

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على الخدمات المالية للأفراد

في المحافظ والبنوك الرقمية

إعداد الطالب/

علي عبدالرحمن هزازي

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا والتحول الرقمي الذي يشهده العالم اليوم، برزت المحافظ والبنوك الرقمية كواحدة من الابتكارات الرئيسية التي أحدثت ثورة في قطاع الخدمات المالية. يمثل التحول الرقمي عملية شاملة لإعادة هيكلة الخدمات المالية باستخدام التقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل (Blockchain)، بهدف تحسين كفاءة العمليات وتعزيز تجربة العملاء.

المحافظ الرقمية، التي تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية بسهولة عبر الأجهزة الذكية، أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد، بينما تساهم البنوك الرقمية في توفير خدمات مصرفية مبتكرة تتجاوز الحدود التقليدية للبنوك التقليدية. ورغم هذه الفوائد، إلا أن التحول الرقمي لا يخلو من تحديات تتعلق بالأمان السيبراني، حماية الخصوصية، وإتاحة الخدمات لجميع الفئات، بما في ذلك الأقل معرفة بالتقنيات.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المالية المقدمة للأفراد، مع التركيز على المحافظ والبنوك الرقمية كأدوات رئيسية في هذا التحول. كما تسعى إلى تحليل الفرص التي توفرها هذه التقنيات، مثل تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين الكفاءة التشغيلية، بجانب دراسة التحديات التي قد تعيق تبنيها بشكل كامل.

تبرز أهمية هذه الدراسة في قدرتها على تقديم رؤى متعمقة حول كيفية تطوير السياسات والابتكارات الرقمية التي تدعم استخدام المحافظ والبنوك الرقمية في القطاع المالي. كما تساهم في تعزيز فهم أفضل لاحتياجات المستخدمين وكيفية التغلب على التحديات المرتبطة بالأمان والخصوصية لضمان تحقيق تحول رقمي آمن ومستدام.

مشكلة الدراسة:

مع الانتشار المتزايد للتحويل الرقمي في القطاع المالي، أصبحت المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية من أبرز الأدوات التي تتيح للأفراد الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وكفاءة. ومع ذلك، يواجه الأفراد والمؤسسات المالية تحديات متعددة تتمثل في الأمان السيبراني، حماية الخصوصية، وإتاحة هذه الخدمات لجميع الفئات بما في ذلك الأقل خبرة بالتكنولوجيا.

تتمحور مشكلة الدراسة حول فهم تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمات المالية التي توفرها المحافظ والبنوك الرقمية، ومدى قدرة هذه الأدوات على تحسين تجربة الأفراد. كما تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على التحديات التي قد تواجه الأفراد في استخدام هذه الخدمات، مثل القلق من انتهاكات الخصوصية وصعوبات التكيف مع التقنيات الجديدة، إلى جانب استكشاف العوامل التي تؤثر على تفضيل الأفراد للخدمات المالية الرقمية بدلاً من التقليدية.

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة هذه التساؤلات من خلال تحليل شامل للعلاقة بين التحويل الرقمي وجودة الخدمات المالية، مع التركيز على دور المحافظ والبنوك الرقمية في تحقيق تحول مالي رقمي مستدام وآمن.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على التحول الرقمي في قطاع الخدمات المالية، وخاصة فيما يتعلق بالمحافظ والبنوك الرقمية، حيث تقدم الدراسة رؤى علمية حول تأثير هذه التقنيات على جودة الخدمات المالية المقدمة للأفراد. من الناحية العلمية، تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة وسهولة استخدام الخدمات المالية، مع التركيز على العوامل المؤثرة في تبني الأفراد لهذه التقنيات.

أما من الناحية العملية، تقدم الدراسة توصيات عملية لصناع القرار في القطاع المالي لتطوير استراتيجيات مبتكرة تعزز من تبني المحافظ والبنوك الرقمية. كما تساعد الدراسة المؤسسات المالية على تحسين خدماتها من خلال التركيز على الأمان السيبراني، حماية الخصوصية، وتلبية احتياجات المستخدمين المختلفة. وبذلك، تُعد الدراسة مرجعًا هامًا لصناع القرار والباحثين في فهم الفرص والتحديات المرتبطة بالتحول الرقمي وضمان تحقيق تحول مالي مستدام وآمن.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسى:

- دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المالية المقدمة للأفراد، مع التركيز على المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل دور التحول الرقمي في تحسين الكفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية.
2. تحديد العوامل التي تؤثر على توجه الأفراد نحو استخدام المحافظ والبنوك الرقمية.
3. استكشاف التحديات المتعلقة بالأمان والخصوصية التي تواجه الأفراد في استخدام هذه الخدمات.
4. تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية وضمان استدامتها.

تساؤلات الدراسة:

- كيف يؤثر التحول الرقمي على تجربة الأفراد في الخدمات المالية؟
- ما هي العوامل التي تدفع الأفراد إلى تفضيل الخدمات المالية الرقمية؟
- كيف يمكن تحسين الأمان والخصوصية في المعاملات المالية الرقمية؟
- ما هي التحديات التي تواجه الأفراد والمؤسسات في تبني التحول الرقمي؟

الإطار العام لهذه الدراسة يركز على تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات المالية للأفراد، مع تسليط الضوء على المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية باعتبارهما أدوات رئيسية في هذا التحول. يتمثل الإطار العام في النقاط التالية:

1. الإطار النظري:

يرتكز الإطار النظري على نظريات متعددة مثل:

- نظرية الابتكار التكنولوجي: لفهم سرعة تبني الأفراد للتقنيات الرقمية الجديدة.
- نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) لتحديد العوامل التي تؤثر على توجه الأفراد لاستخدام الخدمات الرقمية.
- نظرية الأمان السيبراني: لمعالجة التحديات المتعلقة بالخصوصية والأمان الرقمي.

2. الإطار المفاهيمي:

يتناول البحث المفاهيم التالية:

- التحول الرقمي: استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية.
- المحافظ الرقمية: منصات إلكترونية لإدارة الأموال وإجراء المعاملات.
- البنوك الرقمية: مؤسسات مصرفية تعمل بشكل كامل عبر الإنترنت بدون فروع تقليدية.
- جودة الخدمات: معايير تحسين رضا الأفراد وتجربتهم مع الخدمات المالية.

3. الإطار الزمني والمكاني:

- الإطار المكاني: تركز الدراسة على المملكة العربية السعودية، حيث يتم تطبيق التحول الرقمي بشكل مكثف ضمن رؤية المملكة 2030.
- الإطار الزمني: تغطي الدراسة الفترة من 2020 إلى 2024، باعتبارها مرحلة محورية في تطور الخدمات الرقمية.

4.الإطار الإجرائي:

يتم استخدام الأدوات التالية لتحقيق أهداف البحث:

- الاستبانات: لجمع البيانات من الأفراد.
- المقابلات: للحصول على رؤى الخبراء.
- تحليل البيانات: باستخدام أدوات إحصائية لتحليل النتائج وتفسيرها.

5.الإطار التحليلي:

- تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المالية.
- استكشاف العوامل المؤثرة مثل الأمان، الخصوصية، والتكلفة.
- تحديد العقبات التي تعيق تبني الأفراد لهذه التقنيات.

6.النتائج والتوصيات:

سيتم صياغة النتائج بناءً على التحليل الكمي والنوعي للبيانات، مع تقديم توصيات عملية لتحسين الخدمات المالية الرقمية.

تستند الدراسة الحالية إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تتناول مواضيع التحول الرقمي، التكنولوجيا المالية، الأمان في الخدمات المالية الرقمية، وتجربة العملاء في القطاع المالي الرقمي. فيما يلي ملخص لبعض الدراسات المهمة وتحليلها:

1.دراسة العبدالكريم (2020):

- الهدف: تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المالية في البنوك السعودية.
- المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانات على 200 مشارك من عملاء البنوك الرقمية.
- أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي أدى إلى تحسين كفاءة الخدمات وزيادة رضا العملاء، لكنه واجه تحديات متعلقة بالأمان والخصوصية.

2.دراسة الشمري واليوسف (2021):

- الهدف: استكشاف دور المحافظ الرقمية في تعزيز الشمول المالي بالمملكة.
- المنهجية: أجريت مقابلات معمقة مع 30 خبيراً في القطاع المالي، وتم تحليل البيانات باستخدام أسلوب تحليل المحتوى.
- أهم النتائج: بينت الدراسة أن المحافظ الرقمية تسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المخدومة، لكنها تحتاج إلى تطوير المزيد من السياسات لتحسين الأمان السيبراني.

3.دراسة الغامدي (2019):

- الهدف: تقييم جاهزية البنوك السعودية للتحول الرقمي.
- المنهجية: اعتمدت الدراسة على تحليل ثانوي للبيانات والتقارير الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما).
- أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أن البنوك السعودية قطعت خطوات كبيرة نحو التحول الرقمي، لكن هناك حاجة لمزيد من التدريب للموظفين واعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي.

4.دراسة العنزي (2020):

- الهدف:دراسة التحديات التي تواجه العملاء عند استخدام الخدمات الرقمية للبنوك في السعودية.
- المنهجية:تم جمع البيانات من خلال استبانات وزعت على 150 عميلاً للبنوك الرقمية.
- أهم النتائج:أبرزت الدراسة أن أهم التحديات تشمل ضعف الوعي التقني لدى بعض العملاء ومخاوف تتعلق بالأمان.

التحليل المقارن للدراسات السابقة:

1. أوجه التشابه:

- جميع الدراسات ركزت على التحول الرقمي وتأثيره على القطاع المالي.
- أجمعت الدراسات على وجود تحديات مرتبطة بالأمان والخصوصية.

2. أوجه الاختلاف:

- ركزت بعض الدراسات على الجوانب المؤسسية (مثل دراسة الغامدي)، بينما ركزت أخرى على تجربة العملاء (مثل دراسة الشمري واليوسف).
- تنوعت المنهجيات بين استخدام الاستبانات، المقابلات، وتحليل البيانات الثانوية.

3. ما يميز البحث الحالي:

يتميز البحث الحالي بالجمع بين تحليل تجربة المستخدمين والخبراء، مع التركيز على المحافظ والبنوك الرقمية كجزء أساسي من التحول الرقمي في المملكة، مما يساهم في تقديم توصيات عملية ومحددة.

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من النظريات التي تشكل الإطار النظري لفهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المالية للأفراد، مع التركيز على المحافظ والبنوك الرقمية. فيما يلي مناقشة لهذه النظريات:

1. نظرية الابتكار التكنولوجي: (Diffusion of Innovation Theory)

تقدم هذه النظرية إطاراً لفهم كيفية تبني الأفراد للتقنيات الجديدة، حيث توضح العوامل التي تؤثر على سرعة وانتشار الابتكارات مثل المحافظ والبنوك الرقمية. تشمل هذه العوامل الفوائد المتوقعة، سهولة الاستخدام، ومدى توافق التقنية مع احتياجات المستخدمين.

2. نظرية قبول التكنولوجيا: (Technology Acceptance Model - TAM)

تركز هذه النظرية على العوامل النفسية التي تؤثر على قرار الأفراد باستخدام التقنيات الرقمية. تشير إلى أن $perceivable\ ease\ of\ use$ و $perceivable\ usefulness$ هما العاملان الأساسيان لتبني التكنولوجيا، مما يجعلها ملائمة لتحليل توجه الأفراد نحو استخدام المحافظ والبنوك الرقمية.

3. نظرية الأمان السيبراني: (Cybersecurity Theory)

بالنظر إلى المخاوف المتزايدة بشأن الأمان السيبراني والخصوصية، تعتمد الدراسة على هذه النظرية لتقييم كيف يؤثر الأمان على ثقة المستخدمين واستعدادهم لتبني الخدمات المالية الرقمية.

4. نظرية الاقتصاد السلوكي: (Behavioral Economics Theory)

تساعد هذه النظرية في فهم كيفية تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية على سلوك الأفراد في تبني التقنيات الرقمية. تسلط الضوء على دور الحوافز المالية والراحة في جذب المستخدمين إلى المحافظ والبنوك الرقمية.

من خلال الاعتماد على هذه النظريات، تهدف الدراسة إلى تقديم إطار شامل لتحليل العوامل المؤثرة في تبني الأفراد للتحول الرقمي في الخدمات المالية، مع التركيز على تحديد التحديات والفرص المرتبطة بذلك.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتقديم فهم شامل ومتكامل عن تأثير التحول الرقمي على الخدمات المالية المقدمة للأفراد، مع التركيز على المحافظ والبنوك الرقمية. يتمثل هذا المنهج في جمع وتحليل البيانات لفهم الظاهرة قيد الدراسة واستنتاج نتائج دقيقة.

طرق البحث:

1. الاستبانات: (Questionnaires)

سيتم تصميم استبانة شاملة تستهدف الأفراد الذين يستخدمون المحافظ والبنوك الرقمية، بهدف جمع البيانات الكمية والنوعية. ستتضمن الاستبانة أسئلة تركز على:

- تجربة المستخدم مع الخدمات المالية الرقمية
- العوامل التي دفعتهم إلى تبني هذه الخدمات.
- التحديات التي واجهوها أثناء الاستخدام، مثل مشكلات الأمان والخصوصية.

مجال الاستخدام:

سيتم استخدام نتائج الاستبانة لتحليل تفضيلات وسلوك المستخدمين وفهم تأثير العوامل المختلفة على رضاهم وتوجهاتهم نحو الخدمات الرقمية.

2. المقابلات: (Interviews)

سيتم إجراء مقابلات معمقة مع خبراء في القطاع المالي، بما في ذلك ممثلو البنوك الرقمية ومزودو خدمات المحافظ الرقمية. ستركز المقابلات على:

- رؤيتهم حول تأثير التحول الرقمي على القطاع المالي.
- التحديات التي تواجههم في تقديم هذه الخدمات.
- استراتيجياتهم لتحسين جودة الخدمات وضمان أمانها.

مجال الاستخدام:

سيتم الاستفادة من آراء الخبراء لفهم التحديات من منظور المؤسسات المالية وصياغة توصيات عملية بناءً على هذه الرؤى.

الهدف من الطرق:

تهدف هذه الطرق إلى تقديم تحليل شامل يجمع بين وجهة نظر المستخدمين ووجهة نظر المؤسسات المالية، مما يتيح التوصل إلى استنتاجات دقيقة وتوصيات قابلة للتطبيق.

1. الاستبيانات: (Questionnaires)

○ لماذا؟

تُعد الاستبيانات أداة فعالة لجمع البيانات من عدد كبير من المشاركين بشكل منظم وسريع. تتيح هذه الأداة قياس آرائهم وتجاربهم مع الخدمات المالية الرقمية بدقة.

○ أين سيتم استخدامها؟

سيتم توزيع الاستبيانات على مستخدمي المحافظ والبنوك الرقمية، بهدف جمع بيانات كمية ونوعية حول تجربتهم مع هذه الخدمات. ستتضمن أسئلة متعلقة برضاهم، التحديات التي واجهوها، ودوافعهم لاستخدام هذه التقنيات.

2. المقابلات: (Interviews)

○ لماذا؟

تُستخدم المقابلات للحصول على معلومات معمقة وآراء متخصصة من الخبراء في القطاع المالي. تتيح هذه الأداة استكشاف القضايا التي قد لا تظهر من خلال الاستبيانات، مثل التحديات المؤسسية واستراتيجيات تحسين الخدمات.

○ أين سيتم استخدامها؟

سيتم إجراء المقابلات مع ممثلي البنوك الرقمية، مزودي خدمات المحافظ الرقمية، وخبراء في التحول الرقمي. ستركز الأسئلة على التحديات التي تواجههم، الابتكارات التي يعتمدونها، ورؤيتهم لتحسين جودة وأمان الخدمات المالية الرقمية.

الهدف من الأدوات: تُستخدم الأدوات بشكل تكاملي لتحقيق نتائج شاملة؛ حيث توفر الاستبيانات نظرة عامة على تجربة المستخدمين، بينما توفر المقابلات رؤى عميقة من وجهة نظر الخبراء. يساهم ذلك في بناء فهم متكامل عن التحديات والفرص المرتبطة بالمحافظ والبنوك الرقمية.

حدود الدراسة:

- تقتصر الدراسة على الخدمات المالية الرقمية المقدمة للأفراد، ولن تشمل الخدمات الموجهة للشركات.
- يتمحور نطاق الدراسة جغرافياً حول المملكة العربية السعودية، مما يجعل النتائج قابلة للتطبيق على هذا السياق بشكل رئيسي.
- تركز الدراسة على المحافظ والبنوك الرقمية كأدوات رئيسية للتحويل الرقمي في القطاع المالي.

عينة ومجتمع البحث:

- مجتمع البحث:
يشمل مجتمع البحث جميع الأفراد في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون الخدمات المالية الرقمية، مثل المحافظ الرقمية والبنوك الرقمية.
- عينة البحث:
سيتم اختيار عينة عشوائية من مستخدمي المحافظ والبنوك الرقمية، بحيث تشمل العينة:
 - تنوعاً ديموغرافياً يشمل الجنس، العمر، والمستوى التعليمي.
 - المستخدمين الذين لديهم خبرة في استخدام المحافظ والبنوك الرقمية لفترة لا تقل عن 6 أشهر.
 - الأفراد من مختلف المناطق داخل المملكة لضمان تمثيل شامل.

حجم العينة:

سيتم تحديد حجم العينة بناءً على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق مستوى ثقة عالٍ ودقة في النتائج، مع مراعاة تنوع المجتمع المستهدف.

أهمية العينة:

تمثل هذه العينة الأفراد المستفيدين من التحويل الرقمي في الخدمات المالية، مما يتيح استنتاجات دقيقة وذات صلة تساعد في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية في المملكة.

المراجع:

أولاً- الكتب:

- الحسين، زياد (2018). التحول الرقمي وأثره على القطاع المالي. الرياض: دار النشر السعودية.
- البراهيم، أحمد؛ الجبري، خالد (2021). الخدمات المالية الرقمية في المملكة: التحديات والفرص. جدة: مكتبة المعرفة.

ثانياً- الدوريات:

- العبدالكريم، صالح (2020). دراسة تحليلية للتحول الرقمي في البنوك السعودية. مجلة الإدارة المالية. العدد. 5, 34-49.
- الشمري، محمد؛ اليوسف، ناصر (2021). أثر المحافظ الرقمية على الخدمات المالية للأفراد في السعودية. المجلة السعودية للدراسات المالية. العدد. 8, 12-27.

ثالثاً- المؤتمرات:

- الغامدي، عبدالله (2019)، مارس. التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي: رؤية مستقبلية. المؤتمر السعودي للمالية والتقنية. الرياض: جامعة الملك سعود.
- العنزي، ماجد (2020)، فبراير. تأثير التقنية المالية على الاقتصاد السعودي. المؤتمر الوطني للتقنية والاقتصاد. الدمام: جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل.

رابعاً- المصادر الإلكترونية:

- مؤسسة النقد العربي السعودي (2021). تقرير التحول الرقمي في القطاع المالي في المملكة العربية السعودية. تم استرجاعه في 20 نوفمبر 2024، من www.sama.gov.sa.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (2022). مستقبل المحافظ الرقمية في السعودية. تم استرجاعه في 20 نوفمبر 2024، من www.citc.gov.sa.
- وزارة المالية السعودية (2021). أثر التقنيات الناشئة على الاقتصاد السعودي. تم استرجاعه في 20 نوفمبر 2024، من www.mof.gov.sa.