

تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي:
دراسة حالة البنك العربي – مدينة الاحساء (دراسة وصفية تحليلية)

إعداد الطالبة/
رحاب عبدالله الجعفر

الرقم الجامعي:
243001708

العام الدراسي:
2025



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
أهدي هذا الجهد المتواضع

إلى عائلتي الصغيرة.. أطفالي الأعزاء،
أنتم الحلم الذي أصبح حياة، والدافع الذي لا يخبو مهما ازدادت الصعوبات، حضوركم في حياتي منحني
القوة، وصبركم على انشغالي كان دافعاً لي لأكمل هذا الطريق. لكم وهدكم كل الامتنان الذي تعجز
الكلمات عن وصفه.

إلى أساتذتي الكرام،
لكم في هذا العمل بصمة لا تمحى، وفضل لا يُنسى. علمتمونا كيف يكون التفكير، لا الحفظ، وكيف يكون
البحث، لا التلقين. كانت توجيهاتكم مشاعل نور، وملاحظاتكم خريطة طريق لهذا البحث، فلكم أسمى
معاني التقدير والعرفان.

إلى زملائي الباحثين،
كنتم الرفقة الطيبة في طريق مليء بالتحديات، وكان لتبادل الأفكار معكم أثر عميق في إثراء هذا العمل.
شكراً لكم على الدعم والنقاشات المثمرة، والمواقف التي لا تُنسى.

إلى الوطن الغالي.. المملكة العربية السعودية،
وإلى قيادتها الرشيدة، التي لم تدخر جهداً في رعاية أبنائها، وتوفير كل ما يدفعهم للتميز والتفوق.
كل خطوة علمية نخطوها، إنما هي ثمرة لرؤية وطن يحتضن طموحات شبابه ويؤمن بعقولهم.

إلى الأحساء.. أرض النخيل وعبق التاريخ،
هنا كبرت الأحلام، ومنها انطلقت الآمال. في أحضان واحتك تعلمت الصبر، ومن طيبة أهلك تعلمت
الإصرار.

فأنتِ لستِ فقط مسقط رأسي، بل منبت الحنين ومهوى الروح.

وإلى كل من مدّ لي يد العون، ولو بكلمة طيبة، أو دعاء صادق، أو فكرة عابرة،
كل الشكر والامتنان، فأنتم جزء من هذا الإنجاز وإن لم تكتب أسماؤكم، فإن الله لا يضيع أجر من أحسن
عمالاً.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بحمده وبنعمته تتم الصالحات، وبفضله وتوفيقه أتممت هذا العمل. أود أن أعبر عن عميق امتناني وتقديري لكل من ساندني في رحلتي الأكاديمية حتى إتمام هذه الرسالة.

أشكر عائلتي الغالية

إلى نور عيوني، وأغلى ما أملك

إلى أطفالي الأحباء،

أنتم النبض الذي يمنح أيامي حياة، وأنتم الحلم الذي يجعلني أطمح للأعلى دائماً. لكم أهدي هذا العمل المتواضع، فقد كنتم حافزي الأول لتجاوز الصعوبات، وأنتم المعنى الحقيقي لكل إنجاز.

أشكر أعضاء هيئة التدريس في قسم وكل الأساتذة الذين علموني لما قدّمتموه من معرفة وأفكار أثرت تكويني الأكاديمي، وساهمت في صقل مهاراتي البحثية

ولكل من ساعدني من زملاء
شكراً لوقتكم، ونصائحكم، ومساعدتكم التقنية أو المعنوية، فكان وجودكم بجانبني دافعاً لأستمر

وأخيراً، لا أنسى كل من قدّم لي يد العون بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فجزاهم الله خير الجزاء
والحمد لله رب العالمين الذي هداني لهذا، وما كنت لأبلغه لولا توفيقه.

فهرس المحتويات

iii	إهداء
iv	شكر وتقدير
vii	قائمة الجداول :
vii	فهرس الأشكال :
viii	المستخلص : Abstract
9	الفصل الأول
9	المقدمة introduction :
11	مشكلة البحث : research problem
11	أهمية البحث : research importance
12	أهداف البحث : research objectives
12	تساؤلات الدراسة : research questions
13	: فروض الدراسة research hypothesis
14	المراجعة الأدبية literature review
24	research methodology منهجية البحث
25	مصادر البيانات : data recourses
25	أدوات الدراسة : research instrument
27	الفصل الثاني الإطار النظري
27	تمهيد :
30	الفصل الثالث : المنهجية والجراءات
30	تمهيد :

30	 منهج الدراسة:
30	 مجتمع وعينة الدراسة:
34	 الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
34	 تمهيد:
35	 results النتائج
36	 results discussion مناقشة النتائج
37	 conclusions الاستنتاجات
39	 recommendation التوصيات
40	 references:المراجع:
A	 الملاحق
A	 -الاستبانة

قائمة الجداول :

اسم الجدول	رقم الصفحة
الجدول (1): توزيع المشاركين حسب الفئة العمرية	30
الجدول (2): توزيع المشاركين حسب النوع الاجتماعي	31
الجدول (3): توزيع المشاركين حسب المستوى التعليمي	31
الجدول (4): توزيع المشاركين حسب المنطقة السكنية	32
الجدول (5): توزيع المشاركين حسب المسمى الوظيفي	32
الجدول (6): توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة	33
الجدول (7): أثر "سهولة الاستخدام" على تبني المحفظة الإلكترونية	35
الجدول (8): أثر "الأمان" على تبني المحفظة الإلكترونية	35
الجدول (9): أثر "القبول المجتمعي" على تبني المحفظة الإلكترونية	35
الجدول (10): أثر "الدعم التنظيمي" على تبني المحفظة الإلكترونية	36

فهرس الأشكال:

اسم الشكل	رقم الصفحة
شكل (1): متغيرات الدراسة	14
شكل (2): مؤشر الشمول المالي	29
شكل (3): توزيع المشاركين حسب النوع الاجتماعي	31

Abstractالمستخلص :

تتناول هذه الدراسة دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في مدينة الأحساء، من خلال دراسة حالة البنك العربي. تأتي هذه الدراسة استجابة للتحديات التي تواجهها فئات متعددة من السكان، مثل ضعف الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية، خصوصاً في مناطق القرى وبين الفئات المحرومة كالشباب والنساء.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير أبعاد المحافظ الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) على مؤشرات الشمول المالي (الوصول للخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي).

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبياناً إلكترونياً شمل 400 مشاركاً من سكان الأحساء.

تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي المتعدد. أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات المستقلة لم يكن لها تأثير ذو دلالة إحصائية على الشمول المالي، حيث تجاوزت جميع قيم القيمة المعنوية المقبولة (0.05). وبالتالي، لم يتم إثبات وجود علاقة قوية بين تبني المحافظ الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي في العينة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المحافظ الإلكترونية، الشمول المالي، سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي، البنك العربي، مدينة الأحساء، الفجوة المالية.

الفصل الأول

المقدمة : introduction

أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني ضرورة لا غنى عنها في ظل التطور الاقتصادي والتكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم. فقد فرضت نفسها كخيار مثالي نظراً لما تقدمه من مزايا متعددة، أبرزها السرعة، الكفاءة، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة في إنجاز المعاملات المالية والتجارية. كما تميزت بقدرتها على تحقيق مستويات عالية من الإتاحة والانتشار، متجاوزة بذلك حواجز المكان والثقافة والاختلافات الاجتماعية، ما جعلها أداة فعالة تتماشى مع متطلبات الحياة العصرية.

(2023، براهيمية & كردوسي)

تسعى العديد من الدول إلى تعزيز الشمول المالي كوسيلة لتمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بطريقة ميسرة وآمنة. ويشمل ذلك فتح الحسابات البنكية، والحصول على القروض، والادخار، والتأمين، وغيرها من المنتجات المالية التي تساعد في تلبية احتياجاتهم اليومية والتخطيط للمستقبل. ويُعد الشمول المالي أداة فعالة لتحسين جودة الحياة، خاصة في مواجهة الأزمات والظروف الطارئة، إذ يتيح للأسر والأعمال إمكانية إدارة أموالهم بشكل أفضل والتعامل مع المخاطر المالية بطريقة أكثر استدامة. كما يساهم في تعزيز الاستثمارات والتعليم والرعاية الصحية، ما ينعكس إيجاباً على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.

(معنوق، سهير حسن، إيمان محمود، هناء، 2021)

في هذا السياق، تركز هذه الدراسة على تحليل مساهمة المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال دراسة حالة البنك العربي في مدينة الأحساء. تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير اعتماد المحافظ الإلكترونية على تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في المنطقة، بالإضافة إلى استكشاف العوامل التي تشجع على تبني هذه التكنولوجيا، والعراقيل التي قد تعترض طريق المستخدمين والمؤسسات المالية.

وقد أظهرت الدراسات الحديثة أن توجهات العملاء نحو استخدام المحافظ الإلكترونية تتأثر بعدة متغيرات نفسية وسلوكية معقدة. فقد بينت نتائج إحدى الدراسات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الذهنية، والتي تعني الوعي الكامل والحضور الفعّال في التجارب اليومية، والإدراك المنفعي للمحافظ الإلكترونية، حيث يميل الأفراد الأكثر وعياً إلى اعتبار هذه المحافظ أدوات مفيدة في عمليات الشراء.

كما أظهرت الدراسة أن الأشخاص ذوي اليقظة العالية يرون المحافظ الإلكترونية أسهل في الاستخدام، بينما يؤثر مستوى الكفاءة الذاتية، أو الثقة في القدرة على استخدام التكنولوجيا، إيجابياً على تصور سهولة الاستخدام. علاوة على ذلك، يرتبط الإدراك المنفعي وسهولة الاستخدام بمواقف إيجابية تجاه أما فيما يخص قلق التكنولوجيا، فقد تبين أنه تبني المحافظ الإلكترونية، وفقاً لنموذج قبول التكنولوجيا لا يؤثر بشكل معنوي في العلاقة بين الإدراك المنفعي والتوجه نحو استخدام المحافظ الإلكترونية، وهو ما قد يُعزى إلى دراية الشباب في المجتمع السعودي بالتكنولوجيا ودعم السياسات الحكومية لتعزيز المعاملات الإلكترونية.

وانطلاقاً من أهمية الموضوع، تتبنى هذه الدراسة منهجاً بحثياً يجمع بين الوصف والتحليل بهدف تقديم رؤية شاملة حول الدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا المالية، وتحديدًا المحافظ الإلكترونية، في تعزيز الشمول المالي. كما تسعى الدراسة إلى تحليل سلوك المستخدمين وتوجهاتهم نحو تبني هذه التقنية، مع الوقوف على أبرز المحفزات التي تشجع على استخدامها، والمعوقات التي قد تحدّ من فاعليتها في الوصول المالي الشامل، خاصةً في السياق المحلي بمدينة الأحساء.

وتهدف الدراسة أيضاً إلى الخروج بتوصيات عملية تستند إلى نتائج ميدانية يمكن أن تسهم في توجيه السياسات المصرفية وتعزيز جهود التحول الرقمي لدى المؤسسات المالية، لا سيما البنك العربي، وذلك بما يدعم جهود الدولة في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 في مجال التقنية المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي.

ويمثل هذا البحث خطوة علمية مهمة نحو تعميق الفهم للفرص والتحديات التي تفرضها تطبيقات التكنولوجيا المالية في البيئة المحلية، كما يسعى إلى تقديم نتائج قابلة للتطبيق من شأنها تحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية مستدامة، بما في ذلك تمكين الفئات غير المخدومة مالياً، ودعم رواد الأعمال، وتحفيز الاستهلاك والإنتاج، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي في المملكة.

research problem مشكلة البحث:

في مدينة الأحساء، كما في العديد من المناطق الأخرى، يواجه جزء من السكان تحديات كبيرة في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية. هذه التحديات تشمل قلة أو عدم توفر الفروع المصرفية في بعض المناطق، والافتقار إلى الوعي المالي الكافي لدى بعض الفئات، بالإضافة إلى العقبات التي قد تواجهها الفئات المحرومة مثل النساء والشباب وسكان مناطق القرى. هذه العوامل مجتمعة تسهم في تقليص مستوى الشمول المالي في المنطقة، مما يحرم العديد من الأفراد من الفرص الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن أن توفرها الخدمات المالية.

research importance أهمية البحث:

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المملكة العربية السعودية، تبرز هذه الدراسة كإحدى الدراسات الحيوية التي تسلط الضوء على موضوع بالغ الأهمية يتمثل في أثر المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي، وذلك بالتطبيق على البنك العربي في مدينة الأحساء. ويكتسب هذا الموضوع أهمية متزايدة في ضوء رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى التحول نحو مجتمع غير نقدي، بما يحقق أهداف النمو الاقتصادي المستدام ويدعم الفئات غير المشمولة مالياً. الأهمية العملية والأهمية العلمية، حيث تسعى الدراسة: وتنتجلى أهمية هذه الدراسة من جانبين رئيسيين إلى تقديم مساهمة حقيقية تخدم كلاً من صناع القرار في القطاعين المصرفي والحكومي، والباحثين والمهتمين في مجال التمويل الرقمي. الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية للدراسة من تحليلها العميق والواقعي لمدى فعالية المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، لا سيما في السياق المحلي لمدينة الأحساء. إذ توضح الدراسة كيف تسهم هذه التقنية في توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية، وتقليل الفجوة بين مناطق المدن والقرى، فضلاً عن تمكين الفئات ذات الدخل المحدود أو غير القادرة على الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية.

كما تقدم الدراسة مؤشرات دقيقة يمكن أن يستفيد منها صناع القرار في تقييم واقع تبني المحافظ الإلكترونية وتوجيه السياسات الاقتصادية والرقمية نحو دعم أكبر لهذه التقنية، إلى جانب اقتراح توصيات عملية تهدف إلى تحسين الخدمات الحالية وتطوير البنية التحتية الرقمية للقطاع المصرفي. ويفيد هذا التحليل إدارة البنك العربي بشكل مباشر في تحسين تجربة العملاء، وتطوير خدمات مالية رقمية أكثر شمولاً، وزيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية. الأهمية العلمية:

أما من الناحية العلمية، فتسعى الدراسة إلى سد فجوة بحثية تتعلق بفهم تأثير المحافظ الإلكترونية على الشمول المالي في بيئة محلية محددة، وهي مدينة الأحساء، والتي لم تحظ بدراسة معمقة في هذا السياق من قبل.

وتبرز أهمية الدراسة في تناولها للأبعاد المختلفة لهذا التأثير، وتحليلها للعوامل التكنولوجية والاجتماعية التي تسهم في تبني هذه المحافظ.

كما تقدم الدراسة نموذجاً نظرياً متكاملًا لقياس الشمول المالي الرقمي، وتفسر العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة، مثل استخدام المحافظ الإلكترونية، ومستوى الوعي المالي، والعوامل الديموغرافية. وتفتح الدراسة الباب أمام دراسات مستقبلية في مجالات التمويل الرقمي، سواء على المستوى المحلي أو في مقارنات إقليمية ودولية، مما يجعلها مرجعاً علمياً مهماً للباحثين والمهتمين في هذا المجال الحيوي والمتجدد.

research objectives أهداف البحث:

يكمّن الهدف الرئيسي للدراسة في تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال دراسة حالة البنك العربي – مدينة الأحساء، وتقييم تأثير هذه التقنية على توسيع نطاق الخدمات المالية، مع تقديم رؤى تحليلية وتوصيات لتعزيز الفعالية. ويتفرع من الهدف الرئيس ي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

-تحليل تأثير المحافظ الإلكترونية على الشمول المالي
فهم كيفية مساهمة المحافظ الإلكترونية في تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات غير المدمجة (مثل سكان المناطق النائية، ذوي الدخل المحدود، والشركات الصغيرة).
تقييم دور المحافظ الإلكترونية في تقليل الفجوة المالية بين مناطق القرى والمدن.

-استكشاف العوامل المؤثرة على تبني المحافظ الإلكترونية
تحديد العوامل التكنولوجية (مثل سهولة الاستخدام ، الأمن، توفر البنية التحتية).
تحليل العوامل الاجتماعية والاقتصادية (مثل الوعي المالي ، الثقة في الخدمات المصرفية ، الحوافز الحكومية).

-تقديم توصيات عملية لتعزيز الشمول المالي
اقترح سياسات للبنوك (مثل تحسين تجربة المستخدم، تعزيز الأمن السيبراني، تطوير حلول مخصصة للفئات المستهدفة).
تقديم توصيات لصانعي القرار (مثل تسهيل الإطار التنظيمي، دعم البنية التحتية الرقمية في المناطق النائية).

research questions تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاعتماد المحافظ الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي) بالتطبيق على البنك العربي في مدينة الأحساء بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

ما مدى تأثير سهولة استخدام المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي) في البنك العربي بالأحساء؟

إلى أي درجة يؤثر عامل الأمان في المحافظ الإلكترونية على مستوى الشمول المالي بأبعاده في البنك العربي بالأحساء؟
هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقبول المجتمعي للمحافظ الإلكترونية على تحقيق أبعاد الشمول المالي في البنك العربي بالأحساء؟
ما مدى تأثير الدعم التنظيمي (الحكومي والمصرفي) للمحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي بأبعاده في البنك العربي بالأحساء؟

research hypothesis فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاعتماد المحافظ الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي) في البنك العربي بالأحساء.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

-الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي بأبعاده في البنك العربي بالأحساء.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان في المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي بأبعاده في البنك العربي بالأحساء.

-الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقبول المجتمعي للمحافظ الإلكترونية على تحقيق أبعاد الشمول المالي في البنك العربي بالأحساء.

-الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي للمحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي بأبعاده في البنك العربي بالأحساء.

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى تحليل أثر تبني المحافظ الإلكترونية بأبعادها المختلفة على تعزيز الشمول المالي بأبعاده في البنك العربي بمدينة الأحساء بالمملكة العربية السعودية

المتغير المستقل: خصائص المحافظ الإلكترونية وتشمل (سهولة الاستخدام، الأمان والحماية، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي).

المتغير التابع: مؤشرات الشمول المالي ويشمل (زيادة الوصول للخدمات المالية، تحسين تكافؤ الفرص، تعزيز التمكين الاقتصادي)



شكل (1): متغيرات الدراسة
من إعداد الباحثة

literature review المراجعة الأدبية

(الدراسات السابقة باللغة العربية)

١-دراسة أثر انتشار المحافظ الإلكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك في فلسطين -هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التأثير المتعدد الأبعاد لانتشار المحافظ الإلكترونية على النظام المصرفي التقليدي في فلسطين، مع التركيز بشكل خاص على الجوانب الاقتصادية والتقنية لهذا التحول الرقمي. حيث سعت إلى الكشف عن مدى تأثير هذه التقنية الحديثة على هيكل العمل المصرفي من حيث قاعدة العملاء، والتوزيع الجغرافي، وهيكل التكاليف، ومستويات الربحية، وجودة الخدمات المقدمة.

-تنبع الأهمية العلمية والعملية لهذا البحث من كونه يتناول تحولاً جوهرياً يشهده القطاع المصرفي الفلسطيني، حيث تشهد الثقافة المصرفية تحولاً ملحوظاً مع تنامي الاعتماد على الحلول الرقمية. كما تكتسب الدراسة أهميتها من تزامنها مع التسارع التكنولوجي العالمي واهتمام الأجيال الشابة بالابتكارات المالية. بالإضافة إلى ذلك، تسلط الضوء على إمكانية استبدال بعض الإجراءات المصرفية التقليدية بإجراءات رقمية أكثر كفاءة، وتستكشف آليات الرقابة الفعالة على هذه المحافظ، وتقييم قدرة البنوك على الحفاظ على مواقعها التنافسية في هذا المشهد المتغير.

-اعتمدت الدراسة على منهجية بحثية متكاملة تجمع بين الأسلوب الوصفي والتحليلي، حيث تم تطبيق أسلوب العينة الطبقية العشوائية التي شملت 125 مستفيداً، وهو ما يمثل حوالي 10% من مجتمع الدراسة. وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني متخصص، حيث تم استرداد 121 استبانة صالحة للتحليل، مما وفر قاعدة بيانات غنية للدراسة التحليلية.

-كشفت نتائج الدراسة عن مجموعة من المؤشرات المهمة، حيث أظهرت أن المحافظ الإلكترونية توفر للبنوك بيانات دقيقة عن أنماط وسلوكيات العملاء، كما تتيح إمكانيات كبيرة للتكامل مع مختلف التطبيقات والمنصات الرقمية. وأبرزت النتائج كيف أسهمت هذه التقنية في تحسين تجربة المستخدم بشكل ملحوظ، وجعلت إدارة الأموال أكثر سهولة ومرونة للعملاء. كما أكدت الدراسة أن التحسينات الاقتصادية والتقنية المصاحبة لانتشار المحافظ الإلكترونية قد ساهمت بشكل فعال في تطوير الخدمات المصرفية التقليدية، مع تحسين كفاءة عمليات التحويل والتسوية البنكية.

في ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي تركز على ضرورة إجراء تقييمات دورية شاملة لقياس الأثر الاقتصادي لهذه المحافظ ومعدلات نموها. كما شددت على أهمية الاستثمار في التطوير المستمر للأنظمة التقنية، وضرورة تصميم برامج متكاملة تحاكي كافة الخدمات المصرفية التقليدية. وأوصت كذلك بتنظيم برامج تدريبية مكثفة للعاملين والعملاء، مع التركيز على متابعة مستويات رضا العملاء والاستجابة الفعالة لملاحظاتهم. كما أكدت على أهمية تعزيز آليات الرقابة المالية، ووضع استراتيجيات مبتكرة للحفاظ على الميزة التنافسية في سوق يتسم بالتغير السريع. تخلص الدراسة إلى أن المحافظ الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في القطاع المصرفي الفلسطيني، حيث تقدم حلاً عملياً للعديد من التحديات التقليدية، مع التأكيد على ضرورة الموازنة بين التطور التقني والمتطلبات الأمنية والرقابية، وبين الخدمات الرقمية والاحتياجات الأساسية للعملاء الذين ما زالوا يعتمدون على الخدمات المصرفية التقليدية.

(حمدي & مرعب، 2024)

٢- دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية
- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الدور المحوري للمحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي وتمكين تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية المتكاملة. حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تقييم مؤشرات الشمول المالي ومقاييس الحكومة الإلكترونية وفق معايير مؤتمر الأمم المتحدة، بهدف رصد التحول الرقمي في القطاع المالي وأثاره على البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

- تكمن الأهمية العلمية والعملية لهذا البحث في كونه يسلط الضوء على التحول الجذري في أنظمة الدفع والخدمات المالية، خاصة في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كورونا. حيث برزت المحافظ الإلكترونية كحل استراتيجي لتعويض خسائر الدخل ودعم الفئات الأكثر تضرراً، مع التركيز على الحلول المستدامة بدلاً من الإجراءات المؤقتة. كما تبرز أهمية الدراسة في تحليلها للدور الحكومي في تبني هذه التقنيات لتعزيز الشفافية وبناء الثقة بين الإدارة والمواطنين.

- اعتمدت الدراسة على تحليل تجارب دولية رائدة في هذا المجال، بما في ذلك السويد وكينيا والتوغو والمغرب. حيث أظهرت النتائج أن هذه الدول نجحت في تحويل المحافظ الإلكترونية إلى استراتيجيات حكومية واسعة النطاق، ساهمت في تقوية نظم الحماية الاجتماعية. كما كشفت الدراسة عن وجود 228 وكياً للخدمات المالية عبر الأجهزة المحمولة على مستوى العالم، يعملون مع تجار التجزئة الصغار لتسهيل عمليات الإيداع والسحب الإلكتروني.

- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج بالغة الأهمية، حيث أظهرت كيف أسهمت المحافظ الإلكترونية في تحسين مؤشرات الشمول المالي بشكل لافت، مع تعزيز واضح لاستخدام الخدمات المالية الرقمية على حساب نظيراتها التقليدية. كما برهنت على فعالية هذه الأدوات في تقديم حلول عملية أثناء الأزمات، مع تمكينها للفئات المهمشة من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية. ولم تقتصر هذه الإنجازات على الجانب المالي فحسب، بل امتدت إلى دعم تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية المتكاملة بجميع أبعاده. وفي ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة جملة من التوصيات الاستراتيجية التي تؤكد على ضرورة تبني الحكومات لمنهجية شمولية في تطوير أنظمة الدفع المحمولة. حيث دعت إلى إرساء إطار تنظيمي متكامل يضم جميع الأطراف المعنية، مع التركيز على تطوير بنية تحتية رقمية قوية وأمنة قادرة على استيعاب هذا التحول. كما شددت على أهمية تعزيز قيم الشفافية والثقة في الأنظمة الإلكترونية،

وضرورة تصميم سياسات مستدامة تدعم التحول الرقمي، مع التأكيد على التكامل بين مختلف الخدمات الحكومية الإلكترونية.

-وختاماً، تؤكد الدراسة أن المحافظ الإلكترونية تمثل نقلة نوعية حقيقية في مسار تحقيق الشمول المالي وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، خاصة في ظل التحديات العالمية المتلاحقة التي تتطلب حلولاً مبتكرة وسريعة. مع التنبيه إلى أن الاستفادة القصوى من إمكانات هذه الأنظمة الرقمية تتطلب تخطيطاً استراتيجياً بعيد المدى، يركز على ضمان استدامة هذه الحلول وتعظيم فوائدها في تعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات المالية والحكومية، بما يخدم أهداف التنمية المستدامة ويحقق العدالة الاجتماعية المنشودة.

(et al., 2021 يسعد)

٣- دور التمكين المالي الرقمي في تحسين الأداء الاقتصادي – دراسة تطبيقية في المملكة العربية السعودية

-هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التمكين المالي الرقمي وتحسين الأداء الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة أثر استخدام الخدمات المالية الرقمية، مثل المحافظ الإلكترونية، على النمو الاقتصادي، والاستثمار، والإنتاجية، وكفاءة النظام المالي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع تسليط الضوء على الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي والوصول إلى الفئات غير المصرفية.

-تكمن الأهمية العلمية والعملية للدراسة في ربطها بين التمكين المالي الرقمي ومؤشرات الاقتصاد الكلي، وطرحها لرؤية شاملة لكيفية استخدام الأدوات الرقمية في دعم النمو الاقتصادي ضمن أهداف رؤية المملكة 2030. كما أبرزت أهمية المحافظ الإلكترونية كوسيلة لتعزيز الشفافية وتقليل الفساد المالي، إلى جانب مساهمتها في خفض التكاليف وتحسين الكفاءة في تقديم الخدمات المالية. -استندت الدراسة إلى تحليل واقع البنية التحتية الرقمية في المملكة، مع الاستفادة من مؤشرات محلية ودولية تتعلق بالشمول المالي والتحول الرقمي، بالإضافة إلى مراجعة تجارب بعض الدول الناجحة في هذا المجال، دون الاقتصار على النماذج الغربية، مما أتاح فهماً أعمق لسياق المملكة وخصوصيتها المجتمعية والاقتصادية.

-وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، حيث بيّنت أن التمكين المالي الرقمي يعزز الأداء الاقتصادي عبر ثلاثة مسارات رئيسية: أولاً، تحسين الوصول إلى الخدمات المالية للفئات المحرومة؛ ثانياً، دعم الاستثمار والابتكار؛ وثالثاً، زيادة كفاءة المعاملات وتقليل الاعتماد على النقد. كما أظهرت أن التوسع في استخدام المحافظ الإلكترونية يمثل فرصة كبيرة لتحفيز النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية.

-وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتطوير السياسات التنظيمية التي تدعم التمكين المالي الرقمي، إلى جانب التوعية المجتمعية وتوسيع نطاق التنقيف المالي لضمان تبني أوسع وأكثر فاعلية لهذه الأدوات. كما دعت إلى ضرورة وجود تكامل بين الجهات الحكومية والخاصة لضمان استدامة الأثر الاقتصادي والاجتماعي للتحول الرقمي المالي.

-وختاماً، تؤكد الدراسة أن التمكين المالي الرقمي – وفي مقدمته المحافظ الإلكترونية – يمثل أداة استراتيجية لتعزيز الاقتصاد الوطني، إذا ما تم تبنيه ضمن رؤية شاملة تراعي التحديات التقنية والاجتماعية، وتدعم الابتكار، وتسعى إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة بشكل عادل وشامل.

(Ali & Al-Mazmoumi, n.d.)

٤- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز وتحسين الشمول المالي، من خلال دراسة حالة شركة "فوري" في جمهورية مصر العربية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لرصد مدى استخدام الشركة للتكنولوجيا المالية، وتقييم أثر ذلك على إمكانية وصول المستفيدين إلى المنتجات والخدمات المالية، مع التركيز على جودة هذه الخدمات وسهولة استخدامها بعد تطبيق الحلول الرقمية الحديثة.

تبرز الأهمية العلمية والعملية لهذه الدراسة في تسليطها الضوء على قدرة التكنولوجيا المالية على كسر الحواجز التقليدية أمام الفئات المهمشة، وتقديم حلول مبتكرة تساهم في رفع معدلات الشمول المالي. وتوضح الدراسة كيف ساهمت فوري في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية من خلال زيادة عدد نقاط الخدمة وتنوع المنتجات المقدمة، ما أدى إلى تمكين أكبر للمستخدمين من التفاعل مع النظام المالي الرسمي.

استندت الدراسة إلى تحليل واقع الخدمات التي تقدمها شركة فوري، مثل الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، وخدمات التحصيل، مع التركيز على عناصر مثل الراحة، السرعة، القدرة على تحمل كما تناولت الدراسة العوامل التي ساعدت على خفض العوائق الائتمانية، التكاليف، والتثقيف المالي وحماية حقوق المستفيدين، وتعزيز ولاء العملاء من خلال برامج المكافآت.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تبني فوري للتكنولوجيا المالية أدى إلى زيادة عدد المستخدمين النشطين، وارتفاع عدد وقيمة المعاملات التي تمت عبر شبكتها، بما في ذلك عمليات المحافظ الإلكترونية. وأسهم ذلك بشكل فعال في تحقيق أهداف الشمول المالي عبر دمج شرائح جديدة في النظام المالي، خاصة في المناطق التي تقتقر إلى تغطية مصرفية تقليدية.

وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة توسيع استخدام التكنولوجيا المالية في القطاعات الخدمية والمالية، وتبني نماذج مماثلة في دول عربية أخرى، لما لها من أثر مباشر في تسريع الوصول إلى الشمول المالي، وتحقيق التنمية المستدامة، خاصة للفئات المستبعدة ماليًا.

وختامًا، تؤكد الدراسة أن شركة فوري تمثل نموذجًا ناجحًا في استخدام التكنولوجيا المالية لخدمة الشمول المالي، وذلك من خلال تقديم خدمات مبتكرة تتجاوز ما تقدمه المؤسسات المالية التقليدية، والوصول إلى شرائح واسعة من المجتمع، مما يعزز من دمجهم في المنظومة المالية الرسمية.

والمراجعة سمير قاسم محمد قاسم الباحث: دراسة حالة -المالي أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المحاسبة مدرس التجارة كلية -دمنهور جامعة n.d).

٥- دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي – تجربة البنك المركزي المصري

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي، باعتبارها السلطة النقدية المسؤولة عن تطوير النظام المصرفي، ومواكبة التحولات في الأنظمة المالية العالمية. وقد ركزت الدراسة على تجربة البنك المركزي المصري كنموذج تطبيقي بارز في هذا المجال.

-تبرز الأهمية العلمية والعملية للدراسة في تناولها لدور السياسات النقدية والتنظيمية التي يتبناها البنك المركزي في توسيع قاعدة الشمول المالي، من خلال استراتيجيات متكاملة تستهدف الأفراد غير المشمولين مصرفياً، وكذلك الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر. اعتمدت الدراسة على تحليل الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي التي تبناها البنك المركزي المصري، والتي تستند إلى أربعة محاور رئيسية: التثقيف المالي وحماية حقوق العملاء تهيئة بيئة عمل مناسبة للمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تنويع المنتجات والخدمات المالية دعم وتطوير الخدمات المالية الرقمية

-وقد أظهرت النتائج أن الاستراتيجية أسفرت عن تقدم ملموس في مؤشرات الشمول المالي في مصر، من أبرزها تثقيف مالي لأكثر من 3 ملايين مواطن نمو في إجمالي حجم محافظ البنوك لتمويل الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة فتح أكثر من 746 ألف حساب مصرفي جديد توصلت الدراسة إلى أن البنك المركزي يلعب دوراً قيادياً في تمكين الأفراد والمؤسسات من الدخول في النظام المالي الرسمي، مما يسهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والتنمية الشاملة. كما أن تطوير الخدمات المالية الرقمية وتوسيع نطاق الوصول إليها، خاصة في المناطق الريفية، كان له أثر كبير في تقليل الفجوة بين الفئات المصرفية وغير المصرفية.

-وفي ضوء هذه التجربة، توصي الدراسة بضرورة أن تستمر البنوك المركزية في الدول العربية في تصميم وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي، تستند إلى بناء قدرات مالية للأفراد، وتوفير خدمات مالية آمنة ومرنة تلبي احتياجات الشرائح السكانية المختلفة، مع التأكيد على أهمية الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتحقيق الأهداف المستدامة

-وختاماً، تؤكد الدراسة أن البنك المركزي المصري يُعد نموذجاً رائداً في قيادة جهود الشمول المالي، من خلال توظيف السياسات النقدية والرقمية بشكل متكامل، بما يخدم تطلعات الدولة في تحقيق نمو اقتصادي شامل ومجتمع أكثر عدالة واستدامة مالياً. (أوصغير، 2022)

٦- دور التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الشمول المالي في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي تأتي هذه الدراسة في سياق التوجه الوطني نحو تعزيز الاقتصاد الرقمي وتطبيقات الرقمنة والابتكار في القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من أبرز الأدوات التي تسعى الحكومات إلى توظيفها لتحقيق الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع.

-تسلط الدراسة الضوء على الجهود التنظيمية والتقنية المبذولة لتوفير بيئة مالية آمنة، مرنة، وذات تكلفة مناسبة، تلبي الاحتياجات اليومية للأفراد وتدعم المؤسسات في تحقيق أهدافها المالية. وقد ركزت الدراسة على أهمية تبني أطر تنظيمية واضحة ومنهجيات مرنة تواكب التطور السريع في التقنيات المالية الحديثة.

تهدف الدراسة إلى استكشاف الآليات والحلول التي تقدمها التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تصميم وتقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة تسهم في: توسيع قاعدة الشمول المالي

دمج الأفراد غير المشمولين مصرفياً في النظام المالي الرسمي
تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات بكفاءة أكبر

تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تمكين مالي شامل

-وقد بيّنت الدراسة أن التطورات التقنية المتسارعة تتيح فرصاً واعدة لإعادة تشكيل المشهد المالي عبر أدوات ذكية تستند إلى تحليل البيانات، وتوقع السلوك المالي، وتخصيص الخدمات بشكل يتوافق مع الاحتياجات الفردية للمستخدمين. كما أن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي يعزز من فعالية الخدمات ويقلل من المخاطر التشغيلية والائتمانية.

-وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة، توصي بضرورة استمرار تطوير البنية التحتية الرقمية، ودعم الابتكار في القطاع المالي، وتوسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات المالية، مع ضمان حماية بيانات العملاء وتعزيز الثقة في الأنظمة الإلكترونية. كما تشدد على أهمية التكامل بين القطاعين العام والخاص في صياغة استراتيجيات وطنية مستدامة تهدف إلى تعزيز الشمول المالي من خلال أدوات التكنولوجيا الحديثة.

-وختاماً، تؤكد الدراسة أن التحول الرقمي المدعوم بالتكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي يمثل ركيزة أساسية لتعزيز الشمول المالي وتحقيق العدالة الاقتصادية، بما يتماشى مع تطلعات الدولة لبناء اقتصاد رقمي مزدهر وشامل.

(صاري، 2024)

٧- دور التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة البنوك الإسلامية في الجزائر
تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى مساهمة التمويل المالي الإسلامي في تعزيز الشمول المالي، من خلال تشخيص واقع البنوك الإسلامية في الجزائر وتقييم مدى فعاليتها في الوصول إلى الفئات المستبعدة من النظام المالي التقليدي. اعتمدت الدراسة على تحليل مجموعة من المؤشرات المعتمدة من البنك الدولي منذ عام 2011 لقياس الشمول المالي، مع دراسة أداء بنك السلام خلال الفترة من 2008 إلى 2022

-تبرز الأهمية العلمية والعملية لهذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على التمويل الإسلامي كأداة بديلة تعزز من تكافؤ الفرص المالية، وتمنح الفئات المحرومة إمكانية الوصول إلى خدمات ومنتجات مالية تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، بما يعزز من استقرار النظام المالي ويخدم أهداف التنمية الشاملة. -وقد بيّنت نتائج الدراسة أن المصارف الإسلامية تلعب دوراً محورياً في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم منتجات تمويلية مبتكرة، مثل التمويل بالمشاركة، والمرابحة، والإجارة، والتي تخاطب حاجات شرائح المجتمع التي تعاني من التهميش والاستبعاد المالي بسبب الموانع الدينية أو الاجتماعية. وأظهرت الدراسة أن التمويل الإسلامي يعالج قضية الشمول المالي من اتجاهين رئيسيين:

تقاسم المخاطر بين المؤسسات والأفراد بما يحد من التركيز المالي ويعزز الاستقرار إعادة توزيع الثروة عبر أدوات مثل الزكاة والوقف والتمويل الاجتماعي، بما يسهم في تحقيق العدالة المالية داخل المجتمع

-وفي ضوء النتائج المستخلصة، توصي الدراسة بضرورة توسيع نطاق التمويل الإسلامي وتطوير الإطار التشريعي والتنظيمي الذي يحكم عمل البنوك الإسلامية، بالإضافة إلى تشجيع الابتكار المالي في المنتجات والخدمات الإسلامية، وتعزيز الثقافة المالية لدى الجمهور حول مزايا هذا النوع من التمويل في دعم الشمول المالي.

-وختاماً، تؤكد الدراسة أن التمويل الإسلامي يشكل أحد المسارات الفعالة لتحقيق الشمول المالي في المجتمعات ذات الأغلبية المسلمة، وذلك بفضل طبيعته الأخلاقية، وعدالة توزيع العوائد، وتوافقه مع القيم المجتمعية، مما يجعله أداة مهمة لدعم الاستقرار الاقتصادي وتحقيق النمو المستدام. (2024، بوقرورة & سليمان)

٨- دور البنك المركزي والبنوك التجارية في دعم وتيرة الشمول المالي -دراسة بعض التجارب العربية

-تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الحيوي الذي تلعبه البنوك المركزية والبنوك التجارية في دعم وتعزيز الشمول المالي، من خلال استعراض الجهود المبذولة لتوسيع قاعدة الوصول إلى الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، وتحليل بعض المؤشرات المرتبطة بالشمول المالي في السياق العربي. وتكمن الأهمية العلمية والعملية للدراسة في تركيزها على التكامل بين الأدوار التنظيمية والرقابية للبنوك المركزية، والوظائف التنفيذية للبنوك التجارية، باعتبار هذا التعاون أحد الأسس الضرورية لتحقيق شمول مالي فعال ومستدام.

-توصلت الدراسة إلى أن كلاً من البنك المركزي والبنوك التجارية يساهمون بشكل كبير في إيصال الخدمات المالية والمصرفية إلى الفئات المهمشة والمناطق النائية، مما يسهم في زيادة فرص الادخار والاستثمار، وتحقيق قدر أكبر من العدالة المالية.

كما كشفت النتائج عن تأخر الدول العربية كمجموعة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية إلى مختلف شرائح المجتمع، مع تسليط الضوء على التحديات التي تواجه المرأة والفئات ذات الدخل المحدود في الوصول إلى خدمات مالية مناسبة وآمنة.

-وفي ضوء ما سبق، توصي الدراسة بضرورة توسيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص، وتعزيز البيئة التنظيمية، وتحسين الشفافية والابتكار في الخدمات المالية، بما يضمن دمج جميع الفئات المجتمعية في النظام المالي الرسمي.

-وختاماً، تؤكد الدراسة أن تعزيز الشمول المالي يتطلب جهوداً تكاملية بين البنوك المركزية والبنوك التجارية، من خلال تطوير منتجات مالية ملائمة، وتوسيع البنية التحتية الرقمية، وبناء ثقافة مالية تسهم في تمكين الأفراد اقتصادياً.

(حاجي، 2023)

-الدراسات السابقة (اللغة الإنجليزية)

1-The Role of Fintech in Driving E-Commerce Growth in Saudi Arabia – A Vision 2030 Perspective

-This study aims to analyze the pivotal role of financial technology (Fintech) in accelerating the growth of e-commerce in the Kingdom of Saudi Arabia. The research adopts a descriptive analytical approach to examine how government-led initiatives under Vision 2030, combined with regulatory frameworks from the Saudi Central Bank (SAMA), have shaped the digital economy and transformed consumer behavior in online markets.

-The scientific and practical importance of this paper lies in its focus on the integration of Fintech with e-commerce platforms, especially amidst the digital transformation taking place across the MENA region. The study highlights how Fintech has become a key enabler of financial inclusion, enhanced trust in digital transactions, and reduced the friction of online payments—contributing significantly to the resilience and expansion of the e-commerce sector.

-The research draws on recent developments in Saudi Arabia’s Fintech landscape, using it as a model for successful implementation of innovation-driven economic policy. Countries such as the UAE, Bahrain, and Egypt are referenced for comparative insights, showing regional convergence in digital economic growth strategies.

-The findings of the study reveal a strong positive correlation between the adoption of Fintech solutions and the rise in consumer engagement with digital commerce. The proliferation of digital wallets, mobile payment gateways, and peer-to-peer transfer platforms has contributed to an increasingly cashless society, supported by robust government policy and strategic investments.

-In light of these results, the study recommends continued government support for emerging Fintech startups, enhancement of cybersecurity frameworks, and expansion of digital infrastructure across underserved regions. Emphasis is also placed on fostering financial literacy and consumer awareness to ensure sustainable adoption of digital services.

-In conclusion, the study affirms that Fintech serves as a transformational force within Saudi Arabia’s economy, driving the evolution of e-commerce and laying the foundation for a thriving, inclusive, and innovation-led digital marketplace aligned with the objectives of Vision 2030.

(Saied, 2025)

2-Financial Inclusion and the Role of Fintech: Insights from the Global Findex Survey

-This study investigates the key determinants and barriers to financial inclusion, with a particular focus on the motivation behind saving and borrowing through the formal financial sector. Utilizing data from the World Bank Global Findex Database 2017, the research analyzes responses from over 1,000 individuals using the probit estimation technique** to derive statistically significant insights.

- The academic and practical relevance of the study stems from its comprehensive approach to identifying how individual characteristics—such as gender, age, education, and income—affect financial behavior and access to financial services. The results indicate that

******males, educated individuals, and high-income groups are more likely to be financially included. Conversely, ******women and younger individuals are less likely to engage with formal financial institutions, especially for savings and credit.

-The study identifies distance, cost, and lack of proper documentation as primary barriers to accessing formal financial services. These obstacles are particularly detrimental to financial inclusion among marginalized groups. Moreover, the study finds that education plays a crucial role in mitigating these barriers, while motivation to save or borrow varies significantly across age groups.

- A unique contribution of this research lies in its integration of Fintech analysis, offering a novel perspective on how digital financial services can address traditional barriers. The study emphasizes the potential of Fintech in expanding access, reducing costs, and increasing convenience, thereby enhancing financial inclusion in underbanked populations.

-In light of the findings, the study calls for policy interventions that leverage Fintech to promote broader financial inclusion. These include expanding digital infrastructure, encouraging financial literacy, and developing inclusive financial products tailored to different segments, particularly women, youth, and SMEs. The research also recommends conducting further comparative studies with other regional economies, incorporating recent Fintech advancements and datasets.

- In conclusion, the study underscores that Fintech can serve as a catalyst for inclusive growth and contribute directly to achieving the financial sector goals of Saudi Arabia's Vision 2030. By diversifying and digitizing financial services, Fintech offers a transformative opportunity to close the inclusion gap and drive sustainable economic development.

(Khan & Alhadi, 2022)

3-The Role of Mobile Banking Services in Promoting Financial Inclusion: A Case Study from Algeria

-This study aims to highlight the contribution of banking services in promoting financial inclusion in Algeria, with a specific focus on the delivery of financial services via mobile phones. The research emphasizes the role of mobile banking in expanding access to financial services for marginalized groups, particularly low-income individuals and populations in rural areas who are often excluded from the traditional banking system.

-The academic and practical significance of the study lies in its exploration of mobile technology as a strategic tool for broadening financial access and overcoming geographic and socioeconomic barriers. Using a descriptive analytical approach combined with a case study methodology, the study assesses the extent to which banks have adopted mobile solutions to improve financial inclusion in the Algerian context.

-Despite structural and institutional challenges within the Algerian banking sector, the findings reveal that mobile banking has the potential to significantly promote financial

inclusion, especially when integrated with user-friendly platforms and targeted outreach initiatives.

-The study underscores the importance of leveraging mobile technology to provide accessible, affordable, and secure financial services, which can empower underserved communities and support national economic development.

-In light of its conclusions, the study offers a set of recommendations aimed at strengthening the role of mobile banking in Algeria. These include improving regulatory frameworks, enhancing digital infrastructure, promoting financial literacy, and encouraging greater collaboration between the public and private sectors to ensure the scalability and sustainability of mobile banking initiatives.

-Ultimately, the study affirms that mobile banking represents a vital pathway to achieving broader financial inclusion goals in Algeria, particularly for vulnerable and remote populations, and serves as a foundation for inclusive economic growth and digital transformation.

| دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -الخدمات البنكية والهاتف المحمول لتعزيز مستوى الشمول المالي في الجزائر (EBSCOhost, n.d.)

4-The Role of Financial Technology in Expanding Financial Inclusion

-In recent years, banks' interests have increasingly focused on financial transactions and services, driven by global economic and financial developments. This shift reflects the strong link between financial activity and overall economic performance, particularly in its role in enhancing national productivity and creating economic opportunities. However, limited access to financial services—especially among low-income groups, women, and youth—has emerged as a significant barrier to income generation and economic empowerment.

-In response, modern technologies have been harnessed to advance financial services, most notably through the evolution of financial technology (Fintech). This evolution spans from improving payment and lending systems to enhancing consumer protection and expanding the scope of innovative financial products. The primary objective is to offer smart, affordable, and efficient solutions that simplify banking operations and improve accessibility to financial services for a broader segment of individuals and enterprises.

-By promoting and deepening the level of financial inclusion, Fintech plays a critical role in addressing systemic challenges related to the spread and penetration of financial services across different layers of society. Through digital tools and platforms, Fintech enables the delivery of inclusive financial solutions that foster equitable participation in economic growth and sustainable development.

(2023, غرزي & كرادم شره)

5-Factors Influencing Consumer Attitudes Toward Adopting E-Wallets in Purchase Transactions: A Study from Saudi Arabia

-This research paper explores the factors influencing consumer attitudes toward adopting e-wallets in purchase transactions in Saudi Arabia. The study integrates the Technology Acceptance Model (TAM) with consumers' mindfulness and self-efficacy to provide a comprehensive understanding of e-wallet adoption. It highlights the increasing importance of electronic money services and the necessity of promoting e-wallet usage within the Kingdom. The research examines the influence of mindfulness, self-efficacy, perceived usefulness, ease of use, and new technology anxiety on consumer attitudes toward adopting e-wallets.

-A snowball sampling method was utilized, resulting in the collection of 273 complete responses. Structural Equation Modeling (SEM) was employed to test the study's hypotheses. The findings revealed a positive relationship between mindfulness, perceived usefulness, and perceived ease of use. Additionally, a strong positive relationship was found between perceived usefulness and consumer attitude, as well as between self-efficacy and perceived ease of use. The study also confirmed a strong positive relationship between perceived ease of use and consumer attitude. Lastly, the results indicated that technology-related anxiety did not have a significant moderating effect on the relationship between perceived usefulness and consumer attitude.

(Almawash & Saleh, 2024)

منهجية البحث research methodology

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بأبعادها (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي) بالتطبيق على البنك العربي في مدينة الأحساء بالمملكة العربية السعودية، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري لتوضيح متغيرات الدراسة الرئيسية المتمثلة في أبعاد المحافظ الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) وأبعاد الشمول المالي (الوصول إلى الخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي) أما في الجانب الميداني التطبيقي على البنك العربي في مدينة الأحساء، فقد تم اعتماد المنهج التحليلي الذي يتيح تحليل البيانات وربط النتائج وتفسيرها بشكل علمي دقيق. حيث يعمل هذا المنهج على الكشف عن العلاقات بين المتغيرات وتحليل تأثير المحافظ الإلكترونية على مؤشرات الشمول المالي، مع إمكانية إصدار أحكام وتوصيات عملية قائمة على الأدلة والتحليل الموضوعي. تم اختيار هذا المنهج لكونه الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة التي تجمع بين البعدين النظري والتطبيقي، حيث يمكن من خلاله وصف واقع استخدام المحافظ الإلكترونية بدقة، وتحليل آثاره على الشمول المالي، وتفسير النتائج في إطارها النظري، والوصول إلى استنتاجات علمية مدعومة بالأدلة والبراهين. كما يتيح هذا المنهج المرونة في جمع البيانات الكمية والنوعية واستخدام أدوات بحث متنوعة وتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة بشكل شامل ودقيق.

data recourses مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات على منهجية متكاملة تجمع بين المصادر الثانوية والأولية، وذلك لضمان شمولية التحليل وعمق النتائج.

فيما يخص المصادر الثانوية، فقد حرصت الباحثة على الرجوع إلى مجموعة واسعة من المراجع العلمية الموثوقة التي تغطي الجوانب النظرية والعملية لموضوع الدراسة. وشمل ذلك الكتب المتخصصة في مجال التمويل الرقمي والشمول المالي، بالإضافة إلى الأبحاث المنشورة في المجالات المحكمة. كما تم تحليل التقارير الصادرة عن الجهات الرسمية مثل البنك المركزي السعودي والبنك العربي، والتي توفر بيانات إحصائية دقيقة عن انتشار المحافظ الإلكترونية ومستويات الشمول المالي في المنطقة. ولم تغفل الدراسة مراجعة الأدبيات الأكاديمية السابقة ذات الصلة، مع التركيز بشكل خاص على الدراسات التي تناولت التجربة السعودية في هذا المجال.

أما بالنسبة للمصادر الأولية، فقد تم تصميم أداة بحثية ميدانية دقيقة تتمثل في استبانة متكاملة. وقد مرت هذه الأداة بعدة مراحل تطويرية بدءاً من تحديد المحاور الرئيسية التي تغطي جميع أبعاد البحث، مروراً بصياغة الفقرات بشكل واضح ومحدد، وتم توزيع الاستبانة على عينة ممثلة من عملاء البنك العربي في مدينة الأحساء، مع مراعاة التنوع في الخصائص الديموغرافية لضمان تمثيلية النتائج.

وقد حرصت الباحثة على تطبيق أعلى معايير الجودة العلمية في جميع مراحل جمع البيانات، بدءاً من التأكد من صدق وثبات الأداة البحثية، مروراً بضبط عملية جمع البيانات الميدانية، ووصولاً إلى استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج. كل ذلك بهدف تقديم دراسة علمية متكاملة تسهم في تعميق الفهم لدور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في السياق السعودي.

research instrument أدوات الدراسة:

تم إعداد الاستبانة بعناية لقياس أثر المحافظ الإلكترونية على الشمول المالي في مدينة الأحساء، مع مراعاة متغيرات الدراسة الرئيسية. وقد تم بناء الاستبانة بناءً على مراجعة شاملة للدراسات السابقة والمقاييس العلمية الموثوقة في هذا المجال، وتتكون من قسمين رئيسيين القسم الأول: البيانات الديموغرافية

ويشمل المعلومات الأساسية عن أفراد عينة الدراسة من عملاء البنك العربي في مدينة الأحساء، والمتمثلة في

(العمر - النوع الاجتماعي - المستوى التعليمي - المنطقة السكنية)

القسم الثاني: متغيرات الدراسة:

ويضم سبعة أقسام فرعية تقيس (سهولة الاستخدام - الأمان - القبول المجتمعي - الدعم التنظيمي - الشمول المالي - الفجوة بين المناطق)

مقياس الإجابة:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لجميع الفقرات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) لضمان دقة القياس وسهولة التحليل الإحصائي.

التحقق من الصدق والثبات:

تم التحقق من صدق المحتوى بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين، كما سيتم حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للتأكد من اتساق الفقرات الداخلية.

أخلاقيات البحث:

تضمن الاستبانة السرية التامة للبيانات، واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، مع إتاحة حق الانسحاب للمستجيبين في أي وقت.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تحليل أثر استخدام المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال التركيز على مدى إسهام هذه التقنية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وتقليل الفجوة بين الفئات المجتمعية، وتمكين الأفراد غير المشمولين مصرفياً من الانضمام إلى النظام المالي الرسمي، مع دراسة العوامل المؤثرة في استخدام المحافظ مثل الجوانب التقنية والسلوكية والتنظيمية، وذلك بالتطبيق على البنك العربي في مدينة الأحساء.

الحدود المكانية :

تقتصر الدراسة على البنك العربي في مدينة الأحساء بالمملكة العربية السعودية، كميدان للتطبيق والتحليل.

الحدود الزمانية :

تغطي الدراسة العام الدراسي 2024 – 2025، وهي الفترة التي تم فيها جمع البيانات وتحليلها.

الحدود البشرية :

تم تطبيق الدراسة على عينة من العملاء المستخدمين للمحافظ الإلكترونية في مدينة الأحساء، ممن لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالخدمات الرقمية.

الفصل الثاني الإطار النظري

تمهيد:

يشهد القطاع المالي تحولاً جذرياً مع انتشار التقنيات الرقمية، حيث أصبحت المحافظ الإلكترونية ركيزة أساسية في نظام الدفع الحديث. هذه المحافظ لم تعد مجرد أداة للدفع الإلكتروني، بل تحولت إلى منصات مالية متكاملة تقدم خدمات متنوعة تلبي احتياجات مختلف شرائح المجتمع. في المملكة العربية السعودية، يأتي هذا التحول في إطار الجهود الكبيرة لتعزيز الشمول المالي وتحقيق أهداف رؤية 2030. حيث تشير البيانات إلى نمو ملحوظ في اعتماد المحافظ الإلكترونية، مدعوماً ببيئة تنظيمية محفزة وبنية تحتية رقمية متطورة. تكتسب المحافظ الإلكترونية أهميتها من قدرتها على تذليل العديد من العقبات التقليدية التي تحول دون الوصول للخدمات المالية، خاصة للفئات غير المتعلمة مالياً أو تلك المقيمة في المناطق النائية. كما تمثل حلاً عملياً لمعضلة التكلفة العالية للخدمات المصرفية التقليدية. من ناحية أخرى، يواجه انتشار المحافظ الإلكترونية تحديات تتعلق بالأمان السيبراني، والقبول المجتمعي، ومدى تكاملها مع النظام المالي القائم. هذه التحديات تحتاج إلى معالجة لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من إمكانيات هذه التقنية. لذلك يسعى هذا الفصل إلى بناء إطار نظري متكامل لفهم طبيعة المحافظ الإلكترونية وأبعادها المختلفة، وعلاقتها بمفهوم الشمول المالي، مع التركيز على التجربة السعودية في هذا المجال. حيث سيتم تقسيم الفصل إلى قسمين رئيسيين: القسم الأول: يتناول المفاهيم الأساسية للمحافظ الإلكترونية، أنواعها، خصائصها، ومتطلبات نجاحها. القسم الثاني: يركز على مفهوم الشمول المالي، أبعاده، مؤشرات، ودور التقنية المالية في تعزيزه.

المبحث الأول المحافظ الإلكترونية

التعريف:

تُعرف على أنها صندوق تخزين رقمي آمن يُستخدم لحفظ المعلومات المالية للمستخدم بطريقة موثوقة وأمنة، وهي بديل رقمي للمحفظة التقليدية

الخصائص:

المرونة وسهولة التنقل:

يمكن استخدامها في أي مكان وزمان دون الحاجة إلى أدوات مادية .

التحكم الكامل والأمان:

تتيح للمستخدم إدارة مفاتيح السرية الخاصة به بشكل آمن، والتعامل مع قواعد البيانات المرتبطة بها من خلال نظام تحقق مباشر

السرية والشفافية:

تضمن سرية البيانات المالية وشفافيتها (Blockchain) تعمل باستخدام تقنية البلوك تشين .

السهولة في التعامل:

تسهل التفاعل بين المستخدم والتاجر دون تعقيدات P2P تعتمد على أنظمة نظير إلى نظير .

(2023، براهيمية & كردوسي)

الوظائف:

تُعد المحافظ الرقمية من الأدوات الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في تسهيل العمليات المالية، حيث تُحمل عادة كتطبيقات على الهواتف الذكية أو أجهزة الكمبيوتر، ويمكن استخدامها أيضًا عبر المتصفحات من خلال الخدمات المستضافة على الويب. ورغم تعدد أنواع المحافظ، إلا أن محافظ الهواتف المحمولة هي الأكثر شيوعًا نظرًا لما توفره من سهولة في الاستخدام وقابلية للتنقل، إذ يكفي أن يقوم المستخدم بتحميل التطبيق على هاتفه الذكي لبدء استخدام المحفظة الرقمية التي تطورها عادةً بنوك أو مؤسسات موثوقة ومرخصة.

تقوم المحافظ الرقمية بعدة وظائف رئيسية، من أبرزها تأمين عملية التسجيل والوصول عبر تحديد التجار الموثوقين ومنع مشاركة المعلومات مع جهات غير آمنة، كما تتيح تخزين قسائم الشراء وبطاقات الخصم وتطبيقها تلقائيًا أثناء عمليات الدفع. بالإضافة إلى ذلك، تمكن المستخدم من تخزين بطاقات دفع متعددة، بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم، والحسابات البنكية، وحتى العملات الافتراضية. كما تتيح إجراء المعاملات المالية بسهولة من خلال خطوات بسيطة بمشاركة المستخدم والشركة المزودة للخدمة، سواء كانت جهة مالية أو شركة تقنية. وتدير المحفظة خدمات الدفع المختلفة المقدمة من عدة موردين، مما يسهل عمليات الشراء والتعاملات المالية الرقمية بشكل كبير.

خدمات متنوعة مثل الدفع في المتاجر والمطاعم Apple Pay على سبيل المثال، تقدم محفظة والتطبيقات، والمصادقة باستخدام بصمة الوجه أو اللمس، واستخدام الساعة الذكية في الدفع، بالإضافة إلى دعم البطاقات البنكية، والدفع على الويب، وإرسال واستقبال الأموال، واسترداد المكافآت، والاطلاع على سجل المشتريات. تعكس هذه الوظائف قدرة المحافظ الرقمية على توفير تجربة مالية متكاملة وآمنة، تدعم التحول الرقمي في مجال الدفع والخدمات المصرفية.

(n.d. مجلة علوم الشريعة والدراسات الإسلامية)

المبحث الثاني الشمول المالي

التعريف:

هو الحالة التي يتمكن فيها الأفراد والشركات من الوصول السهل والميسر إلى الخدمات والمنتجات المالية المناسبة، مثل المدفوعات، والادخار، والائتمان، والتأمين، بشكل آمن ومسؤول ومستدام، بما يساعدهم على تلبية احتياجاتهم وتحسين مستوى معيشتهم.

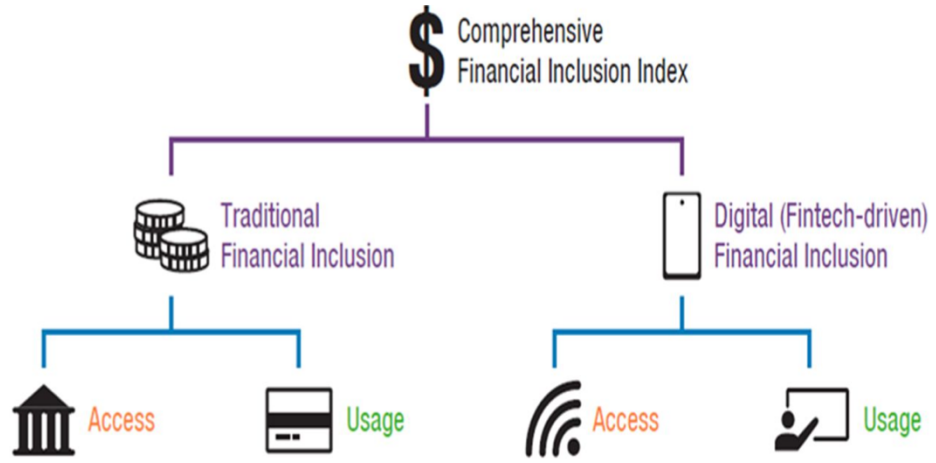
كما يُعرف الشمول المالي بأنه عملية تمكين جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة وذات الدخل المحدود، من الوصول إلى هذه الخدمات بطريقة عادلة وشفافة وبتكاليف معقولة.

ويشمل ذلك تعزيز استخدام الخدمات المالية الرسمية والموثوقة من قبل مختلف شرائح المجتمع، من خلال التوعية والتثقيف المالي، بهدف تحسين الرفاه المالي وتحقيق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي.

مؤشرات الشمول المالي:

قام البنك الدولي بتوفير قاعدة بيانات شاملة حول الشمول المالي تحتوي على أكثر من 850 مؤشرًا على مستوى الدول، تشمل جميع البالغين وتُصنّف حسب الخصائص الديموغرافية مثل الجنس، والعمر، والتعليم، والدخل، والحالة الوظيفية، ومكان السكن (ريفي أو حضري). وتغطي هذه

المؤشرات أكثر من 140 دولة، وتهدف إلى قياس كيفية استخدام الأفراد للخدمات المالية من حيث الادخار، والاقتراض، وتسديد المدفوعات، وإدارة المخاطر. وتُعتمد هذه البيانات كمرجع دولي رئيسي لقياس الشمول المالي وتطور التكنولوجيا المالية. وينقسم الشمول المالي بشكل عام إلى نوعين: الشمول المالي التقليدي: ويعتمد على البنوك والبطاقات المصرفية. الشمول المالي الرقمي: ويعتمد على استخدام الإنترنت والأجهزة الذكية. (Sahay et al., 2021)



شكل (2): مؤشر الشمول المالي
(Sahay, 2020)

عوامل نجاح الشمول المالي: تركز على توفير بيئة داعمة تشمل عدة جوانب أساسية. من أبرزها تعزيز الوعي والمعرفة المالية، خاصة لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ومراعاة قلة خبرة المستخدمين الجدد في التعامل مع الخدمات المالية من خلال توعيتهم بحقوقهم ومسؤولياتهم. كما يُعد تمكين المستهلكين عبر برامج توعية مالية خطوة مهمة لمساعدتهم في اتخاذ قرارات تتناسب مع احتياجاتهم. ويجب أيضاً الانتباه للمخاطر المرتبطة باستخدام الأجهزة المحمولة، مثل الاحتيال الرقمي والمخاطر السيبرانية، والعمل على الحد منها. ومن الجوانب المهمة كذلك وضع استراتيجية وطنية شاملة تركز على التعليم والتثقيف المالي، مع قياس فعاليتها ومشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة. بالإضافة إلى دعم استخدام التحويلات النقدية عبر الهواتف المحمولة كوسيلة فعالة وآمنة، خصوصاً في ظل التوسع في استخدام هذه التقنية في المجتمعات.

الفصل الثالث: المنهجية والجراءات

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض الإطار المنهجي الذي اتبعته الدراسة لتحقيق أهدافها، حيث تم اعتماد منهجية علمية دقيقة تتناسب مع طبيعة البحث وأسئلته. وتكمن أهمية هذا الفصل في كونه يوضح الأساليب والإجراءات المتبعة لجمع البيانات وتحليلها، مما يضمن مصداقية النتائج وموثوقيتها.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين متغيرات البحث الرئيسية، حيث تم استخدام هذا المنهج لوصف خصائص عينة الدراسة وتحليل تأثير المحافظ الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) على مؤشرات الشمول المالي (الوصول للخدمات المالية، تكافؤ الفرص، التمكين الاقتصادي) في البنك العربي بمدينة الأحساء.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين أو المهتمين بالمجال محل الدراسة، ممن لديهم دراية أو تفاعل مباشر مع موضوع البحث. وتم اختيار عينة مكونة من (٤٠٠) مشارك ومشاركة، بهدف الحصول على بيانات متنوعة وشاملة تعكس واقع المجتمع المستهدف. وقد روعي في اختيار العينة التنوع في الخصائص الشخصية والوظيفية لضمان تمثيل شامل وموضوعي. وفيما يلي تفصيل لخصائص العينة وفقاً لعدد من المتغيرات الديموغرافية.

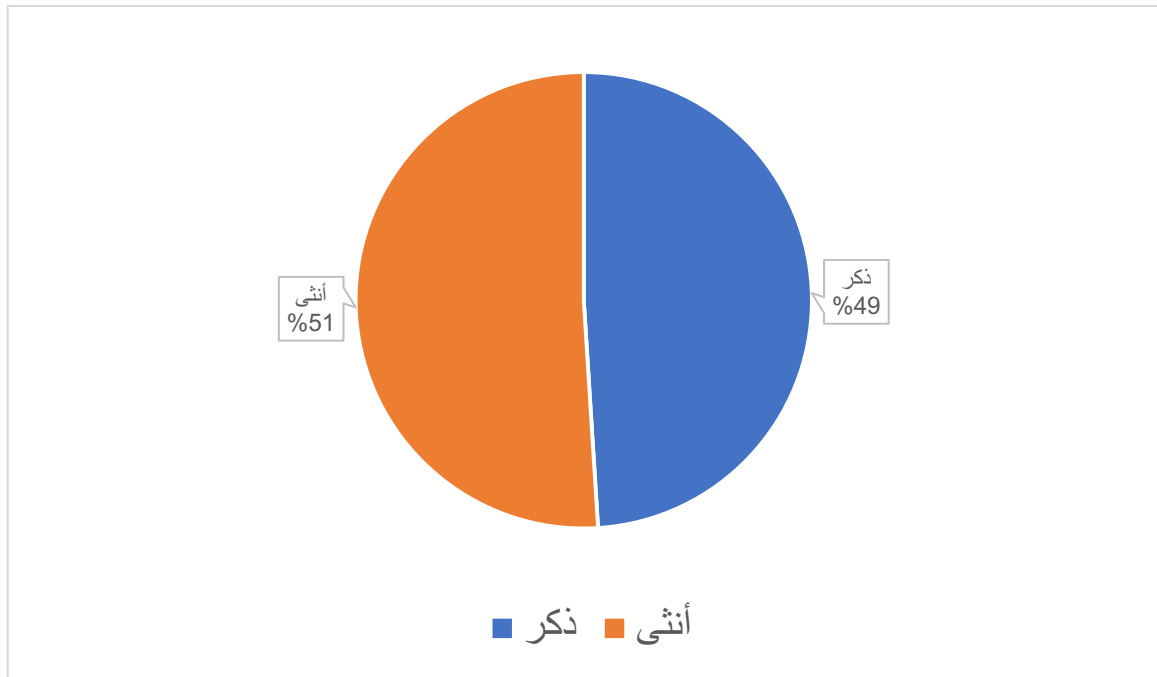
الجدول (1): توزيع المشاركين حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية (%)	العدد	الفئة العمرية
26.0%	104	أقل من 25 سنة
21.0%	84	أكثر من 55 سنة
19.25%	77	سنة 36-45
17.25%	69	سنة 25-35
16.5%	66	سنة 46-55
100%	400	المجموع

يتضح من الجدول أن الفئة الأكثر مشاركة في الدراسة كانت من الأفراد الأقل من 25 تليها الفئة التي تزيد أعمارهم عن 55 سنة بنسبة وتظهر البيانات تنوعاً جيداً في الأعمار مما يعكس شمولية الدراسة لمختلف الفئات العمرية، ويُضفي مصداقية على نتائجها

الجدول (2): توزيع المشاركين حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية (%)	العدد	الجنس
51.0%	204	أنثى
49.0%	196	ذكر
100%	400	المجموع



شكل (3): توزيع المشاركين حسب النوع الاجتماعي

يُبين الجدول والشكل تقارباً في التمثيل بين الجنسين، حيث بلغت نسبة الإناث والذكور ما يعكس توازناً في مشاركة الجنسين ويعزز من شمولية البيانات.

الجدول (3): توزيع المشاركين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	العدد	المستوى التعليمي
27.5%	110	بكالوريوس
27.25%	109	ثانوي أو أقل
25.5%	102	دبلوم
19.75%	79	دراسات عليا
100%	400	المجموع

تشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين يمتلكون مؤهلات تعليمية متنوعة، حملة شهادة البكالوريوس النسبة الأعلى بـ يليهم حملة الشهادة الثانوية كما يلاحظ تمثيل جيد لفئة الدراسات العليا بنسبة تقارب مما يدل على أن العينة تمثل مختلف المستويات التعليمية

الجدول (4): توزيع المشاركين حسب المنطقة السكنية

المنطقة السكنية	العدد	(%) النسبة المئوية
قرى	206	51.5%
مدن	194	48.5%
المجموع	400	100%

يتضح من الجدول أن المشاركين من مناطق القرى شكلوا النسبة الأكبر المشاركين من مناطق المدن ويشير هذا إلى تمثيل متوازن نسبياً بين البيئات السكنية المختلفة، ما يثري تنوع وجهات النظر ويعزز من موثوقية النتائج

الجدول (5): توزيع المشاركين حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	(%) النسبة المئوية
موظف	172	43.0%
محاسب	86	21.5%
مشرف	58	14.5%
مدير	41	10.25%
غير موظف	43	10.75%
المجموع	400	100%

يتضح أن الغالبية من المشاركين يعملون بوظائف إدارية أو تنفيذية (موظف، محاسب)، ما يعكس طبيعة البنك والمجتمع المحيط به، بينما شكّل غير الموظفين نسبة صغيرة نسبياً، ما يدل على أن عينة الدراسة كانت مهتمة فعلاً بالخدمات المالية

الجدول (6): توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	(%) النسبة المئوية
لا يوجد	53	13.25%
1-3 سنوات	101	25.25%
4-7 سنوات	98	24.5%
8-12 سنة	85	21.25%
13 سنة فأكثر	63	15.75%
المجموع	400	100%

تُظهر النتائج أن غالبية المشاركين لديهم خبرة عملية تتراوح بين 1 و 7 سنوات، وهي فئة نشطة مهنيًا وتمثل القطاع الشبابي، بينما كانت نسبة من لديهم خبرة طويلة (13 سنة فأكثر) أقل، لكنهم يمثلون شريحة مؤثرة. كما أن وجود نسبة من المشاركين بلا خبرة يعكس انضمام فئة الطلاب أو حديثي التخرج لعينة الدراسة

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

تمهيد:

يُمثل هذا الفصل المحطة الأساسية في رحلتي البحثية، حيث استعرض عصارة الجهد العلمي الذي بذلته في تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال دراسة حالة البنك العربي في مدينة الأحساء.

يأتي هذا الفصل ليجيب عن الأسئلة البحثية المركزية، ويكشف عن الحقائق الكامنة وراء تفاعل المجتمع مع هذه التقنية المالية الحديثة.

لقد اعتمدت في تحليلي على منهجية علمية متكاملة جمعت بين التحليل الكمي للبيانات الإحصائية والتحليل النوعي للمؤشرات السلوكية، حيث تم رصد أنماط استخدام المحافظ الإلكترونية وتقييم مدى مساهمتها الفعلية في توسيع نطاق الشمول المالي. وتكمن أهمية هذا الفصل في كونه لا يقتصر على عرض النتائج الجافة، بل يمتد ليشمل تفسيراً متعمقاً لهذه النتائج في ضوء الخصائص الاجتماعية والاقتصادية الفريدة لمجتمع الأحساء.

تتجلى قيمة هذا التحليل في كونه يقدم رؤية واقعية لقدرة المحافظ الإلكترونية على تعميم الخدمات المالية، مع إبراز التحديات الخاصة التي تواجه هذا التوجه في البيئة المحلية. كما يسلط الضوء على الفجوة بين الإمكانيات النظرية لهذه التقنية وتطبيقاتها العملية في الميدان، مع الأخذ في الاعتبار خصوصية التعاملات المالية في المجتمع السعودي.

سيعرض هذا الفصل أولاً النتائج التفصيلية للدراسة الميدانية، متبعاً ذلك بتحليل مقارنة مع النماذج الإقليمية والعالمية الناجحة في هذا المجال. ثم ينتقل إلى صياغة توصيات عملية قابلة للتطبيق، تتناسب مع طبيعة السوق المالي في الأحساء وإمكانيات البنك العربي، مع التأكيد على ضرورة التكامل بين الجوانب التقنية والاجتماعية في أي حلول مقترحة.

يأتي هذا الفصل في وقت تشهد فيه المملكة تحولاً رقمياً متسارعاً في القطاع المالي، مما يجعل نتائجه ذات قيمة عملية عالية لمتخذي القرار في القطاعين المصرفي والتنظيمي، وكذلك للمهتمين بتطوير حلول الدفع الإلكتروني التي تلبي احتياجات مختلف شرائح المجتمع.

results النتائج

الجدول (7): أثر "سهولة الاستخدام" على تبني المحفظة الإلكترونية

الاستنتاج	P (P-value) قيمة	(Coef) المعامل	البعد المستقل
غير دال إحصائياً	0.126	0.0647	سهولة الاستخدام

تشير النتائج إلى أن "سهولة الاستخدام" لا تُعد عاملاً مؤثراً إحصائياً في تبني الأفراد للمحفظة الإلكترونية، وهي أعلى من المستوى المقبول. وهذا يعني أن تجربة المستخدم وسهولة التفاعل مع التطبيق لم تكن كافية بحد ذاتها لتحفيز الاستخدام ضمن عينة الدراسة.

الجدول (8): أثر "الأمان" على تبني المحفظة الإلكترونية

الاستنتاج	P (P-value) قيمة	(Coef) المعامل	البعد المستقل
غير دال إحصائياً	0.786	-0.0112	الأمان

يتضح أن الشعور بالأمان أثناء استخدام المحفظة الإلكترونية لم يكن له تأثير معنوي على قرار التبني، وهي مرتفعة جداً. كما أن المعامل كان سالباً، ما قد يشير إلى وجود تصورات سلبية أو عدم اهتمام كافٍ بالأمان من قبل المستخدمين.

الجدول (9): أثر "القبول المجتمعي" على تبني المحفظة الإلكترونية

الاستنتاج	P (P-value) قيمة	(Coef) المعامل	البعد المستقل
غير دال إحصائياً	0.734	0.0140	القبول المجتمعي

رغم أن القبول المجتمعي له تأثير معنوي في العديد من التقنيات الحديثة، إلا أن النتائج هنا تظهر أن هذا يعني أن انتشار استخدام المحافظ الإلكترونية في المجتمع أو رأي تأثيره غير دال إحصائياً الآخرين لم يؤثر بشكل فعلي على قرار الاستخدام الفردي.

الجدول (10): أثر "الدعم التنظيمي" على تبني المحفظة الإلكترونية

الاستنتاج	P (P-value) قيمة	(Coef) المعامل	البعد المستقل
غير دال إحصائياً	0.706	-0.0152	الدعم التنظيمي

بيّنت النتائج أن الدعم التنظيمي - سواء من الحكومة أو من الجهات المصرفية - لم يحدث فرقاً ملموساً في تبني الأفراد للمحافظ الإلكترونية، ومن اللافت أن معامل التأثير كان سالباً، ما قد يشير إلى غياب فاعلية واضحة أو ضعف في الجهود التوعوية والتنظيمية.

results discussion مناقشة النتائج

في ضوء نتائج الدراسة الحالية التي أظهرت عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعوامل سهولة الاستخدام والأمان والقبول المجتمعي والدعم التنظيمي على تبني المحافظ الإلكترونية، يمكن تفسير هذه النتائج من خلال مقارنتها مع التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال.

تقدم التجربة السويدية نموذجاً ناجحاً للتحويل نحو المجتمع غير النقدي، حيث تراجع استخدام النقد بنسبة تزيد على 50% في عام 2020 مقارنة بالعقد الماضي. ويعود هذا النجاح إلى عدة عوامل رئيسية، منها ، وتراجع التعامل النقدي في أكثر من Swish اعتماد غالبية السكان على تطبيقات الدفع الفوري مثل نصف فروع البنوك، بالإضافة إلى أن 70% من المستهلكين أكدوا قدرتهم على إدارة شؤونهم المالية دون الحاجة للنقد. كما تشير الإحصاءات إلى أن النقد مثل فقط 13% من عمليات الدفع في المتاجر التجارية خلال 2020

الأسر من إجراء المعاملات أما التجربة الكينية فتقدم نموذجاً مختلفاً للشمول المالي من خلال نظام المالية عبر الهواتف المحمولة. وقد أسهم هذا النظام في زيادة الاستهلاك الفردي وساهم في انتشار 194,000 أسرة من الفقر عام 2015، أي ما يعادل 2% من إجمالي الأسر الكينية. ولاحظ الباحثون تأثيراً إيجابياً واضحاً على الأسر التي تعولها نساء، حيث تحسنت المرونة المالية وفرص الادخار، كما ظهرت تغيرات إيجابية في سوق العمل، خاصة بالنسبة للنساء اللاتي انتقلن من العمل الزراعي إلى قطاعات أخرى.

وفي سياق مختلف، تبرز تجربة توغو والمغرب في استخدام المحافظ الإلكترونية لتوزيع المساعدات الحكومية. ففي توغو، تم توزيع الدعم المالي الطارئ على 500,000 مواطن خلال أقل من أسبوعين باستخدام الهواتف المحمولة، مع التركيز على توجيه الدعم للنساء بشكل خاص. أما في المغرب، فقد تم استخدام نفس التقنية لتوصيل المساعدات الحكومية للعاملين في القطاع غير الرسمي بكفاءة عالية عند مقارنة هذه النماذج الناجحة مع نتائج الدراسة الحالية، يتضح أن نجاح تبني المحافظ الإلكترونية يعتمد على عدة عوامل مشتركة، أهمها

وجود بنية تحتية تقنية متطورة

التكامل مع الاحتياجات اليومية للمستخدمين

وجود حوافز ملموسة للتحويل الرقمي

الثقة في النظام المالي

الدعم الحكومي والمؤسسي القوي

هذه المقارنة تظهر أن عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعوامل المدروسة في البحث الحالي قد يعود إلى عدم اكتمال بعض هذه العناصر في البيئة المحلية، مما يشير إلى ضرورة تبني نهج متكامل يشمل تحسين البنية التحتية وزيادة الوعي المجتمعي وتقديم حوافز مادية للمستخدمين، على غرار ما تم في النماذج الدولية الناجحة.

conclusions الاستنتاجات

في ختام هذه الدراسة، يمكنني استخلاص أن التحول نحو تبني المحافظ الإلكترونية يظل تحديًا معقدًا يتطلب فهماً عميقاً للسياق المحلي. لقد بينت النتائج أن العوامل التقليدية التي نجحت في دفع عجلة التحول الرقمي في دول أخرى لم تثبت فعاليتها في البيئة المدروسة، مما يشير إلى وجود فجوة بين النماذج النظرية والتطبيق العملي.

المقارنة مع التجارب الدولية الناجحة كشفت أن سرعة تبني التقنيات المالية تعتمد على ثلاث ركائز أساسية: بنية تحتية رقمية قوية، سياسات داعمة من الجهات التنظيمية، وحوافز ملموسة للمستخدمين. ففي السويد، كان الدمج بين التكنولوجيا المتطورة والثقة العالية في النظام المالي عاملاً حاسماً، بينما نجح نظام الدفع في كينيا لأنه استجاب مباشرة لاحتياجات المجتمع المالية. كما أظهرت تجارب توغو والمغرب كيف يمكن للتقنية تبسيط عمليات الدعم الحكومي.

تُبرز هذه المقارنات أن نجاح المحافظ الإلكترونية لا يعتمد فقط على جودتها التقنية، بل أيضاً على مدى ملاءمتها للواقع الاجتماعي والاقتصادي. لذلك، فإن تعميم استخدامها في البيئة المدروسة يحتاج إلى استراتيجية متكاملة تراعي الخصائص المحلية، وتعزز الثقة في النظام المالي الرقمي، وتوفر قيمة مضافة واضحة للمستخدمين تتجاوز مجرد كونها بديلاً عن النقد.

عند مقارنة نتائج هذه الدراسة بنتائج دراسات سابقة بالمملكة العربية السعودية، مثل الدراسة التي تناولت العوامل المؤثرة في توجهات المستهلكين نحو اعتماد المحافظ الإلكترونية باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا يُلاحظ وجود تباين واضح في النتائج. فقد أظهرت تلك الدراسة وجود علاقات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات مثل اليقظة الذهنية، الكفاءة الذاتية، الإدراك المنفعي، وسهولة الاستخدام من جهة، وتوجهات المستهلكين نحو استخدام المحافظ الإلكترونية من جهة أخرى.

في المقابل، لم تكشف نتائج الدراسة الحالية التي ركزت على الأثر الفعلي لاستخدام المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في مدينة الأحساء عن وجود تأثير معنوي بين المتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، الدعم التنظيمي) ومؤشرات الشمول المالي. هذا التباين يشير إلى وجود فجوة بين الاستعداد النفسي والسلوكي لدى الأفراد لتبني المحافظ الإلكترونية وبين أثرها الفعلي والملموس على تحقيق الشمول المالي، لا سيما في ظل تحديات تنظيمية أو تنفيذية قد تُعيق تحقيق النتائج المرجوة على أرض الواقع.

وكذلك، أظهرت دراسة أخرى تركز على تبني تقنية دفع محددة، وهي في المملكة العربية السعودية، أن عوامل مثل توقع الأداء، توقع الجهد، الابتكار الشخصي، الثقة، والقلق تلعب دوراً مؤثراً في توجهات المستهلكين نحو استخدام هذه التقنية. وأكدت أهمية التوجهات السلوكية في تشكيل نوايا الاستخدام، مع استبعاد بعض العوامل مثل التأثير الاجتماعي والظروف السلوكية من التأثير الدال إحصائياً على النوايا.

في المقابل، لم تجد دراستنا وجود تأثير معنوي مباشر لمتغيرات مثل سهولة الاستخدام، الأمان، القبول المجتمعي، والدعم التنظيمي على مؤشرات الشمول المالي في العينة المدروسة. وهذا يشير إلى وجود فجوة بين التوجهات الإيجابية نحو تبني المحافظ الإلكترونية كما تظهرها الدراسات التي تركز على السلوك والنوايا، وبين التأثير الفعلي والملموس لهذه المحافظ في تحقيق الشمول المالي على أرض الواقع.

علاوة على ذلك، تبرز أهمية العوامل النفسية مثل اليقظة الذهنية والكفاءة الذاتية، كما بينت دراستنا ودراسات أخرى، في تشكيل تصور المستخدمين تجاه سهولة وفائدة المحافظ الإلكترونية، مما يؤكد ضرورة مراعاة هذه العوامل في استراتيجيات تعزيز التبني.

بناءً عليه، توضح هذه المقارنة أن فهم تبني المحافظ الإلكترونية يحتاج إلى دمج الأبعاد السلوكية والنفسية مع العوامل التنظيمية والتقنية، بالإضافة إلى تقييم الأثر الفعلي في الشمول المالي، لضمان نجاح تطبيقات التكنولوجيا المالية في المجتمع السعودي.

في النهاية، تفتح هذه الدراسة الباب أمام بحوث مستقبلية لاستكشاف العوامل الحقيقية المؤثرة في تبني التقنيات المالية محلياً، مع التأكيد على أن أي حلول مقترحة يجب أن تنبع من فهم عميق لاحتياجات وسلوكيات المستخدمين في هذا السياق الخاص.

recommendationالتوصيات

تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق التغطية التقنية
توصي الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية في مدينة الأحساء، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف في التغطية أو الاتصال، حيث يُعد هذا العامل أساسياً لتسهيل استخدام المحافظ الإلكترونية وضمان تجربة مستخدم فعالة وأمنة. ويشمل ذلك تحسين سرعة الإنترنت، وتوفير حلول دفع رقمية متكاملة وسهلة الاستخدام.

إطلاق حملات توعوية وتنقيفية موجهة للمجتمع المحلي
من المهم تنفيذ حملات توعوية لتعريف المواطنين بمزايا استخدام المحافظ الإلكترونية، وآلية عملها، وكيفية الحفاظ على أمن المعلومات الشخصية. أظهرت نتائج الدراسة أن ضعف المعرفة الرقمية والقلق من الاحتيال الإلكتروني يُعدّ من أبرز معوقات الاستخدام، مما يستدعي برامج تنقيفية تنسم بالبساطة والوضوح وتستهدف مختلف الفئات العمرية والمستويات التعليمية.

توفير حوافز مالية وتشجيعية لتبني المحافظ الإلكترونية
توصي الدراسة بتقديم حوافز ملموسة للمستخدمين، مثل الخصومات، ونقاط المكافآت، أو الاسترداد النقدي عند استخدام المحافظ الإلكترونية، بهدف تشجيعهم على التخلي عن التعاملات النقدية التقليدية. كما يمكن للمؤسسات المصرفية التعاون مع الشركات والمتاجر لتفعيل هذه الحوافز ضمن شبكات استخدام أوسع.

تطوير سياسات تنظيمية مرنة تدعم الابتكار وتحمي المستخدم
يجب أن تعمل الجهات التنظيمية على وضع أطر قانونية مرنة توازن بين تشجيع الابتكار في قطاع التقنيات المالية وحماية حقوق المستخدمين. كما ينبغي تيسير إجراءات الترخيص والتشغيل لمزودي خدمات المحافظ الإلكترونية، مع فرض معايير أمان صارمة لضمان الثقة والموثوقية في النظام المالي الرقمي.

إجراء دراسات مستقبلية تستكشف أبعادًا إضافية لإدارة المخاطر الاستراتيجية
توصي الدراسة بالقيام ببحوث مستقبلية تركز على تحليل تأثير أبعاد جديدة من إدارة المخاطر الاستراتيجية على الرقابة التنظيمية، لا سيما في الهيئات والشركات ذات الطبيعة الصناعية، لما لذلك من دور في تحسين القدرة على التكيف مع التغيرات الرقمية والمالية المتسارعة.

تنويع أدوات جمع البيانات لتعزيز موثوقية النتائج
نظراً لاعتماد الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، يُوصى باستخدام أدوات بحثية إضافية في الدراسات القادمة، مثل المقابلات الشخصية أو المجموعات البؤرية، وذلك لتعميق فهم الظواهر البحثية وتقليل احتمالية التحيز الناتج عن استخدام أداة واحدة.

المراجع: references

- Ali, Y., & Al-Mazmoumi, M. (n.d.). *Digital Financial Inclusion and Economic Performance in Saudi Arabia* الشمول المالي الرقمي والأداء الاقتصادي في المملكة العربية السعودية BY ملزمومي مبروك علي يارا. <https://doi.org/10.21608/ajahs.2024.350551>.
- Almawash, M., & Saleh, M. (2024). Factors Influencing Consumer's Attitude Toward Adopting e-wallets in Purchase Transactions. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 8(06). <https://doi.org/10.51505/IJEBMR.2024.8610>
- Khan, S., & Alhadi, F. A. F. (2022). Fintech and Financial Inclusion in Saudi Arabia. *Review of Economics and Finance*, 20(1), 857–866. <https://doi.org/10.55365/1923.X2022.20.97>
- Sahay, Ratna. (2020). *The promise of fintech : financial inclusion in the post COVID-19 era*. International Monetary Fund, Monetary and Capital Markets Department.
- Saied, A. H. (2025). The adoption of fintech solutions in Saudi Arabia's e-commerce landscape: Impact on security, convenience, and financial inclusion. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 25(3), 1369–1376. <https://doi.org/10.30574/WJARR.2025.25.3.0859>
- مجلة .دراسة حالة البنك المركزي المصري - دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي. (2022). أ. أو صغير *Economics Researcher's Journal* -, 9(1), 52–71. <https://asjp.cerist.dz/en/article/215104>
- (n.d.). *مجلة علوم الشريعة والدراسات الإسلامية* | دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - الخدمات البنكية والهاتف المحمول لتعزيز مستوى الشمول المالي في الجزائر EBSCOhost. (n.d.). Retrieved June 24, 2025, from https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagcd%3A16%3A6397648/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Aascholar&id=ebsco%3Aagcd%3A182456466&crl=c&link_origin=scholar.google.com
- والمراجعة سمير قاسم محمد قاسم الباحث: دراسة حالة -المالي أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المحاسبية مدرس التجارة كلية دمنهور جامعة ().n.d.
- دراسة بعض التجارب - دور البنك المركزي والبنوك التجارية في دعم وتيرة الشمول المالي. (2023). ع. حاجي *مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت* -.العربية 4(1), 393–412. <https://asjp.cerist.dz/en/article/213307>
- 2008- حالة بنك السلام :مساهمة البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي. (2024). بص. بوقرورة & أ. سليمان 5(1), 82–104. <https://asjp.cerist.dz/en/article/250218>
- التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من أجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع. (2024). ع. صاري *مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية* .من استخدام النظام المالي الرسمي 7(1), 41–56. <https://asjp.cerist.dz/en/article/261326>
- أثر التمويل الرقمي على الاستقرار و الشمول المالي دراسة حالة البنك . (2023). س. غرزي & و. كرام شره <https://dspace.univ-temouchent.edu.dz/handle/123456789/1706>
- المحفظة -آليات عصنة وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية. (2023). أ. براهيمية & م. كردوسي 7(2), 645–664. <https://asjp.cerist.dz/en/article/234714>
- اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك. (2024). ع. م. ع. حمدي & ف. ر. مرعب *Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences*, 115, 186–210. <https://doi.org/10.33193/JALHSS.115.2024.1299>
- الشمول ,المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية .الشمول المالي. (2021). معتوق, سهير حسن, إيمان محمود, هناء 81–102.

دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية. (2021). ف. قيرات & أ. ب. وودان، أ. ع. يسعد.
مجلة المنتدى للدراسات والبحوث الاقتصادية 5(1), 399–413.
<https://asjp.cerist.dz/en/article/155380>

الملاحق

-الاستبانة



استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،
الأخ / الأخت الكريمة،
تحية طيبة وبعد،

تعماً الباحثة على دراسة بعنوان: “تحليل دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي:
دراسة حالة البنك العربي – مدينة الاحساء (دراسة وصفية تحليلية)
، وذلك ضمن إطار علمي يسعى إلى تعزيز الفهم حول هذا المجال.

ونظراً لما تتمتعون به من معرفة أكاديمية وخبرة عملية ذات صلة بموضوع الدراسة، فإننا نأمل منكم
المساهمة الكريمة من خلال تعبئة هذا الاستبيان، لما لذلك من دور كبير في دعم نتائج الدراسة وتقديم
معلومات دقيقة وموثوقة.

نؤكد لكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث
العلمي فقط، وستُعرض النتائج بشكل جماعي دون الإشارة إلى أي معلومات شخصية.

شاكرين ومقدرين تعاونكم ووقتكم وجهودكم، ونسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتكم.

مع خالص التقدير والاحترام،

استبيان قياس أثر المحافظ الإلكترونية على الشمول المالي

القسم الأول: البيانات الديموغرافية:

العمر:

أقل من 25 سنة

سنة 25-35

سنة 36-45

سنة 46-55

أكثر من 55 سنة

النوع الاجتماعي:

ذكر

أنثى

المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل

دبلوم

بكالوريوس

دراسات عليا

المنطقة السكنية:

مدن

قرى

المسمى الوظيفي:

مدير

مشرف

موظف

محاسب

غير موظف

عدد سنوات الخبرة:

لا يوجد

1-3 سنوات

4-7 سنوات

8-12 سنة

13 سنة فأكثر

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

القسم الثاني: سهولة الاستخدام

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
واجهة المحفظة الإلكترونية سهلة الفهم والاستخدام	☐	☐	☐	☐	☐
عملية التسجيل في المحفظة الإلكترونية واضحة وبسيطة	☐	☐	☐	☐	☐

القسم الثالث: الأمان

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أشعر بالأمان عند إجراء المعاملات عبر المحفظة الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
أنظمة الحماية في المحفظة (كلمة المرور، البصمة) كافية	☐	☐	☐	☐	☐

القسم الرابع: القبول المجتمعي

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
معظم الناس في مجتمعي يستخدمون المحافظ الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
هناك ثقة عامة في فعالية المحافظ الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐

القسم الخامس: الدعم التنظيمي

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
هناك دعم كافٍ من الحكومة للمحافظ الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
البنوك توفر معلومات كافية عن استخدام المحافظ الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐

القسم السادس: الشمول المالي

العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
المحفظة الإلكترونية سهلت حصولي على خدمات مالية لم أكن أحصل عليها سابقاً	☐	☐	☐	☐	☐
ساهمت المحفظة في تقليل اعتمادي على النقود	☐	☐	☐	☐	☐
المحفظة الإلكترونية ساعدتني في إدارة أموالي بشكل أفضل	☐	☐	☐	☐	☐

القسم السابع: الفجوة بين المناطق

العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الخدمات المالية عبر المحافظ الإلكترونية متاحة بنفس الجودة في المناطق القرى والمدن	☐	☐	☐	☐	☐

نشكركم على وقتكم الثمين. سيتم استخدام هذه البيانات لأغراض البحث العلمي فقط

المستخلص-Abstract

This study explores the role of digital wallets in promoting financial inclusion in Al-Ahsa City, focusing on a case study of the Arab Bank. It addresses the financial access challenges faced by marginalized groups, such as residents in rural areas, women, and youth, who often struggle to access traditional financial services.

The research aimed to analyze the impact of digital wallet dimensions (ease of use, security, social acceptance, organizational support) on financial inclusion indicators (access to financial services, equal opportunities, economic empowerment).

The study adopted a descriptive analytical approach and surveyed 400 participants from Al-Ahsa. Descriptive statistics and multiple linear regression were employed to analyze the data.

Results revealed that none of the independent variables had a statistically significant effect on financial inclusion, as all p-values exceeded the 0.05 threshold. This suggests a lack of strong evidence supporting the relationship between digital wallet adoption and enhanced financial inclusion within the sample.

Keywords: Electronic Wallets, Financial Inclusion, Ease of Use, Security, Social Acceptance, Regulatory Support, Arab Bank, Al-Ahsa City, Financial Gap, Digital Banking Services.

Midocean University
Deanship of the College of Humanities
Department of Financial Technology



Analyzing the Role of E-Wallets in Enhancing Financial Inclusion:
A Case Study of Al-Arabi Bank in Al-Ahsa City (A Descriptive-
Analytical Study)"

Prepared by:

Rehab Abdullah Al-Jaafar

Academic Number:

243001708

Year:

2025