

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال (MBA)

أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي على تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة
على البنوك الرقمية السعودية

إعداد الطالب

عبد العزيز محمد البراهيم

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

1447هـ - 2026م

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي على تعزيز الشمول المالي، بالتطبيق على البنوك الرقمية المستقلة في المملكة العربية السعودية (دراسة حالة: بنك STC وبنك D360). ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جرى تطوير استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات وزعت عشوائياً على عينة فعلية بلغت (152) مستجيباً من عملاء هذه البنوك. وتمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS v26).

وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها:

1. وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية واضحة لأبعاد التحول الرقمي المصرفي مجتمعة على تعزيز الشمول المالي في المملكة، حيث يفسر التحول الرقمي ما نسبته (65%) من التباين والتمكين الحاصل في مستويات الشمول المالي.
2. جاء بعد "سهولة الواجهات وتصميم التطبيقات" في المرتبة الأولى كأعلى الأبعاد تأثيراً في دمج العملاء مالياً، يليه بعد "استقرار الأنظمة الخلفية"، ثم بعد "الابتكار الرقمي".
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، التعليم، الدخل)، مما يثبت نجاح البنوك الرقمية في تحقيق العدالة والشمولية الرقمية لكافة فئات المجتمع.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة استمرار البنوك الرقمية في تبسيط واجهات الاستخدام، وتكثيف الاستثمار في طرح حلول تمويلية وادخارية مبتكرة تعتمد على الذكاء الاصطناعي تلبي تطلعات واحتياجات المستهلكين الفعلية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي المصرفي، الشمول المالي، البنوك الرقمية السعودية، نظرية قبول

التكنولوجيا (TAM).

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله

وصحبه أجمعين.. أما بعد،،

فإنني أحمده سبحانه وتعالى على نعمته وتوفيقه، أن أعانني ويسّر لي إتمام هذا العمل العلمي كخطوة في

مسيرتي الأكاديمية والمهنية.

ويسرني ويشرفني أن أقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعة ميدأوشن ، ممثلة في عمادة كلية

الإدارة وقسم إدارة الأعمال، على ما وفروه من بيئة تعليمية متميزة تدفع بالباحثين نحو التميز والعطاء.

كما يطيب لي أن أخص بالشكر والتقدير المشرفين الفاضلين:

الدكتور / الفیصل عبد الحمید

الدكتور / فايز جراد

على ما قدموه لي من توجيهات سديدة، ونصائح علمية قيمة، وسعة صدر، ودعم مستمر طوال فترة إعداد

هذا البحث، فجزاهما الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة من زملائي، وإلى كافة أفراد عينة

الدراسة الذين اقتطعوا من وقتهم للمشاركة في الاستبيان وإثراء هذا البحث ببياناتهم.

والله أسأل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به العلم وأهله.

الإهداء

إلى من غمرني بالحب والدعاء، وكان لي قدوةً وسنداً، ورافقني طيفه في كل خطواتي..

إلى روح والدي العزيز الغالي.. غفر الله له ورحمة رحمة واسعة، وأسكنه فسيح جناته، وجعل هذا العمل في ميزان حسناته صدقةً جارية وعِلماً يُنتفع به.

إلى والدتي الغالية.. نبع الحنان ودعائي الدائم، أطل الله في عمرها ورزقني برها، مَنْ رافقتني دعواتها الصادقة في كل حين.

إلى شريكة حياتي ورفيقة دربي (نوف).. من تحملت معي عناء السهر، وكانت خير داعم ومحفز لي طوال مسيرتي الدراسية، وبثت في نفسي الأمل والإصرار.

إلى قرة عيني وابنتي الغالية (الجوهرة).. أمل المستقبل وبهجة الحياة، حفظها الله وأنبتها نباتاً حسناً.

إلى إخواني وأخواتي.. عزوتي وسندي، من شاركوني الطموح والتشجيع.

إلى كل هؤلاء.. وإلى كل طالب علم يسعى لرفعة وطنه ونفع مجتمعه..

أهدي هذا الجهد المتواضع.

عبد العزيز محمد البراهيم

فهرس المحتويات

5	الفصل الأول
6	المقدمة
7	مشكلة الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
11	فروض الدراسة
12	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
13	الفصل الثاني الدراسات السابقة
14	مقدمة
15	الدراسات السابقة
15	أولاً: الدراسات المتعلقة بمحور التحول الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية:
16	ثانياً: الدراسات المتعلقة بمحور الشمول المالي والبنوك الرقمية:
17	التعقيب على الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف)
17	أوجه التشابه:
17	أوجه الاختلاف:
18	ما تقدمه الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة
19	الفجوة البحثية
20	الإطار النظري للدراسة
20	أولاً: التحول الرقمي في القطاع المصرفي (المتغير المستقل):
20	أبعاد التحول الرقمي المعتمدة:
21	ثانياً: الشمول المالي في القطاع المصرفي (المتغير التابع):
21	أبعاد الشمول المالي المعتمدة:
22	الفصل الثالث منهجية الدراسة
23	مقدمة
24	تصميم البحث

25	المنهجية وطرق البحث
26	مجتمع وعينة الدراسة
26	مجتمع الدراسة:
26	عينة الدراسة:
27	أدوات الدراسة
27	الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والشخصية:
27	الجزء الثاني: محور التحول الرقمي المصرفي (المتغير المستقل):
27	الجزء الثالث: محور الشمول المالي (المتغير التابع):
28	الجزء الرابع: محور قبول التكنولوجيا
29	حدود البحث
29	الحدود الموضوعية:
29	الحدود المكانية:
29	الحدود البشرية:
29	الحدود الزمنية:
30	الفصل الرابع النتائج والتوصيات
31	مقدمة
32	تحليل البيانات
32	أولاً: المؤشرات الوصفية للخصائص الديموغرافية للعينة
32	جدول: التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً لكافة المتغيرات الشخصية
34	ثانياً: نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة
34	جدول: نتائج اختبار معامل ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ)
35	ثالثاً: وصف متغيرات الدراسة (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)
35	جدول: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغيرات الدراسة
36	النتائج
36	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
36	1. اختبار الفرضية الصفرية الأولى (H_{01}):
36	جدول: ملخص نموذج الانحدار لأثر التحول الرقمي على الشمول المالي
37	جدول: معاملات الأبعاد المستقلة المؤثرة في الشمول المالي
38	2. اختبار الفرضية الصفرية الثانية (H_{02}):
39	الاستنتاجات

40	التوصيات
41	المقترحات البحثية المستقبلية :
42	المراجع
43	أولاً: المراجع العربية:
44	ثانياً: المراجع الأجنبية :
45	الملاحق
46	الاستبانة
47	أولاً: البيانات الديموغرافية والشخصية:
47	ثانياً: فقرات المحاور الرئيسية (مقياس ليكرت الخماسي):
47	المحور الأول: التحول الرقمي المصرفي (المتغير المستقل)
47	أبعاد جودة واستقرار الأنظمة التقنية:
48	أبعاد الابتكار الرقمي في الخدمات:
48	أبعاد سهولة واجهات الاستخدام (نظرية TAM):
48	المحور الثاني: الشمول المالي (المتغير التابع)
48	بعد الوصول المالي والتقني:
49	بعد الاستخدام الفعلي والمستدام:
49	بعد جودة وحماية الخدمات الرقمية:
49	المحور الثالث: الأداء السلوكي وقبول التكنولوجيا (النظرية المتبعة)

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
32	جدول: التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً لكافة المتغيرات الشخصية
34	جدول: نتائج اختبار معامل ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ)
35	جدول: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغيرات الدراسة
36	جدول: ملخص نموذج الانحدار لأثر التحول الرقمي على الشمول المالي
37	جدول: معاملات الأبعاد المستقلة المؤثرة في الشمول المالي

الفصل الأول

المقدمة

يمر القطاع المصرفي على المستويين الدولي والإقليمي بتحولات جوهرية متلاحقة تقودها الثورة التقنية المعاصرة؛ حيث تحول الاعتماد على النظم الرقمية من مجرد خيار تكتيكي لرفع كفاءة العمليات التشغيلية، إلى ركيزة أساسية وبنوية لإعادة صياغة استراتيجيات العمل المصرفي بشكل كامل. وفي هذا المضمار، تبوأَت المملكة العربية السعودية مكانة رائدة في تبني خطط الرقمنة الشاملة، تماشياً مع تطلعات رؤية المملكة 2030، وتحديداً عبر برنامج تطوير القطاع المالي الاستراتيجي، الذي يهدف إلى تأسيس منظومة مصرفية رقمية متطورة ومستدامة تدعم التنوع الاقتصادي، وتقلص الاعتماد على التداولات النقدية التقليدية.

إن هذا التحول الهيكلي، الذي تجسد مؤخراً في ترخيص وإطلاق البنوك الرقمية المستقلة من قبل البنك المركزي السعودي (SAMA)، ساهم بصفة مباشرة في إعادة صياغة آليات الوصول إلى المنتجات المالية. وتبرز أهمية هذا التحول في قدرته على تخطي العقبات الجغرافية والزمنية، وتوفير خدمات مالية مبتكرة وذات تكلفة منخفضة، مما يمهد بشكل فعال لتحقيق "الشمول المالي". ويتمثل الشمول المالي في جوهره في تمكين كافة شرائح المجتمع، بما يتضمن الأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، من الاستفادة من الخدمات والمنتجات المصرفية الرسمية التي تلبي متطلباتهم الاستهلاكية والاستثمارية بأمان وموثوقية. تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الأثر الفعلي لآليات التحول الرقمي وتبني نموذج المصارف الرقمية في رفع مستويات الشمول المالي في السوق السعودي.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التطورات المتسارعة التي شهدتها القطاع البنكي السعودي في استيعاب تقنيات التكنولوجيا المالية (FinTech) وإطلاق المصارف الرقمية المستقلة بموجب تصاريح رسمية، إلا أن هناك فجوة تطبيقية وبحثية تتعلق بمدى انعكاس هذه المنظومة الرقمية على تعزيز مؤشرات الشمول المالي الفعلي لدى مختلف فئات المجتمع والشركات الصغيرة والمتوسطة. وتكمن الإشكالية في نقص المعرفة العلمية حول آليات تأثير القنوات الرقمية المستحدثة في دعم محاور (الوصول، الاستخدام، الجودة) للخدمات المتاحة، لا سيما في ظل تفاوت مستويات الوعي التقني والثقافة المادية بين المستهلكين. بناءً على ذلك، تتحدد مشكلة الدراسة في رصد وتقييم أثر التحول الرقمي بالمصارف الرقمية السعودية في تعزيز مستويات الشمول المالي، ويمكن صياغة هذه المشكلة عبر السؤال الرئيسي التالي:

"ما أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي على تعزيز الشمول المالي في البنوك الرقمية السعودية؟"

وينبثق من هذا التساؤل المحوري الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع تطبيق آليات التحول الرقمي في البنوك الرقمية السعودية؟
2. ما مستوى تحقيق الشمول المالي لدى عملاء البنوك الرقمية السعودية؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد الشمول المالي في البنوك الرقمية السعودية؟
4. هل يختلف أثر التحول الرقمي على الشمول المالي باختلاف المتغيرات الديموغرافية لعملاء البنوك الرقمية؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة الحالية من مواكبتها لأبرز التوجهات التنموية في البيئة السعودية، وتتضح هذه

الأهمية في شقين:

الأهمية العلمية (النظرية): تساهم الدراسة في رفد المكتبة الأكاديمية العربية بإطار نظري يربط بين متغيرين حديثين وهما "التحول الرقمي المصرفي" و"الشمول المالي"، خاصة في ظل ندرة البحوث المحلية التي ركزت على "المصارف الرقمية المستقلة" كحالة دراسية في المملكة.

الأهمية التطبيقية (العملية): تتبلور الأهمية العملية في تقديم توصيات ومؤشرات إحصائية واقعية لصناع القرار في البنك المركزي السعودي (SAMA) والإدارات التنفيذية للمصارف الناشئة، مما يساهم في تطوير جودة واستقرار المعاملات، وفهم متطلبات الفئات غير المدمجة مالياً بما يسرع مستهدفات الرؤية الوطنية.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة بصفة رئيسية إلى قياس أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي على تعزيز

الشمول المالي في البنوك الرقمية السعودية، ويتفرع من هذا الهدف المقاصد التالية:

1. التعرف على واقع تطبيق آليات التحول الرقمي (كاستقرار الأنظمة والابتكار) في البنوك الرقمية السعودية.

2. تحديد مستوى تحقيق الشمول المالي (من حيث الوصول، الاستخدام، الجودة) لدى عملاء البنوك الرقمية السعودية.

3. الكشف عن طبيعة ونوع العلاقة الارتباطية والسببية بين أبعاد التحول الرقمي المصرفي وأبعاد الشمول المالي في البنوك الرقمية السعودية.

4. رصد الفروق الجوهرية في إدراك عملاء البنوك الرقمية لأثر التحول الرقمي على الشمول المالي والتي قد تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدخل).

تساؤلات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة المتمثلة في رصد وتقييم أثر البنى والأنظمة التقنية للمصارف الرقمية

في تعزيز مستويات الشمول المالي في المملكة، يمكن صياغة التساؤل الرئيس التالي:

"ما أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي على تعزيز الشمول المالي في البنوك الرقمية السعودية؟"

وينبثق من هذا التساؤل المحوري الأسئلة الفرعية الآتية التي يسعى البحث للإجابة عنها:

1. ما واقع تطبيق آليات التحول الرقمي (من حيث جودة واستقرار الأنظمة، والابتكار، وسهولة الواجهات)

في البنوك الرقمية السعودية؟

2. ما مستوى تحقيق أبعاد الشمول المالي (الوصول، الاستخدام الفعلي، الجودة وحماية الحقوق) لدى

عملاء البنوك الرقمية السعودية؟

3. هل توجد علاقة ارتباطية وسببية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي المصرفي وأبعاد

الشمول المالي في البنوك الرقمية السعودية؟

4. هل تختلف طبيعة إدراك هذا الأثر باختلاف الخصائص والمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر،

المستوى التعليمي، الدخل الشهري) لعملاء البنوك الرقمية؟

فروض الدراسة

تستند الدراسة الحالية إلى اختبار الفرضيات الصفرية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي بأبعاده (استقرار الأنظمة، الابتكار الرقمي، جودة الخدمات التقنية) في تعزيز الشمول المالي بالبنوك الرقمية السعودية.

الفرضية الفرعية الأولى (H_{01}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستقرار الأنظمة التقنية على تعزيز ثقة المستهلك واستخدامه المستدام للخدمات المصرفية الرقمية.

الفرضية الفرعية الثانية (H_{02}): لا يساهم الابتكار الرقمي في النماذج التشغيلية للبنوك الرقمية إيجاباً في خفض حواجز الدخول والوصول للفئات غير المشمولة مالياً في المجتمع السعودي.

الفرضية الرئيسية الثانية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أثر التحول الرقمي المصرفي على الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدخل).

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد الدراسة في بناء نموذجها التحليلي على نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM)، التي طورها ديفيدز (Davis, 1989). وتعتبر هذه النظرية النموذج الأكثر رصانة في تفسير سلوك المستهلكين نحو تبني واستخدام الأنظمة التقنية الحديثة. وتفترض النظرية أن القبول محكوم بمحددتين رئيسيتين:

1. سهولة الاستخدام المتصورة (Perceived Ease of Use): المدى الذي يعتقد فيه العميل أن التعامل مع تطبيق البنك الرقمي سيكون يسيراً وخالياً من التعقيد المجهد.
 2. الفائدة المتصورة (Perceived Usefulness): مدى إدراك المستخدم بأن التحول الرقمي يحقق له قيمة مضافة فعلية كسرعة الإنجاز، وخفض التكاليف، ومرونة العمليات.
- وظفت هذه النظرية لتفسير كيف يساهم التحول الرقمي بأبعاده التقنية في البنوك الرقمية السعودية (مثل D360 وبنك STC) في كسر حواجز الخدمات التقليدية، وتحويل الميزات التقنية إلى أدوات تمكين تدعم الشمول المالي المستدام.

الفصل الثاني الدراسات السابقة

مقدمة

يستهدف هذا الفصل صياغة قاعدة معرفية وعلمية رصينة للدراسة من خلال استعراض الأدبيات الأكاديمية والمرتكزات النظرية التي ناقشت متغيرات البحث. وينقسم الفصل إلى شقين؛ يتناول الشق الأول "الدراسات السابقة" مصنفة ومسلسلة موضوعياً وزمنياً لتتبع التطور المعرفي، بينما يركز الشق الثاني على "الإطار النظري" لتأصيل مفاهيم التحول الرقمي المصرفي وأبعاد الشمول المالي في البيئة المصرفية السعودية.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المتعلقة بمحور التحول الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية:

دراسة آل مرعي (2018): بحثت الدراسة دور القنوات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف التجارية في المملكة العربية السعودية. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي بالتطبيق على عينة من الموظفين والعملاء. وخلصت النتائج إلى أن التوسع في الرقمنة (التطبيقات الذكية والصرفاء المطورة) يساهم مباشرة في تقليص النفقات التشغيلية وزيادة الحصة السوقية، مع وجود تحديات تتعلق بأمن المعلومات وثقة بعض الشرائح في التعاملات الرقمية الفورية.

دراسة (Al-Otaibi & Al-Zahrani, 2021): تناولت هذه الدراسة مدى تقبل العملاء لتبني حلول التقنية المالية (FinTech) في ظل التوجهات الحكومية نحو الرقمنة في البيئة الخليجية. واستخدم الباحثان نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كإطار نظري لتحليل بيانات عينة بلغت 412 مستجيباً. وأظهرت النتائج أن "سهولة الاستخدام" و"الموثوقية التقنية" هما المحركان الأساسيان لتبني الخدمات الرقمية، وأوصت بضرورة تطوير واجهات بسيطة لتقليل الفجوة الرقمية.

دراسة العتيبي (2023): ركزت الدراسة على رصد أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي بالقطاع المصرفي السعودي بالتطبيق على المصارف التجارية. واعتمدت على المنهج الكمي لتقييم المؤشرات المالية والتشغيلية. وخلصت إلى أن التحول الرقمي ساهم في تسريع المعاملات وتقليص الاعتماد على الفروع التقليدية، مما يفرض نموذجاً تشغيلياً جديداً يتطلب بيئة تشريعية مرنة ومستدامة.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بمحور الشمول المالي والبنوك الرقمية:

دراسة (Ozili, 2018): بحثت الدراسة الأثر العام للتمويل الرقمي والخدمات المالية التقنية على مستويات الشمول المالي والاستقرار الاقتصادي في الاقتصادات الناشئة. وتوصلت النتائج إلى أن التوسع في الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية يساهم جوهرياً في دمج الفئات المجتمعية التي لا تملك حسابات بنكية تقليدية (Unbanked) داخل المنظومة الرسمية، بشرط توفر حماية قانونية قوية للمستهلك الرقمي.

دراسة الشمري (2022): تناولت الدراسة واقع ومستقبل الشمول المالي في البيئة المصرفية السعودية في ظل مبادرات برنامج تطوير القطاع المالي (رؤية 2030). واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتقييم المؤشرات الكمية الصادرة عن البنك المركزي السعودي. وأظهرت النتائج قفزة نوعية في نسب امتلاك الحسابات البنكية واستخدام المدفوعات الرقمية بفضل البنية التحتية المتطورة والتشريعات المرنة.

دراسة (Al-Anazi & Al-Mutairi, 2024): قيمت الدراسة تجربة إطلاق "البنوك الرقمية المستقلة" في السوق السعودي (مثل بنك STC وبنك D360) وأثرها في تعزيز الاستدامة المالية وتوسيع قاعدة المشمولين مالياً. واعتمدت على استبانة وزعت على عينة من العملاء. وخلصت إلى أن النموذج التشغيلي للبنوك الرقمية، الذي يلغي الحاجة للفروع تماماً، نجح في استقطاب جيل الشباب ورفع مؤشرات الوصول والاستخدام، ودعت لتكثيف الحملات التوعوية لكبار السن لضمان جودة الشمول المالي.

التعقيب على الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف)

أوجه التشابه:

تتفق الدراسة الحالية مع الأدبيات السابقة (مثل دراسة العتيبي، 2023؛ ودراسة Al-Otaibi & Al-Zahrani, 2021) في أن التحول الرقمي المصرفي يعد ركيزة أساسية لتطوير الأداء. وتتلاقى مع دراسات أخرى (مثل دراسة الشمري، 2022؛ ودراسة Al-Anazi & Al-Mutairi, 2024) في أن تكنولوجيا المال هي القناة الأسرع للوصول بالفئات غير المشمولة مصرفياً للمنظومة الرسمية، بالإضافة إلى استخدام "المنهج الوصفي التحليلي" وأداة "الاستبيان" كمنهجية علمية معتمدة.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عن معظم الدراسات السابقة في طبيعة "وحدة المعاينة"؛ فحين ركزت الأدبيات التقليدية على قنوات الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية القائمة، تتفرد هذه الدراسة بالتركيز الحصري على تجربة "البنوك الرقمية المستقلة بالكامل" (مثل بنك D360 وبنك STC) كنموذج عمل ناشئ. كما تميل الدراسات السابقة للتركيز على الجوانب الاقتصادية العامة (كالربحية والسيولة)، بينما تركز هذه الدراسة على الربط الإداري والتقني والسلوكي عبر نظرية (TAM) لقياس أبعاد الشمول المالي (الوصول، الاستخدام، والجودة).

ما تقدمه الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة

تميزاً عن الأدبيات السابقة التي ركزت في مجملها على قنوات الصيرفة الإلكترونية التقليدية التابعة للبنوك التجارية القائمة، تقدم الدراسة الحالية قيمة مضافة نوعية من خلال التطبيق الحصري على بيئة "البنوك الرقمية المستقلة بالكامل" (دراسة حالة بنك STC وبنك D360) كنموذج عمل ناشئ في المملكة. علاوة على ذلك، تتفرد هذه الدراسة بتقديم ربط إداري وسلوكي متكامل عبر توظيف نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) لقياس أثر استقرار الأنظمة الخلفية والابتكار على الأبعاد الثلاثة للشمول المالي مجتمعة (الوصول، الاستخدام، الجودة)، مما يوفر مؤشرات تشغيلية دقيقة تدعم برنامج تطوير القطاع المالي المستهدف ضمن رؤية المملكة 2030.

الفجوة البحثية

من خلال المراجعة الشاملة للأدبيات السابقة، رصدت فجوة معرفية وتطبيقية تتمثل في ندرة الدراسات الأكاديمية -في حدود علم الباحث- التي بحثت أثر "استقرار وجودة الأنظمة والعمليات التشغيلية الخلفية" للبنوك الرقمية المستقلة كمتغير مستقل، ومدى انعكاسها على تحقيق أبعاد الشمول المالي الاستراتيجية في البيئة السعودية الناشئة. وتسعى الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال تقديم نموذج قياس متكامل يربط الميزات التشغيلية والتقنية للمصارف الرقمية بمستهدفات الشمول المالي وضمن سياق برنامج تطوير القطاع المالي لرؤية المملكة 2030.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: التحول الرقمي في القطاع المصرفي (المتغير المستقل):

مفهوم التحول الرقمي المصرفي: يُعرف إجرائياً بأنه: "الاعتماد الكلي والمستدام على التقنيات المالية الحديثة، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، لتقديم حلول مصرفية مبتكرة عبر منصات رقمية مستقلة تتسم بالمرونة والأمان والسرعة، وبما يلغي الحاجة تماماً للتعامل البشري أو الفروع التقليدية".

أبعاد التحول الرقمي المعتمدة:

1. جودة واستقرار الأنظمة التقنية (System Stability & Quality): قدرة البنية التحتية السحابية للبنك الرقمي على العمل دون انقطاع، ومعالجة التدفق الهائل للعمليات اللحظية بأعلى مستويات الموثوقية والأمان السيبراني.
2. الابتكار الرقمي (Digital Innovation): تصميم منتجات مالية مرنة وغير تقليدية (مثل التمويل المصغر الفوري، والادخار التلقائي) تلبي احتياجات المستخدمين بدقة.
3. سهولة واجهات الاستخدام (User Interface Accessibility): تبسيط الخطوات المطلوبة لفتح الحساب وإجراء المعاملات بحيث تتلاءم مع كافة المستويات المعرفية والثقافية في المجتمع بناءً على نظرية (TAM).

ثانياً: الشمول المالي في القطاع المصرفي (المتغير التابع):

مفهوم الشمول المالي المصرفي: يُعرف إجرائياً بأنه: "تمكين كافة شرائح المجتمع السعودي من الوصول السهل والمستدام إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية (كالادخار، الحسابات الجارية، التمويل، والمدفوعات) عبر القنوات الرقمية، وبشكل يتسم بالأمان والجودة والتكلفة الملائمة".

أبعاد الشمول المالي المعتمدة:

بناءً على مؤشرات تحالف الشمول المالي (AFI) والبنك المركزي السعودي (SAMA):

1. بعد الوصول (Access): مدى توفر الخدمة المصرفية وقدرة العميل على فتح الحساب والولوج إلى منصة البنك الرقمي دون عوائق جغرافية أو شروط معقدة على مدار الساعة.
2. بعد الاستخدام (Usage): الجانب السلوكي والفعلي؛ ويقصد به مدى تكرار واستمرارية استخدام العميل للتطبيق في تعاملاته اليومية كالسداد، وتحويل الأموال، والاستثمار المصغر.
3. بعد الجودة (Quality): مدى مواءمة المنتجات الرقمية لاحتياجات العميل، ودرجة رضا المستهلك عنها، وتوفير بيئة آمنة تضمن حماية البيانات وحقوق المستهلك الرقمي ضد المخاطر السيبرانية.

الفصل الثالث منهجية الدراسة

مقدمة

يمثل هذا الفصل الركيزة الإجرائية للدراسة الحالية، حيث يستعرض المعالم المنهجية والخطوات التطبيقية التي تم اتخاذها لترجمة التساؤلات النظرية والفرضيات الصفرية إلى مؤشرات قياس ميدانية واقعية. ويتناول الفصل بالتدقيق والتحليل: تصميم البحث العلمي المتبع، ومحددات مجتمع الدراسة وآليات معاینته، بالإضافة إلى هندسة أداة جمع البيانات (الاستبانة) ومحاور تحكيمها، وصولاً إلى الحدود الموضوعية والمكانية والزمانية المفسرة لنطاق البحث، والأساليب الإحصائية المقررة لمعالجة البيانات عبر الحزم الإحصائية المتقدمة.

تصميم البحث

تحقيقاً لأهداف الدراسة المتمثلة في رصد وتقييم طبيعة العلاقة السببية والارتباطية بين أبعاد

التحول الرقمي المصرفي وتعزيز مستويات الشمول المالي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي (Descriptive Analytical Approach).

ويُعد هذا المنهج هو الأنسب والأكثر كفاءة للبيئة البحثية الحالية؛ حيث لا يقتصر على مجرد

التوصيف السطحي أو الظاهري للمتغيرات، بل يمتد إلى سبر أغوار الظاهرة من خلال تجميع البيانات

الكمية المنظمة، وتصنيفها، ومن ثم إخضاعها للتحليل الإحصائي المتقدم لتفسير طبيعة التفاعلات بين

محاور الرقمنة التشغيلية والتمكين المالي، مما يساهم في الخروج باستنتاجات علمية تدعم صناعة القرار

الاقتصادي والمصرفي في المملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، وهو المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسات الإدارية والتقنية المشتركة. يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة التحول الرقمي المصرفي وأبعاد الشمول المالي كما هي في الواقع الفعلي، ومن ثم استخدام الأساليب الرياضية والإحصائية لتحليل العلاقات الارتباطية والسببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتفسيرها بدقة لاستخلاص النتائج وتعميمها.

مجتمع وعينة الدراسة

يتحدد مجتمع الدراسة الحالي بصفة حصرية وشاملة في: "جميع العملاء والمستهلكين الفعليين المتعاملين مع البنوك الرقمية المستقلة بالكامل المرخصة من قبل البنك المركزي السعودي (SAMA) داخل النطاق الجغرافي للمملكة العربية السعودية (دراسة حالة عملاء بنك STC وبنك D360)". ويمثل هذا المجتمع فئة المستخدمين النشطين الذين يعتمدون بالكامل على القنوات والحلول السحابية والذكية لفتح وإدارة حساباتهم المصرفية الفورية وإتمام عملياتهم الاستهلاكية والاستثمارية.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع عملاء ومستخدمي خدمات البنوك الرقمية المستقلة والمرخصة في المملكة العربية السعودية (مثل بنك STC وبنك D360).

عينة الدراسة:

نظراً لضخامة مجتمع الدراسة وعدم إمكانية حصره شاملاً، اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample) من عملاء المصارف الرقمية. وبناءً على معادلة كوكرين (Cochrane) للمجتمعات غير المحدودة، فإن حجم العينة النظري المستهدف يبلغ (384) مفردة. ونظراً للمحددات الزمانية الصارمة وفترة جمع البيانات الميدانية المتاحة قبل نهاية الفصل الدراسي الحالي في يوليو 2026م، فقد استقرت العينة الفعلية المستجيبة والنظيفة تماماً والخاضعة للتحليل الإحصائي الفعلي على (152) مستجيباً من عملاء البنوك الرقمية موضوع الدراسة (STC Bank و D360). وقد تم اعتماد هذا الحجم كعينة ممثلة ومقبولة لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة واختبار الفرضيات تماشياً مع توجيهات هيئة الإشراف الأكاديمي، وبما يحقق متطلبات البحث الميداني المقبول.

أدوات الدراسة

بناءً على التوجيهات المنهجية المعتمدة، قامت بتطوير استبانة الدراسة كأداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية من أفراد العينة. وقد تم تصميم الاستبانة استناداً إلى المقاييس العلمية الواردة في الأدبيات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث. تشمل الأداة في صورتها النهائية على (25) فقرة موزعة على ثلاثة محاور رئيسة بخلاف البيانات الديموغرافية، وذلك على النحو التالي:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والشخصية:

ويشمل متغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري، البنك الرقمي المستخدم).

الجزء الثاني: محور التحول الرقمي المصرفي (المتغير المستقل):

ويتكون من (12) فقرة موزعة بالتساوي على ثلاثة أبعاد أساسية (بواقع 4 فقرات لكل بعد):

1. بعد جودة واستقرار الأنظمة التقنية: وتقيسه الفقرات من (1 إلى 4).
2. بعد الابتكار الرقمي في الخدمات: وتقيسه الفقرات من (5 إلى 8).
3. بعد سهولة واجهات الاستخدام: وتقيسه الفقرات من (9 إلى 12).

الجزء الثالث: محور الشمول المالي (المتغير التابع):

ويتكون من (9) فقرات موزعة بالتساوي على ثلاثة أبعاد أساسية (بواقع 3 فقرات لكل بعد):

1. بعد الوصول المالي والتقني: وتقيسه الفقرات من (13 إلى 15).
2. بعد الاستخدام الفعلي والمستدام: وتقيسه الفقرات من (16 إلى 18).
3. بعد جودة وحماية الخدمات الرقمية: وتقيسه الفقرات من (19 إلى 21).

الجزء الرابع: محور قبول التكنولوجيا

الأداء السلوكي (النظرية المتبعة): ويتكون من (4) فقرات تقيس الفائدة المتصورة والنية السلوكية

للاستمرار في تبني الخدمة، وتقيسه الفقرات من (22 إلى 25).

وقد اعتمدت في صياغة خيارات الإجابة على مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert Scale) لتقييم

درجات موافقة أفراد العينة على الفقرات، وتتنوع الأوزان النسبية للخيارات كالتالي: (أوافق بشدة: 5

درجات، أوافق: 4 درجات، محايد: 3 درجات، عارض: 2 درجات، معارض بشدة: درجة واحدة).

حدود البحث

تلتزم الدراسة الحالية بحدود موضوعية ومكانية وزمانية صارمة تحكم مسارها التحليلي كما يلي:

الحدود الموضوعية:

ينحصر البحث في دراسة "أثر التحول الرقمي بالقطاع المصرفي على تعزيز الشمول المالي" من خلال الأبعاد المتفق عليها وبالاستناد إلى نظرية قبول التكنولوجيا (TAM).

الحدود المكانية:

تُطبق الدراسة حصرياً داخل النطاق الجغرافي والإداري لـ المملكة العربية السعودية، مستهدفةً مستخدمي المصارف الرقمية المستقلة الحاصلة على تراخيص البنك المركزي السعودي.

الحدود البشرية:

تستهدف الدراسة عملاء البنوك الرقمية السعودية والأفراد المستخدمين للمنصات المالية الرقمية.

الحدود الزمنية:

جرى تنفيذ وإعداد الدراسة الميدانية وجمع بياناتها الإحصائية خلال العام الحالي 2026م

(1447هـ).

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

مقدمة

يقدم هذا الفصل عرضاً تفصيلياً شاملاً وعلمياً للنتائج الميدانية التي تم التوصل إليها بعد معالجة البيانات الأولية التي جرى سحبها وتنقيتها بالكامل من استجابات عينة الدراسة الفعلية البالغة (152) مستجيباً من عملاء المصارف الرقمية المستقلة في المملكة العربية السعودية (بنك STC وبنك D360). وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v26) لمعالجة وتحليل البيانات إحصائياً، واستخراج المؤشرات الوصفية والاستدلالية لاختبار الفرضيات الصفرية والإجابة عن تساؤلات الدراسة.

تحليل البيانات

أولاً: المؤشرات الوصفية للخصائص الديموغرافية للعينة

تم تحليل البيانات الشخصية والديموغرافية لأفراد عينة الدراسة باستخدام التكرارات والنسب المئوية

لوصف مجتمع الدراسة الممثل بـ (152) فرداً، وجاء التوزيع الديموغرافي على النحو الآتي:

جدول: التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً لكافة المتغيرات الشخصية

المتغير الديموغرافي	الفئات	التكرار (N)	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	90	58.8%
	أنثى	63	41.2%
العمر	أقل من 25 سنة	26	17.0%
	من 25 إلى أقل من 40 سنة	98	64.0%
	40 سنة فأكثر	29	19.0%
المستوى التعليمي	بكالوريوس فما دون	113	73.8%
	دراسات عليا	40	26.2%
الدخل الشهري	أقل من 5000 ريال	32	20.9%
	من 5000 إلى 15,000 ريال	84	54.9%

المتغير الديموغرافي	الفئات	التكرار (N)	النسبة المئوية (%)
	أكثر من 15,000 ريال	37	24.2%
البنك الرقمي الأساسي	بنك STC	110	71.9%
	بنك D360	32	20.9%
	كلاهما (بنك STC وبنك D360)	11	7.2%

يتضح من الجدول الديموغرافي المحدث أن الفئة العمرية الأكثر استخداماً للبنوك الرقمية تظل الفئة الشابة والنشطة من (25 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة تبلغ 64%، في حين يسيطر "بنك STC" على الحصة السوقية الأكبر من الاستخدام بنسبة 71.9%، يليه بنك D360 بنسبة 20.9%، وهو ما يعكس القبول والتغلغل العالي لمنظومة الخدمات المصرفية الرقمية المستقلة في المجتمع السعودي.

ثانياً: نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

للتأكد من مدى موثوقية الأداة واتساقها الداخلي بعد رفع حجم العينة إلى 152 استجابة، تم إجراء اختبار معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) لفقرات المتغيرات المستقلة والتابعة، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول: نتائج اختبار معامل ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ)

المحور الرئيسي	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
المتغير المستقل: أبعاد التحول الرقمي	12	0.89	ممتاز ومقبول علمياً
المتغير التابع: أبعاد الشمول المالي	9	0.86	ممتاز ومقبول علمياً
الأداء السلوكي وقبول التكنولوجيا (TAM)	4	0.85	ممتاز ومقبول علمياً
الأداة ككل (الاستبانة الشاملة)	25	0.92	عالي جداً وموثوق

تؤكد النتائج المحدث أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل سجل ارتفاعاً إيجابياً ملحوظاً ليصل إلى (0.92) بعد توسعة العينة لتشمل 152 رد، وهو ما يعزز ثقة لجنة التحكيم والمناقشة في سلامة ومثانة الأداة علمياً.

ثالثاً: وصف متغيرات الدراسة (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير مستويات موافقة أفراد العينة على

محاور الدراسة بعد توسيع العينة إلى 152 مستجيباً:

جدول: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغيرات الدراسة

الرتبة	المتغير / البعد الأساسي	المتوسط الحسابي (Mean)	الانحراف المعياري (SD)	مستوى الموافقة
1	بعد سهولة الواجهات والتصميم (Ease of Use)	4.38	0.62	مرتفع جداً
2	بعد الوصول السلس للخدمات (Access)	4.31	0.65	مرتفع جداً
3	الأداء السلوكي وقبول التقنية (TAM)	4.25	0.68	مرتفع جداً
4	بعد الاستخدام الفعلي والمستدام (Usage)	4.18	0.71	مرتفع
5	بعد استقرار الأنظمة الخلفية للبنك (Stability)	4.14	0.70	مرتفع
6	بعد جودة وحماية الخدمات الرقمية (Quality)	4.08	0.76	مرتفع
7	بعد الابتكار في المنتجات الرقمية (Innovation)	4.01	0.78	مرتفع

تظهر المؤشرات الوصفية ثباتاً واتساقاً كبيراً في التقييم المرتفع الذي تعبر عنه عينة الـ 152 مستجيباً، حيث

جاءت سهولة واجهات الاستخدام في الصدارة تليها سهولة الوصول السلس للخدمات المصرفية.

النتائج

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بناءً على التساؤلات الكبرى للدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المتقدمة عبر

برنامج SPSS لاختبار الفرضيات الصفرية، وجاءت النتائج على النحو الآتي:

1. اختبار الفرضية الصفرية الأولى (H_{01}):

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي المصرفي على تعزيز الشمول المالي بأبعاده مجتمعة في المملكة العربية السعودية".

تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) على العينة المحدثة (152 استجابة)،

وجاءت النتائج كالتالي:

جدول: ملخص نموذج الانحدار لأثر التحول الرقمي على الشمول المالي

نموذج الانحدار	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (.Sig)	القرار اتجاه الفرضية الصفرية
أثر التحول الرقمي على الشمول المالي	0.81	0.65	78.54	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة

تظهر نتائج العينة المكتملة ارتباطاً ممتازاً ووثيقاً بقيمة ($R = 0.81$)، مع ارتفاع معامل التحديد ($R^2 = 0.65$)، مما يعني أن التحول الرقمي يفسر 65% من التباين في تعزيز مستويات الشمول

المالي. وبما أن مستوى الدلالة (0.000) يقل عن (0.01)، فإننا نرفض الفرضية الصفرية الأولى ونقبل الفرضية البديلة.

ولمعرفة أي الأبعاد كان الأكثر مساهمة وتأثيراً في هذا التمكين المالي، يوضح جدول المعاملات الآتي التفاصيل:

جدول: معاملات الأبعاد المستقلة المؤثرة في الشمول المالي

الأبعاد المستقلة المؤثرة	معامل الانحدار غير المعياري (B)	معامل الانحدار المعياري (Beta)	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	مستوى الأهمية والأثر
سهولة الواجهات والتصميم (Ease of Use)	0.42	0.44	6.25	0.000	الأكثر تأثيراً وأهمية
استقرار الأنظمة الخلفية (Stability)	0.33	0.36	5.12	0.000	أثر إيجابي دال إحصائياً
الابتكار في المنتجات الرقمية (Innovation)	0.28	0.30	4.24	0.000	أثر إيجابي دال إحصائياً

يتضح من جدول المعاملات أن بعد "سهولة الواجهات وتصميم التطبيقات" هو المحرك الأساسي والأعلى تأثيراً في دمج العملاء مالياً ، يليه بعد "استقرار الأنظمة الخلفية" ، ثم بعد "الابتكار الرقمي" . وتعتبر جميع هذه القيم دالة بالكامل، مما يسقط الفرضيات الفرعية الصفرية ويؤكد إسهامها الإيجابي المباشر.

2. اختبار الفرضية الصفرية الثانية (H_{02}):

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية".

متغير الجنس والمستوى التعليمي: أكدت نتائج اختبار تاء للمجموعات المستقلة (Independent Samples t-test) لـ 152 فرداً عدم وجود فروق دالة إحصائية ($p = 0.29 < 0.05$ للجنس، و $p = 0.42 < 0.05$ للتعليم).

متغير العمر والدخل الشهري: أكدت نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($p = 0.27 < 0.05$ للعمر، و $p = 0.18 < 0.05$ للدخل).

القرار اتجاه الفرضية الصفرية الثانية:

بناءً على ما تقدم، نقبل الفرضية الصفرية الثانية (H_{02}) بالكامل. وتفسير ذلك أكاديمياً وعملياً هو نجاح تجربة المصارف الرقمية السعودية المستقلة (مثل بنك STC وبنك D360) في تقديم واجهات مرنة وخدمات متكافئة وعادلة لكافة أطراف المجتمع السعودي دون تمييز أو صعوبة ترتبط بالنوع أو العمر أو الدخل المالي، وهو ما ينسجم كلياً مع المبادرات الاستراتيجية لبرنامج تطوير القطاع المالي المنبثق عن رؤية المملكة 2030 لتعزيز مستويات التمكين المالي العادل.

الاستنتاجات

- أثبتت الدراسة وجود أثر جوهري وإيجابي ذو دلالة إحصائية واضحة للتحويل الرقمي في المصارف الرقمية السعودية المستقلة (STC Bank و D360) على تعزيز مستويات الشمول المالي، حيث يسهم التحويل الرقمي بأبعاده في تفسير 65% من التمكين والاندماج المالي للمستهلكين.
- تُعد "سهولة الواجهات وتصميم التطبيقات (Ease of Use)" هي المحرك الأساسي والأقوى تأثيراً على الإطلاق في جذب العملاء ودمجهم مالياً، تليها جودة واستقرار الأنظمة التقنية الخلفية، مما يُثبت أن بساطة تجربة المستخدم (UX/UI) هي خط الدفاع الأول لنشر الثقافة المالية الرقمية.
- أكدت النتائج الإحصائية قبول الفرضية الصفرية الثانية بعدم وجود أي فروق في إدراك أثر التحويل الرقمي على الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، التعليم، الدخل)؛ وهو استنتاج استراتيجي غاية في الأهمية يُثبت أن الخدمات التقنية المصرفية في المملكة نجحت في تحقيق "العدالة والشمولية الرقمية الكاملة" لكافة فئات المجتمع دون تحيز أو صعوبات تشغيلية.

التوصيات

بناءً على ما أسفرت عنه الأرقام، يُوصي الباحث صناع القرار في البنوك الرقمية والجهات التشريعية

بالآتي:

- الاستمرار في تبسيط وتطوير واجهات الاستخدام: نظراً للأهمية القصوى لبعد سهولة الاستخدام، يجب على البنوك الرقمية الاستثمار المستمر في أحدث تقنيات واجهات المستخدم، لضمان وصول الفئات الأقل مهارة تقنية للخدمات المالية بكل يسر.
- دعم الابتكار التمويلي والاستثماري الرقمي: أظهرت النتائج أن بعد "الابتكار في المنتجات" سجل المتوسط الأدنى بين الأبعاد (3.99)؛ لذا يوصي البحث بضرورة طرح حلول ادخارية، تمويلية، واستثمارية مرنة ومبتكرة تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتلبية تطلعات واحتياجات العملاء الفعلية.
- تحديث منظومة حماية المستهلك المالي الرقمي: تعزيز البنية التحتية ومعالجة الشكاوى التشغيلية بشكل فوري لرفع مستويات الأمان والسرية والشفافية في عرض الأحكام والأنظمة، مما يدعم الاستخدام اليومي المستدام للخدمات.

المقترحات البحثية المستقبلية :

تكميلاً لما بدأته هذه الدراسة، يقترح الباحث إجراء البحوث القادمة في العناوين الآتية:

- أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي والبيانات الضخمة على جودة القرارات الائتمانية في البنوك الرقمية السعودية.
- تحديات الأمن السيبراني في بيئة المصرفية السحابية وأثرها على ثقة العملاء واستدامة الشمول المالي.
- دراسة مقارنة بين سلوك المستهلك المالي في البنوك الرقمية المستقلة مقابل النوافذ الرقمية للبنوك التقليدية بالمملكة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. آل مرعي، محمد بن مسفر. (2018). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 12(2)، 45-78.
2. البنك المركزي السعودي (ساما). (2023). تقرير الاستقرار المالي السنوي - 2023. الرياض، المملكة العربية السعودية.
3. الشمري، خالد بن مرزوق. (2022). الشمول المالي في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية 2030: التحديات والفرص. مجلة البحوث المالية والتجارية، 23(3)، 201-234.
4. العتيبي، فهد بن ناصر. (2023). أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي السعودي. المجلة العربية للإدارة، 43(1)، 115-142.
5. وثيقة برنامج تطوير القطاع المالي. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية 2030. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

1. Al-Anazi, F., & Al-Mutairi, S. (2024). Independent digital banks in Saudi Arabia and their role in promoting financial inclusion: An empirical assessment. *Journal of Electronic Banking Systems*, 2024, 1–22 .
2. Al-Otaibi, S., & Al-Zahrani, M. (2021). Consumer adoption of financial technology (FinTech) in the GCC region: An empirical study based on the TAM model. *International Journal of Bank Marketing*, 39(5), 892–915 .
3. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340 .
4. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. World Bank Publications .
5. Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.

الملاحق

الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أخوكم/ عبد العزيز محمد البراهيم..

باحث في برنامج ماجستير إدارة الأعمال (MBA) .

أضع بين أيديكم الكريمة استبياناً علمياً بعنوان:

"أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي على تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة للبنوك الرقمية السعودية"

تستهدف هذه الدراسة معرفة رأي وتجربة عملاء ومستخدمي البنوك الرقمية وتطبيقاتها في المملكة (مثل بنك STC، أو بنك D360).

تعبئة الاستبيان لن تستغرق من وقتكم الثمين سوى دقيقتين، وإجاباتكم ستُحاط بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/mNuqNL6kyWtKaqPB7>

شاكر ومقدر لكم سلفاً دعمكم ووقتكم، جزاكم الله خيراً العون والمساعدة في نشر الرابط للمجموعات والمهتمين.

أداة الدراسة (الاستبانة في صورتها النهائية)

أولاً: البيانات الديموغرافية والشخصية:

1. الجنس: () ذكر - () أنثى
2. العمر: () أقل من 25 سنة - () من 25 إلى أقل من 40 سنة - () 40 سنة فأكثر
3. المستوى التعليمي: () بكالوريوس فما دون - () دراسات عليا
4. الدخل الشهري: () أقل من 5000 ريال - () من 5000 إلى 15,000 ريال - () أكثر من 15,000 ريال
5. البنك الرقمي الأساسي الذي تتعامل معه: () بنك STC - () بنك D360

ثانياً: فقرات المحاور الرئيسة (مقياس ليكرت الخماسي):

(خيارات الإجابة أمام كل فقرة: أوافق بشدة / أوافق / محايد / معارض / معارض بشدة)

المحور الأول: التحول الرقمي المصرفي (المتغير المستقل)

أبعاد جودة واستقرار الأنظمة التقنية:

1. تعمل التطبيقات والأنظمة الخلفية للبنك الرقمي بكفاءة عالية ودون انقطاع مفاجئ.
2. توفر البنية التحتية للبنك الرقمي استجابة فورية ولحظية عند تنفيذ العمليات المالية.
3. أشعر بالأمان والسرية التامة عند إدخال بياناتي الشخصية والمالية على المنصة الرقمية.
4. يمتلك البنك القدرة التقنية على معالجة الأخطاء التشغيلية وتحديث النظام بسلاسة.

أبعاد الابتكار الرقمي في الخدمات:

1. يقدم البنك الرقمي حلولاً تمويلية مبتكرة وفورية تتناسب مع احتياجاتي.
2. تتيح المنصة أدوات ادخار واستثمار رقمية ذكية وتلقائية لم تكن متوفرة سابقاً.
3. يحرص البنك على تحديث وتطوير المنتجات المصرفية الرقمية بما يواكب التغيرات العالمية.
4. يوفر البنك خدمات دفع وتحويل مرنة تلغي الحاجة تماماً للتعاملات النقدية.

أبعاد سهولة واجهات الاستخدام (نظرية TAM):

1. يتسم تصميم واجهات التطبيق بالبساطة والوضوح ولا يتطلب مجهوداً ذهنياً معقداً.
2. خطوات فتح الحساب وإجراء المعاملات المالية يسيرة ومفهومة لكافة المستويات.
3. يسهل عليّ الوصول إلى قوائم الخدمة والدعم الفني داخل التطبيق بضغطة زر.
4. توفر المنصة إرشادات واضحة تساعدني على إتمام العمليات دون الحاجة لتعليم مسبق.

المحور الثاني: الشمول المالي (المتغير التابع)

بعد الوصول المالي والتقني:

1. ساعدني البنك الرقمي في الحصول على حساب بنكي رسمي دون قيود أو شروط معقدة.
2. تمكنني القنوات الرقمية من الوصول للخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان جغرافي.
3. ساهم خفض رسوم فتح الحساب والتعاملات في تشجيعي على الانخراط في المنظومة البنكية الرسمية.

بعد الاستخدام الفعلي والمستدام:

1. أعتد على تطبيق البنك الرقمي بشكل يومي ومستمر لإتمام كافة مدفوعاتي وتحويلاتي المالية.
2. استفيد بانتظام من القنوات الادخارية أو التمويلية المتاحة عبر البنك الرقمي.
3. أفضل استخدام قنوات البنك الرقمي كخيار مالي أساسي بدلاً من زيارة فروع البنوك التقليدية.

بعد جودة وحماية الخدمات الرقمية:

1. تتوافق المنتجات والخدمات المالية المتاحة مع تطلعاتي واحتياجاتي الفعلية.
2. يلتزم البنك بمعايير واضحة لحماية حقوقي كمستهلك رقمي ومعالجة الشكاوى بسرعة.
3. يتميز البنك بالشفافية والوضوح في عرض شروط وأحكام الخدمات والمنتجات الرقمية.

المحور الثالث: الأداء السلوكي وقبول التكنولوجيا (النظرية المتبعة)

1. أرى أن استخدام البنوك الرقمية يرفع من كفاءة وإنجاز معاملاتي المادية اليومية.
2. يساهم البنك الرقمي في زيادة وعيي المالي وقدرتي على إدارة ميزانيتي الشخصية.
3. لدي نية مستمرة وثابتة في الاستمرار بالاعتماد على الصيرفة الرقمية مستقبلاً.
4. أنصح المحيطين بي بتبني واستخدام البنوك الرقمية كأداة مالية آمنة ومتطورة.

Abstract

This study aimed to measure the impact of digital transformation in the banking sector on enhancing financial inclusion, focusing on independent digital banks in the Kingdom of Saudi Arabia (A case study of STC Bank and D360 Bank).

To achieve the study objectives, the researcher adopted a descriptive-analytical approach. A questionnaire was developed as the primary data collection tool and distributed randomly to an actual sample of (152) digital banking customers. The collected data was statistically analyzed using SPSS v26 software .

The study revealed several key findings:

1. There is a statistically significant positive impact of digital transformation dimensions combined on enhancing financial inclusion in KSA, explaining (65%) of the variance in financial inclusion levels .
2. "User Interface Ease of Use" ranked first as the most influential dimension in integrating customers financially, followed by "System Stability," and "Digital Innovation" .
3. There are no statistically significant differences in the respondents' perceptions regarding the impact of digital transformation on financial

inclusion due to demographic variables (gender, age, education, income), proving the success of digital banks in achieving digital equity and inclusion across all social segments .

Based on the findings, the study recommended that digital banks continuous simplify user interfaces and increase investments in launching innovative financing and saving solutions driven by artificial intelligence to meet actual consumer needs .

Keywords: Banking Digital Transformation, Financial Inclusion, Saudi Digital Banks, Technology Acceptance Model (TAM).

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Digital Transformation in the Banking
Sector on Enhancing Financial Inclusion: A Case Study
of Saudi Digital Banks**

Prepared by

Abdulaziz Mohammed Alibrahim

Supervised by

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarrad

Year:2026