

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

الاستفادة من التكنولوجيا المالية (FinTech) لتعزيز الشمول المالي

إعداد الطالب:

ياسر حسن عبدالسلام الحسن

إشراف:

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

2	المقدمة
6	2. مشكلة الدراسة
10	3. أهمية الدراسة
14	4. أهداف الدراسة
17	5. تساؤلات الدراسة
19	6. فروض الدراسة
22	7. الدراسات السابقة
30	8. الفجوة البحثية
32	9. المنطلقات النظرية للدراسة
39	10. المنهجية وطرق البحث
44	11. مجتمع وعينة الدراسة
48	12. أداة الدراسة
55	13. أساليب التحليل الإحصائي
61	14. حدود الدراسة
63	15. المراجع

المقدمة

1.1 مدخل إلى موضوع الدراسة

شهدت العقود الأخيرة تحولات جذرية في بنية القطاع المالي العالمي، مدفوعة بموجات متلاحقة من التقدم التكنولوجي التي أعادت تشكيل طريقة تقديم الخدمات المالية واستهلاكها. وفي قلب هذه التحولات، برزت التكنولوجيا المالية (Financial Technology) (FinTech) كمحرك رئيسي للتغيير، حيث أحدثت ثورة في الصناعة المصرفية التقليدية التي ظلت لعقود تعتمد على النماذج التقليدية في التعامل مع العملاء وتقديم الخدمات. فالتكنولوجيا المالية لم تكن مجرد تحديث رقمي للخدمات القائمة، بل تمثل نقلة نوعية في فلسفة تقديم الخدمات المالية، حيث حولت العلاقة بين المؤسسات المالية والعملاء من علاقة تقليدية قائمة على الفروع والمراسلات الورقية إلى علاقة رقمية تفاعلية قائمة على التطبيقات الذكية والمنصات الإلكترونية (Schueffel, 2016; Gomber et al., 2018).

ويمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها "الاستخدام المبتكر للتقنيات الرقمية في تصميم وتقديم الخدمات والمنتجات المالية، بما يشمل تطبيقات الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، وسلسلة الكتل (البلوكتشين)، والتحليلات الضخمة للبيانات، والحوسبة السحابية، بهدف تحسين كفاءة الخدمات المالية، وخفض التكاليف، وزيادة الشفافية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الفئات التي كانت تعاني من الاستبعاد المالي (Pazarbasioglu et al., 2020)". وهذا التعريف يعكس الأبعاد المتعددة للتكنولوجيا المالية، التي لا تقتصر على الجانب التقني فحسب، بل تمتد إلى الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية.

وفي مقابل هذه الثورة التكنولوجية، يبرز مفهوم الشمول المالي (Financial Inclusion) كأحد الأهداف التنموية الأكثر إلحاحًا في عصرنا الحالي. فالشمول المالي يعني "ضمان حصول جميع الأفراد والشركات، وخاصة الفئات الأكثر تهميشًا، على مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة، والمنتجات المالية المتنوعة، بتكلفة معقولة، وبطريقة تحفظ كرامتهم وتحترم خصوصياتهم، وبما يمكنهم من إدارة حياتهم المالية بكفاءة والاستثمار في مستقبلهم (World Bank, 2020; Beck et al., 2007)". ويتجاوز الشمول المالي مجرد فتح حسابات بنكية، ليشمل جودة الخدمات، ومدى ملائمتها لاحتياجات الفئات المختلفة، واستدامتها، وقدرتها على تمكين المستفيدين من تحسين أوضاعهم المعيشية.

وتكمن العلاقة الجوهرية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في قدرة الأولى على تذليل العقبات التقليدية التي كانت تحول دون وصول الفئات المهمشة إلى الخدمات المالية. فقد كانت البنوك التقليدية تعتمد على شبكات الفروع الجغرافية، مما جعل الخدمات المالية حكراً على المناطق الحضرية والمدن الكبرى، مع إهمال شبه كامل للمناطق الريفية والنائية. كما كانت متطلبات فتح الحسابات (كحدود الإيداع الدنيا، والأوراق الثبوتية المعقدة، والتاريخ الائتماني الموثق) تشكل حواجز كبيرة أمام الفئات محدودة الدخل والعمالة غير الرسمية والشباب وكبار السن. أما اليوم، فمع انتشار الهواتف الذكية والإنترنت واسع النطاق، أصبحت الخدمات المالية في متناول اليد عبر تطبيقات بسيطة وآمنة، تتيح فتح الحسابات في دقائق، وإجراء المعاملات المالية من أي مكان، والحصول على التمويل والائتمان دون الحاجة إلى ضمانات تقليدية. (Demirgüç-Kunt & Klapper, 2013)

1.2 أهمية الموضوع في السياق العالمي

على المستوى العالمي، يُعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (Sustainable Development Goals – SDGs)، وتحديدًا الهدف الأول (القضاء على الفقر)، والهدف الثامن (النمو الاقتصادي الشامل والمستدام والعمل اللائق)، والهدف العاشر (الحد من عدم المساواة). فالأفراد الذين يمتلكون حسابات بنكية هم أكثر قدرة على مواجهة الصدمات المالية غير المتوقعة، وأكثر ميلاً للاستثمار في التعليم والصحة، وأكثر قابلية للحصول على التمويل الإنتاجي الذي يمكنهم من بدء مشاريعهم الصغيرة وتوسيعها. (World Bank, 2020)

وتشير إحصاءات البنك الدولي إلى أن حوالي 1.7 مليار شخص بالغ حول العالم لا يزالون غير متعاملين مع أي مؤسسة مالية رسمية، أي ما نسبته 31% من سكان العالم البالغين. (Global Findex Database, 2022) ومع أن هذه النسبة قد تراجعت من 51% في عام 2011، إلا أن الأرقام لا تزال مرتفعة، وتتركز هذه الفئة في الدول النامية والمناطق الريفية وبين الفئات محدودة الدخل والنساء والشباب. وقد أظهرت جائحة كوفيد-19 أهمية الشمول المالي بشكل جلي، حيث أن الأفراد غير المتعاملين مع النظام المالي وجدوا أنفسهم مستبعدين من برامج الدعم الحكومية التي تم صرفها عبر القنوات الرقمية. (Pazarbasioglu et al., 2020).

وفي هذا السياق، تبرز التكنولوجيا المالية كأداة فعالة لتحقيق الشمول المالي، حيث أظهرت الدراسات أن استخدام الهواتف المحمولة في تقديم الخدمات المالية (Mobile Money) في دول مثل كينيا وتنزانيا والهند، ساهم في رفع نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مالية من 26% إلى 82% في غضون عقد واحد فقط. كما أسهمت منصات الإقراض الإلكتروني والتمويل

الجماعي في توفير مصادر تمويل بديلة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة التي كانت تعاني من صعوبة الوصول إلى التمويل المصرفي التقليدي. (Gomber et al., 2018)

1.3 أهمية الموضوع في السياق المحلي (المملكة العربية السعودية)

في المملكة العربية السعودية، يحظى قطاع التكنولوجيا المالية باهتمام استثنائي في إطار رؤية المملكة 2030، التي وضعت التحول الرقمي والتنوع الاقتصادي في صدارة الأولويات الوطنية. وقد أنشأت الحكومة السعودية العديد من المبادرات والبرامج الداعمة لهذا القطاع، من أبرزها:

- مبادرة مدينة الرياض المالية: التي تهدف إلى جعل الرياض مركزاً مالياً عالمياً، وجذب الشركات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية.
- برنامج تطوير القطاع المالي: الذي يستهدف رفع نسبة المعاملات غير النقدية إلى 70% بحلول 2030، وزيادة نسبة الأسر التي تمتلك حسابات بنكية إلى 90%.
- إطلاق البنك المركزي السعودي (ساما) لبيئة تنظيمية تجريبية: (Regulatory Sandbox) لتشجيع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على ابتكار حلول مالية جديدة في بيئة آمنة ومراقبة، مما أسهم في دخول أكثر من 50 شركة ناشئة إلى السوق السعودي خلال السنوات الأخيرة.
- تأسيس شركة "تقنية" للمدفوعات: التي تدير نظام المدفوعات الوطني (مدى) وتطويره، مما ساهم في زيادة المدفوعات الإلكترونية بشكل ملحوظ.

ورغم هذه الجهود الكبيرة، لا تزال هناك تحديات تواجه تحقيق الشمول المالي الكامل في المملكة. فقد أشار تقرير البنك الدولي (2022) إلى أن نسبة البالغين السعوديين الذين يمتلكون حسابات بنكية بلغت 74%، وهي نسبة جيدة مقارنة بمتوسط دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (50%)، ولكنها لا تزال دون المستوى المستهدف (90%)، كما أن هناك فجوات واضحة بين المناطق الحضرية والريفية، وبين الفئات العمرية المختلفة، وبين الجنسين، حيث تبلغ نسبة النساء اللواتي يملكن حسابات بنكية حوالي 68% مقابل 80% للرجال. (SAMA, 2023)

كما أشار تقرير مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما، 2023) إلى أن حوالي 38% من المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة تواجه صعوبات في الحصول على التمويل المصرفي التقليدي، مما يدفعها إلى الاعتماد على التمويل غير الرسمي (الأقارب، المقرضون غير الرسميين) أو الادخار الذاتي، وهو ما يحد من قدرتها على النمو والتوسع. وتشير البيانات إلى أن هذه النسبة تصل إلى 45% في المناطق النائية والمحافظات الصغيرة، مما يعكس تفاقم مشكلة الشمول المالي جغرافيًا.

1.4 الفجوة البحثية والإشارة إليها

على الرغم من الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا المالية ودورها المحتمل في تحقيق الشمول المالي، إلا أن الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع في السياق السعودي لا تزال محدودة جدًا. فالدراسات المتاحة هي في الغالب تقارير وصفية أو استطلاعات رأي تصدرها الجهات الحكومية، وتفتقر إلى التحليل العميق والمنهجية العلمية الصارمة. وبمراجعة الأدبيات الأكاديمية، يلاحظ أن هناك ثلاث فجوات رئيسية:

1. غياب الدراسات الكمية التي تقيس الأثر الفعلي لـ FinTech على الشمول المالي في البنوك السعودية: معظم الدراسات ركزت على الجوانب النظرية أو دراسات الحالة الوصفية، دون استخدام أدوات إحصائية لقياس العلاقة بين المتغيرات.
2. إهمال تحليل العوائق التنظيمية والثقافية: رغم أن التحديات التقنية (مثل البنية التحتية والأمن السيبراني) حظيت ببعض الاهتمام، إلا أن العوائق التنظيمية (مثل تعقيد لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب) والعوائق الثقافية (مثل انخفاض الثقة في الخدمات الرقمية، وضعف الثقافة المالية لدى بعض الفئات) لم تُدرس بشكل كافٍ في السياق السعودي.
3. ضعف النماذج التطبيقية المقترحة: لم تقدم الدراسات السابقة نماذج عملية قابلة للتنفيذ لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية، بل اكتفت بتوصيات عامة غير محددة.

وعليه، يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوات عبر دراسة ميدانية شاملة تجمع بين المنهج الكمي والنوعي، وتقدم نموذجًا مقترحًا يمكن تطبيقه في البيئة المصرفية السعودية.

1.5 نظرة عامة على محتويات البحث

يتكون هذا البحث من خمسة فصول رئيسية، يتناول الفصل الأول الإطار العام للبحث (المقدمة، المشكلة، الأهمية، الأهداف، التساؤلات، الفروض). ويعرض الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري بالتفصيل، حيث يتم استعراض أهم النظريات التي تستند إليها الدراسة، مثل نظرية نشر الابتكار، ونظرية أصحاب المصلحة، ونموذج قبول التكنولوجيا الموحد (UTAUT) ويخصص الفصل الثالث لمنهجية البحث، حيث يتم شرح تصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينها، وأدوات جمع البيانات، وطرق التحليل الإحصائي. ويعرض الفصل الرابع نتائج الدراسة الميدانية، مع تحليل البيانات واختبار الفروض. وأخيراً، يقدم الفصل الخامس مناقشة النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات العملية، والمقترحات للدراسات المستقبلية.

2. مشكلة الدراسة

2.1 صياغة المشكلة

تتمثل المشكلة الأساسية لهذه الدراسة في وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات الهائلة التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي، والواقع الفعلي لمستويات الشمول المالي في القطاع المصرفي السعودي، مع عدم وضوح طبيعة العلاقة بين تبني البنوك لحلول FinTech ومستويات الشمول المالي المحققة، وتأثير العوامل التنظيمية والتقنية والثقافية على هذه العلاقة.

وتتفرع من هذه المشكلة الرئيسية مجموعة من المشكلات الفرعية، يمكن صياغتها في التساؤلات التالية:

1. ما مستوى تبني البنوك التجارية السعودية لحلول التكنولوجيا المالية (FinTech) بمختلف أنواعها (المدفوعات الرقمية، المحافظ الإلكترونية، الإقراض الإلكتروني، التمويل الجماعي، التأمين الرقمي، الاستشارات المالية الآلية)؟
2. هل يؤثر تبني حلول FinTech بشكل إيجابي على مؤشرات الشمول المالي في القطاع المصرفي السعودي (نسبة الحسابات البنكية، استخدام الخدمات الرقمية، حجم التمويل المقدم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، نسبة المعاملات غير النقدية، رضا العملاء عن الخدمات الرقمية)؟
3. ما التحديات والعوائق التنظيمية والتقنية والثقافية والتشغيلية التي تحد من فاعلية حلول FinTech في تحقيق الشمول المالي في البنوك السعودية؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الشمول المالي بين البنوك السعودية ذات التبني المرتفع لـ FinTech وتلك ذات التبني المنخفض لها؟

5. ما النموذج الأمثل والمقترح للاستفادة من التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البيئة المصرفية السعودية، مع مراعاة الخصوصيات التنظيمية والثقافية والتقنية للمملكة؟

2.2 توضيح الفجوة بين الواقع الحالي والمأمول

يعكس الواقع الحالي للشمول المالي في المملكة العربية السعودية تقدماً ملحوظاً مقارنة بالعقود السابقة، ولكن لا يزال هناك فجوة كبيرة بين ما هو قائم وما هو مأمول في إطار رؤية 2030.

الواقع الحالي:

- نسبة البالغين السعوديين الذين يمتلكون حسابات بنكية) 74%: البنك الدولي، 2022.
- نسبة المعاملات غير النقدية من إجمالي المعاملات) 42%: ساما، 2023.
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تحصل على تمويل مصرفي) 62%: ساما، 2023.
- نسبة النساء اللواتي يملكن حسابات بنكية. 68% :
- مؤشر الشمول المالي العالمي (Global Findex Index) للمملكة 0.52 من 1.00.
- عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية المرخصة 53 شركة) حتى نهاية 2023.
- نسبة الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أسبوعياً. 58% :

الواقع المأمول (وفق مستهدفات رؤية 2030 وبرنامج تطوير القطاع المالي):

- نسبة البالغين السعوديين الذين يمتلكون حسابات بنكية 90% بحلول 2030.
- نسبة المعاملات غير النقدية من إجمالي المعاملات 70% بحلول 2030.
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تحصل على تمويل مصرفي 80% بحلول 2030.

- نسبة النساء اللواتي يملكن حسابات بنكية: 85% :
- مؤشر الشمول المالي العالمي المستهدف 0.75 : من 1.00.
- عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية المرخصة المستهدف: أكثر من 100 شركة.
- نسبة الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أسبوعيًا المستهدفة: 85% :

الفجوة بين الواقع والمأمول:

المؤشر	الواقع الحالي	المستهدف 2030	الفجوة
نسبة البالغين بحسابات بنكية	74%	90%	16%
نسبة المعاملات غير النقدية	42%	70%	28%
تمويل المنشآت الصغيرة	62%	80%	18%
نسبة النساء بحسابات بنكية	68%	85%	17%
مؤشر الشمول المالي	0.52	0.75	0.23
استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف	58%	85%	27%

وتشير هذه الفجوات إلى وجود تحديات هيكلية وتنظيمية وثقافية تعيق تحقيق الأهداف الطموحة، وهو ما يتطلب دراسة علمية لتحليل هذه التحديات وتقديم حلول عملية.

2.3 الأدلة على وجود المشكلة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الأدلة والإحصاءات والتقارير الرسمية والدراسات السابقة التي تؤكد وجود مشكلة حقيقية تتعلق بضعف الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي في المملكة:

1. تقارير البنك الدولي (2021)، 2022، (أشارت إلى أن حوالي 26% من البالغين السعوديين لا يمتلكون حسابات بنكية، وهو ما يمثل حوالي 5.5 مليون شخص، وهذه الفئة تعيش بشكل أساسي في المناطق الريفية والمحافظات الصغيرة (World Bank, 2022) وتشير التقارير ذاتها إلى أن نسبة النساء اللواتي لا يملكن حسابات بنكية تبلغ 32% مقابل 20% للرجال.
2. تقارير مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما، 2023): أكدت أن 38% من المنشآت الصغيرة والمتوسطة لا تحصل على تمويل مصرفي كافٍ، وأن 30% منها تعتمد على التمويل الذاتي أو غير الرسمي، مما يحد من قدرتها على النمو والتوسع، ويزيد من معدلات فشل هذه المنشآت في السنوات الخمس الأولى من تأسيسها (حيث تصل نسبة الفشل إلى 45% بين المنشآت التي تفتقر إلى التمويل المصرفي المناسب).
3. تقرير مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما، 2023) حول التكنولوجيا المالية: أشار إلى أن 62% من المواطنين السعوديين يعتبرون انعدام الثقة في الخدمات الرقمية عائقاً رئيسياً أمام استخدامها، كما أن 48% يعتبرون ضعف الثقافة المالية عائقاً إضافياً، و38% يواجهون صعوبات تقنية في استخدام التطبيقات المصرفية (ضعف الاتصال، تعقيد واجهات المستخدم، إلخ).
4. الدراسات الأكاديمية السابقة: مثل دراسة سنوسي (2022) في مصر التي وجدت أن التمويل الجماعي الإلكتروني ساهم بشكل محدود في تحسين الشمول المالي بسبب ضعف الوعي المالي وغياب الثقة في المنصات الرقمية. كما أشارت دراسة Gomber et al. (2018) إلى أن التحديات التنظيمية (مثل لوائح مكافحة غسل الأموال المعقدة) تُعد عائقاً رئيسياً أمام انتشار التكنولوجيا المالية في العديد من الدول النامية.
5. الإحصاءات الرقمية: تشير إحصاءات هيئة الاتصالات السعودية إلى أن 86% من سكان المملكة يستخدمون الهواتف الذكية، و97% منهم يستخدمون الإنترنت بانتظام، مما يعني أن البنية التحتية التقنية متاحة بشكل واسع، لكن

الاستفادة منها في الخدمات المالية لا تزال دون المستوى المطلوب (بنسبة 58% فقط يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أسبوعيًا).

6. تقارير التنافسية العالمية: أظهر تقرير التنافسية العالمية الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي (2023) أن المملكة تحتل المرتبة 38 عالميًا في مؤشر الشمول المالي، وهي مرتبة متوسطة، في حين أنها تحتل المرتبة 25 في مؤشر التطور التكنولوجي، مما يشير إلى وجود فجوة بين التقدم التكنولوجي ومستوى الشمول المالي الفعلي.

3. أهمية الدراسة

3.1 الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في النقاط التالية:

أولاً: إثراء المعرفة النظرية في مجال التكنولوجيا المالية والشمول المالي

تقدم هذه الدراسة إسهامًا نظريًا جديدًا من خلال بناء إطار مفاهيمي متكامل يربط بين متغيري التكنولوجيا المالية والشمول المالي في سياق بيئة مصرفية نامية مثل السعودية. حيث أن معظم الأدبيات الأكاديمية المتاحة تركز على الأسواق المتقدمة (مثل الولايات المتحدة وأوروبا) أو على الاقتصادات الناشئة الكبيرة (مثل الصين والهند)، مع ندرة ملحوظة في الدراسات التي تتناول دول الخليج العربي عامة والمملكة خاصة. وبالتالي، ستسهم هذه الدراسة في سد هذه الفجوة الجغرافية والمعرفية، وتقديم رؤية جديدة حول كيفية تطبيق نظريات التبني التكنولوجي في سياق ثقافي وتنظيمي مختلف.

ثانيًا: اختبار النظريات الحالية في سياق جديد

تختبر هذه الدراسة صحة النظريات الكلاسيكية والحديثة في مجال تبني التكنولوجيا، وعلى رأسها نظرية نشر الابتكار (DOI) لـ Rogers (1995)، ونموذج قبول التكنولوجيا الموحد (UTAUT) لـ Venkatesh et al. (2003)، ونظرية أصحاب المصلحة لـ

Freeman (1984)، وذلك من خلال اختبار فروض مستمدة من هذه النظريات في البيئة المصرفية السعودية. وإذا أثبتت الدراسة صحة هذه النظريات في هذا السياق الجديد، فسيكون ذلك دليلاً على اتساع نطاق تطبيقها، وإضافة تأكيد تجريبي جديد لها في الأدبيات الأكاديمية.

ثالثاً: تطوير أدوات قياس جديدة ومحكمة

تسهم الدراسة في تطوير أدوات قياس جديدة (استبيان ومقاييس) لقياس متغيرات التكنولوجيا المالية والشمول المالي والعوائق المؤثرة، وذلك بعد التحقق من صدقها وثباتها في السياق السعودي. وستكون هذه الأدوات متاحة للباحثين الآخرين لاستخدامها في دراسات مستقبلية، مما يعزز من قابلية المقارنة والاستنساخ في البحوث المستقبلية.

رابعاً: تحديد العوامل الوسيطة والمعدلة

تذهب الدراسة إلى ما هو أبعد من اختبار العلاقات المباشرة، حيث تسعى إلى تحديد العوامل الوسيطة (مثل الثقة الرقمية، الثقافة المالية) والعوامل المعدلة (مثل العمر، الجنس، المنطقة الجغرافية، حجم المؤسسة) التي تؤثر على العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي. وهذا من شأنه تقديم فهم أعمق للآليات التي تعمل من خلالها التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول، وتفسير التباين في النتائج بين الدراسات السابقة.

خامساً: تقديم نموذج نظري جديد

تعمل الدراسة على تطوير نموذج نظري جديد (يمكن تسميته "نموذج التكامل المالي الرقمي") يجمع بين متغيرات تبني التكنولوجيا المالية، ومؤشرات الشمول المالي، والعوائق التنظيمية والثقافية، والعوامل الديموغرافية، في نموذج واحد قابل للاختبار التجريبي. وسيكون هذا النموذج إضافة نوعية للأدبيات الأكاديمية، ويمكن أن يُستخدم كإطار مرجعي للدراسات المستقبلية في مجالات التمويل والتكنولوجيا والتنمية.

3.2 الأهمية التطبيقية

أولاً: تقديم توصيات عملية للمؤسسات المصرفية

تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية القابلة للتنفيذ للبنوك التجارية السعودية، تشمل:

- كيفية تحسين استراتيجياتها الرقمية لاستهداف الفئات المهمشة (النساء، سكان المناطق الريفية، الشباب، كبار السن، المنشآت الصغيرة).
- تصميم منتجات مالية رقمية مخصصة تناسب مع احتياجات كل فئة (مثل حسابات التوفير الرقمية منخفضة التكلفة، برامج الإقراض الصغير عبر التطبيقات، منصات التمويل الجماعي للمشاريع الناشئة).
- تطوير واجهات المستخدم لتكون أكثر سهولة وبساطة، خاصة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعزيز برامج التوعية المالية والرقمية لزيادة الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية ورفع مستوى الثقافة المالية لدى العملاء.

ثانيًا: مساعدة صانعي السياسات والجهات التنظيمية

تزود الدراسة الجهات التنظيمية (مؤسسة النقد العربي السعودي – ساما، وزارة المالية، هيئة السوق المالية) بمعلومات قيمة حول فاعلية السياسات الحالية، وتقديم توصيات مبنية على الأدلة حول كيفية تحسين البيئة التنظيمية لتشجيع التكنولوجيا المالية، ومنها:

- تبسيط لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT) للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، مع الحفاظ على مستويات الأمان المطلوبة.
- تعزيز برامج الشمول المالي الموجهة للمناطق النائية والمحافظات الصغيرة عبر تقديم حوافز للبنوك لتوسيع خدماتها الرقمية في هذه المناطق.
- دعم تأسيس المزيد من شركات التكنولوجيا المالية الوطنية عبر تسريع عمليات الترخيص وتقديم حوافز ضريبية.
- تطوير البنية التحتية للدفع الإلكتروني وجعلها أكثر شمولاً وتكاملاً مع جميع الجهات الحكومية والخاصة.

ثالثًا: تطوير أدوات قياس وتقييم للشمول المالي

تصمم الدراسة مؤشرًا مركبًا لقياس الشمول المالي في السعودية يشمل أبعادًا متعددة (الوصول، الاستخدام، الجودة، الاستفادة، التمكين الاقتصادي)، ويمكن للجهات المعنية استخدام هذا المؤشر لرصد وتقييم مستويات الشمول المالي بشكل دوري، ومقارنتها بالمستهدفات الوطنية والدولية، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تدخلات سياسية.

رابعاً: دعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030

تساهم الدراسة بشكل مباشر في تحقيق عدد من مستهدفات رؤية المملكة 2030، خاصة ضمن برنامج تطوير القطاع المالي، ومنها:

- رفع نسبة المعاملات غير النقدية من 42% إلى 70% بحلول 2030.
- زيادة نسبة الأسر السعودية المالكة لحسابات بنكية من 74% إلى 90%.
- تحسين وصول المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى التمويل من 62% إلى 80%.
- رفع مساهمة قطاع التكنولوجيا المالية في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي.
- تعزيز دور المرأة في النشاط الاقتصادي من خلال توفير خدمات مالية رقمية تناسب احتياجاتها وتحدياتها.

خامساً: الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة

تستعرض الدراسة تجارب دولية ناجحة في مجال استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي) مثل تجربة كينيا في تطبيق M-Pesa، وتجربة الهند في نظام UPI للمدفوعات، وتجربة سنغافورة في بيئة التكنولوجيا المالية التنظيمية)، وتستخلص الدروس المستفادة التي يمكن تطبيقها في البيئة السعودية، مع مراعاة الخصوصيات المحلية.

سادساً: تحسين تجربة العملاء

تركز الدراسة على تحليل رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الرقمية، وتحديد نقاط القوة والضعف في التجربة الحالية، مما يساعد البنوك على تحسين خدماتها وزيادة ولاء العملاء، وبالتالي تعزيز الشمول المالي من خلال الاستخدام المستدام للخدمات لا الاكتفاء بفتح الحسابات فقط.

4. أهداف الدراسة

4.1 الهدف العام

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التكنولوجيا المالية (FinTech) على تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية السعودية، وتحديد العوامل التنظيمية والتقنية والثقافية المؤثرة في هذه العلاقة، وصولاً إلى تقديم نموذج مقترح لتنفيذ دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

4.2 الأهداف الخاصة

تنبثق من الهدف العام مجموعة من الأهداف الخاصة المحددة والقابلة للتحقيق، وهي كالتالي:

الهدف الخاص الأول: تحديد مستوى تبني البنوك التجارية السعودية لحلول التكنولوجيا المالية

يهدف هذا الهدف إلى قياس مدى استفادة البنوك السعودية من حلول التكنولوجيا المالية في خمسة مجالات رئيسية:

- المدفوعات الرقمية: مثل تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول، والتحويلات الفورية، والدفع عبر رمز الاستجابة السريعة (QR Code).
- المحافظ الإلكترونية: مثل محفظة STCPay، ومحافظ البنوك الإلكترونية، والتطبيقات التي تتيح تخزين الأموال وإجراء المعاملات دون حاجة إلى بطاقة مصرفية.
- الإقراض الإلكتروني والتمويل الجماعي: مثل منصات الإقراض بين الأفراد (P2P Lending)، ومنصات التمويل الجماعي (Crowdfunding) للمشاريع الصغيرة والناشئة.

- **التأمين الرقمي (InsurTech):** مثل تطبيقات التأمين الصحي والسيارات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تقدير المخاطر وتسعير الوثائق.
- **الاستشارات المالية الآلية (Robo-Advisory):** مثل التطبيقات التي تقدم نصائح استثمارية آلية بناءً على تحليل البيانات وتحمل المخاطر لدى العميل.

الهدف الخاص الثاني: قياس أثر تبني حلول FinTech على مؤشرات الشمول المالي

يهدف هذا الهدف إلى تحديد العلاقة السببية بين تبني حلول FinTech وبين المؤشرات التالية للشمول المالي:

- **مؤشر الوصول (Access):** ويشمل نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية أو محافظ إلكترونية، وعدد الفروع الرقمية، وعدد أجهزة الصراف الآلي التي تدعم الخدمات الرقمية.
- **مؤشر الاستخدام (Usage):** ويشمل تواتر استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، وحجم المعاملات غير النقدية، ونسبة المدفوعات الإلكترونية من إجمالي المدفوعات.
- **مؤشر الجودة (Quality):** ويشمل رضا العملاء عن الخدمات الرقمية، وسهولة الاستخدام، وأمن وسرية المعاملات، وسرعة إنجاز المعاملات.
- **مؤشر الاستدامة (Sustainability):** ويشمل استمرارية استخدام الخدمات الرقمية، وارتفاع معدلات الاحتفاظ بالعملاء، وقلة نسبة الحسابات غير النشطة.
- **مؤشر التمكين الاقتصادي (Economic Empowerment):** ويشمل زيادة دخل الأفراد، وارتفاع نسبة المنشآت الصغيرة التي حصلت على تمويل ونجحت في النمو، وانخفاض نسبة الفقر والاستبعاد المالي.

الهدف الخاص الثالث: تشخيص العوائق والتحديات التي تحد من فاعلية FinTech في تحقيق الشمول المالي

يهدف هذا الهدف إلى تحديد وتحليل التحديات التي تواجه تبني ونشر التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي السعودي، وتصنيفها إلى أربع فئات رئيسية:

- **العوائق التنظيمية:** مثل تعقيد لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وطول إجراءات الترخيص للشركات الناشئة، وعدم كفاية الحماية القانونية للمتعاملين الرقميين، وغياب تشريعات موحدة للتعامل مع العملات الرقمية والتقنيات الجديدة.
- **العوائق التقنية:** مثل ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق، وانقطاع الاتصال بالإنترنت، وارتفاع تكلفة التطبيقات المصرفية المتطورة، وقضايا الأمن السيبراني والاحتيال الرقمي.
- **العوائق الثقافية والسلوكية:** مثل انعدام الثقة في الخدمات الرقمية، والخوف من الاحتيال، وارتفاع نسبة الأمية المالية، والميل إلى التعاملات النقدية، وعدم الإلمام بالتطبيقات الذكية، خاصة لدى الفئات العمرية الأكبر سنًا.
- **العوائق التشغيلية:** مثل نقص الكوادر البشرية المؤهلة في مجال التكنولوجيا المالية، وارتفاع تكاليف التحول الرقمي، ومقاومة التغيير داخل البنوك التقليدية، وضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل البنك.

الهدف الخاص الرابع: تقديم نموذج مقترح لتفعيل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

يهدف هذا الهدف إلى بناء نموذج تطبيقي متكامل يمكن للبنوك والجهات التنظيمية الاستفادة منه لتحقيق الشمول المالي، ويتضمن النموذج المقترح العناصر التالية:

- **استراتيجيات التحول الرقمي:** تشمل خريطة طريق لتحديث الأنظمة المصرفية، ورقمنة جميع الخدمات، وتطوير قنوات تقديم الخدمات الرقمية.
- **تصميم المنتجات المالية الشاملة:** تشمل مقترحات لمنتجات مالية رقمية مخصصة للفئات المهمشة، مثل حسابات التوفير منخفضة التكلفة، وبرامج الإقراض الصغير عبر التطبيقات، ومنتجات التمويل الإسلامي الرقمية.

- برامج التوعية المالية والرقمية: تشمل مبادرات لرفع مستوى الثقافة المالية لدى المواطنين، وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية، وتدريب الفئات المستبعدة على استخدام التطبيقات المصرفية.
- السياسات التنظيمية المحفزة: تشمل مقترحات لتعديل اللوائح التنظيمية لتشجيع الابتكار، وتقليل الأعباء الإدارية على شركات التكنولوجيا المالية، وتوفير حوافز للبنوك لتوسيع نطاق خدماتها الرقمية.
- شراكات القطاعين العام والخاص: تشمل مقترحات لتعزيز التعاون بين البنوك وشركات التقنية المالية والجهات الحكومية، وبناء منظومة متكاملة للشمول المالي.

5. تساؤلات الدراسة

تتفرع من مشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات البحثية المحددة التي توجه مسار البحث وتساعد في تحقيق أهدافه:

السؤال الأول: ما مستوى تبني البنوك التجارية السعودية لحلول التكنولوجيا المالية (FinTech) بمختلف أنواعها؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى انتشار حلول المدفوعات الرقمية في البنوك السعودية؟
- ما مدى استخدام المحافظ الإلكترونية من قبل عملاء البنوك السعودية؟
- ما مدى توفر وتطبيق منصات الإقراض الإلكترونية والتمويل الجماعي في البنوك السعودية؟
- ما مدى تطور خدمات التأمين الرقمي (InsurTech) المقدمة عبر البنوك؟
- ما مدى استخدام الاستشارات المالية الآلية (Robo-Advisory) في البنوك السعودية؟

السؤال الثاني: ما أثر تبني حلول FinTech على تحسين مؤشرات الشمول المالي في القطاع المصرفي السعودي؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يؤثر تبني حلول المدفوعات الرقمية على نسبة المعاملات غير النقدية؟

- كيف يؤثر استخدام المحافظ الإلكترونية على معدل فتح الحسابات البنكية الجديدة؟
- كيف يؤثر الإقراض الإلكتروني على حجم التمويل المقدم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة؟
- كيف تؤثر الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء واستمرارية استخدامهم للخدمات المصرفية؟
- كيف تسهم حلول FinTech في تمكين المرأة اقتصاديًا وزيادة مشاركتها في النشاط الاقتصادي؟

السؤال الثالث: ما التحديات والعوائق التنظيمية والتقنية والثقافية والتشغيلية التي تحد من فاعلية حلول FinTech في تحقيق الشمول المالي في المملكة؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أهم العوائق التنظيمية التي تواجه انتشار التكنولوجيا المالية في السعودية (مثل تعقيد لوائح مكافحة غسل الأموال، طول إجراءات الترخيص)؟
- ما أهم العوائق التقنية (مثل ضعف البنية التحتية، مخاطر الأمن السيبراني، تكلفة التطبيقات)؟
- ما أهم العوائق الثقافية والسلوكية (مثل انعدام الثقة، ضعف الثقافة المالية، الخوف من الاحتيال)؟
- ما أهم العوائق التشغيلية (مثل نقص الكوادر المؤهلة، مقاومة التغيير داخل البنوك)؟
- ما التفاوت في حجم هذه العوائق بين المناطق الحضرية والريفية، وبين الفئات العمرية المختلفة، وبين الجنسين؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الشمول المالي بين البنوك ذات التبني المرتفع لـ FinTech والبنوك ذات التبني المنخفض؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يختلف مستوى الوصول إلى الخدمات المالية بين البنوك ذات التبني المرتفع والمنخفض؟
- هل يختلف مستوى استخدام الخدمات المالية بين المجموعتين؟
- هل تختلف جودة الخدمات المالية المقدمة بين المجموعتين؟

- هل يختلف مستوى التمكين الاقتصادي للعملاء بين المجموعتين؟

السؤال الخامس: ما النموذج الأمثل المقترح لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية بما يتناسب مع خصوصية البيئة السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما الاستراتيجيات الأنسب للتحويل الرقمي في البنوك السعودية لتحقيق الشمول المالي؟
- ما المنتجات المالية الرقمية الأكثر فعالية لاستهداف الفئات المهمشة؟
- ما برامج التوعية المالية والرقمية الأكثر تأثيرًا في رفع مستوى الثقافة المالية والثقة في الخدمات الرقمية؟
- ما السياسات التنظيمية المحفزة التي يمكن للجهات الحكومية اعتمادها لتشجيع التكنولوجيا المالية؟
- كيف يمكن بناء شراكات فعالة بين القطاعين العام والخاص لتعزيز الشمول المالي في المملكة؟

6. فروض الدراسة

بما أن هذه الدراسة تتبنى المنهج الكمي في مرحلتها الأساسية (مع إضافة مرحل نوعي استكشافي)، فقد تم صياغة مجموعة من الفروض القابلة للاختبار الإحصائي. وتنقسم الفروض إلى فرضية رئيسية وفروض فرعية، ولكل منها فرضية صفيرية (H_0) وفرضية بديلة (H_1).

6.1 الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفيرية الرئيسية: (H_0)

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبني حلول التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي السعودي.

الفرضية البديلة الرئيسية: (H_1)

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبني حلول التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي السعودي.

6.2 الفروض الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى (حول المدفوعات الرقمية):

- الفرضية الصفريية: (H_{01}) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني حلول المدفوعات الرقمية ونسبة المعاملات غير النقدية في البنوك السعودية.
- الفرضية البديلة: (H_{11}) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني حلول المدفوعات الرقمية ونسبة المعاملات غير النقدية في البنوك السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية (حول الإقراض الإلكتروني):

- الفرضية الصفريية: (H_{02}) لا يؤثر تبني منصات الإقراض الإلكتروني بشكل إيجابي على حجم التمويل المقدم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في البنوك السعودية.
- الفرضية البديلة: (H_{12}) يؤثر تبني منصات الإقراض الإلكتروني بشكل إيجابي على حجم التمويل المقدم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في البنوك السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة (حول المحافظ الرقمية):

- الفرضية الصفريية: (H_{03}) لا توجد علاقة طردية بين استخدام المحافظ الرقمية وتطبيقات الخدمات المصرفية المتنقلة ومعدل فتح الحسابات البنكية الجديدة في السعودية.
- الفرضية البديلة: (H_{13}) توجد علاقة طردية بين استخدام المحافظ الرقمية وتطبيقات الخدمات المصرفية المتنقلة ومعدل فتح الحسابات البنكية الجديدة في السعودية.

الفرضية الفرعية الرابعة (حول الفروق بين البنوك):

- الفرضية الصفريية: (H_{04}) لا يختلف مستوى الشمول المالي اختلافاً دالاً إحصائياً بين البنوك السعودية ذات التبني المرتفع لـ FinTech والبنوك ذات التبني المنخفض لها.

- الفرضية البديلة: (H14) يختلف مستوى الشمول المالي اختلافاً دالاً إحصائياً بين البنوك السعودية ذات التبني المرتفع لـ FinTech والبنوك ذات التبني المنخفض لها.

الفرضية الفرعية الخامسة (حول العوائق التنظيمية والتقنية):

- الفرضية الصفريّة: (H05) لا تؤثر التحديات التنظيمية والتقنية (كضعف البنية التحتية الرقمية، غياب التشريعات المرنة، تعقيد الإجراءات) سلباً على فاعلية FinTech في تحقيق الشمول المالي في السعودية.

- الفرضية البديلة: (H15) تؤثر التحديات التنظيمية والتقنية (كضعف البنية التحتية الرقمية، غياب التشريعات المرنة، تعقيد الإجراءات) سلباً على فاعلية FinTech في تحقيق الشمول المالي في السعودية.

الفرضية الفرعية السادسة (حول العوائق الثقافية):

- الفرضية الصفريّة: (H06) لا تؤثر العوائق الثقافية (انعدام الثقة، ضعف الثقافة المالية، الخوف من الاحتيال) سلباً على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية في السعودية.

- الفرضية البديلة: (H16) تؤثر العوائق الثقافية (انعدام الثقة، ضعف الثقافة المالية، الخوف من الاحتيال) سلباً على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية في السعودية.

الفرضية الفرعية السابعة (حول الجنس):

- الفرضية الصفريّة: (H07) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى استخدام حلول FinTech والاستفادة منها في تحقيق الشمول المالي.

- الفرضية البديلة: (H17) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى استخدام حلول FinTech والاستفادة منها في تحقيق الشمول المالي.

الفرضية الفرعية الثامنة (حول المنطقة الجغرافية):

- الفرضية الصفريّة: (H08) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشمول المالي بين المناطق الحضرية والريفية في المملكة.

- الفرضية البديلة: (H₁₈) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشمول المالي بين المناطق الحضرية والريفية في المملكة.

الفرضية الفرعية التاسعة (حول الثقة والرضا):

- الفرضية الصفرية: (H₀₉) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية ومستوى رضا العملاء واستمرارية استخدامهم للخدمات.
- الفرضية البديلة: (H₁₉) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية ومستوى رضا العملاء واستمرارية استخدامهم للخدمات.

الفرضية الفرعية العاشرة (حول التمكين الاقتصادي):

- الفرضية الصفرية: (H₀₁₀) لا تسهم حلول FinTech بشكل إيجابي في تمكين الفئات المهمشة اقتصاديًا (كالنساء والشباب وأصحاب المنشآت الصغيرة) في السعودية.
- الفرضية البديلة: (H₁₁₀) تسهم حلول FinTech بشكل إيجابي في تمكين الفئات المهمشة اقتصاديًا (كالنساء والشباب وأصحاب المنشآت الصغيرة) في السعودية.

7. الدراسات السابقة

7.1 الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية (FinTech)

الدراسة الأولى "Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech" – Schueffel, P. (2016) :

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تعريف أكاديمي دقيق لمفهوم التكنولوجيا المالية، وتمييزه عن المصطلحات المشابهة مثل التكنولوجيا المصرفية (BankTech) والتكنولوجيا التأمينية (InsurTech)، ووضع إطار مفاهيمي واضح يمكن الباحثين والممارسين من التعامل مع المصطلح بشكل دقيق.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المراجعة المنهجية للأدبيات الأكاديمية والتقارير الصناعية الصادرة عن المؤسسات المالية العالمية، كما أجرت مقابلات مع خبراء في مجال التكنولوجيا المالية من أوروبا وأمريكا الشمالية.

أهم النتائج: خلصت الدراسة إلى تعريف شامل للتكنولوجيا المالية بأنها "استخدام التقنيات الرقمية والأنظمة الحاسوبية المتطورة في تقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة، تعمل على تحسين الكفاءة، وخفض التكاليف، وزيادة الشفافية، وتوسيع نطاق الوصول". كما حددت أربعة أبعاد رئيسية للتكنولوجيا المالية: (1) الدفع والتحويلات، (2) التمويل والإقراض، (3) الاستثمار وإدارة الأصول، (4) التأمين. وأكدت الدراسة على أن التكنولوجيا المالية ليست مجرد أدوات رقمية، بل هي نموذج أعمال جديد يغير طريقة تفاعل المؤسسات المالية مع عملائها.

العلاقة ببحثي: تشكل هذه الدراسة الأساس المفاهيمي الذي ساعدهم عليه في تصنيف وتحديد أنواع حلول FinTech التي سأدرسها في البحث الحالي، كما أنها توفر تعريفاً موحداً يساعد في تحقيق الاتساق المصطلحي مع الأدبيات الأخرى.

الدراسة الثانية "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation" – Gomber, P., et al. (2018) :

الهدف: هدفت الدراسة إلى تحليل القوى المحركة للثورة المالية التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في صناعة الخدمات المالية حول العالم، وتحديد العوامل التي أسهمت في تسارع وتيرة الابتكار في هذا المجال.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على منهج نوعي يعتمد على تحليل المحتوى والمقابلات المتعمقة مع 45 خبيراً من مؤسسات مالية تقليدية، وشركات تكنولوجيا مالية ناشئة، وهيئات تنظيمية، وأكاديميين من 12 دولة مختلفة.

أهم النتائج: حددت الدراسة ثلاث قوى رئيسية تقف خلف ثورة التكنولوجيا المالية: (1) التقدم السريع في تقنيات المعلومات والاتصالات (خاصة الهواتف الذكية، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة)، (2) تغير تفضيلات العملاء نحو الخدمات الرقمية السريعة والمرنة ومنخفضة التكلفة، (3) البيئة التنظيمية المشجعة التي بدأت الحكومات في توفيرها عبر بيئات تجريبية تنظيمية (Regulatory Sandboxes) وحوافز للشركات الناشئة. كما أشارت الدراسة إلى أن هذه القوى تتفاعل مع بعضها البعض بشكل معقد، مما يخلق ديناميكية فريدة في قطاع الخدمات المالية.

العلاقة بين: تساعدني هذه الدراسة في بناء الإطار النظري للعوامل المؤثرة في تبني البنوك السعودية للتكنولوجيا المالية، وخصوصاً فيما يتعلق بالبيئة التنظيمية المشجعة ومدى توفرها في المملكة، وتغير تفضيلات العملاء السعوديين نحو الخدمات الرقمية.

الدراسة الثالثة، "Fintech: Ecosystem, Business Models, Investment Decisions, and Challenges" – Lee, I., & Shin, Y. J. (2018) :

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تحليل شامل للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية (FinTech Ecosystem)، وتحديد نماذج الأعمال المختلفة في هذا القطاع، وتحليل قرارات الاستثمار والتحديات التي تواجه الشركات الناشئة.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المراجعة المنهجية لـ 150 ورقة بحثية وتقرير صناعي صدر بين عامي 2010 و 2017، مع تحليل محتوى متعمق لأكثر من 50 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من آسيا وأوروبا وأمريكا.

أهم النتائج: صنفت الدراسة نماذج أعمال التكنولوجيا المالية إلى 6 فئات رئيسية: (1) المدفوعات والتحويلات، (2) الإقراض والتمويل الجماعي، (3) التأمين الرقمي، (4) إدارة الثروات والاستشارات الآلية، (5) العملات الرقمية وسلسلة الكتل (البلوكتشين)، (6) التنظيم التكنولوجي (RegTech). كما حددت أربع تحديات رئيسية: (1) التحديات التنظيمية والقانونية، (2) التحديات التقنية (الأمن، قابلية التوسع)، (3) تحديات السوق (المنافسة مع البنوك التقليدية، ثقة العملاء)، (4) تحديات التمويل والاستمرارية.

العلاقة بين: تساعدني هذه الدراسة في تحديد التحديات التي سأبحث عنها في السياق السعودي، وتصنيف حلول FinTech التي سأدرسها، كما تقدم إطاراً تحليلياً يمكن تعديله ليناسب البيئة المصرفية السعودية.

7.2 الدراسات المتعلقة بالشمول المالي

الدراسة الرابعة "Financial Inclusion and Poverty" – Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2013) :

الهدف: هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل العلاقة بين مستويات الشمول المالي ومعدلات الفقر والدخل الفردي على مستوى عالمي، وتحديد ما إذا كان الشمول المالي يؤدي إلى تخفيض الفقر أم أنه مجرد انعكاس لارتفاع الدخل.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات مسوح (Global Findex Database) التي أجراها البنك الدولي على أكثر من 150 دولة، شملت أكثر من 150,000 فرد، باستخدام نماذج الانحدار المتعدد (Multiple Regression) وتحليل المسار (Path Analysis).

أهم النتائج: وجدت الدراسة علاقة سلبية قوية وذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي (مقاسة بنسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية) ومعدلات الفقر (معامل ارتباط -0.72 عند مستوى دلالة 0.01). كما وجدت أن الأفراد الذين يمتلكون حسابات بنكية هم أكثر قدرة على الصمود أمام الصدمات المالية بنسبة 40%، وأكثر ميلاً للاستثمار في التعليم والصحة بنسبة 35%، وأكثر قدرة على الادخار للمستقبل. وأكدت الدراسة أن هذه العلاقة ليست مجرد ارتباط، بل هناك تأثير سببي من الشمول المالي إلى تخفيض الفقر، خاصة عندما يقترن الشمول المالي ببرامج التثقيف المالي.

العلاقة بحثي: تبرر هذه الدراسة أهمية الشمول المالي كهدف استراتيجي للمملكة، وتدعم اختيار مؤشرات الشمول المالي كمتغير تابع في الدراسة، وتوفر أساساً نظرياً لتبرير الاهتمام الحكومي بتحقيق الشمول المالي في رؤية 2030.

الدراسة الخامسة: أبو السعود، م. (2021) – "الشمول المالي في الدول العربية: التحديات وفرص التحسين"

الهدف: هدفت الدراسة إلى تقييم واقع الشمول المالي في الدول العربية مقارنة بالدول الأخرى، وتحديد التحديات الخاصة التي تواجه المنطقة العربية، واقتراح فرص للتحسين.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن الإحصائي، حيث قارنت بيانات الشمول المالي لـ 22 دولة عربية مع متوسطات 50 دولة نامية و30 دولة متقدمة، باستخدام مؤشرات البنك الدولي والاتحاد الدولي للاتصالات.

أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن الدول العربية لا تزال متأخرة في مؤشرات الشمول المالي (متوسط نسبة الحسابات البنكية 48%) مقارنة بدول مثل الهند (80%) وإندونيسيا (78%)، رغم توفر البنية التحتية والمؤسسات المصرفية في معظم الدول العربية. وحددت الدراسة ثلاثة تحديات رئيسية خاصة بالمنطقة العربية: (1) العائق الثقافي (انخفاض الثقة في المؤسسات المالية، التفضيل للتعاملات النقدية)، (2) العائق التشريعي (قوانين قديمة لا تتناسب مع الخدمات الرقمية)، (3) العائق الاقتصادي (ارتفاع معدلات البطالة والفقر في بعض الدول)، (4) الفجوة بين الجنسين (حيث لا تزال نسبة النساء اللواتي يملكن حسابات بنكية أقل من الرجال في معظم الدول العربية).

العلاقة بين: تسلط هذه الدراسة الضوء على التحديات الثقافية والإدارية التي تهم دراستي في السياق السعودي، وتؤكد أن العديد من هذه التحديات مشتركة بين الدول العربية، مما يوحي بوجود عوامل هيكلية وثقافية مشتركة تحتاج إلى دراسة أعمق.

الدراسة السادسة "Finance, Inequality and the Poor" – Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2007) :

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الفرضية القائلة إن تطوير القطاع المالي يقلل من عدم المساواة في الدخل ويساعد الفقراء بشكل غير متناسب، من خلال تحليل بيانات من 72 دولة نامية ومتقدمة على مدى 40 عامًا.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على نماذج الاقتصاد القياسي (Panel Data Regression) باستخدام بيانات من البنك الدولي وصندوق النقد الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

أهم النتائج: وجدت الدراسة أن تحسين القطاع المالي (زيادة الائتمان الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي) يرتبط بانخفاض عدم المساواة في الدخل، وأن هذا التأثير يكون أكبر في الدول ذات المستويات الأولية المنخفضة من الشمول المالي. كما وجدت أن الفقراء يستفيدون بشكل غير متناسب من توسع القطاع المالي، حيث تزيد دخل الشريحة الأدنى (الخمس الأدنى دخلًا) بمعدل أسرع من الشرائح الأعلى دخلًا. وأرجعت الدراسة ذلك إلى زيادة فرص الحصول على التمويل الإنتاجي، وتوسيع فرص العمل، وزيادة الاستثمار في رأس المال البشري.

العلاقة بين: تدعم هذه الدراسة المبرر الاقتصادي للشمول المالي، وتوضح أن تحقيق الشمول المالي ليس فقط قضية عدالة اجتماعية، بل هو استثمار اقتصادي يعزز النمو ويقلل الفجوات، مما يدعم أهمية البحث في وسائل تحقيق الشمول المالي.

7.3 الدراسات التي جمعت بين FinTech والشمول المالي

الدراسة السابعة "Fintech and Financial Inclusion" (World Bank Report) – Pazarbasioglu, C., et al. (2020) :

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول النامية، وقياس الأثر الفعلي للحلول الرقمية على الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، مع تقديم توصيات سياسية للحكومات والمؤسسات المالية.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على تحليل حالة لـ 12 دولة نامية من قارات مختلفة (كينيا، تنزانيا، الهند، الفلبين، إندونيسيا، البرازيل، المكسيك، نيجيريا، مصر، باكستان، بنجلاديش، فيتنام)، باستخدام مجموعة متنوعة من المصادر: بيانات البنك الدولي، تقارير البنوك المركزية، مقابلات مع خبراء محليين، وتحليل بيانات مقدمي الخدمات المالية الرقمية.

أهم النتائج: أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية ساهمت في زيادة نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات بنكية بنسبة 30% في الدول المدروسة في غضون 5 سنوات فقط، مع تفوق ملحوظ في دول مثل كينيا (حيث انتقلت النسبة من 26% إلى 82%) والهند (من 35% إلى 80%). كما وجدت أن استخدام الهواتف المحمولة في الخدمات المالية زاد من نسبة المدخرات لدى الفقراء بنسبة 25%، وحسن من قدرتهم على مواجهة الصدمات المالية. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات في الاستدامة والثقة، حيث أن 45% من الحسابات الجديدة تصبح غير نشطة خلال عام واحد بسبب ضعف الثقافة المالية، وانعدام الثقة في الأمن الرقمي، وعدم ملائمة المنتجات لاحتياجات الفئات المستهدفة.

العلاقة ببحوثي: تقدم هذه الدراسة إطارًا مقارنًا مهمًا، وتوضح أن نجاح التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي يعتمد بشكل كبير على السياق المحلي، وهو ما يؤكد الحاجة إلى دراسة خاصة بالسياق السعودي. كما أن التحديات التي حددتها الدراسة (ضعف الثقافة المالية، انعدام الثقة، عدم ملائمة المنتجات) ستكون محورًا رئيسيًا في بحثي.

الدراسة الثامنة: سنوسي، خ. (2022) – "دور منصات التمويل الجماعي في تحقيق الشمول المالي في مصر"

الهدف: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير منصات التمويل الجماعي الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي في مصر، من خلال تحليل مدى استفادة الأفراد والمنشآت الصغيرة من هذه المنصات.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث استخدمت استبيانًا إلكترونيًا شمل عينة عشوائية بسيطة من 400 مستثمر ومستثمر فيه من رواد منصات التمويل الجماعي المصرية. كما استخدمت تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفروض.

أهم النتائج: وجدت الدراسة أثرًا إيجابيًا للتمويل الجماعي الإلكتروني على الشمول المالي، لكنه كان محدودًا، حيث ساهم في زيادة نسبة المستفيدين من الخدمات المالية بنسبة 8% فقط. وأرجعت الدراسة هذا الأثر المحدود إلى ثلاثة عوامل رئيسية: (1) ضعف الوعي المالي بين المواطنين المصريين (حيث أن 60% من العينة لم تسمع بمنصات التمويل الجماعي من قبل)، (2) غياب الثقة في المنصات الرقمية (حيث أن 55% من المشاركين أعربوا عن مخاوف من الاحتيال أو فقدان الأموال)، (3) العوائق التنظيمية (حيث أن المنصات غير مرخصة بشكل كامل وتعمل في منطقة رمادية تنظيميًا). وأوصت الدراسة بضرورة تحسين التوعية المالية، وتطوير الإطار التنظيمي، وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية.

العلاقة ببحوثي: تشبه هذه الدراسة دراستي من حيث المتغيرات الرئيسية (التكنولوجيا المالية والشمول المالي)، لكنها في سياق مصري مختلف (يقوم على التمويل الجماعي فقط) وفي بيئة مصرفية مختلفة (حيث البنوك المصرية لا تزال تقليدية إلى حد كبير).

وهذا يشير إلى حاجة لدراسة في سياق مصرفي سعودي يشمل مجموعة أوسع من حلول FinTech ، ويعزز أهمية تحليل العوائق الثقافية والتنظيمية التي تم تحديدها في الدراسة المصرية.

الدراسة التاسعة : Al-Sulaiti, K., & Al-Sulaiti, I. (2021) – "Fintech Adoption and Financial Inclusion in Gulf Cooperation Council Countries"

الهدف :هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى تبني التكنولوجيا المالية في دول مجلس التعاون الخليجي (خاصة السعودية، الإمارات، قطر، الكويت)، وعلاقته بمستويات الشمول المالي في هذه الدول.

المنهجية :اعتمدت الدراسة على المنهج المختلط (Mixed Methods) ، حيث جمعت بين: (1) تحليل البيانات الثانوية من البنوك المركزية وصناديق النقد في الدول الأربع، و(2) مقابلات شبه منظمة مع 30 مديرًا تنفيذيًا في البنوك وشركات التقنية المالية في هذه الدول، و(3) استبيانًا إلكترونيًا على عينة من 1200 فرد من أربع دول خليجية.

أهم النتائج :وجدت الدراسة أن هناك تباينًا كبيرًا في تبني FinTech بين دول الخليج، حيث تتصدر الإمارات ثم السعودية ثم قطر ثم الكويت. كما وجدت أن السعودية حققت تقدمًا كبيرًا خلال السنوات الخمس الأخيرة بفضل مبادرات رؤية 2030 وبيئة ساما التنظيمية المشجعة. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن 38% من السعوديين لا يزالون يفضلون التعاملات النقدية، وأن 42% يعانون من ضعف في الثقافة المالية، مما يشير إلى وجود عقبات ثقافية واعية. وأوصت الدراسة بتكثيف برامج التوعية المالية، وتصميم منتجات تناسب احتياجات الفئات المختلفة، وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية.

العلاقة ببحثي :تعتبر هذه الدراسة الأقرب إلى بحثي من حيث السياق الجغرافي (دول الخليج)، لكنها تناولت الدول الأربع بشكل عام دون التعمق في كل دولة على حدة. لذا، يهدف بحثي إلى التركيز حصريًا على المملكة العربية السعودية، مع تفصيل أكثر دقة في المؤشرات والعوائق، واستخدام أدوات بحثية أكثر تطورًا مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) ، وتقديم نموذج تطبيقي متكامل.

7.4 تحليل الدراسات السابقة

أ. التوافق بين الدراسات

1. التوافق على الأثر الإيجابي: تتفق جميع الدراسات السابقة على أن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل إيجابي في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في الدول النامية (Pazarbasioglu, 2020; Gomber, 2018; Sulaiti, 2021); Al-2022, سنوسي).

2. التوافق على أهمية العوائق الثقافية والتنظيمية: تتفق الدراسات على أن العوائق الثقافية (كالثقة والوعي) والتنظيمية (كالتشريعات وسهولة الترخيص) تلعب دورًا حاسمًا في نجاح أو فشل مبادرات التكنولوجيا المالية.

3. التوافق على دور الهواتف المحمولة: تجمع الدراسات على أن الهواتف المحمولة هي الأداة الأكثر فعالية في نشر الخدمات المالية بين الفئات المهمشة، نظرًا لانتشارها الواسع وسهولة استخدامها.

ب. التباين والاختلاف بين الدراسات

1. التباين في قياس الأثر: تختلف الدراسات في حجم الأثر المقاس؛ فبعضها وجد أثرًا كبيرًا (مثل كينيا 56% زيادة في الحسابات) وبعضها وجد أثرًا محدودًا (مثل مصر 8% زيادة)، مما يشير إلى أن عوامل السياق (الثقافة، التنظيم، البنية التحتية) تؤثر بشكل كبير.

2. التباين في المنهجيات: استخدمت معظم الدراسات منهجًا كميًا بحثيًا (استبيانات) وعدد قليل استخدم المنهج المختلط (Al-Sulaiti, 2021). بينما يتبنى بحثي الحالي المنهج المختلط لتعميق الفهم واستكشاف العوامل النوعية التي قد تفوتها الأساليب الكمية البحتة.

3. التباين في الأبعاد المدروسة: ركزت بعض الدراسات على بعد واحد من التكنولوجيا المالية (مثل التمويل الجماعي في دراسة سنوسي)، بينما يدرس بحثي مجموعة متكاملة من حلول FinTech، مما يوفر رؤية أشمل.

ج. أسباب اختلاف النتائج

1. اختلاف العينة: العينات الصغيرة أو غير الممثلة قد تؤدي إلى نتائج غير دقيقة.

2. اختلاف البيئة: الدول ذات البنى التحتية القوية والثقافة الرقمية المتقدمة تظهر أثرًا أكبر (مثل الإمارات وكينيا) مقارنة بالدول ذات البنى التحتية الضعيفة.

3. اختلاف الأدوات: الأدوات غير المحكمة قد تقيس مفاهيم مختلفة تحت نفس المسمى.
4. الزمن: الدراسات الحديثة تظهر أنزاً أكبر مع تزايد انتشار الهواتف الذكية والإنترنت، بينما الدراسات الأقدم قد تكون أقل دقة.
5. المنهجية: الدراسات النوعية تميل إلى تقديم فهم أعمق للعوامل غير القابلة للقياس الكمي، بينما الدراسات الكمية تميل إلى تقديم قياس دقيق للعلاقات ولكنها تفتقر إلى العمق التفسيري.

8. الفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها، يمكن تحديد الفجوات المعرفية التالية التي يسعى البحث الحالي إلى سدها:

8.1 الفجوة الجغرافية والسياقية

- غياب الدراسات الميدانية المتخصصة في القطاع المصرفي السعودي: رغم وجود بعض الدراسات على مستوى دول الخليج (مثل Al-Sulaiti, 2021)، لا توجد دراسة أكاديمية منهجية قاست أثر FinTech على الشمول المالي في البنوك السعودية بشكل كمي ونوعي متكامل، معتمدة على بيانات أولية من الميدان وليس فقط على بيانات ثانوية.
- التركيز المحدود على الخصوصية السعودية: معظم الدراسات العربية تناولت دولاً أخرى (مصر، الأردن، الإمارات)، وهناك نقص في الدراسات التي تركز على الخصائص الفريدة للسعودية، مثل حجم الاقتصاد، وتنوع الفئات السكانية، والتحول السريع في رؤية 2030، والخصوصية الثقافية والدينية التي تؤثر على السلوك المالي.

8.2 الفجوة المنهجية

- غلبة المنهج الكمي البحث: معظم الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الكمي (استبيانات) فقط، مما قد يغفل التعمق في فهم العوامل النوعية (كالتحديات الثقافية والتنظيمية من وجهة نظر الخبراء والممارسين). ولهذا يتبنى بحثي الحالي المنهج المختلط الذي يجمع بين العمق النوعي والدقة الكمية.

- استخدام أدوات غير محكمة محلياً: العديد من الدراسات استخدمت مقاييس مترجمة من أدبيات أجنبية دون التحقق من صدقها وثباتها في السياق السعودي. وسيحرص بحثي على بناء وتطوير أدوات قياس جديدة ومحكمة في البيئة السعودية.
- تجاهل تحليل المسار (SEM) والعلاقات المعقدة: معظم الدراسات استخدمت تحليل الانحدار البسيط، ولم تستخدم تقنيات متقدمة مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار العلاقات المتعددة والمتغيرات الوسيطة والمعدلة. وسيستخدم بحثي هذه التقنيات لتقديم تحليل أكثر دقة.

8.3 الفجوة المتعلقة بالمتغيرات

- إغفال العوائق التنظيمية والثقافية: ركزت معظم الدراسات على الجوانب الفنية والتكنولوجية، وأهملت العوائق التنظيمية (مثل تعقيد لوائح مكافحة غسل الأموال، وطول إجراءات الترخيص) والعوائق الثقافية (مثل انعدام الثقة في الخدمات الرقمية، وارتفاع نسبة الأمية المالية)، وهو ما يعد فجوة كبيرة، خاصة في البيئة السعودية حيث تلعب العوامل الثقافية والتنظيمية دوراً مهماً.
- التركيز على بعد واحد من الشمول المالي: كثير من الدراسات ركزت على بعد واحد للشمول المالي (مثل فتح الحسابات) وتجاهلت الأبعاد الأخرى مثل الاستخدام الفعلي، وجودة الخدمة، والاستدامة، والتمكين الاقتصادي. وسيشمل بحثي مؤشراً مركباً للشمول المالي بأبعاده المتعددة.
- عدم النظر إلى الفروق الديموغرافية: معظم الدراسات تعاملت مع عينة الدراسة ككتلة واحدة، ولم تحلل الفروق بين الفئات المختلفة (الجنس، العمر، المنطقة، الدخل، حجم المنشأة). وسيركز بحثي على تحليل هذه الفروق وتأثيرها على العلاقة بين FinTech والشمول المالي.

8.4 الفجوة التطبيقية

- غياب النماذج التطبيقية المقترحة: معظم الدراسات انتهت بتوصيات عامة (مثل "تحسين التوعية المالية" و"تطوير الإطار التنظيمي") دون تقديم نماذج تشغيلية واضحة وقابلة للتطبيق في المؤسسات المالية. ويسعى بحثي إلى تقديم

نموذج مقترح متكامل يمكن تطبيقه في البنوك السعودية، يتضمن استراتيجيات محددة، وتصميم منتجات، وبرامج توعية، وسياسات تنظيمية محفزة.

- **قلة الربط بالسياسات الوطنية:** لم تربط الدراسات السابقة نتائجها وتوصياتها بشكل واضح بالمستهدفات الوطنية (مثل رؤية 2030 وبرنامج تطوير القطاع المالي). ويهدف بحثي إلى تقديم توصيات مرتبطة مباشرة بهذه المستهدفات وقابلة للقياس.

8.5 الفجوة الزمنية

- **التقادم الزمني للدراسات:** بعض الدراسات المرجعية تعود لعام 2013 و2007، ومنذ ذلك الوقت حدثت تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا المالية، خاصة بعد جائحة كوفيد-19 التي أسهمت في تسريع التحول الرقمي بشكل غير مسبوق. ولذلك، هناك حاجة إلى دراسات حديثة تعكس الواقع الراهن للتكنولوجيا المالية والشمول المالي بعد الجائحة.
- **تغير السياسات والتشريعات:** شهدت السعودية في السنوات الأخيرة تغييرات تنظيمية كبيرة في قطاع التكنولوجيا المالية (مثل إطلاق بيئة ساما التجريبية، وتأسيس شركة "تقنية"، وتحديث أنظمة الدفع)، وهذه التغييرات لم يتم تقييمها بشكل كافٍ في الدراسات الأكاديمية.

9. المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من النظريات الراسخة في مجالات الابتكار التكنولوجي، وتبني التكنولوجيا، وإدارة أصحاب المصلحة، والتنمية الاقتصادية، والتي تشكل معاً الإطار النظري المتكامل للبحث:

9.1 نظرية نشر الابتكار (Diffusion of Innovation – DOI) – Everett Rogers (1995)

الفكرة الأساسية للنظرية

نشر الابتكار (DOI) هي نظرية طورها إيفريت روجرز في عام 1962 وتم تحديثها في طبعات لاحقة (آخرها 1995)، وتهدف إلى تفسير كيفية انتشار الأفكار والتقنيات والمنتجات الجديدة عبر المجتمعات والأنظمة الاجتماعية المختلفة. وتقوم النظرية على فكرة أن تبني الابتكار ليس حدثاً لحظياً، بل عملية تمر بخمس مراحل رئيسية: (1) المعرفة (المعرفة بوجود الابتكار وفهم وظائفه)، (2)

الإقناع (تكوين موقف إيجابي أو سلبي تجاه الابتكار)، (3) القرار (اختيار تبني الابتكار أو رفضه)، (4) التطبيق (استخدام الابتكار)، (5) التأكيد (تعزيز قرار التبني أو التراجع عنه).

وتحدد النظرية خمس خصائص رئيسية للابتكار تؤثر على معدل تبنيه:

1. **الميزة النسبية: (Relative Advantage)** الدرجة التي يُنظر بها إلى الابتكار على أنه أفضل من الفكرة أو المنتج الذي يحل محله. وكلما زادت الميزة النسبية، زادت سرعة التبني.
2. **التوافق: (Compatibility)** الدرجة التي يُنظر بها إلى الابتكار على أنه متوافق مع القيم الحالية، والخبرات السابقة، واحتياجات المستخدمين المحتملين.
3. **التعقيد: (Complexity)** الدرجة التي يُنظر بها إلى الابتكار على أنه صعب الفهم أو الاستخدام. وكلما قل التعقيد، زاد التبني.
4. **التجريبية: (Trialability)** الدرجة التي يمكن بها اختبار الابتكار على نطاق محدود قبل التبني الكامل.
5. **الملاحظة: (Observability)** الدرجة التي يمكن بها رؤية نتائج الابتكار وملاحظتها من قبل الآخرين.

كما تصنف النظرية متبني الابتكار إلى خمس فئات بناءً على سرعة تبنيهم: (1) المبتكرون 2.5% - (Innovators)، (2) المتبنون الأوائل 13.5% - (Early Adopters)، (3) الأغلبية المبكرة 34% - (Early Majority)، (4) الأغلبية المتأخرة 34% - (Late Majority)، (5) المتخلفون 16% - (Laggards).

تطبيق النظرية في الدراسة الحالية

تُستخدم نظرية نشر الابتكار في هذه الدراسة لتفسير التباين في تبني البنوك السعودية والعملاء لحلول التكنولوجيا المالية، من خلال:

- تفسير مستويات التبني المختلفة بين البنوك: بعض البنوك (مثل بنك الراجحي، والبنك الأهلي السعودي) كانت مبكرة في تبني الخدمات المصرفية الرقمية، بينما بنوك أخرى كانت متأخرة. ويمكن تفسير ذلك من خلال خصائص الابتكار (الميزة النسبية، التوافق مع استراتيجية البنك، التعقيد في التنفيذ) وفئة المتبني.

- تفسير مستويات التبني المختلفة بين العملاء: تختلف فئات العملاء في تبني الخدمات المصرفية الرقمية، فالشباب والمتعلمون هم عادة المتبنون الأوائل، بينما كبار السن والأقل تعليمًا هم المتخلفون أو الراضون.
- تحليل خصائص حلول FinTech في السعودية: ستقوم الدراسة بتقييم حلول FinTech المتاحة في السعودية وفقًا للخصائص الخمس للابتكار، وتحديد مدى توافقها مع احتياجات وقيم المجتمع السعودي.
- تحديد استراتيجيات تسريع التبني: يمكن استخدام النظرية لتحديد استراتيجيات لتسريع تبني الخدمات الرقمية بين الفئات المتأخرة، مثل تعزيز الميزة النسبية (من خلال التوعية بفوائد الخدمات الرقمية)، وتبسيط التعقيد (تصميم واجهات مستخدم سهلة)، وتعزيز التجريبية (تقديم فترات تجريبية مجانية)، وزيادة الملاحظة (عرض قصص نجاح المستخدمين).

9.2 نظرية التبني التكنولوجي الموحدة (UTAUT) – Venkatesh et al. (2003)

الفكرة الأساسية للنظرية

نموذج قبول التكنولوجيا الموحد (UTAUT) هو نموذج متطور لتفسير نية المستخدمين لاستخدام التكنولوجيا وسلوكهم الفعلي في استخدامها، وضعه Venkatesh وزملاؤه في عام 2003 بعد مراجعة ودمج ثمانية نماذج سابقة في مجال قبول التكنولوجيا (مثل TAM، TPB، IDT، وغيرها). ويتكون النموذج من أربعة متغيرات رئيسية تحدد نية الاستخدام والسلوك الفعلي:

1. توقع الأداء: (Performance Expectancy) مدى اعتقاد الفرد أن استخدام النظام سيساعده في تحقيق أداء أفضل في عمله أو حياته. وهذا المفهوم مشابه للفائدة المدركة في نماذج سابقة، وهو أقوى مؤشر لنية الاستخدام.
2. توقع الجهد: (Effort Expectancy) مدى سهولة استخدام النظام من وجهة نظر الفرد. وهو مشابه لسهولة الاستخدام المدركة، وهو مؤشر مهم خاصة في المراحل المبكرة من التبني.
3. التأثير الاجتماعي: (Social Influence) مدى تأثير الآخرين المهمين للفرد (كالعائلة، الأصدقاء، الزملاء، الجهات التنظيمية) على قراره باستخدام النظام.
4. الظروف الميسرة: (Facilitating Conditions) مدى توفر البنية التحتية والموارد والمعرفة اللازمة لاستخدام النظام (مثل توفر الإنترنت، الهاتف الذكي، المهارات الرقمية، الدعم الفني).

كما يضيف النموذج أربعة متغيرات معدلة تؤثر على العلاقة بين المتغيرات الأساسية والسلوك: (1) العمر، (2) الجنس، (3) الخبرة، (4) طبيعة الاستخدام (إجباري/اختياري).

تطبيق النظرية في الدراسة الحالية

تُستخدم نظرية UTAUT في هذه الدراسة لتحليل نية العملاء والبنكاك في استخدام حلول التكنولوجيا المالية، من خلال:

- قياس توقع الأداء: هل يعتقد عملاء البنوك السعودية أن استخدام الخدمات المصرفية الرقمية سيحسن أداءهم المالي (توفير الوقت، سهولة المعاملات، انخفاض التكاليف)؟
- قياس توقع الجهد: هل يجد العملاء أن تطبيقات الخدمات المصرفية سهلة الاستخدام، أم أنها معقدة وصعبة؟ (وهذا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بفئة كبار السن والأقل تعليماً).
- قياس التأثير الاجتماعي: إلى أي مدى تؤثر توصيات الأصدقاء والعائلة، وتوجهات الحكومة والبنك المركزي، على قرار العملاء باستخدام الخدمات الرقمية؟
- قياس الظروف الميسرة: هل تتوفر البنية التحتية (إنترنت، هواتف ذكية) والمعرفة (مهارات رقمية، وعي مالي) لاستخدام الخدمات المصرفية الرقمية في السعودية؟
- تحليل تأثير المتغيرات المعدلة: هل يختلف تأثير هذه العوامل باختلاف عمر العميل، وجنسه، ومستوى خبرته، وطبيعة استخدامه للخدمات (اختياري أم إجباري)؟

9.3 نظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory) – Freeman (1984)

الفكرة الأساسية للنظرية

نظرية أصحاب المصلحة التي طورها R. Edward Freeman في عام 1984، تقوم على فكرة أن نجاح المنظمة لا يعتمد فقط على تلبية مصالح المساهمين (المالكين)، بل يشمل جميع الأطراف التي لها مصلحة في المنظمة وتتأثر بقراراتها، وتؤثر فيها أيضاً. وتشمل الأطراف المعنية: العملاء، الموظفون، الموردون، المجتمع المحلي، الحكومة والجهات التنظيمية، الدائنون، والمستثمرون. وتقوم النظرية على ثلاثة مبادئ أساسية:

1. مبدأ تكامل المصالح: يجب على الإدارة أن توازن بين مصالح جميع أصحاب المصلحة، وأن تسعى لتحقيق منفعة مشتركة للجميع، بدلاً من التركيز على مصلحة مجموعة واحدة على حساب الأخرى.
2. مبدأ المشاركة: يجب على المنظمة أن تشرك أصحاب المصلحة في عملية صنع القرار، وأن تأخذ آرائهم ومخاوفهم بعين الاعتبار.
3. مبدأ المسؤولية الاجتماعية: المنظمة تتحمل مسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع ككل، وليس فقط تجاه المساهمين، ويجب أن تسهم في حل المشكلات الاجتماعية والبيئية.

تطبيق النظرية في الدراسة الحالية

- تُستخدم نظرية أصحاب المصلحة في هذه الدراسة لتحليل كيفية تأثير التفاعل بين البنوك وأصحاب المصلحة المختلفين على نجاح مبادرات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، من خلال:
- الجهات التنظيمية (ساما، وزارة المالية): هل تتعاون البنوك مع الجهات التنظيمية في تطوير بيئة تشريعية تحفز الابتكار المالي، أم أنها ترى التنظيمات عائقاً؟ كيف تؤثر سياسات ساما (مثل بيئة الاختبار التنظيمية، لوائح مكافحة غسل الأموال) على قدرة البنوك على تبني حلول FinTech؟
 - العملاء: هل تصمم البنوك منتجاتها وخدماتها الرقمية بناءً على احتياجات العملاء الحقيقية، أم أنها تفرض حلولاً غير مناسبة؟ كيف يتم التعامل مع شكاوى العملاء وتحسين الخدمات بناءً على ملاحظاتهم؟
 - الموظفون: هل يتم تدريب موظفي البنوك بشكل كافٍ على التعامل مع الخدمات الرقمية ودعم العملاء في استخدامها؟ وهل هناك مقاومة داخلية للتحويل الرقمي بين الموظفين القدامى؟
 - المجتمع المحلي: هل تسهم البنوك في رفع مستوى الثقافة المالية في المجتمع من خلال برامج التوعية والشراكات مع المدارس والجامعات والجمعيات الخيرية؟
 - شركات التكنولوجيا المالية الناشئة: هل تتعاون البنوك مع هذه الشركات (من خلال الشراكات أو الاستحواذ) لتسريع الابتكار، أم تنظر إليها كمنافسين؟

9.4 نظرية الشمول المالي والتنمية (Beck et al. 2007) –

الفكرة الأساسية للنظرية

تعتمد هذه النظرية على فكرة أن الشمول المالي هو أداة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأن توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية يؤدي إلى تحسين مستويات المعيشة، وتقليل الفقر، وتعزيز النمو الاقتصادي. وتستند النظرية إلى ثلاث آليات رئيسية:

1. آلية الاستثمار البشري: الأفراد الذين يمتلكون حسابات بنكية وخدمات ادخارية وائتمانية يكونون أكثر قدرة على الاستثمار في تعليم أطفالهم، وصحتهم، وتدريبهم المهني، مما يزيد من رأس المال البشري والإنتاجية.
2. آلية الاستثمار الإنتاجي: وصول المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى التمويل الرسمي يمكنها من شراء المعدات، وتوسيع الأعمال، وخلق فرص العمل، مما يؤدي إلى نمو اقتصادي شامل.
3. آلية الحد من الصدمات: الخدمات المالية الرسمية (كالدخار والتأمين والتحويلات) تساعد الأفراد والأسر على مواجهة الصدمات المالية غير المتوقعة (كالأمراض، الكوارث، فقدان العمل) دون الوقوع في براثن الفقر.

تطبيق النظرية في الدراسة الحالية

تُستخدم هذه النظرية في الدراسة لتبرير أهمية الشمول المالي كهدف وطني واستراتيجي، وربطه بمؤشرات التنمية في المملكة، من خلال:

- ربط الشمول المالي بمستهدفات رؤية 2030: مثل خفض معدلات البطالة، زيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي، وتمكين المرأة اقتصاديًا.
- تحليل تأثير الشمول المالي على الفئات المهمشة: تحديد كيف يمكن للخدمات الرقمية أن تحسن حياة النساء، والشباب، وسكان المناطق الريفية، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة.

- قياس الأثر الاقتصادي والاجتماعي: ستسعى الدراسة إلى قياس الأثر الاقتصادي (زيادة الدخل، تحسين فرص العمل) والاجتماعي (تحسين جودة الحياة، تعزيز الكرامة الإنسانية) للشمول المالي من خلال مؤشرات التمكين الاقتصادي، وهو بعد جديد يضيفه البحث الحالي إلى الدراسات السابقة.

9.5 نموذج الدراسة النظري (الإطار المفاهيمي)

بناءً على النظريات الأربع المذكورة أعلاه، يمكن بناء الإطار المفاهيمي للدراسة كما يلي:

المتغير المستقل (السبب):

حلول التكنولوجيا المالية (FinTech) وتشمل:

- المدفوعات الرقمية
- المحافظ الإلكترونية
- الإقراض الإلكتروني والتمويل الجماعي
- التأمين الرقمي (InsurTech)
- الاستشارات المالية الآلية (Robo-Advisory)

المتغيرات الوسيطة (تفسر العلاقة):

- العوامل التنظيمية: البيئة التشريعية، إجراءات الترخيص، لوائح مكافحة غسل الأموال، الحوافز الحكومية.
- العوامل التقنية: البنية التحتية الرقمية، الأمن السيبراني، سهولة الاستخدام، جودة التطبيقات.
- العوامل الثقافية: الثقة في الخدمات الرقمية، الثقافة المالية، الخوف من الاحتيال، الميلول للتعاملات النقدية.
- العوامل التشغيلية: الكوادر المؤهلة، تكاليف التحول الرقمي، مقاومة التغيير الداخلي، التنسيق بين الإدارات.

المتغير التابع (النتيجة):

الشمول المالي ويشمل:

- الوصول إلى الخدمات المالية (نسبة الحسابات، تغطية الفروع، أجهزة الصراف الآلي)
- استخدام الخدمات المالية (وتيرة المعاملات، حجم المعاملات غير النقدية)
- جودة الخدمات (رضا العملاء، سهولة الاستخدام، الأمان والسرعة)
- استدامة الخدمات (استمرارية الاستخدام، الاحتفاظ بالعملاء)
- التمكين الاقتصادي (زيادة الدخل، نمو المنشآت، تقليل الفقر)

المتغيرات المعدلة - (Moderators) تؤثر على قوة العلاقة:

- الخصائص الديموغرافية: العمر، الجنس، المنطقة الجغرافية، المستوى التعليمي، الدخل.
- خصائص المنشأة: الحجم، القطاع، الموقع، تاريخ التأسيس.

العلاقات بين المتغيرات (كما هو موضح في الرسم البياني للإطار النظري):

text

حلول → FinTech (من خلال المتغيرات الوسيطة) ← الشمول المالي

↑ ↑
| |

(المتغيرات المعدلة) (المتغيرات المعدلة)

10. المنهجية وطرق البحث

10.1 نوع البحث

تعد هذه الدراسة من نوع البحث التطبيقي (Applied Research) والبحث التفسيري (Explanatory Research) ، حيث تهدف إلى:

- الجانب التطبيقي: تقديم حلول عملية قابلة للتنفيذ للبنوك والجهات التنظيمية لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية.

- الجانب التفسيري: فهم وشرح العلاقات السببية بين المتغيرات) كيف يؤثر FinTech على الشمول المالي؟ ولماذا تختلف النتائج بين البنوك والفئات المختلفة؟).

كما أنها تدمج بين البحث الاستكشافي (Exploratory) في مرحلتها النوعية (لاكتشاف العوائق والتحديات غير المعروفة مسبقًا) والبحث الوصفي (Descriptive) والتحليلي (Analytical) في مرحلتها الكمية (لوصف الظاهرة وقياس العلاقات بين المتغيرات).

10.2 منهج البحث

تعتمد الدراسة على المنهج المختلط (Mixed Methods) ، وتحديدًا التصميم التفسيري المتسلسل (Sequential Explanatory Design) ، حيث يتكون من مرحلتين متتاليتين:

المرحلة الأولى: المرحلة النوعية (الاستكشافية)

- الهدف: استكشاف العوائق والتحديات التي تواجه تبني FinTech في القطاع المصرفي السعودي من وجهة نظر الخبراء والممارسين، وفهم السياق الثقافي والتنظيمي والتشغيلي الذي تعمل فيه البنوك السعودية، وتحديد العوامل المؤثرة التي قد لا تظهر في الأدبيات الأكاديمية.

- المنهج: المنهج النوعي باستخدام دراسة الحالة (Case Study) ، حيث يتم دراسة حالة القطاع المصرفي السعودي من خلال عيون الخبراء والممارسين، مع الاعتماد على:

- المقابلات شبه المنظمة: (Semi-Structured Interviews) مع 10-12 خبيرًا من مختلف الجهات ذات العلاقة.

- تحليل الوثائق والتقارير: تحليل محتوى التقارير الرسمية الصادرة عن ساما ووزارة المالية والبنوك، بالإضافة إلى تقارير البنك الدولي والمنتدى الاقتصادي العالمي.
- الأساس النظري: تستند المرحلة النوعية إلى نظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory) لفهم تعدد وجهات النظر بين الأطراف المختلفة، ونظرية نشر الابتكار (DOI) لفهم العوامل المؤثرة في التبني.
- مخرجات المرحلة النوعية: ستنتج هذه المرحلة فهماً عميقاً للعوائق والعوامل المؤثرة، مما يساعد في:
 - تحسين وتطوير أدوات القياس الكمية (الاستبيان) لتكون أكثر دقة وملاءمة للسياق السعودي.
 - إثراء تفسير النتائج الكمية في المرحلة الثانية (فهم "لماذا" وراء الأرقام).

المرحلة الثانية: المرحلة الكمية (التطبيقية والتحليلية)

- الهدف: قياس العلاقة بين تبني حلول FinTech والشمول المالي في البنوك السعودية بشكل إحصائي دقيق، واختبار الفروض المطروحة، وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.
- المنهج: المنهج الكمي باستخدام المسح (Survey) كأداة رئيسية، حيث يتم توزيع استبيان إلكتروني على عينة كبيرة من عملاء البنوك السعودية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- الأساس النظري: تستند المرحلة الكمية إلى نظرية UTAUT ونظرية DOI لبناء أبعاد ومؤشرات قياس المتغيرات، ونظرية الشمول المالي والتنمية لاختيار مؤشرات المتغير التابع.
- مخرجات المرحلة الكمية: ستنتج هذه المرحلة بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، مما يمكن من:
 - اختبار الفروض البحثية إحصائياً.
 - تحديد قوة العلاقة بين المتغيرات ونوعها (طردية/عكسية).
 - تحديد الفروق بين المجموعات (وفق الجنس، العمر، المنطقة، إلخ).
 - بناء نموذج تنبؤي يمكن استخدامه لتوقع مستويات الشمول المالي في ظل سيناريوهات مختلفة لتبني FinTech.

- **دمج النتائج:** يتم في نهاية الدراسة دمج نتائج المرحلتين النوعية والكمية، حيث توفر النتائج النوعية تفسيرًا معمقًا للنتائج الكمية، وتقدم النتائج الكمية تعميمًا إحصائيًا للرؤى المستخلصة من المرحلة النوعية، مما ينتج فهمًا شاملاً ومتكاملاً للظاهرة.

10.3 تبرير اختيار المنهج المختلط

يُعد المنهج المختلط الأنسب لهذه الدراسة للأسباب التالية:

1. **طبيعة المشكلة المعقدة:** مشكلة الشمول المالي والتكنولوجيا المالية متعددة الأبعاد (اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، تنظيمية، تقنية)، مما يتطلب أساليب بحث متنوعة لفهمها بشكل شامل.
2. **الحاجة إلى التعمق والتعميم:** المرحلة النوعية توفر التعمق والفهم السياقي، والمرحلة الكمية توفر التعميم الإحصائي والقابلية للتكرار، مما يعطي البحث قوة أكبر.
3. **نقص الدراسات السابقة في السياق السعودي:** نظرًا لقلة الدراسات السابقة في هذا السياق، كانت هناك حاجة لمرحلة استكشافية نوعية لبناء فهم أساسي قبل الانتقال إلى القياس الكمي.
4. **تحسين أدوات القياس:** تتيح المرحلة النوعية تحسين الاستبيان وجعله أكثر ملاءمة وصدقًا للبيئة السعودية، بدلاً من استخدام أدوات مترجمة مباشرة دون تكييف.
5. **تثليث البيانات (Triangulation):** استخدام مصادر بيانات متعددة (مقابلات، استبيانات، تحليل وثائق) يزيد من موثوقية النتائج وصلاحياتها، حيث يمكن التحقق من النتائج من خلال مقارنتها عبر مصادر مختلفة.

10.4 خطة البحث وخطوات التنفيذ

سيتم تنفيذ البحث وفق الجدول الزمني التالي، الممتد على مدار عام أكاديمي كامل (12 شهرًا):

المرحلة	النشاط	المدة الزمنية	الشهر
المرحلة 1	مراجعة الأدبيات وتحديث الإطار النظري	شهران	مارس - أبريل 2025
المرحلة 2	تصميم أدوات البحث (دليل المقابلة + الاستبيان)	شهر واحد	مايو 2025
المرحلة 3	تحكيم أدوات البحث واختبارها على عينة استطلاعية	شهر واحد	يونيو 2025
المرحلة 4	جمع البيانات النوعية (المقابلات مع الخبراء)	شهران	يوليو - أغسطس 2025
المرحلة 5	تفريغ وتحليل البيانات النوعية (الترميز، استخراج الأنماط)	شهر واحد	سبتمبر 2025
المرحلة 6	جمع البيانات الكمية (توزيع الاستبيان الإلكتروني)	3 أشهر	أكتوبر - ديسمبر 2025
المرحلة 7	مراجعة وتنظيف البيانات الكمية	أسبوعان	يناير 2026

المرحلة	النشاط	المدة الزمنية	الشهر
المرحلة 8	تحليل البيانات الكمية) الإحصاء الوصفي، الاستدلالي، (SEM	شهر ونصف	منتصف يناير - نهاية فبراير 2026
المرحلة 9	دمج النتائج النوعية والكمية ومناقشتها	شهر واحد	مارس 2026
المرحلة 10	كتابة التقرير النهائي (الأطروحة)	شهران	أبريل - مايو 2026

11. مجتمع وعينة الدراسة

11.1 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين رئيسيتين:

الفئة الأولى: الخبراء والممارسون (للمرحلة النوعية)

يشمل مجتمع الدراسة لهذه الفئة:

- المدبرون التنفيذيون وكبار المسؤولين في البنوك التجارية السعودية: وتحديداً في إدارات التحول الرقمي، والشمول المالي، وتطوير الأعمال، وإدارة المخاطر، والامتثال. ويبلغ عدد البنوك التجارية في السعودية 24 بنكاً (بما في ذلك البنوك المحلية والأجنبية والفروع).
- المسؤولون في الجهات التنظيمية: ممثلون عن مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما)، ووزارة المالية، وهيئة السوق المالية، وبرنامج تطوير القطاع المالي، وشركة تقنية للمدفوعات.

- الخبراء الأكاديميون: أساتذة متخصصون في التمويل، والتكنولوجيا المالية، والاقتصاد الرقمي، والتنمية الاقتصادية في الجامعات السعودية ومراكز الأبحاث المتخصصة.
- رواد الأعمال ومؤسسو شركات التكنولوجيا المالية الناشئة: أصحاب وخبراء الشركات الناشئة المرخصة في بيئة ساما التجريبية وغيرها.

الفئة الثانية: العملاء والمنشآت (للمرحلة الكمية)

يشمل مجتمع الدراسة لهذه الفئة:

- العملاء الأفراد: جميع الأفراد البالغين (فوق 18 سنة) من المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية، والذين يتعاملون مع البنوك التجارية أو المحافظ الإلكترونية أو منصات التمويل الرقمي. ويقدر عددهم بحوالي 15 مليون فرد (بناءً على إحصاءات البنك الدولي عن عدد البالغين الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الرقمية في السعودية).
- المنشآت الصغيرة والمتوسطة: جميع المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة والتي يبلغ عددها حوالي 1.2 مليون منشأة (وفق إحصاءات الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة - منشآت).
- البنوك التجارية: جميع البنوك التجارية العاملة في المملكة (24 بنكاً)، حيث سيتم جمع بيانات عن مستوى تبنيها لحلول FinTech من تقاريرها السنوية، ومواقعها الإلكترونية، وتطبيقاتها المصرفية، ومقابلات مع مسؤوليها.

11.2 عينة الدراسة

العينة النوعية (للمرحلة النوعية)

- طريقة الاختيار: العينة القصدية (Purposive Sampling)، حيث يتم اختيار الخبراء بناءً على معايير محددة:
 - الخبرة في مجال التكنولوجيا المالية أو الشمول المالي أو التحول الرقمي (لا تقل عن 5 سنوات).
 - الموقع الوظيفي (مناصب قيادية أو استشارية في المؤسسات المالية أو التنظيمية أو الأكاديمية).
 - التنوع في التمثيل (بنوك مختلفة، جهات تنظيمية مختلفة، خلفيات أكاديمية ومهنية متنوعة).

- **حجم العينة (10-12):** خيارًا، وهو حجم مناسب في الدراسات النوعية لتحقيق التشبع النظري (Saturation)، حيث يتم إجراء المقابلات حتى تبدأ المعلومات في التكرار ولا تظهر معلومات جديدة.

- **توزيع العينة المتوقع:**

- 4-5 من كبار المسؤولين في البنوك التجارية السعودية (من بنوك مختلفة: حكومية، أهلية، أجنبية).
- 2-3 من المسؤولين في الجهات التنظيمية (ساما، وزارة المالية، هيئة السوق المالية).
- 2-3 من الأكاديميين المتخصصين في التمويل والتكنولوجيا المالية.
- 2-3 من مؤسسي شركات التكنولوجيا المالية الناشئة المرخصة.

العينة الكمية (للمرحلة الكمية)

- **طريقة الاختيار: العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling)**، حيث يتم تقسيم المجتمع إلى طبقات (Strata) بناءً على:

- المنطقة الجغرافية: الرياض، جدة، الدمام، مكة، المدينة، المناطق الريفية والمحافظات.
- الفئة العمرية 18-30، 31-45، 46-60، فوق 60.
- الجنس: ذكور، إناث.
- نوع العمل: فرد (مواطن/مقيم)، منشأة صغيرة، منشأة متوسطة.
- مستوى الدخل: منخفض، متوسط، مرتفع.
- المستوى التعليمي: أقل من ثانوي، ثانوي، بكالوريوس، دراسات عليا.

ثم يتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة بنسبة تتناسب مع حجمها في المجتمع الأصلي، لضمان تمثيل جميع الفئات بشكل عادل.

- **حجم العينة:** يتم حساب حجم العينة باستخدام معادلة Cochran للعينات الكبيرة:

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

حيث:

○ ($Z = 1.96$ عند مستوى ثقة 95%)

○ ($p = 0.5$ أقصى تباين ممكن)

○ ($e = 0.05$ هامش خطأ 5%)

○ $n_0 = 384.16 \approx 384$ مفردة

ونظراً لأن العينة ستكون طبقية، سيتم زيادة حجم العينة إلى 450 مفردة لتعويض حالات عدم الاستجابة ولضمان تمثيل كافٍ في جميع الطبقات، ومن المتوقع أن تصل نسبة الاستجابة إلى 70-75%، مما يعطي حوالي 315-340 استجابة صالحة للتحليل، وهو حجم كافٍ لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة) مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

• مصادر العينة: سيتم الحصول على العينة من خلال:

- قواعد بيانات العملاء لدى البنوك المشاركة (بعد الحصول على الموافقات الأخلاقية والموافقات المؤسسية).
- منصات التواصل الاجتماعي (لينكد إن، تويتر، واتساب) من خلال دعوات المشاركة في الاستبيان.
- البريد الإلكتروني من خلال الغرف التجارية والصناعية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- التعاون مع منصة "استطلاع" الوطنية التابعة للهيئة العامة للإحصاء لتوزيع الاستبيان.

• عينة البنوك (لتحليل مستوى التبني): سيتم تحليل جميع البنوك التجارية الـ 24 العاملة في المملكة من خلال:

- مراجعة تقاريرها السنوية ومواقعها الإلكترونية.
- تقييم تطبيقاتها المصرفية من حيث جودة الخدمات الرقمية المقدمة.

- إجراء مقابلات مكثفة مع بعض مسؤوليها (ضمن العينة النوعية).
- تصنيف البنوك إلى: مرتفعي التبنّي، متوسطي التبنّي، منخفضي التبنّي (بناءً على مؤشرات مثل عدد الخدمات الرقمية المقدمة، حجم المعاملات الإلكترونية، عدد مستخدمي التطبيقات المصرفية).

12. أداة الدراسة.

12.1 أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات، واحدة للمرحلة النوعية وأخرى للمرحلة الكمية:

الأداة الأولى: دليل المقابلة شبه المنظمة (للمرحلة النوعية)

- الوصف: دليل مقابلة يحتوي على مجموعة من الأسئلة المفتوحة وشبه المفتوحة التي تغطي المحاور الرئيسية للدراسة، مع مرونة تتيح للباحث طرح أسئلة استقصائية إضافية بناءً على إجابات المشاركين.

- عدد الأسئلة (12-15): سؤالاً مفتوحاً، مقسمة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: واقع التكنولوجيا المالية في البنك/المؤسسة (3-4 أسئلة)

- كيف تصف مستوى تبني مؤسستكم لحلول التكنولوجيا المالية؟

- ما أهم الحلول التي تم تطبيقها، وما أبرز النتائج المحققة منها؟

- ما التحديات التي واجهتكم في تطبيق هذه الحلول؟

المحور الثاني: أثر FinTech على الشمول المالي (2-3 أسئلة)

- كيف ترى أثر الحلول الرقمية على وصول الفئات المختلفة (النساء، الشباب، كبار السن، سكان المناطق النائية،

المنشآت الصغيرة) إلى الخدمات المالية؟

- هل لديكم مؤشرات أو بيانات عن تحسن مستويات الشمول المالي بعد تطبيق الحلول الرقمية؟

- ما أبرز قصص النجاح أو الإخفاق في هذا المجال؟

المحور الثالث: العوائق التنظيمية (2-3 أسئلة)

- ما أبرز التحديات التنظيمية التي تواجهونها (لوائح مكافحة غسل الأموال، إجراءات الترخيص، متطلبات الامتثال)؟
- كيف ترون البيئة التنظيمية الحالية في السعودية (ساما، هيئة السوق المالية) من حيث تشجيعها أو عرقلتها للابتكار المالي؟

- ما المقترحات لتحسين البيئة التنظيمية؟

المحور الرابع: العوائق التقنية والتشغيلية (2-3 أسئلة)

- ما التحديات التقنية التي تواجهونها (البنية التحتية، الأمن السيبراني، تكلفة التطبيقات، جودة الاتصال)؟
- ما التحديات التشغيلية (الكوادر المؤهلة، التكلفة، مقاومة التغيير، التنسيق بين الإدارات)؟
- كيف تتعاملون مع هذه التحديات؟

المحور الخامس: العوائق الثقافية والسلوكية (2-3 أسئلة)

- كيف ترون مستوى الثقافة المالية والثقة في الخدمات الرقمية لدى العملاء السعوديين؟
- ما أبرز السلوكيات التي تعوق انتشار الخدمات الرقمية (كالاعتماد على النقد، الخوف من الاحتيال)؟
- ما مبادراتكم لتعزيز الثقافة المالية والثقة الرقمية؟

المحور السادس: التوصيات والمقترحات (2-3 أسئلة)

- ما توصياتكم للبنوك الأخرى والجهات التنظيمية لتعزيز دور FinTech في الشمول المالي؟
- ما النموذج الذي ترونه مناسباً للبيئة السعودية؟
- ما أهم الأولويات المستقبلية في مجال التكنولوجيا المالية والشمول المالي في السعودية؟

الأداة الثانية: الاستبيان الإلكتروني (للمرحلة الكمية)

- الوصف: استبيان إلكتروني منظم يتم توزيعه عبر منصات إلكترونية (Google Forms ، SurveyMonkey ، أو منصة استطلاع الوطنية)، ويتكون من أربعة أجزاء رئيسية، ويتم قياس جميع المتغيرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق، 5 = موافق بشدة).

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوصفية (9 بنود)

- الجنس (ذكر/أنثى).
- العمر (فئات: 18-30، 31-45، 46-60، فوق 60).
- المنطقة الجغرافية (الرياض، مكة المكرمة، المدينة المنورة، المنطقة الشرقية، مناطق أخرى).
- المستوى التعليمي (أقل من ثانوي، ثانوي، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).
- الدخل الشهري (أقل من 5,000، 5,000-10,000، 10,000-20,000، أكثر من 20,000 ريال).
- نوع العمل (فرد، منشأة صغيرة، منشأة متوسطة).
- مدة التعامل المصرفي (أقل من سنة، 1-3 سنوات، 3-5 سنوات، أكثر من 5 سنوات).
- البنك الذي تتعامل معه بشكل رئيسي (قائمة بأسماء البنوك السعودية).
- مدى استخدام الخدمات المصرفية الرقمية (يوميًا، أسبوعيًا، شهريًا، نادرًا، لا أستخدمها).

الجزء الثاني: مقياس تبني حلول التكنولوجيا المالية (14) (FinTech) بنديًا، مقتبس ومطور من أدبيات UTAUT و DOI

يتم قياس تبني حلول FinTech من خلال أربعة أبعاد فرعية:

أ. المدفوعات الرقمية (4 بنود):

1. أستخدم تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول (مثل مدى، أبل باي) بشكل منتظم.

2. أقوم بالتحويلات المصرفية الإلكترونية بين حساباتي وحسابات الآخرين بسهولة.

3. أستخدم رموز الاستجابة السريعة (QR Code) في عمليات الدفع اليومية.

4. أفضل الدفع الإلكتروني على الدفع النقدي في معظم معاملاتي.

ب. المحافظ الإلكترونية (3 بنود):

5. أمتلك محفظة إلكترونية (مثل STCPay ، ومحافظ البنوك) وأستخدمها بانتظام.

6. أقوم بإيداع وسحب الأموال عبر المحفظة الإلكترونية بسهولة وأمان.

7. أستخدم المحفظة الإلكترونية في دفع الفواتير والخدمات الحكومية والخاصة.

ج. الإقراض الإلكتروني والتمويل الجماعي (4 بنود):

8. حصلت على تمويل أو قرض عبر منصة إلكترونية (مثل منصة تمويل، أو قرض شخصي عبر التطبيق البنكي).

9. أعتقد أن منصات الإقراض الإلكتروني توفر حلولاً تمويلية أفضل من القروض التقليدية.

10. شاركت في تمويل مشروع أو فكرة عبر منصة تمويل جماعي إلكترونية.

11. أخطط لاستخدام منصات الإقراض الإلكتروني في المستقبل للحصول على تمويل.

د. التأمين الرقمي والاستشارات المالية الآلية (3 بنود):

12. استخدمت أو أخطط لاستخدام تطبيقات التأمين الرقمي (التأمين الصحي، تأمين السيارات، إلخ).

13. أستخدم تطبيقات الاستشارات المالية الآلية (Robo-Advisory) للحصول على نصائح استثمارية.

14. أثق في التوصيات التي تقدمها تطبيقات الاستشارات المالية الآلية.

الجزء الثالث: مقياس الشمول المالي (12) بنوداً، مطور من مؤشرات البنك الدولي وساما)

يتم قياس الشمول المالي من خلال أربعة أبعاد فرعية:

أ. الوصول إلى الخدمات المالية (3) (Access) بنود:

15. أمتلك حسابًا بنكيًا نشطًا (أو محفظة إلكترونية معتمدة).
16. أستطيع الوصول إلى خدماتي المصرفية في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت أو التطبيق.
17. تنتشر فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي في منطقتي بشكل كافٍ لتلبية احتياجاتي.

ب. استخدام الخدمات المالية (3) (Usage) بنود:

18. أقوم بإجراء معاملات مالية (تحويلات، دفعات، إيداع، سحب) بشكل منتظم (أسبوعيًا على الأقل).
19. نسبة المعاملات غير النقدية (الإلكترونية) في معاملاتي اليومية عالية (أكثر من 60%).
20. أستخدم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية (حساب جارٍ، توفير، بطاقات ائتمان، قروض، استثمارات).

ج. جودة الخدمات المالية (3) (Quality) بنود:

21. أنا راضٍ عن سرعة إنجاز المعاملات المصرفية الرقمية.
22. أجد أن الخدمات المصرفية الرقمية سهلة الاستخدام وبسيطة وواضحة.
23. أشعر بالأمان والثقة عند إجراء المعاملات المصرفية الرقمية (البيانات محمية، لا يوجد احتيال).

د. التمكين الاقتصادي (3) (Economic Empowerment) بنود:

24. ساعدتني الخدمات المالية (خاصة الرقمية) على تحسين دخلي وزيادة مدخراتي.
25. تمكنت بفضل الخدمات المالية الرقمية من بدء أو تطوير مشروع صغير.
26. الخدمات المالية الرقمية جعلتني أكثر قدرة على مواجهة الصدمات المالية (مثل المرض، فقدان الوظيفة، الكوارث).

الجزء الرابع: مقياس العوائق والتحديات (10) بنود)

يتم قياس العوائق التي تحد من فاعلية FinTech في تحقيق الشمول المالي من خلال أربعة أبعاد فرعية:

أ. العوائق التقنية (3 بنود):

27. أجد صعوبة في استخدام التطبيقات المصرفية بسبب ضعف الاتصال بالإنترنت أو تعقيد الواجهات.
28. أشعر بالقلق من مخاطر الأمن السيبراني (اختراق الحساب، سرقة البيانات، الاحتيال) عند استخدام الخدمات الرقمية.
29. أجد أن تكلفة استخدام الخدمات المصرفية الرقمية (رسوم، عمولات) مرتفعة نسبيًا.

ب. العوائق التنظيمية (2 بند):

30. أجد أن إجراءات فتح الحسابات والحصول على الخدمات المصرفية الرقمية معقدة وتستغرق وقتًا طويلاً.
31. أعتقد أن اللوائح التنظيمية الحالية تحد من تنوع وابتكار الخدمات المالية الرقمية المتاحة.

ج. العوائق الثقافية والسلوكية (3 بنود):

32. أفضل التعاملات النقدية على الرقمية لأسباب عادات وتقاليد أو لعدم الثقة في التقنية.
33. أفترق إلى المعرفة والمهارات الكافية للتعامل مع الخدمات المصرفية الرقمية (ثقافة مالية ضعيفة).
34. أخشى من الوقوع ضحية للاحتيال أو النصب عند استخدام الخدمات الرقمية.

د. العوائق التشغيلية (2 بند):

35. واجهت صعوبات في الحصول على دعم فني كافٍ من البنك عند مواجهة مشكلات في الخدمات الرقمية.
36. أجد أن الخدمات الرقمية المقدمة لا تلي احتياجاتي بشكل كامل (مثل عدم وجود منتجات مناسبة للشركات الصغيرة أو للنساء).

12.2 بناء الأداة واختبارها

أ. بناء الأداة (مرحلة التصميم والتطوير)

1. مراجعة الأدبيات: تم الاطلاع على عدد كبير من الدراسات السابقة التي استخدمت مقاييس مماثلة لقياس تبني التكنولوجيا والشمول المالي، وتم استخلاص البنود الأولية من هذه الأدبيات) مثل UTAUT ، DOI ، ومؤشرات البنك الدولي).
2. الترجمة والتكييف: تم ترجمة البنود المستخلصة من الأدبيات الأجنبية إلى اللغة العربية، مع مراعاة الدقة اللغوية، والتكييف الثقافي للسياق السعودي (مثل استخدام أمثلة محلية، ومراعاة العادات والتقاليد).
3. مراجعة الخبراء: تم عرض النسخة الأولية من الاستبيان على (5) محكمين من أساتذة التمويل والتكنولوجيا المالية والتسويق، وخبراء ممارسين في البنوك، وطلب منهم تقييم:
 - وضوح وصياغة كل بند.
 - مدى ملاءمة كل بند للبعد الذي يقيسه (الصدق الظاهري).
 - مدى شمولية الأداة لكل جوانب المتغير المقاس.
 - اقتراح تعديلات أو حذف أو إضافة بنود.
4. التحليل اللغوي: تم مراجعة الاستبيان من قبل مختص في اللغة العربية للتأكد من سلامة الصياغة وخلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية.
 - ب. اختبار الأداة (مرحلة الصدق والثبات – الدراسة الاستطلاعية)

بعد بناء الأداة وتعديلها بناءً على ملاحظات المحكمين، تم إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة من (30) مفردة من عملاء البنوك السعودية (تم اختيارهم بشكل عشوائي من خارج العينة الأساسية)، بهدف:

 1. اختبار الصدق الظاهري (Face Validity) التأكد من أن المستجيبين يفهمون البنود بشكل صحيح، وأن الأداة تقيس ما صممت لقياسه من وجهة نظرهم.
 2. اختبار الصدق البنائي (Construct Validity) باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis – EFA)، حيث تم التأكد من أن البنود تتجمع في عوامل (أبعاد) كما هو متوقع نظرياً، وأن أحمال العوامل

(Factor Loadings) لجميع البنود تتجاوز 0.50، كما تم التأكد من أن قيمة اختبار كايزر-ماير-أولكن (KMO) أكبر من 0.70، وأن اختبار بارتلليت للكروية (Bartlett's Test of Sphericity) دال إحصائياً. (Sig. < 0.05)

3. اختبار الثبات: (Reliability) باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث تم حساب معاملات الثبات لكل بعد على حدة وللأداة ككل. وقد تم اعتماد معامل كرونباخ ألفا بحد أدنى 0.70 كشرط لقبول ثبات الأداة.

النتائج المتوقعة للاختبارات (بناءً على الأدبيات المشابهة):

- معامل كرونباخ ألفا لمقياس تبني FinTech: 0.85-0.92.
- معامل كرونباخ ألفا لمقياس الشمول المالي: 0.90-0.83.
- معامل كرونباخ ألفا لمقياس العوائق: 0.87-0.78.
- معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل: 0.94-0.89.

4. اختبار الصدق التمييزي: (Discriminant Validity) تم التأكد من أن مقاييس المتغيرات المختلفة) مثل تبني FinTech والشمول المالي (تقيس مفاهيم مختلفة وليست متداخلة، وذلك من خلال مقارنة الجذور التربيعية لمتوسط التباين المستخلص (AVE) مع معاملات الارتباط بين المتغيرات.

13. أساليب التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات الكمية، سيتم استخدام البرامج الإحصائية المتخصصة (SPSS الإصدار 26 و) AMOS الإصدار 24 (أو SmartPLS الإصدار 4) لإجراء التحليلات الإحصائية التالية:

13.1 الإحصاء الوصفي

- المتوسطات الحسابية: (Means) لوصف مستوى تبني حلول FinTech، ومستوى الشمول المالي، ومستوى العوائق المختلفة، وتحديد ما إذا كانت المستويات مرتفعة أم متوسطة أم منخفضة (بالمقارنة مع النقطة المحايدة 3 من 5).

- الانحرافات المعيارية: (Standard Deviations) لقياس مدى تشتت الإجابات حول المتوسط، وتحديد مدى تجانس أو تباين آراء المبحوثين.
- التكرارات والنسب المئوية: (Frequencies & Percentages) لوصف الخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المنطقة، التعليم، الدخل، نوع العمل، البنك، تكرار الاستخدام).
- الجداول التكرارية والأعمدة البيانية: لعرض توزيع الإجابات على كل بند من بنود الاستبيان بشكل مرئي.

13.2 اختبار الصدق والثبات

- الصدق البنائي: (Construct Validity) باستخدام التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) (CFA) – للتأكد من أن النموذج القياسي للمتغيرات يناسب البيانات، ويتم تقييم ذلك من خلال المؤشرات التالية:

○ نسبة كاي-مربع إلى درجات الحرية. $(\chi^2/df) < 3$

○ مؤشر جودة المطابقة المقارن. $(CFI) > 0.90$

○ مؤشر جودة المطابقة المعياري. $(NFI) > 0.90$

○ مؤشر جودة المطابقة المعدل. $(TLI) > 0.90$

○ جذر متوسط مربع الخطأ للتقريب. $(RMSEA) < 0.08$

- الصدق التمييزي: (Discriminant Validity) التأكد من أن المتغيرات المختلفة متميزة عن بعضها، من خلال مقارنة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخلص ($\sqrt{AVE}$) مع معاملات الارتباط بين المتغيرات، بحيث يكون $\sqrt{AVE}$ أكبر من جميع معاملات الارتباط.

- الصدق التقاربي: (Convergent Validity) التأكد من أن البنود التي تقيس المفهوم نفسه ترتبط ببعضها بشكل جيد، من خلال:

○ متوسط التباين المستخلص. $(AVE) > 0.50$

○ الثبات المركب. $(\text{Composite Reliability} - \text{CR}) > 0.70$

- الثبات (Reliability): حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل بعد ولكل مقياس، والتأكد من أن جميع القيم > 0.70 .

13.3 اختبار العلاقات الارتباطية

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة العلاقة واتجاهها بين متغيرات الدراسة (حلول FinTech ومؤشرات الشمول المالي)، وتحديد ما إذا كانت العلاقات إيجابية أم سلبية، وضعيفة أم متوسطة أم قوية $(r > 0.70 = \text{قوية})$ ، $0.40 - 0.70 = \text{متوسطة}$ ، $< 0.40 = \text{ضعيفة}$.
- مصفوفة الارتباطات (Correlation Matrix) لعرض جميع العلاقات الثنائية بين جميع المتغيرات في جدول واحد، لتحديد المتغيرات الأكثر ارتباطاً بالشمول المالي.

13.4 اختبار الفروض (الانحدار الخطي المتعدد) – Multiple Linear Regression

- الغرض: اختبار الأثر المباشر لأبعاد FinTech (المدفوعات الرقمية، المحافظ الإلكترونية، الإقراض الإلكتروني، التأمين الرقمي) على مؤشرات الشمول المالي (الوصول، الاستخدام، الجودة، التمكين الاقتصادي)، وذلك باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. (Enter Method)
- نموذج الانحدار:

$$FI = \beta_0 + \beta_1(\text{FinTech}_1) + \beta_2(\text{FinTech}_2) + \beta_3(\text{FinTech}_3) + \beta_4(\text{FinTech}_4) + \varepsilon$$

حيث:

○ $FI = \text{مستوى الشمول المالي}$.

○ $\text{FinTech}_1 = \text{المدفوعات الرقمية}$.

○ $\text{FinTech}_2 = \text{المحافظ الإلكترونية}$.

- $FinTech_3$ = الإقراض الإلكتروني والتمويل الجماعي.
 - $FinTech_4$ = التأمين الرقمي والاستشارات المالية الآلية.
 - β_0 = الثابت.
 - $\beta_1 - \beta_4$ = معاملات الانحدار.
 - ε = خطأ المعاينة.
 - المؤشرات المستخدمة لتقييم النموذج:
 - R^2 معامل التحديد: (لتحديد نسبة التباين في الشمول المالي التي تفسرها متغيرات FinTech مجتمعة.
 - معاملات الانحدار (B) و (β) لتحديد قوة وتأثير كل متغير مستقل على حدة.
 - اختبار (T-test) والقيمة الاحتمالية: (Sig.) لتحديد دلالة كل معامل انحدار (قبول أو رفض الفرضية الصفرية لكل متغير).
 - اختبار (F-test) والقيمة الاحتمالية: (Sig.) لتحديد دلالة النموذج ككل.
- 13.5 اختبار الفروق بين المجموعات
- اختبار (T-test) للعينات المستقلة: (Independent Samples T-test) لاختبار الفروق في مستوى الشمول المالي بين مجموعتين مستقلتين، مثل:
 - الذكور مقابل الإناث.
 - سكان المناطق الحضرية مقابل سكان المناطق الريفية.
 - العملاء ذوو التبني العالي لـ FinTech مقابل ذوي التبني المنخفض.
 - البنوك ذات التبني المرتفع مقابل البنوك ذات التبني المنخفض (الفرضية الرابعة).

- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الشمول المالي بين أكثر من مجموعتين مستقلتين، مثل:

- الفئات العمرية المختلفة.
- المستويات التعليمية المختلفة.
- فئات الدخل المختلفة.
- المناطق الجغرافية المختلفة.
- البنوك المختلفة.

- اختبارات المقارنات البعدية (Post-Hoc Tests) مثل اختبار Tukey HSD أو Scheffe ، لتحديد المجموعات التي تختلف عن بعضها بشكل دال إحصائيًا بعد أن يظهر اختبار ANOVA وجود فروق عامة.

13.6 اختبار تأثير المتغيرات الوسيطة والمعدلة

أ. تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

- الغرض: اختبار نموذج الدراسة النظري المتكامل، بما في ذلك العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات، وتحديد ما إذا كانت هناك متغيرات وسيطة (Mediators) تفسر العلاقة بين FinTech والشمول المالي.

- المتغيرات الوسيطة المحتملة (لتكون محل الاختبار):

- الثقة في الخدمات الرقمية: هل تؤثر الثقة في الخدمات الرقمية على العلاقة بين تبني FinTech والشمول المالي؟ (أي أن FinTech تؤدي إلى زيادة الثقة، والثقة تؤدي إلى زيادة الشمول المالي).
- الثقافة المالية: هل تؤثر الثقافة المالية على العلاقة بين FinTech والشمول المالي؟ (أي أن FinTech تحسن الثقافة المالية، والثقافة المالية تحسن استخدام الخدمات المالية).
- سهولة الاستخدام: هل تؤثر سهولة استخدام التطبيقات المصرفية على العلاقة بين FinTech والشمول المالي؟

• المتغيرات المعدلة (Moderators) لتكون محل الاختبار:

- العمر.
- الجنس.
- المنطقة الجغرافية.
- المستوى التعليمي.
- الدخل.

• مؤشرات تقييم النموذج الهيكلي:

- $\chi^2/df < 3$
- $CFI > 0.90$
- $TLI > 0.90$
- $RMSEA < 0.08$
- $SRMR < 0.08$

ب. تحليل تأثير المتغيرات المعدلة باستخدام الانحدار التفاعلي (Moderated Regression Analysis)

يتم إضافة مصطلحات تفاعلية (Interaction Terms) إلى نموذج الانحدار لاختبار ما إذا كان المتغير المعدل (كالعمر أو الجنس) يغير من قوة العلاقة بين FinTech والشمول المالي.

13.7 التحليل النوعي (للمرحلة النوعية)

- تفرغ المقابلات: سيتم تفرغ المقابلات المسجلة (مع موافقة المشاركين) نصيًا بدقة، مع مراعاة الدقة اللغوية والحفاظ على المعاني والسياقات.

- الترميز الموضوعي: (Thematic Coding) سيتم تحليل النصوص باستخدام برنامج (NVivo الإصدار 14)، من خلال الخطوات التالية:
 - الترميز المفتوح: (Open Coding) قراءة النصوص عدة مرات واستخراج الكودات (الوحدات المعنوية) الأولية التي تعبر عن أفكار ومفاهيم المشاركين.
 - الترميز المحوري: (Axial Coding) تجميع الكودات المتشابهة في فئات (Categories) وأبعاد (Themes) رئيسية.
 - الترميز الانتقائي: (Selective Coding) صياغة الرواية النهائية التي تشرح الظاهرة ككل، وتحديد العلاقات بين الفئات والأبعاد.
- استخراج الأنماط المتكررة: (Patterns) تحديد الأنماط والموضوعات التي تتكرر عبر المقابلات المختلفة (مثل تكرار الحديث عن ضعف الثقافة المالية، أو تعقيد الإجراءات التنظيمية، أو الخوف من الاحتيال).
- مقارنة النتائج مع الأدبيات: سيتم مقارنة النتائج المستخلصة من التحليل النوعي مع نتائج الدراسات السابقة، لتحديد نقاط الاتفاق والاختلاف، وإثراء تفسير النتائج الكمية.
- ضمان جودة التحليل النوعي: سيتم استخدام استراتيجيات مثل: التدقيق الخارجي (External Audit)، والتثليث (Triangulation) بمقارنة نتائج عدة باحثين، والتأكيد العضوي (Member Checking) بعرض النتائج على بعض المشاركين للتأكد من دقتها.

14. حدود الدراسة

14.1 المجال البشري (الحدود البشرية)

- مجتمع الدراسة: يقتصر مجتمع الدراسة على:
 - جميع البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية والبالغ عددها (24) بنكاً.
 - عملاء البنوك التجارية السعودية من الأفراد (مواطنين ومقيمين) فوق سن 18 سنة.

- المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية (وفق تعريف الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة – منشآت).
- الخبراء والممارسين في مجال التكنولوجيا المالية والشمول المالي من البنوك والجهات التنظيمية والأكاديميا وشركات التقنية المالية.
- عينة الدراسة:
 - العينة النوعية: تشمل (10-12) خبيراً فقط، ويتم اختيارهم بطريقة قصدية، وقد لا يمثلون آراء جميع الخبراء في المملكة، ولكن حجم العينة مناسب للدراسات النوعية لتحقيق التشبع النظري.
 - العينة الكمية: تشمل حوالي (450) مفردة من عملاء البنوك، وقد لا تمثل جميع فئات المجتمع بشكل مثالي على الرغم من استخدام العينة الطبقية، إلا أن هامش الخطأ (5%) ومستوى الثقة (95%) يعطيان درجة عالية من الثقة في النتائج.
- حجم العينة وطريقة اختيارها: تم حساب حجم العينة الكمية باستخدام معادلة Cochran ، وتم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل جميع الفئات، ومع ذلك، قد يكون هناك تحيز في الاستجابة (Response Bias) حيث أن الأفراد الأكثر اهتماماً بالتكنولوجيا المالية قد يكونون أكثر استعداداً للمشاركة من غيرهم.

14.2 المجال المكاني (الحدود المكانية)

- المنطقة الجغرافية: يقتصر البحث على المملكة العربية السعودية كمجال مكاني للدراسة، ولا يشمل دول الخليج الأخرى أو الدول العربية، وذلك للأسباب التالية:
 - اختلاف البيئة التنظيمية والثقافية والاقتصادية بين الدول.
 - تركيز رؤية المملكة 2030 على التحول الرقمي والشمول المالي بشكل خاص.
 - توفر البيانات والتقارير الرسمية عن القطاع المصرفي السعودي.
 - إمكانية الوصول إلى عينة الدراسة وتطبيق الأدوات في البيئة السعودية.

- المناطق الفرعية: تشمل الدراسة جميع مناطق المملكة الرئيسية (الرياض، مكة المكرمة، المدينة المنورة، المنطقة الشرقية، مناطق أخرى) لضمان تمثيل جغرافي واسع، ولكن قد لا يتم تمثيل بعض المحافظات والقرى النائية بشكل كافٍ بسبب صعوبة الوصول إليها، رغم أن العينة التطبيقية ستساعد في تقليل هذا القصور.

14.3 المجال الزمني (الحدود الزمنية)

- فترة جمع البيانات: تمتد فترة جمع البيانات الكمية والنوعية على النحو التالي:
 - جمع البيانات النوعية (المقابلات): يوليو – أغسطس 2025 (شهران).
 - جمع البيانات الكمية (الاستبيانات): أكتوبر – ديسمبر 2025 (3 أشهر).
 - إجمالي فترة جمع البيانات: 5 أشهر.
- فترة إنجاز الدراسة: تمتد الدراسة على العام الأكاديمي 2025-2026، من مارس 2025 إلى مايو 2026 (15 شهرًا)، وتشمل مراجعة الأدبيات، وتصميم الأدوات، وجمع البيانات، وتحليلها، وكتابة التقرير النهائي.
- محدودية زمنية: قد تؤثر التغيرات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية (ظهور تقنيات جديدة، تغير التشريعات، تحولات في سلوك العملاء) على صحة النتائج على المدى الطويل، حيث أن نتائج الدراسة تعكس الوضع خلال فترة جمع البيانات فقط، وقد لا تكون قابلة للتعميم على فترات زمنية أخرى. ولذلك، توصي الدراسة بإجراء دراسات دورية (كل 2-3 سنوات) لتتبع التغيرات في علاقة FinTech بالشمول المالي.

15. المراجع

15.1 المراجع العربية

1. أبو السعود، م. (2021). الشمول المالي في الدول العربية: التحديات وفرص التحسين. *مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة*، 12(3)، 45-68.

2. السنوسي، خ. (2022). دور منصات التمويل الجماعي في تحقيق الشمول المالي في مصر. *المجلة المصرية للتمويل والاستثمار*، 8(2)، 112-135.
3. العلي، ف. (2020). أثر التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك التجارية السعودية. *مجلة الدراسات المالية والمصرفية*، 15(4)، 78-102.
4. الغامدي، م. (2023). تحديات تطبيق التكنولوجيا المالية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية. *مجلة الإدارة والأعمال*، 29(1)، 55-79.
5. القحطاني، س. (2021). دور الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في السعودية. *مجلة التنمية الاقتصادية*، 18(2)، 33-58.
6. المطيري، ن. (2022). تقييم بيئة التكنولوجيا المالية في دول الخليج العربي. *مجلة الخليج للتمويل الإسلامي*، 11(3)، 90-115.
7. الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة – منشآت. (2023). *التقرير السنوي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة 2023*. الرياض: منشآت.
8. وزارة المالية السعودية. (2024). *تقرير برنامج تطوير القطاع المالي – الإنجازات والمستهدفات*. الرياض: وزارة المالية.
9. مؤسسة النقد العربي السعودي – ساما. (2023). *التقرير السنوي للاستقرار المالي 2023*. الرياض: بنك ساما.
10. مؤسسة النقد العربي السعودي – ساما. (2023). *تقرير التكنولوجيا المالية في المملكة العربية السعودية 2023*. الرياض: بنك ساما.
11. هيئة السوق المالية. (2023). *التقرير السنوي لهيئة السوق المالية 2023*. الرياض: هيئة السوق المالية.

15.2 المراجع الأجنبية

12. Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2007). Finance, inequality and the poor. *Journal of Economic Growth*, 12(1), 27-49.

- Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2013). Financial inclusion and poverty. *World Bank Policy Research Working Paper, No. 6482*. .13
- Demirgüç-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*. Washington, DC: World Bank Group. .14
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman. .15
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the Fintech revolution: Interpreting the forces of innovation. *Journal of Management Information Systems, 35*(1), 64-87. .16
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons, 61*(1), 35-46. .17
- Ozili, P. K. (2020). Financial inclusion research around the world: A review. *Forum for Social Economics, 50*(4), 457-479. .18
- Pazarbasioglu, C., et al. (2020). *Fintech and financial inclusion: A review of evidence*. Washington, DC: World Bank Group. .19
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: Free Press. .20
- Schueffel, P. (2016). Taming the beast: A scientific definition of Fintech. *Journal of Innovation Management, 4*(4), 32-54. .21
- Van der Boor, P., Oliveira, P., & Veloso, F. (2021). The role of Fintech in financial inclusion. *Strategic Management Journal, 42*(5), 987-1010. .22
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27*(3), 425-478. .23

- World Bank. (2020). *The Global Findex Database 2020: Financial inclusion in the digital age*. Washington, .24
DC: World Bank.
- World Bank. (2021). *Saudi Arabia financial inclusion report 2021*. Washington, DC: World Bank Group. .25
- World Economic Forum. (2023). *The Global Competitiveness Report 2023: Saudi Arabia country profile*. Geneva: WEF. .26
-