

User Behavior Trends in Saudi Arabia Towards STC Pay Digital Wallet: A Survey Study

Researcher: Amal Salem Al-Lehyani^a, Dr. Ftoon Ahmed Othman^b

^{a,b}Department of Information Science - King Abdulaziz University - Jeddah-Saudi Arabia

Abstract: This study aims to identify the acceptance and adoption of the STC Pay digital wallet among users in Saudi Arabia, as well as to measure their satisfaction and intention to continue using the wallet. To achieve this objective, the developed model of the Unified Theory of Technology Acceptance (UTAUT2) and the modified Model of Technology Acceptance (TAM-2) were applied. In addition, the factors like satisfaction and continuity used as dependent variables in order to analyze the correlation between different factors and user's behavior towards the digital wallet. The study also aims to explore the extend of adoption and use of STC Pay wallet among the Saudi society- citizens and residents and to understand and analyze the factors of their acceptance and adoption based on the special model that was developed and to shed light on the social and psychological factors that affect the adoption of STC Pay wallet in the country and how these factors contribute to increasing users acceptance and continued use of the wallet. The study relied on the descriptive survey approach upon a large sample of STC Pay customers in KSA, using an electronic questionnaire distributed randomly across social media sites. The study provided a number of results , most notably the increase in the number of users of the digital wallets after the Corona pandemic and the effectiveness of this service was proven by the continuity of users even after the pandemic which was the direct result of customer satisfaction after proving the quality of service, trust, ease of use and tangible effectiveness of STC Pay, despite some problems represented by users' dissatisfaction of poor customer service and delays in technical support. The study recommends the need to improve the user interface, enhance security and privacy policies to protect personal data, and add innovative services that align with the culture of Saudi society. Suggested improvements include providing a joint family wallet managed collectively, offering a smart digital piggy bank service, and implementing rewards and loyalty programs through the wallet to attract a higher number of users.

Keywords:

Digital wallet, STC Pay, User behavior, Satisfaction, Continuation intention, UTAUT2, TAM2.

اتجاهات سلوك المستخدمين في المملكة العربية السعودية نحو محفظة STC Pay الرقمية: دراسة مسحية

أ. أمل سالم اللحياي د. فتون أحمد عثمان

قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز - جدة - المملكة العربية السعودية

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في قبول واعتماد محفظة STC Pay الرقمية لدى المستخدمين في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق النموذج المطور للنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا "UTAUT2"، والنموذج المعدل لقبول التكنولوجيا "TAM2"، بالإضافة إلى عوامل الرضا ونية الاستمرار كمتغيرات تابعة تهدف إلى تحليل العلاقات بين العوامل المختلفة وسلوك المستخدمين تجاه المحفظة الرقمية، كما تهدف الدراسة لاستكشاف مدى تبني واستخدام محفظة STC Pay لدى أفراد المجتمع السعودي من مواطنين ومقيمين، وفهم وتحليل عوامل قبولهم وتبنيهم بناءً على النموذج الخاص الذي تم تطويره، وتسلط الضوء على العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر في تبني محفظة STC Pay في المملكة العربية السعودية، وكيف تساهم هذه العوامل في زيادة قبول المستخدمين واستمرارهم في استخدام المحفظة. واعتمدت الدراسة في ذلك على المنهج الوصفي المسحي لعينة كبيرة من عملاء STC Pay المتواجدين في المملكة العربية السعودية من المواطنين والمقيمين، باستخدام الاستبانة الإلكترونية الموزعة عشوائياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها زيادة عدد المستخدمين للمحفظة الرقمية بعد جائحة كورونا، وثبوت فعالية هذه الخدمة عن طريق استمرارية المستخدمين لها حتى بعد الجائحة نتيجة لتحقيق الرضا للمستخدم بعد إثبات جودة الخدمة والثقة وسهولة الاستخدام والفعالية الملموسة من STC Pay، رغم ظهور بعض المشكلات التي تمثلت في عدم رضا المستخدمين عن جودة خدمة العملاء المقدمة، وضعف استجابة الدعم الفني. وتوصي الدراسة بضرورة تحسين واجهة المستخدم وزيادة سياسات الأمان والخصوصية لحماية البيانات الشخصية وإضافة خدمات مبتكرة تتماشى مع ثقافة المجتمع السعودي كتقديم محفظة عائلية مشتركة تدار جمعياً، وتوفير خدمة الحصالة الرقمية الذكية، وبرامج المكافآت والولاء من خلال المحفظة لجذب أعلى قدر من المستخدمين.

الكلمات المفتاحية:

المحفظة الرقمية، STC Pay، سلوك المستخدمين، الرضا، نية الاستمرار، UTAUT2، TAM2.

١-١ المقدمة:

في ظل الثورة الرقمية العالمية أصبح تبني التقنيات الرقمية ضرورة مُلحّة في حياة الأفراد والمؤسسات، حيث أصبحت المحافظ الرقمية جزءاً مهماً من هذا التحول، حيث توفر لهم هذه التقنية وسائل آمنة ومريحة لإدارة أمورهم المالية بسرعة وفاعلية، كذلك تدعم هذه التقنيات رؤية المملكة 2030 والتي تهدف إلى مواكبة التطورات العالمية في جميع المجالات وعلى وجه الخصوص خدمات الدفع الرقمي الذي سيعود بالفائدة والمنفعة على اقتصاد المملكة العربية السعودية وعلى المواطنين والمقيمين فيها.

تتمحور مشكلة الدراسة الرئيسية في السؤال الآتي: ماهي العوامل المؤثرة في قبول واعتماد المستخدمين لمحفظة STC Pay الرقمية؟ وكيف يؤثر ذلك على رضاهم ونية استمرارهم في استخدامها؟ ولحل تلك المشكلة جاءت هذه الدراسة للتعرف على العوامل المؤثرة في استخدام محفظة STC Pay، وقياس مدى رضا المستخدمين ونية استمرارهم في استخدامها من خلال التعرف على سلوك المستخدمين ونواياهم تجاه خدمات المدفوعات الرقمية (المحفظة الرقمية) في المملكة العربية السعودية، من خلال استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM2)، والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT2)، كنماذج مساعدة في تحليل سلوك مستخدمي التكنولوجيا الحديثة.

إن أبرز ما يميز هذه الدراسة هو تركيزها على عاملين مهمين، هما: التأثير الاجتماعي والتوافق مع الثقافة المحلية في المملكة العربية السعودية، وهو جانب قد لا يتم تغطيته بشكل كافي في الدراسات التقليدية حول تبني التقنيات المالية. والآخر هو الثقة بالأمان وحماية البيانات حيث كانت عامل حاسم في نتائج الدراسة، مما يعكس اهتمام المستخدمين بالتقنيات التي تحمي خصوصيتهم وتؤمن تعاملاتهم المالية، خاصة في بيئة تبني التكنولوجيا بشكل متزايد كالسعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم طرح عدة تساؤلات تسعى الدراسة للإجابة عنها، وتمثل فيما يلي:

- ١- ما مدى تبني واستخدام محفظة STC Pay الرقمية لدى أفراد المجتمع السعودي من مواطنين ومقيمين؟
- ٢- ماهي العوامل التي تؤثر في قبول مستخدمي محفظة STC Pay الرقمية لاعتمادها؟
- ٣- ما مدى رضا المستخدمين الحاليين عن استخدام محفظة STC Pay ومدى جودتها؟
- ٤- ما هو اتجاه المستخدمين نحو الاستمرار في استخدام محفظة STC Pay الرقمية في المستقبل؟
- ٥- ما العلاقة بين العوامل والمتغيرات المختلفة وسلوك المستخدمين تجاه محفظة STC Pay الرقمية؟

١-٢ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، فمن خلال هذا المنهج يمكن جمع البيانات الكمية والنوعية من عينة كبيرة لفهم العوامل المتعلقة بقبول واعتماد محفظة STC Pay من وجهة نظر المستخدمين الحاليين. وقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة الإلكترونية باستخدام (Google Form) للحصول على البيانات ذات العلاقة بالدراسة بشكل فعال وسريع وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي.

١-٣ مصطلحات الدراسة:

المحفظة الرقمية:

"هو نظام دفع رقمي يمكن استخدامه بدلاً من العملة التقليدية باستخدام الهاتف الذكي والوسائط التقنية المختلفة، مثل رموز الاستجابة السريعة، والاتصال قريب المدى (NFC)، وكلمات المرور لمرة واحدة (OPTS)" (Husainah, et al, 2023, p934).

محفظة STC Pay الرقمية:

هي محفظة رقمية تابعة لشركة STC، تقدم خدمات مالية رقمية بهدف تسهيل التحكم بالأموال المالية والتعامل معها بكل يسر وسهولة.

سلوك المستخدمين أو المستهلكين:

"هي ردود الفعل التي يظهرها المستهلكين في عملية اتخاذ القرار لشراء سلعة أو خدمة معينة" (Nguyen, 2022, p295).

رضا العميل:

"تجاوز توقعات العميل إيجابياً وشعور مستخدم المحفظة الإلكترونية بالراحة والأمان النفسي نتيجة استخدام العميل لخدمات المحفظة الإلكترونية" (المدارمة، 2022، ص19).

نية الاستمرار:

"مستوى النية لدى الفرد لمواصلة القيام بسلوك معين" (Olivia, Marchyta, 2022, p14).

٤-١ الدراسات السابقة:

دراسة المدارمة (2022) والتي هدفت للتعرف على جودة الخدمات الرقمية في شركات المحافظ الإلكترونية الأردنية وأثرها على رضا العملاء من خلال عدة عوامل كسهولة الاستخدام وتوفير الوقت والسرية والأمان، واستنتجت الدراسة وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمات الرقمية بأبعادها الأربعة سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والسرية و الأمان على رضا العملاء، كذلك أظهرت الدراسة أن مستوى بُعد سهولة الاستخدام هو أعلى الأبعاد، بينما بُعد توفير الوقت هو أدناها، وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من النتائج لتحسين مستوى الخدمات المقدمة وتعزيز الثقة بين العملاء ومقدمي الخدمات في شركات المحافظ الإلكترونية الأردنية. دراسة (2020) Salhan قدمت توضيح شامل للعوامل المؤثرة في استخدام المدفوعات الرقمية وسلوك التبنّي لمحافظ الهواتف المحمولة الإلكترونية (e-wallets) من خلال تحليل المقالات البحثية ومراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة دون تحديد زمن معين، حيث تم تحليل مجموعة من الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة في استخدام المحافظ الإلكترونية على مر السنين. واستنتجت الدراسة أن العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الإلكترونية هي الأمان وسهولة الاستخدام وهي من أبرز العوامل التي تساعد في جذب المستخدمين، وأن الراحة والسهولة التي توفرها المحافظ الإلكترونية تساهم في زيادة استخدامها خصوصاً بين فئة الشباب. استنتجت كذلك أن التقنيات الحديثة مثل تقنية الاتصال قريب المدى NFC تساهم في حماية المعلومات الشخصية وتسهيل عمليات الدفع. وفيما يخص الديموغرافيا ذكرت الدراسة أن الفئة العمرية من 21-35 عاماً هي الأكثر استخداماً للمحافظ الرقمية، وأنه لا يوجد ارتباط كبير بين الجنس واستخدام المحافظ الرقمية، وأن تأثير العوامل الثقافية والمحلية على استخدام المحافظ الإلكترونية يختلف من بلد لآخر. أوصت الدراسة الشركات والمطورين بضرورة التركيز على تعزيز الأمان وسهولة الاستخدام في المحافظ الرقمية، بينما أوصت صناع القرار بدعم استخدام التقنيات الحديثة في الدفع الرقمي لتسهيل العمليات المالية.

دراسة (2021) Alswaigh & Aloud والتي تناولت العوامل المؤثرة في اعتماد المستخدمين في المملكة العربية السعودية لخدمات الدفع الإلكتروني المتوفرة في محافظ الهاتف المحمول، واستخدمت الدراسة نموذج TAM ونموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) مع إضافة عوامل أخرى مثل الأمان، الثقة، الشروط الميسرة، والتوافق مع نمط الحياة. أظهرت النتائج أن جميع العوامل التي تم دراستها (الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، التوافق مع نمط الحياة، والشروط الميسرة) تؤثر إيجابياً على نية المستخدمين لتبني خدمات الدفع عبر المحافظ الرقمية. وأظهرت الدراسة أن العوامل السابقة تؤثر بشكل كبير على تبني المستخدمين للمحافظ الرقمية في السعودية. وقد كانت الفائدة المدركة هي أقوى محدد للموقف تجاه استخدام المحافظ الرقمية، يليه التوافق مع نمط الحياة، وسهولة الاستخدام المدركة، والشروط الميسرة. كما أثبتت الدراسة أن حوالي 26% من المشاركين بدأوا باستخدام خدمات المحافظ الرقمية بسبب

جائحة COVID-19. كذلك استنتجت أن العوامل السلوكية تلعب دورًا حاسمًا في تبني المستخدمين لخدمات الدفع الإلكتروني عبر المحافظ الرقمية في السعودية. وأوصت الدراسة مزودي الخدمات والتجار والبنوك ومطوري التطبيقات بالاهتمام بالعوامل المحددة في الدراسة لتحسين استراتيجيات التبني وجودة خدمات المحافظ الرقمية.

دراسة **Priyanshu, et al (2022)** والتي هدفت إلى تحديد العوامل الرئيسية والعوائق التي تؤثر على تبني المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية. وتحليل العوامل المؤثرة على نية المستخدمين وتفضيلهم، والرضا بعد استخدام منصات الدفع الرقمي. تم استخدام نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، الذي يشمل متغيرات مثل الثقة، وسهولة الاستخدام، والأمان، والكفاءة الذاتية، والمتعة لاختبار سلوك المستهلك في استخدام تقنيات المحافظ الرقمية. واستنتجت الدراسة عدة نتائج منها: أن هناك علاقة إيجابية بين تصور المستهلك والرضا المدرك، مما يعني أن نية المستهلك لها دور هام في استخدام واعتماد أي تكنولوجيا جديدة. وأن تصور المستهلكين يتأثر بشكل كبير بالعوامل الاجتماعية مثل الأسرة والأصدقاء والمجتمع. وبالنسبة للعوامل الديموغرافية فليس هناك تأثير كبير للجنس على استخدام المحافظ الرقمية، بينما يظهر أن العمر له دور هام في تبني التكنولوجيا الجديدة. وكانت الفئة العمرية بين 45-54 عامًا أكثر اهتمامًا باستخدام التقنيات الجديدة للدفع من خلال المحافظ الرقمية مقارنة بالشباب. واشتمل نموذج الدراسة على عدة متغيرات هي: الإدراك ويشمل: سهولة الاستخدام، الفائدة، الثقة، الأمان، والكفاءة الذاتية. والتفضيل ويشمل: تفضيلات المستهلكين لاستخدام المحافظ الرقمية. الرضا ويشمل: مستوى الرضا بعد استخدام المحافظ الرقمية. وأوصت الدراسة بتحسين تطبيقات المحافظ الرقمية لتلبية تفضيلات المستخدمين وزيادة مستوى رضاهم، وضرورة إجراء دراسات مستقبلية لبحث تأثير متغيرات أخرى مثل التعليم والدخل على تبني المحافظ الرقمية.

دراسة **Kilani, et al (2023)** والتي استعرضت العوامل المؤثرة على نية استمرار المستهلكين في استخدام المحفظة الإلكترونية في الأردن باستخدام نموذج UTAUT2 المعدل بإضافة متغير الثقة. حيث تم جمع البيانات من عينة من مستخدمي المحافظ الإلكترونية في الأردن مثل زين كاش وأورانج موني، وتم تحليلها باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) وبرنامج SmartPLS، واستنتجت الدراسة أن العوامل التي لها تأثير كبير على نية الاستمرار في تبني المحافظ الرقمية هي توقع الأداء، وسهولة الاستخدام، والظروف الميسرة، ودافع المتعة، والعادات، والسعر والثقة، وقد كان الأثر الأكبر على نية الاستمرار في الاستخدام لمتغير الثقة، حيث يظهر أن العملاء يميلون أكثر لتبني المحافظ الإلكترونية عندما يكون لديهم انطباع إيجابي عن نزاهة التكنولوجيا ومقدمي الخدمات، وتؤكد الدراسة على أهمية العوامل الاجتماعية والثقة والعادات في زيادة نية المستخدمين للاستمرار في استخدام المحفظة الإلكترونية، مع توصيات محددة لتعزيز التبني والاستمرار

في الاستخدام من خلال استراتيجيات تسويقية محسنة وزيادة الأمان والموثوقية، كذلك تحليل العوامل التي تؤدي لمقاومة المستخدمين لتبني استخدام المحفظة الرقمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في الهدف الأساسي وهو سلوك المستخدمين وتحليل العوامل المؤثرة على قبول واعتماد التكنولوجيا الرقمية، وخاصة المحافظ الرقمية. كذلك التركيز على رضا المستخدمين، والنية السلوكية في استمرارهم.
- توضح هذه الدراسة التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية وأهمية فهم سلوك المستخدمين فيها، وهو ما ذكرته العديد من الدراسات الأخرى، ولكن في مناطق جغرافية مختلفة مثل: الهند، ماليزيا، الأردن، وغيرها. كذلك بشكل محدود جداً داخل السعودية في دراستين فقط على حد علم الباحثان.
- تركز الدراسة الحالية على محفظة STC Pay وهي شركة محلية تمثل التوجهات الرقمية الحديثة في المملكة العربية السعودية، وهذا لم تتناوله الدراسات السابقة بأي شكل من الأشكال.
- استهدفت دراسة المدارمة (2022) بُعدي الفائدة المدركة والرضا وهي أبعاد تم التطرق إليها في الدراسة الحالية، غير أنها تختلف معها في المنطقة الجغرافية وتحديد محفظة STC Pay الرقمية كمحفظة محلية.
- اعتمدت دراسة (2020) Salhan على تحليل المقالات البحثية ومراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة باستخدام المحافظ الإلكترونية دون جمع بيانات ميدانية، بينما اعتمدت الدراسة الحالية على بيانات ميدانية من عينة من مستخدمي محفظة STC Pay في السعودية، كذلك تناولت عوامل متعددة منها سهولة الاستخدام، الفاعلية المحسوسة، جودة الخدمة، الثقة، التأثير الاجتماعي، التوافق مع نمط الحياة، والنية السلوكية للاستمرار، فيما ركزت دراسة Salhan على عوامل محددة مثل الأمان، سهولة الاستخدام، الراحة، والتقنيات الحديثة مثل NFC .
- اشتركت دراسة Alswaigh & Aloud (2021) مع الدراسة الحالية في كونها تتناول عامل التوافق مع نمط الحياة للمستخدمين في السعودية من مواطنين ومقيمين، واختلفت في كون الدراسة الحالية تركز على محفظة STC Pay بشكل محدد، بينما الأخرى تغطي خدمات الدفع الإلكتروني بشكل أوسع.
- تختلف دراسة (2022) Priyanshu, et al عن الدراسة الحالية في كونها تقدم تحليل للعوامل المؤثرة على تبني المحافظ الرقمية في السعودية، ولكن بشكل عام، بينما ركزت الدراسة الحالية على محفظة STC Pay مع دراسة العوامل المؤثرة في تبنيها. على سبيل المثال ركزت الدراسة السابقة على عوامل اجتماعية مختلفة مثل تأثير الأهل والأصدقاء، لكن الدراسة الحالية أضافت أيضاً بُعداً يتعلق بتأثير التحول الرقمي والسياسات الوطنية الجديدة في المملكة العربية السعودية على سلوك المستخدمين عن طريق محفظة STC Pay.

- ركزت دراسة (Kilani, et al (2023) على العوامل الاجتماعية والعادات والثقة لدى مستخدمي متعددين لمحافظ رقمية معينة في الأردن، بينما ركزت الدراسة الحالية على محفظة واحدة هي محفظة STC Pay الرقمية مع استخدام نموذج شامل يدمج عوامل نفسية واجتماعية وتقنية. كذلك استخدمت مزيجاً من النموذج المطور لقبول التكنولوجيا (TAM2) والنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا (UTAUT2) مع عوامل إضافية مثل الرضا ونية الاستمرار، بينما دراسة Kilani, et al اعتمدت على (UTAUT2) مع التركيز على متغير إضافي وهو الثقة.

٢-١ الإطار النظري:

٢-١-١ تعريف المحفظة الرقمية:

تمثل المحفظة الرقمية أحد أبرز الابتكارات التقنية في مجال المعاملات المالية، حيث أتاحت للأفراد إمكانية إجراء العمليات المالية بسهولة وأمان دون الحاجة إلى النقود الورقية التقليدية. تعد المحفظة الرقمية بديلاً مرناً وأكثر أماناً عن الوسائل التقليدية، مُعززةً بذلك الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي (أبا حسين، 2020)، (السنيدي وسلام، 2021).

وتضيف الباحثتان أن المحفظة الرقمية هي: تقنية أو خدمة تعمل عبر الإنترنت باستخدام نقود رقمية، مرتبطة برقم الهاتف الخاص بالعميل، ويمكن من خلالها إجراء المعاملات المالية المطلوبة بسرعة ومرونة وأمان.

٢-١-٢ تقنية البلوك تشين:

تعرفها الباحثتان بأنها تقنية لتخزين البيانات وتداولها بشكل آمن، وبدون وساطة، وعلى مستوى عالمي من التشفير.

وتُعد تقنية البلوك تشين جزءاً أساسياً من بنية المحافظ الرقمية وخصوصاً المحافظ التي تتعامل مع العملات المشفرة، تكمن العلاقة بين المحفظة الرقمية وتقنية البلوك تشين في أن الأولى تُعد الأداة التي يُخزّن فيها المستخدم أموالهم ويقومون بإدارتها من خلالها، بينما تُعد البلوك تشين النظام والبنية التحتية التي تُشغّل هذه المحفظة وتدعم عملياتها بشكل آمن وشفاف عبر سلسلة من الكتل.

٢-١-٣ المحفظة الرقمية وتقنية البلوك تشين:

تتفاعل المحفظة الرقمية مع البلوك تشين، مما يتيح للمستخدمين إدارة أرصدهم وتتبع معاملاتهم، يمكن إنشاء المحفظة الرقمية على أي منصة عبر الإنترنت، مما يوفر سهولة الوصول والاستخدام.

ذكرت دراسة (ضيف الله وحميده، 2023) أن المحفظة الرقمية تتضمن نظام تشفير يعتمد على مفاتيح عامة وخاصة: فالمفتاح العام: يُستخدم لتلقي الأموال ويمكن مشاركته مع الآخرين وهو بمثابة عنوان حساب المستخدم على البلوك تشين. والمفتاح الخاص: يُستخدم لتوقيع المعاملات ويجب الحفاظ عليه بسرية تامة، ويتيح المفتاح الخاص للمستخدم الوصول إلى أمواله وإجراء المعاملات.

عند إنشاء المحفظة الرقمية على البلوك تشين، يقوم البرنامج تلقائيًا بإنشاء مفتاح عام ومفتاح خاص تظهر كسلسلة من الأرقام والحروف العشوائية. يُمكن للمستخدمين مشاركة المفتاح العام مع الآخرين لأنه ضروري لتحديد هويتهم، أما المفتاح الخاص يتم التعامل معه بسرية تامة وتخزينه في مكان آمن وعدم مشاركته مع الآخرين، لأنه يتيح الوصول للأموال. وهذا يعني أن المحفظة الرقمية تستخدم تقنية التشفير مما يضمن أمان المعاملات وسريتها، حيث يتم تشفير جميع البيانات المتعلقة بالمفاتيح داخل ملفات خاصة، بالتالي حمايتها من التلاعب والاختراق.

١-٣ الإطار التطبيقي:

يتناول الإطار التطبيقي في هذه الدراسة تحليل سلوك المستخدمين تجاه محفظة STC Pay الرقمية في المملكة العربية السعودية، بهدف التعرف على العوامل المؤثرة في قبول هذه التقنية واستخدامها بشكل فعال. حيث يعتمد هذا الجزء على تحليل البيانات التي تم جمعها، بما يتيح الإجابة على أسئلة الدراسة باستخدام نماذج احصائية. كذلك قياس مدى رضا المستخدمين ونية استمرارهم في استخدام المحفظة، مع تسليط الضوء على التحديات التي تواجههم لتقديم توصيات تسهم في تطوير الخدمة وتحسين تجربة المستخدم، بما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030 للتحويل الرقمي.

وقد تم نشر الاستبانة على عينة واسعة من مستخدمي محفظة STC Pay الرقمية في المنطقة الغربية فقط، وقد تم الحصول على مجموع 311 استجابة مكتملة صالحة للتحليل الإحصائي بواقع 202 مستخدم للمحفظة الرقمية، و109 غير مستخدم للمحفظة. وقد تم قبول وتحليل بيانات المستخدمين للمحفظة الرقمية، واستبعاد استجابات غير المستخدمين كونها لا تخدم أهداف الدراسة.

١-١-٣ تحليل الموثوقية:

جدول رقم (1) احصائيات ألفا كرونباخ لفحص الموثوقية لعبارات أداة القياس

إحصائيات الموثوقية	
عدد العناصر	ألفا كرونباخ
48	0.961

يُظهر الجدول رقم (1) أن القيمة الإجمالية بلغت 0.961 لـ 48 عنصرًا، بناءً على تحليل إحصائيات العناصر الكلية واختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ ويشير ذلك إلى وجود ثبات عالي للغاية للأداة المستخدمة في الدراسة، مما يدل على أن الأسئلة المستخدمة متسقة وتقيس بثقة البعد أو الأبعاد المقصودة.

٣-١-٢ التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج:

يتضمن هذا الإطار عرضاً لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبانة الالكترونية، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشة أبرز النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك في عدد من المحاور نذكرها فيما يلي:

المحور الأول: ما مدى تبني واستخدام محفظة STC Pay الرقمية لدى أفراد المجتمع السعودي من مواطنين ومقيمين؟

الجدول رقم (2) يوضح البيانات الوصفية لمستخدمي محفظة STC Pay من أفراد المجتمع السعودي

النسبة المئوية	التكرار	العبرة	
68.3%	138	أنثى - Female	الجنس - Gender
31.7%	64	ذكر - Male	
48.5%	98	20-30	العمر - Age
26.2%	53	30-40	
18.3%	37	40-50	
6.9%	14	أعلى من 50	
25.2%	51	مقيم (غير سعودي) - Resident	الجنسية - Nationality
74.8%	151	مواطن (سعودي) - citizen	
19.3%	39	10.000-15.000 ريال	مستوى الدخل - Income level
13.9%	28	15.000 ريال فأعلى	
31.2%	63	500-5000 ريال	
15.8%	32	5000-10.000 ريال	
19.8%	40	أقل من 500 ريال	
100.0%	202	نعم - Yes	هل تستخدم محفظة STC Pay الرقمية؟
35.0%	109	لا - NO	
0.5%	1	احتياط	الهدف من استخدام محفظة STC Pay الرقمية
2.0%	4	ادخار الأموال	
10.4%	21	التحويل المحلي والتحويل الدولي	

0.5%	1	التحويل المحلي والتحويل الدولي، ادخار الاموال، قطة
5.0%	10	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات
0.5%	1	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات،
0.5%	1	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، سداد
0.5%	1	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، قطة
2.0%	4	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، مشتريات
1.0%	2	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، مشتريات، ادخار الاموال، قطة
1.5%	3	التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، مشتريات، قطة
1.5%	3	التحويل المحلي والتحويل الدولي، قطة
0.5%	1	التحويل المحلي والتحويل الدولي، لسهولة التحويل برقم الجوال
3.5%	7	التحويل المحلي والتحويل الدولي، مشتريات
1.5%	3	التحويل المحلي والتحويل الدولي، مشتريات، ادخار الأموال
3.0%	6	التحويل المحلي والتحويل الدولي، مشتريات، قطة
3.5%	7	دفع مستحقات
1.0%	2	دفع مستحقات، ادخار الأموال
2.0%	4	دفع مستحقات، مشتريات
0.5%	1	دفع مستحقات، مشتريات،
1.0%	2	دفع مستحقات، مشتريات، ادخار الأموال
1.5%	3	دفع مستحقات، مشتريات، قطة
3.0%	6	سحب / إيداع
0.5%	1	سحب / إيداع، ادخار الأموال
0.5%	1	سحب / إيداع، ادخار الاموال، قطة
1.5%	3	سحب / إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي
4.0%	8	سحب / إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، مشتريات

2.5%	5	سحب/ إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، مشتريات، ادخار الاموال، قطة	
2.0%	4	سحب/ إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي، دفع مستحقات، مشتريات، قطة	
4.0%	8	سحب/ إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي، مشتريات	
2.5%	5	سحب/ إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي، مشتريات، ادخار الأموال	
0.5%	1	سحب/ إيداع، التحويل المحلي والتحويل الدولي، مشتريات، ادخار الاموال، قطة	
0.5%	1	سحب/ إيداع، دفع مستحقات، ادخار الاموال، قطة	
0.5%	1	سحب/ إيداع، دفع مستحقات، قطة	
0.5%	1	سحب/ إيداع، دفع مستحقات، مشتريات	
0.5%	1	سحب/ إيداع، دفع مستحقات، ادخار الأموال	
3.0%	6	سحب/ إيداع، مشتريات	
0.5%	1	سحب/ إيداع، مشتريات،	
1.0%	2	سحب/ إيداع، مشتريات، ادخار الأموال	
1.0%	2	سحب/ إيداع، مشتريات، قطة	
3.0%	6	قطة	
17.8%	36	مشتريات	
0.5%	1	مشتريات،	
1.0%	2	مشتريات، ادخار الأموال	
1.0%	2	مشتريات، ادخار الاموال، قطة	
4.0%	8	مشتريات، قطة	
0.5%	1	مشتريات، قطة، عيدية	
4.5%	9	5 سنوات فأكثر	عدد سنوات استخدام محفظة STC Pay الرقمية
37.6%	76	سنة أو أقل	
57.9%	117	سنة- خمس سنوات	
18.3%	37	عدد محدود من المرات في الاسبوع	عدد مرات استخدام محفظة STC Pay الرقمية
23.3%	47	عدد محدود من المرات في السنة	
31.2%	63	عدد محدود من المرات في الشهر	
14.4%	29	كل يوم	
5.0%	10	مرة في الأسبوع	
7.9%	16	مرة في الشهر	

يوضح الجدول رقم (2) نظرة شاملة حول استخدام محفظة STC Pay الرقمية في المملكة العربية السعودية، حيث يُظهر معلومات تفصيلية عن خصائص المستخدمين وبياناتهم الوصفية. حيث يؤكد جميع المشاركين (202 مشارك) على استخدامهم لهذه المحفظة، ما يشير إلى تقبل واضح وانتشار لهذه التكنولوجيا في الأنشطة اليومية.

وأظهرت الدراسة زيادة استخدام محفظة STC Pay بشكل ملحوظ بين الأفراد في المملكة العربية السعودية وخصوصاً بعد جائحة كورونا، حيث أصبحت وسيلة آمنة ومرنة لإجراء المعاملات المالية. وهذا ما تطرقت إليه دراسة (Alswaigh & Aloud, 2021) إلى أن جائحة كورونا شجعت على استخدام المحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية حيث بدأ حوالي 26% من المشاركين في الدراسة استخدام خدمات المحفظة الرقمية منذ بدء الجائحة. ويتوافق ما ذكر سابقاً بشكل ملحوظ مع نتائج الدراسة الحالية بالتالي يدعم صحة ما توصلت إليه النتائج ويُعززها بشكل كبير.

وترى الباحثتان أن ارتفاع عدد المستخدمين يعزو إلى تبني المملكة العربية السعودية للتحويل الرقمي في جميع المجالات، فيمكن في الوقت الحالي إجراء جميع المعاملات والخدمات الحكومية وغير الحكومية من خلال التطبيقات الرقمية، كحجز المواعيد، وإصدار بطائق صعود الطائرة، واستخراج الوثائق الحكومية، وإدارة الأموال وغيرها من الخدمات.

الخور الثاني: ماهي العوامل التي تؤثر في قبول مستخدمي محفظة STC Pay الرقمية لاعتمادها؟

الجدول رقم (3) العوامل التي تؤثر في قبول مستخدمي محفظة STC Pay الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
• الأداء المتوقع		
74.8%	151	أوافق
6.4%	13	لا أوافق
18.8%	38	محايد
67.8%	137	أوافق
9.9%	20	لا أوافق
22.3%	45	محايد
59.9%	121	أوافق
9.4%	19	لا أوافق
30.7%	62	محايد
71.3%	144	أوافق
5.0%	10	لا أوافق
23.8%	48	محايد
74.3%	150	أوافق

5.0%	10	لا أوافق	أرى أن محفظة STC Pay تساعدني في إنجاز معاملاتي مثل المشتريات والتحويلات والتسوق بسرعة أكبر
20.8%	42	محايد	
74.8%	151	أوافق	أرى أن محفظة STC Pay جعلت عمليات الدفع الإلكتروني أكثر كفاءة
6.4%	13	لا أوافق	
18.8%	38	محايد	تمكنني محفظة STC Pay من إضافة الأموال إلى حسابي بعدة طرق
76.2%	154	أوافق	
5.9%	12	لا أوافق	
17.8%	36	محايد	
• الفائدة المتوقعة			
62.4%	126	أوافق	توفر لي محفظة STC Pay شمولية كاملة في تقديم الخدمات المالية عبر الانترنت
6.9%	14	لا أوافق	
30.7%	62	محايد	
84.2%	170	أوافق	تتيح محفظة STC Pay الخدمات المالية من خلال التطبيق لاستخدامها في أي وقت
4.5%	9	لا أوافق	
11.4%	23	محايد	
72.3%	146	أوافق	تساعد محفظة STC Pay في تحسين جودة معاملاتي المالية التي أنجزها
5.4%	11	لا أوافق	
22.3%	45	محايد	
80.2%	162	أوافق	تقدم محفظة STC Pay فائدة كبيرة لي كمستخدم في أداء معاملاتي المالية عن بُعد
4.0%	8	لا أوافق	
15.8%	32	محايد	
68.3%	138	أوافق	تمكنني محفظة STC Pay تحكم جيد في المدفوعات
9.4%	19	لا أوافق	
22.3%	45	محايد	
53.5%	108	أوافق	توفر لي محفظة STC Pay خاصية تحليل المصاريف والتحكم بها مما يشجعني على التوفير والانفاق بذكاء
13.9%	28	لا أوافق	
32.7%	66	محايد	
• الجهد المتوقع			
87.6%	177	أوافق	من السهل تسجيل الدخول على تطبيق محفظة STC Pay
2.5%	5	لا أوافق	
9.9%	20	محايد	
75.7%	153	أوافق	نظام الدفع في محفظة STC Pay يستغرق مني وقت وجهد أقل
10.4%	21	لا أوافق	
13.9%	28	محايد	
85.1%	172	أوافق	من السهل التنقل بين محتويات محفظة STC Pay
1.5%	3	لا أوافق	
13.4%	27	محايد	
91.6%	185	أوافق	تقدم محفظة STC Pay لغة مناسبة وواضحة
0.5%	1	لا أوافق	
7.9%	16	محايد	
88.6%	179	أوافق	

2.5%	5	لا أوافق	من السهل التحقق من الرصيد ومعاملات الدفع في محفظة STC Pay
8.9%	18	محايد	
56.9%	115	أوافق	تقدم محفظة STC Pay استجابة سريعة للمشكلات التي تواجهني
9.9%	20	لا أوافق	
33.2%	67	محايد	
• الثقة			
80.2%	162	أوافق	لدي ثقة في قدرة محفظة STC Pay على حفظ خصوصيتي وعدم إفشاء بياناتي لأطراف أخرى
4.0%	8	لا أوافق	
15.8%	32	محايد	لدي ثقة في عدم تعامل محفظة STC Pay بالاحتيال في المعاملات
78.7%	159	أوافق	
2.5%	5	لا أوافق	
18.8%	38	محايد	لدي ثقة أن محفظة STC Pay تضع مصلحة المستخدمين في اعتبارها وفي حال وجود مشكلة سوف تقدم لي المساعدة
69.3%	140	أوافق	
4.5%	9	لا أوافق	
26.2%	53	محايد	محفظة STC Pay زادت من ثقتي في التعاملات المالية عبر الانترنت
70.3%	142	أوافق	
5.4%	11	لا أوافق	
24.3%	49	محايد	تساعد محفظة STC Pay في حماية خصوصيتي من خلال خدمة توثيق الحساب
85.1%	172	أوافق	
1.5%	3	لا أوافق	
13.4%	27	محايد	تتبنى محفظة STC Pay سياسات تتعلق بالخصوصية مما يشعرني بالثقة
78.2%	158	أوافق	
2.0%	4	لا أوافق	
19.8%	40	محايد	
• التأثير الاجتماعي			
70.3%	142	أوافق	يستخدم الأشخاص من حولي نظام محفظة STC Pay مما يشجعني على استمرار استخدامها
10.9%	22	لا أوافق	
18.8%	38	محايد	يعتبر استخدام محفظة STC Pay أمر شائع بين أصدقائي وعائلتي
64.9%	131	أوافق	
13.4%	27	لا أوافق	
21.8%	44	محايد	يرى الأشخاص من حولي أن استخدام محفظة STC Pay فكرة جيدة ومفيدة
74.8%	151	أوافق	
6.4%	13	لا أوافق	
18.8%	38	محايد	ينصح الأشخاص من حولي باستخدام محفظة STC Pay
61.9%	125	أوافق	
8.9%	18	لا أوافق	
29.2%	59	محايد	نعمد أنا والأشخاص من حولي على التعامل بخدمات محفظة STC Pay في المعاملات المالية بيننا
58.4%	118	أوافق	
13.4%	27	لا أوافق	
28.2%	57	محايد	
• التوافق مع نمط الحياة			

85.6%	173	أوافق	أشعر أن محفظة STC Pay تتوافق مع نمط الحياة الجديد الذي يعتمد على التكنولوجيا
2.5%	5	لا أوافق	
11.9%	24	محايد	
82.7%	167	أوافق	أشعر أن محفظة STC Pay تناسب نمط حياتي كوني أستخدم الهاتف المحمول وقتاً طويلاً
3.0%	6	لا أوافق	
14.4%	29	محايد	
55.4%	112	أوافق	استخدم محفظة STC Pay بانتظام وكجزء من نمط حياتي اليومي
20.8%	42	لا أوافق	
23.8%	48	محايد	
70.8%	143	أوافق	تتوافق خدمات محفظة STC Pay مع الطريقة التي أنسوق بها عبر الانترنت
7.4%	15	لا أوافق	
21.8%	44	محايد	
62.9%	127	أوافق	تتوافق خدمات محفظة STC Pay مع متطلباتي المالية حيث تسهل لي دفع التزاماتي الروتينية كأقساط المدارس مثلاً وجمع القطة بشكل مرن وسريع
8.9%	18	لا أوافق	
28.2%	57	محايد	
68.3%	138	أوافق	تتوافق خدمات محفظة STC Pay مع عاداتي المالية كالاتفاظ بإيصالات الدفع والفواتير
8.9%	18	لا أوافق	
22.8%	46	محايد	

من خلال الجدول رقم (3) يتضح لنا العوامل المؤثرة في استخدام المحفظة الرقمية كمتغيرات مستقلة، وهي ستة عوامل (الأداء المتوقع، والفائدة المتوقعة، والجهد المتوقع، والثقة، والتأثير الاجتماعي، والتوافق مع نمط الحياة).

- جمعت هذه الدراسة بين العوامل التقنية والاجتماعية والنفسية في تفسير تبني محفظة STC Pay الرقمية، حيث تعطي هذه العوامل مجتمعة رؤية شاملة حول كيفية تحسين تجربة المستخدمين وزيادة الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية في السعودية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن البيئة المحيطة بالمستخدم من أهل وأصدقاء لها تأثير كبير في تبني المحفظة الرقمية. وهذا يعكس الجانب الاجتماعي والثقافي وتأثيره الكبير على استخدام وتبني التقنية الحديثة في المملكة العربية السعودية، حيث يميل الأفراد لتبني ما يستخدمه ويشجع عليه الآخرون من حولهم. وذكرت دراسة (ALRashidi, et al, 2021) أن الكثير من الدراسات العلمية في مختلف البلدان مثل الهند ودول الخليج ومصر وأمريكا ولبنان وبريطانيا، أثبتت وجود أقوى تأثير للتأثير الاجتماعي على نية الفرد السلوكية (التبني أو الاستمرار أو الاعتماد)، وكانت دراسة (Alswaigh & Aloud, 2021) قد ركزت على التأثير الاجتماعي والتوافق مع نمط الحياة كمؤثرات رئيسية على تبني المحافظ الرقمية في السعودية، مما يبرز أهمية التأثيرات الاجتماعية والثقافية في التبني الرقمي. وأشارت دراسة (Atiqa,2023) إلى أن التأثير الاجتماعي وضغط الأصدقاء يؤثر على سلوك التبني حيث إن ضغط المجتمع والأصدقاء له

درجات متفاوتة من التأثير على الأفراد، لذلك ترى الباحثتان أنه قد يتبنى الأفراد التكنولوجيا ليست لأنها مفيدة فقط، ولكن لأن الجميع يستخدمونها. وهذا ما يسمى علمياً بـ "ثقافة القطيع"، ومن الملاحظ في مجتمعاتنا في المملكة العربية السعودية سرعة التأثير والتأثير خصوصاً مع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، على سبيل المثال يمكن أن يرفع تأثير المجتمع من خدمة ما ومن الممكن أن يصدر مقاطعة لأمر فتتأثر بشكل كبير سلبياً. وهنا يظهر لنا أنه يجب على أصحاب القرار في STC Pay ضرورة خلق وعي مجتمعي إيجابي للمحافظ الرقمية وتبنيها واستخدامها من خلال الترويج لها على مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية في السعودية مثل: سناب شات، وتويتير وغيرها.

- أبرزت نتائج الدراسة مدى التوافق بين استخدام محفظة STC Pay والنمط الحياتي الذي يعتمد بشكل كبير على التقنية والهواتف المحمولة، وهذا يوضح أن الخدمات المالية الرقمية أصبحت جزءاً من الحياة اليومية خاصة مع التوجه نحو التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. وهذا ما أكدته دراسة (Alswaigh & Aloud, 2021) فبعد جائحة كورونا تغيرت عادات التسوق وكذلك أنماط الحياة اليومية ككل في المملكة العربية السعودية، مما أدى إلى اعتماد المستخدمين على التقنيات الحديثة كالمحفظة الرقمية وغيرها. وترى الباحثتان أنه في حال كانت التقنية المستخدمة متوافقة مع نمط حياة الأفراد فسيتم تبنيها واستخدامها بشكل مباشر من قبل المستخدمين، كوننا مجتمع سعودي منفتح على التقنية ولديه بُنية تحتية تشجع على تبني مثل تلك التقنيات، بالتأكيد سترحب بكل جديد يتوافق مع نمط حياتنا وأسلوبنا وعاداتنا.

المحور الثالث: ما مدى رضا المستخدمين الحاليين عن استخدام محفظة STC Pay ومدى جودتها؟

الجدول رقم (4) يوضح مدى رضا مستخدمي محفظة STC Pay الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
• الرضا عن الاستخدام		
80.7%	163	أوافق
6.4%	13	لا أوافق
12.9%	26	محايد
69.8%	141	أوافق
5.9%	12	لا أوافق
24.3%	49	محايد
82.7%	167	أوافق
2.5%	5	لا أوافق
14.9%	30	محايد
57.9%	117	أوافق
21.8%	44	لا أوافق

20.3%	41	محايد	تعجبي فكرة استخدام محفظة STC Pay لإجراء معاملات ماليّة كالتحويل وشحن الرصيد وغيرها
77.2%	156	أوافق	
5.9%	12	لا أوافق	
16.8%	34	محايد	
74.8%	151	أوافق	تقدم محفظة STC Pay المتعة والفائدة سوياً
4.5%	9	لا أوافق	
20.8%	42	محايد	

من الواضح في الجدول رقم (4) أن محفظة STC Pay تلي بشكل كبير حاجات المستخدمين ورغبتهم وتوقعاتهم، حيث يشعرون بالرضا عن الكفاءة والأمان وسهولة النظام، ومع ذلك هناك تحقّظ من بعضهم على الرسوم والتكاليف المفروضة مما يعني وجود فرصة لتحسين مستوى الرضا في هذا الجانب، أيضاً من الواضح أن المحفظة تقدم تجربة شاملة مليئة بالفائدة والمتعة معاً مما يعزز استعمالها على نطاق واسع.

أشارت دراسة (Abdul-Halim, et al, 2022) إلى أن الرضا هو انطباعات الأفراد عن تطبيقات المحفظة الرقمية، وأن الرضا يلعب دور حاسم في التنبؤ بالنتائج المختلفة لسلوك المستخدم مثل الاستخدام المستمر، كذلك أكّدت أن الرضا قد يؤثر بسهولة على استمرار استخدام المحفظة الرقمية. وأكّدت كذلك أن شعور القبول من قبل المستخدمين بعد استخدام تطبيقات المحفظة الرقمية ينبع بالفعل من الرضا عنها وعن نظامها، والذي بدوره سيؤثر على موقفهم نحو الاستمرار في استخدام المحفظة. وأشارت عدد من الدراسات أن مستوى رضا المستخدمين عن المحفظة يمكن أن يكون السبب الرئيسي لقرار إعادة استخدام التطبيق.

ذكرت دراسة (Kurnia, et al, 2023) أن عدد من الأبحاث التي أجريت حول رضا المستخدمين وخصوصاً فيما يتعلق باستخدام المحفظة الرقمية أثبتت أن هناك عدد من العوامل التي أثرت على رضا المستخدمين وهي الراحة والفعالية والأمان وحل المشكلات. في حين أضافت الدراسة الحالية النظام المستخدم، والكفاءة والرسوم المادية، والمتعة والفائدة.

المحور الرابع: ما هو اتجاه المستخدمين نحو الاستمرار في استخدام محفظة STC Pay في المستقبل؟

الجدول رقم (5) يوضح نية الاستمرار لدى مستخدمي محفظة STC Pay الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	العبارة	• نية الاستمرار
73.3%	148	أوافق	أنوي استخدام محفظة STC Pay بشكل متكرر في المستقبل
6.4%	13	لا أوافق	
20.3%	41	محايد	
66.3%	134	أوافق	أنوي استخدام محفظة STC Pay بشكل منتظم كما أفعل الآن
8.4%	17	لا أوافق	

25.2%	51	محايد	أوصي الآخرين بشدة في استخدام محفظة STC Pay ليستفيدوا منها
70.3%	142	أوافق	
7.4%	15	لا أوافق	
22.3%	45	محايد	أنوي الاستمرار في التعرف على خدمات محفظة STC Pay الأخرى التي لم أجربها
79.2%	160	أوافق	
4.5%	9	لا أوافق	
16.3%	33	محايد	أنوي الاستمرار في استخدام خدمات محفظة STC Pay لأنها تلبي احتياجاتي بشكل مستمر
71.8%	145	أوافق	
6.4%	13	لا أوافق	
21.8%	44	محايد	أنوي الاستمرار في استخدام خدمات محفظة STC Pay لأنها تواكب التطور والابتكار الرقمي
74.8%	151	أوافق	
4.0%	8	لا أوافق	
21.3%	43	محايد	

يتضح مما سبق في الجدول رقم (5) أن المستخدمين لديهم ميل بشكل كبير إلى الاستمرار في تبني استخدام محفظة STC Pay سواء بانتظام أو بشكل متكرر بين الحين والآخر، كذلك يوصي المستخدمين من حولهم بتبني استخدام محفظة STC Pay، إن الرضا العام عن المحفظة ربما يعود إلى كون المحفظة تلبي احتياجات المستخدمين المالية بشكل مستمر ومتطور، ومع ذلك يوجد نسبة كبيرة من المستخدمين يلتزمون الحياد تجاه نية استمرارهم في استخدام المحفظة من عدمه وهذا يعني ضرورة تحسين بعض الخدمات أو زيادة التعريف والتوعية بخدمات وإمكانيات المحفظة الرقمية لجذب هذه الفئة من المستخدمين. ذكرت دراسة (Abdul-Halim, et al, 2022) أن الاستخدام المستمر للمحفظة الرقمية يساهم في تحسين حياة الأفراد اليومية من خلال معاملات مالية فعّالة من حيث الوقت والتكلفة.

وفي دراسة (ALRashidi, et al, 2021) أشار مصطلح نية الاستمرار إلى التصور العام للمستخدمين فيما يتعلق باعتماد المحافظ الرقمية، وهو يقيس النية المستقبلية للمستخدمين في استمرار استخدامهم للخدمات المقدمة من المحفظة. وقد تحقق ذلك بالفعل في الجدول السابق حيث تم قياس نية الاستمرار من خلال عدة جوانب تعكس أفكار المستخدمين حول نية استمرارهم في تبني محفظة STC Pay سواءً من حيث الرغبة في تكرار الاستخدام في المستقبل أو توصية الأهل والأصدقاء بها، أو لكونها تلبي احتياجاتهم بشكل مستمر.

المحور الخامس: ما العلاقة بين العوامل والمتغيرات المختلفة وسلوك المستخدمين تجاه محفظة STC Pay الرقمية؟

يمكن قياس العلاقة بين العوامل والمتغيرات المختلفة من خلال عدد من نماذج قياس العلاقات، منها تحليل العوامل EFA و CFA، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار، وتحليل النموذج الهيكلي (SEM).

- تحليل العوامل EFA و CFA:

توفر نتائج التحليل العاملي التأكيدي (CFA) معلومات قيمة حول العلاقات بين المتغيرات الكامنة المختلفة والمتغيرات الملحوظة في الدراسة، وتدعم هذه النتائج تساؤلات الدراسة المقترحة حول محفظة STC Pay. بينما توفر نتائج التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) رؤى قيمة حول العوامل الكامنة التي تؤثر على تصورات المستخدمين وسلوكياتهم تجاه محفظة STC Pay وهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأسئلة المطروحة في الدراسة. وأظهرت نتائج التحليلين العامليين (EFA و CFA) أن سهولة الاستخدام، الأداء المتوقع، الفاعلية المحسوسة، والثقة عوامل أساسية تؤثر إيجابياً على رضا المستخدمين وقبولهم لمحفظة STC Pay، كما ترتبط بشكل وثيق بنية الاستمرار، مما يؤكد أهمية تحسين هذه الجوانب لتعزيز تجربة المستخدم والاعتماد المستدام.

- تحليل الارتباط: استكشاف العلاقات الأولية بين المتغيرات الأساسية:

كان من أهداف الدراسة معرفة مدى تأثير العوامل المختلفة على اعتماد المحفظة الرقمية، ولذلك تم تطبيق تحليل الارتباط لتحديد ما إذا كانت المتغيرات لها علاقة إيجابية أو سلبية مع بعضها البعض. وأظهر تحليل الارتباط علاقة إيجابية قوية بين رضا المستخدمين ونيتهم في الاستمرار (0.782)، وبين الفاعلية المحسوسة والتوافق مع نمط الحياة (0.707)، مما يشير إلى أهمية هذه العوامل في تعزيز تجربة المستخدم وقبول محفظة STC Pay.

- تحليل الانحدار:

تم تطبيق تحليل الانحدار لاختبار قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. حيث يساعد هذا في فهم مدى قوة أو ضعف متغير ما في التأثير على متغير آخر في المستقبل. وأظهر تحليل الانحدار تأثيراً إيجابياً قوياً لعوامل مثل الأداء المتوقع، الفاعلية المحسوسة، الثقة، وسهولة الاستخدام على رضا المستخدمين وقبولهم لمحفظة STC Pay، مما يعزز نية الاستمرار والاعتماد على المحفظة.

- تحليل النموذج الهيكلي: النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM)

اعتمدت الدراسة على أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (Structural Equation Modeling)، كونه يسمح بدراسة العلاقات المباشرة وغير مباشرة، واختبار مجموعة من العلاقات بين واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة وواحد أو أكثر من المتغيرات التابعة في وقت واحد (مبارك، وآخرون، 2022).

والمرونة والمصادقة واستخدام الشبكة تأثير إيجابي من حيث رضا المستخدمين، وعلى العكس في حال كان أداء التطبيق ضعيف ومليء بالأخطاء والأعطال فسيكون تأثيره سلبي على رضا الاستخدام. ونتيجة التطور الهائل والمتسارع في عالم التطبيقات التكنولوجية فلن يستمر المستخدم في تبني تطبيق ضعيف الأداء أو لا يلي توقعاته، فالبدايل كثيرة ومتطورة، بل تحمل مميزات إبداعية وجودة خدمية عالية تُرضي تطلعاته ورغباته.

● احتلت سهولة الاستخدام المرتبة الثالثة في العوامل الأكثر تأثيراً على رضا المستخدمين، حيث أثبتت نتائج التحليل أن سهولة استخدام محفظة STC Pay له تأثير إيجابي قوي في قبول المستخدمين لها والاستمرار في استخدامها. مما يعني أن توفير واجهة مستخدم سهلة ومرنة يعزز رضا المستخدمين. وذكرت دراسة (Kar, 2021) أن أي خدمة رقمية يتأثر اعتمادها في الغالب بسهولة الاستخدام، وبالتالي ينتج عن سهولة الاستخدام موقف إيجابي تجاه هذه الخدمة يسمى الرضا. وهذا ما يؤكد أن سهولة الاستخدام يظل أحد العوامل الحاسمة لتبني استخدام التكنولوجيا. وترى الباحثتان أنه في حال كان التطبيق بالفعل يتمتع بسهولة الاستخدام (واجهة مستخدم مفهومة ومرنة، أنظمة دفع سلسلة، سهولة التنقل بين المحتويات، استجابة سريعة للمشكلات) سيحصل بالتأكيد على أعلى درجات الرضا والقبول مقارنة بالتطبيقات الأخرى.

● احتلت الثقة المرتبة الرابعة في العوامل الأكثر تأثيراً على رضا المستخدمين، حيث أظهرت الدراسة أن الثقة في مستوى أمان محفظة STC Pay وحماية البيانات الشخصية من العوامل الرئيسية التي ساهمت في تعزيز رضا المستخدمين وزيادة قبولهم لاستخدام المحفظة الرقمية، وقد كان الأمان وحماية الخصوصية من بين الأولويات التي أثرت بشكل إيجابي على نية المستخدمين للاستمرار في الاستخدام. وذكرت دراسة (Kar, 2021) أن الثقة تُستخدم أساساً لتحديد مقدار المخاطر المرتبطة أثناء إجراء أي معاملة مالية بالتالي هي تتناسب بشكل مباشر مع رضا الاستخدام، وإذا زادت الثقة فإن تصور المستخدمين تجاه الدفع عبر الهاتف المحمول سيزداد تلقائياً. وأكدت على أن الثقة تلعب دوراً هاماً في اعتماد خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول نظراً لأن المعاملات التي يتم إجراؤها عبر الإنترنت غير ملموسة، فهي بالتالي مليئة بالمخاطر وعدم القدرة على التنبؤ. و أثبتت نتائج الدراسة الحالية عكس ذلك، فمستخدمو STC Pay يثقون في قدرة التطبيق على حماية بياناتهم من الاحتيال والتلاعب، وعدم إفشاءها، ومساعدتهم في حال وجود إشكالات، وذلك بفضل سياسات الخصوصية المتبعة مثل خدمة توثيق الحساب.

● أقل العوامل تأثيراً في رضا المستخدمين بحسب نتائج الدراسة كانت للجهد المتوقع وهذا يشير إلى أن الجهد المبذول من قبل المستخدمين لم يكن ذا تأثير في رضاهم عن المحفظة أو نيتهم في الاستمرار، ثم الثقة في استجابة الدعم الفني للمشكلات، ثم رسوم المعاملات والتي تندرج تحت عامل الرضا عن الاستخدام. وهذه العوامل قد تحتاج إلى تحسين لزيادة تأثيرها الإيجابي على المستخدمين. وربما لم يكن

هناك تأثير للجهد المتوقع كون الفئة الأكثر استخداماً للمحفظة هي من فئة الشباب الذين لديهم دراية كافية وممارسة طويلة مع الأجهزة الذكية، حيث لا يحتاجون إلى بذل جهد في استخدام التطبيق كون استخدامه من البديهيات لديهم.

● ركزت الدراسة على قياس رضا المستخدمين ونية استمرارهم في استخدام محفظة STC Pay ، وأظهرت النتائج أن الأداء المتوقع وسهولة الاستخدام من العوامل التي تؤثر على رضا المستخدمين وتجربتهم مع المحفظة. وفي دراسة (Kilani, et al, 2023) أكدت أن الموقف الإيجابي والرضا يمكن أن يزيد من نية المستخدم في الاستمرار بتبني المحفظة واستخدامها في المستقبل، ولذلك فإن المؤسسات التي تهتم برفع مستوى الأداء المتوقع غالباً يمكنها أن تعزز مواقف وسلوكيات المستخدم الإيجابية التي تدعم استمرار الاستخدام.

● أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين رضا المستخدمين ونية الاستمرار، مما يدل على أن المستخدمين الذين يشعرون بالرضا عن المحفظة هم الأكثر احتمالاً للاستمرار في استخدامها، وفي دراسة (Talwar, et al, 2020) تناولت العلاقة بين الرضا ونية الاستمرار في الاستخدام، حيث أكدت أن الرضا الإيجابي يؤدي إلى تعزيز نية الاستمرار في استخدام المحفظة الرقمية، فكلما كان المستخدم أكثر رضا عن الخدمات المقدمة، كلما زادت احتمالية استمراره في استخدامها على المدى الطويل. في المقابل إذا كان هناك عدم رضا أي لم تحقق المحفظة التوقعات فإن ذلك قد يؤدي إلى تقليل رغبة المستخدم في استمراره بالاستخدام.

ملخص النتائج:

- أثبتت الدراسة إقبال عالي في تبني واستخدام محفظة STC Pay الرقمية لدى أفراد المجتمع السعودي وقد تفوق عدد المواطنين المستخدمين بنسبة 74.8% على نسبة المقيمين والتي بلغت 25.2%.
- تُعد سهولة استخدام محفظة STC Pay وجودة الخدمات المقدمة مثل سرعة الاستجابة والدقة من العوامل الأساسية التي تعزز قبول المستخدمين للمحفظة الرقمية ورضاهم عنها.
- تلعب الثقة في أمان محفظة STC Pay وحماية البيانات الشخصية دوراً حاسماً في دعم شعور المستخدمين بالراحة والاطمئنان، بالتالي الاستمرار في استخدامها.
- يُعد إدراك المستخدمين للفوائد العملية لمحفظة STC Pay مثل تسهيل المعاملات وتوفير الوقت والجهد من العوامل الرئيسية التي تزيد من رضاهم وتبنيهم للتقنيات الرقمية.
- تؤثر العوامل الاجتماعية مثل تأثير الأصدقاء والعائلة بشكل كبير على تبني المستخدمين لمحفظة STC Pay، كما أن توافق المحفظة مع نمط الحياة المعتمد على التقنية يعزز انتشار استخدامها.
- وجود تأثير مباشر للعوامل النفسية مثل الثقة والرضا والفائدة المدركة على نية المستخدمين في الاستمرار باستخدام محفظة STC Pay ، خاصةً مع تلبية توقعاتهم ومتطلباتهم اليومية.

- توافق محفظة STC Pay مع النمط الحياتي القائم على التكنولوجيا والهواتف المحمولة مما عزز استخدامها، خاصة في ظل التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.
- ساهمت جائحة كورونا في زيادة اعتماد المستخدمين على محفظة STC Pay بسبب أمانها ومرونتها في التعاملات المالية.
- توصلت الدراسة إلى أن الجمع بين العوامل التقنية مثل سهولة الاستخدام وجودة الأداء، والعوامل الاجتماعية مثل التأثير الجماعي، يساهم في تعزيز قبول المستخدمين واعتمادهم للمحافظ الرقمية وخصوصاً محفظة STC Pay .
- أثبتت النماذج العلمية المستخدمة (TAM2 و UTAUT2) فعاليتها في تحليل وفهم سلوك المستخدمين نحو قبول التقنيات الرقمية واعتمادها.

التوصيات:

- بعد استعراض نتائج الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات التي تعزز من قبول وتبني محفظة STC Pay بين المستخدمين في المملكة العربية السعودية:
- ضرورة تحسين واجهة المستخدم وتبسيط طرق إجراء المعاملات في محفظة STC Pay من أجل تعزيز سهولة الاستخدام وتقليل الصعوبات التقنية التي تواجه المستخدمين.
 - الاستمرار في تبني سياسات الأمان بما فيها حماية البيانات الشخصية، وتوفير أحدث تقنيات التشفير، وتبني مزيد من الشفافية والوضوح في إجراءات الأمان وحماية البيانات المتبعة.
 - تكثيف الحملات التوعوية حول فوائد محفظة STC Pay سواء من حيث سهولة الاستخدام أو الأمان، وكيفية تسهيل إنجاز المعاملات اليومية. ويمكن أن تتضمن هذه الحملات الإعلان عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو رسائل تعريفية حول فوائد ومميزات المحفظة وكيفية استخدام التطبيق بفعالية.
 - نظراً لتأثير الآراء الاجتماعية على قبول المستخدمين يمكن إنشاء وتطوير أيقونة في تطبيق STC Pay لدعوة الأهل والأصدقاء إلى تجربة التطبيق أو تجربة مميزات جديدة يوصى بها، مما يعزز الثقة ويزيد من قاعدة المستخدمين.
 - توضيح كافة الشروط والأحكام الخاصة باستخدام المحفظة، مثل رسوم المعاملات أو السياسات المتبعة في حالات الطوارئ، لضمان الشفافية وزيادة ثقة المستخدمين في STC Pay.
 - نظراً لأهمية التوافق مع ثقافة المجتمع المحلية، يُنصح بتطوير وإضافة خدمات مبتكرة تتماشى مع ثقافة المجتمع السعودي كتقديم محفظة عائلية مشتركة تدار جماعياً، وتوفير خدمة الحصاله الرقمية الذكية، وبرامج المكافآت والولاء من خلال المحفظة لجذب أعلى قدر من المستخدمين.

- يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على الاتجاه المعاكس لما تقدم في هذه الدراسة في التعرف على عوائق استخدام محفظة STC Pay وعدم النية في استمرار تبنيها أو استخدامها من أجل فهم أعمق لذلك، كذلك التركيز على عوامل أخرى مثل المتعة والحوافز والمكافآت والشروط الميسرة وغيرها من العوامل التي لم يتم تناولها في هذه الدراسة.
- محاولة تطبيق النموذج المعدل الذي تبنته هذه الدراسة على شركات المحافظ الرقمية الأخرى في المملكة العربية السعودية وذلك بغرض خلق جو من التنافسية والابتكارية في تقديم الخدمات مما يساهم في تحقيق رؤية 2030 ودعم التحول الرقمي السعودي والارتقاء بها وصولاً للعالمية.

المراجع:

المراجع العربية:

أبا حسين، عاصم منصور. (2020). الاحكام الفقهية المتعلقة بمحفظة النقود الإلكترونية:

"Stc Pay" أنموذجاً. مجلة البحوث الإسلامية، 122، 31-34.

<http://search.mandumah.com/Record/1125106>

السنيد، عمر نبيل، سلام، محمد أحمد. (2021). الحماية القانونية للمحفظة الرقمية في النظام

الأمريكي والسعودي: دراسة مقارنة. مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة والدراسات

الإسلامية، 86، 1068-1115.

<http://search.mandumah.com/Record/1189075>

ضيف الله، أنفال، وحيدة، ملاك. (2023). مستقبل تقنية البلوك تشين على المدفوعات

الدولية، دراسة حالة: مشروع Jasper-Ubin ومشروع عابر. رسالة ماجستير. جامعة

الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة، الجزائر. <http://dspace.univ->

[tebessa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9793](http://dspace.univ-tebessa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9793)

مبارك، عبد القادر، والسطوحي، محمد، وخشان، محمد. (2022). محددات نية الاستمرار في

تبني خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول: الدور المعدل لابتكارية العميل. المجلة

المصرية للدراسات التجارية، 46(4)، 1-54.

<http://search.mandumah.com/Record/1334235>

المدارمة، حمزة عيد. (2022). جودة الخدمات الرقمية في شركات المحافظ الإلكترونية الأردنية

وأثرها على رضا العملاء. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت، المفرق.

<http://search.mandumah.com/Record/1402093>

REFERENCE:

- Abdul-Halim, N., Vafaei-Zadeh, A., Hanifah, H., Teoh, A., & Nawaser, K. (2022). Understanding the determinants of e-wallet continuance usage intention in Malaysia. *Quality & Quantity*, 56, 3413–3439. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01276-7>

- ALRashidi, Z., Albalushi, T., Tarhini, A. (2021). Identifying Driving Forces Users' Affecting Behaviour Intention toward Mobile Wallets Adoption in Oman. (Unpublished Master's Thesis), Sultan Qaboos University, Muscat. <http://search.mandumah.com/Record/1365774>
- Alswaigh, N, Aloud, M. (2021). Factors Affecting User Adoption of E-Payment Services Available in Mobile Wallets in Saudi Arabia. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 21(6), 222-230. <http://dx.doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.6.29>
- Atiqa, S. (2023). Determinants of Digital Wallet in Pakistan using DOI Model: An Exploratory Research. *INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA*, Master Degree. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/29281/1/Sameen%20Atiqa.pdf>
- Husainah, N., Paulina, J., Misrofingah,. Pradipta, A., Mau-Lana, A., & Fahlevi, M. (2023). Determining factors of digital wallet actual usage: A new model to identify changes in consumer Behavior. *International Journal of Data and Network Science*, 7, 933–940. <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.017>
- Kar, A. (2021). What Affects Usage Satisfaction in Mobile Payments? Modelling User Generated Content to Develop the “Digital Service Usage Satisfaction Model”. *Information Systems Frontiers*, 23, 1341-1361. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10045-0>
- Kilani, A., Kakeesh, D., Al-Weshah, G., Al-Debei, M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9, 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>
- Nguyen H.T, Nguyen N.T. (2022). Identifying The Factors Affecting the Consumer Behavior in Switching To E-wallets In Payment Activities. *POLISH JOURNAL OF MANAGEMENT STUDIES*, 25(1), 292-311. <https://pjms.zim.pcz.pl/article/158908/en>
- Olivia, M., Marchyta, N. (2022). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention: Intervening Role of Customer Satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 24(1), 13-22. <https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13-22>
- Priyanshu, D., Khan, R., Matahen, R., & Qazaq, A. (2022). Ascertainng the Consumer's Perception, Preference and Perceived Satisfaction of Digital ,*Journal of Economics and Business Administration*, (3), 41-52. <https://ideas.repec.org/a/ers/ijebaa/vxy2022i3p41-52.html>
- Salhan, G. (2020). A Review of Factors Affecting Digital Payments and Adoption Behaviour for Mobile e-wallets. *ResearchGate*. (1) (PDF) [A Review of Factors Affecting Digital Payments and Adoption Behaviour for Mobile e-wallets \(researchgate.net\)](https://www.researchgate.net/publication/358111111)
- Talwar, S, Dhir, A., Khalil, A., Mohan, G, Islam, A. (2020). Point of adoption and beyond. Initial trust and mobile-Payment continuation

intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102086>