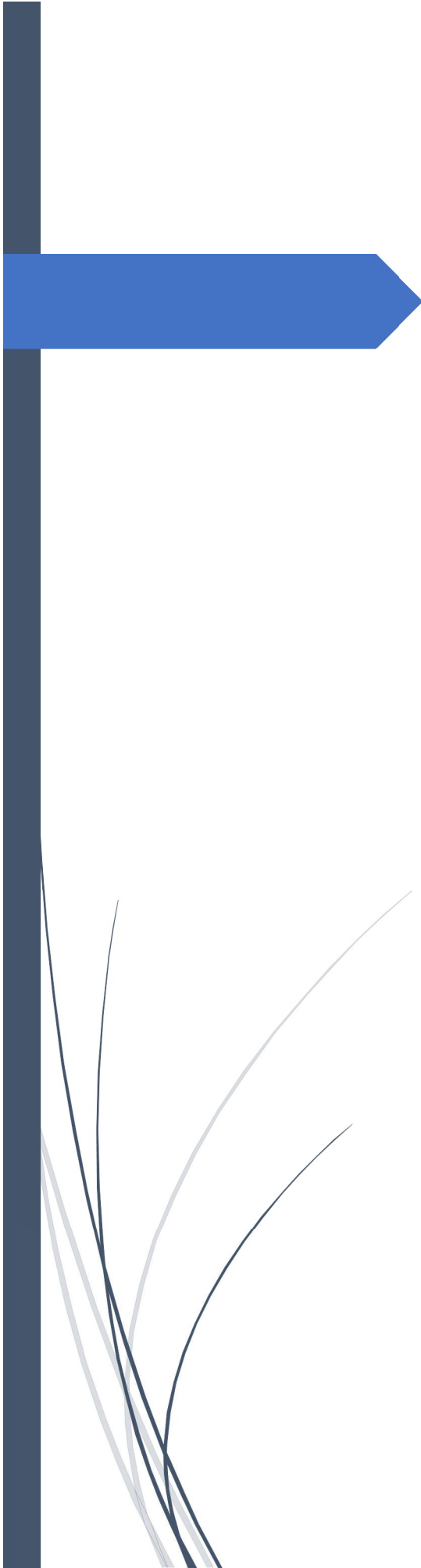




PMG 497

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية

أسم الطالب

ابراهيم أحمد سليمان الذيب

233002262

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن ممثلة بكلية الإدارة وأعضاء هيئة التدريس لما قدموه من دعم علمي ومعرفي أسهم في إثراء مسيرتي الأكاديمية.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى المشرف على هذا البحث على ما قدمه من توجيهات وملاحظات قيمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا المشروع بالصورة المطلوبة.

وأقدم بالشكر والعرفان إلى أسرتي الكريمة على دعمهم المستمر وتشجيعهم الدائم طوال فترة الدراسة، وإلى كل من ساهم في تقديم المساعدة أو المشورة أو الدعم المعنوي لإنجاز هذا العمل.

وأسأل الله تعالى أن يجعل هذا الجهد خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين.

والله ولي التوفيق.

الإهداء

.إلى والديّ الكريمين، حفظهما الله، اللذين كانا مصدر الدعم والتشجيع طوال مسيرتي التعليمية

.إلى زوجتي وأبنائي الأعزاء الذين كانوا سندًا لي ودافعًا للاستمرار وتحقيق النجاح

.إلى أساتذتي الكرام الذين تعلمت منهم العلم والمعرفة والقيم الأكاديمية

.إلى زملائي وأصدقائي الذين شاركوني رحلة التعلم وساهموا في تقديم الدعم والمساندة

.إلى كل من كان له أثر إيجابي في حياتي العلمية والعملية

.أهدي هذا العمل المتواضع تقديرًا وعرفانًا لهم جميعًا

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، من خلال قياس مدى تأثير تطبيق التقنيات الرقمية الحديثة على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، والتعرف على أثر التحول الرقمي في الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء ورفع مستوى رضاهم.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية موجهة إلى عينة من عملاء البنوك السعودية. كما تم الاستعانة بالمصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والدوريات العلمية والدراسات السابقة والتقارير ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، حيث ساهمت التقنيات الرقمية والخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين سرعة تقديم الخدمات وزيادة مستوى الموثوقية وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية. كما بينت النتائج أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية، مما يدعم قدرة البنوك على تحقيق التميز التنافسي ورفع كفاءة الأداء.

التطبيقات والأهمية:

تكمن أهمية الدراسة في مساهمتها في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، وتقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها متخذو القرار في البنوك السعودية عند تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء. كما تساعد نتائج الدراسة في دعم جهود البنوك نحو رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتعزيز رضا العملاء وتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال التحول الرقمي والخدمات المالية.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، البنوك السعودية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، رضا العملاء، الموثوقية، سرعة الخدمة، القطاع المصرفي

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
9	1.1. المقدمة
10	1.2. مشكلة الدراسة
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
11	1.3. أهمية الدراسة
12	1.3.1. على المستوى النظري
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي
12	1.4. أسئلة الدراسة
13	1.5. أهداف الدراسة
13	1.6. فرضيات الدراسة
14	1.7. نموذج الدراسة
15	1.8. الدراسة الميدانية
16	1.9. مخطط المشروع
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18	2.1. المقدمة
19	2.2. المتغير المستقل
19	2.3. المتغير التابع
	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. Error! Bookmark not defined.
	2.5. الخاتمة. Error! Bookmark not defined.
23	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
25	3.1. المقدمة
25	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
27	3.3. تصميم البحث
28	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

29	3.5. طريقة جمع البيانات.....
29	3.6. أنواع البيانات.....
30	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
30	3.8. الخاتمة.....
32	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
33	4.1. المقدمة.....
34	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
35	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
37	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
38	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
39	4.6. الخاتمة.....
40	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
41	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
42	5.2. توصيات الدراسة:.....
43	5.3. الخاتمة:.....
44	قائمة المراجع.....
46	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يُعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي شهدتها المؤسسات في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية خلال السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات والاتصالات والتغيرات المستمرة في احتياجات العملاء وتوقعاتهم. وقد أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات، خاصة في القطاع المصرفي الذي يشهد تنافساً متزايداً وتطوراً مستمراً في أساليب تقديم الخدمات.

وفي المملكة العربية السعودية، حظي التحول الرقمي باهتمام كبير في إطار مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى بناء اقتصاد رقمي متطور وتعزيز كفاءة الخدمات الحكومية والخاصة. وقد انعكس ذلك على القطاع المصرفي السعودي الذي تبني العديد من المبادرات الرقمية والتقنيات الحديثة، مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية والاصطناعي، بهدف تحسين تجربة العملاء وتسهيل حصولهم على الخدمات المصرفية.

وتُعد جودة الخدمات المصرفية من العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم، حيث تعتمد البنوك على تقديم خدمات تتسم بالسرعة والدقة والموثوقية وسهولة الوصول. كما أصبحت جودة الخدمات معياراً مهماً للحكم على كفاءة البنوك وقدرتها على تلبية احتياجات العملاء في ظل البيئة التنافسية الحالية.

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى بحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المختلفة، وتحديد مدى مساهمة التقنيات الرقمية الحديثة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء. كما تهدف الدراسة إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تسهم في دعم جهود البنوك السعودية نحو تعزيز التحول الرقمي وتحقيق مستويات أعلى من جودة الخدمات المصرفية.

1.1. المقدمة:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى إحداث تغييرات جوهرية في أساليب العمل والإدارة وتقديم الخدمات في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية. وقد أصبح التحول الرقمي من أهم التوجهات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء وتعزيز قدرتها على المنافسة في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر.

ويُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثرًا بالتطورات الرقمية، حيث أسهمت التقنيات الحديثة في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المصرفية وطرق تقديمها للعملاء. وقد اتجهت البنوك إلى تبني العديد من الحلول الرقمية مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية والذكاء الاصطناعي وأنظمة الدفع الرقمية، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة وتسهيل وصول العملاء إليها في أي وقت ومن أي مكان.

وفي المملكة العربية السعودية، حظي التحول الرقمي باهتمام كبير في إطار رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى بناء اقتصاد رقمي متطور وتعزيز كفاءة القطاعات المختلفة، ومن بينها القطاع المصرفي. وقد شهدت البنوك السعودية توسعًا ملحوظًا في استخدام التقنيات الرقمية وتطوير القنوات الإلكترونية بما يساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء وتعزيز الشمول المالي.

ومن جهة أخرى، تمثل جودة الخدمات المصرفية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في رضا العملاء وولائهم، حيث تسعى البنوك إلى تقديم خدمات تتميز بالسرعة والدقة والموثوقية وسهولة الاستخدام. ومع تزايد اعتماد العملاء على الخدمات الرقمية، أصبحت جودة الخدمات المصرفية مرتبطة بشكل كبير بمدى نجاح البنوك في تطبيق التحول الرقمي والاستفادة من التقنيات الحديثة في تطوير خدماتها.

وانطلاقاً من أهمية التحول الرقمي ودوره في تطوير القطاع المصرفي، تأتي هذه الدراسة لبحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، والتعرف على طبيعة العلاقة بينهما، ومدى إسهام التقنيات الرقمية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، بما يساعد في تقديم توصيات تسهم في تعزيز الأداء المصرفي وتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء.

1.2. مشكلة الدراسة

يشهد القطاع المصرفي السعودي تطوراً متسارعاً في مجال التحول الرقمي نتيجة التقدم التكنولوجي والتوجهات الاستراتيجية المرتبطة برؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تبنت البنوك العديد من التقنيات الرقمية الحديثة بهدف تطوير خدماتها وتحسين كفاءتها التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء. وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها البنوك في هذا المجال، لا يزال

هناك تساؤل حول مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ومدى انعكاس هذا التحول على مستويات الموثوقية وسرعة تقديم الخدمات وسهولة الوصول إليها وتحقيق رضا العملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البيئة المصرفية السعودية بشكل مباشر، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على التحول الرقمي أو جودة الخدمات المصرفية بصورة منفصلة. كما أظهرت بعض الدراسات نتائج متباينة حول حجم تأثير التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمات، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات العلمية التي تسهم في توضيح طبيعة هذه العلاقة في القطاع المصرفي السعودي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوة التطبيقية في استمرار البنوك السعودية في الاستثمار في التقنيات الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية دون وجود مؤشرات كافية توضح مدى انعكاس هذه الجهود على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. كما أن تزايد توقعات العملاء وتنامي المنافسة بين البنوك يفرضان الحاجة إلى تقييم فعالية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير لضمان تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والرضا.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع التحول الرقمي باعتباره أحد التوجهات الاستراتيجية الحديثة التي تسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات، ولا سيما القطاع المصرفي. كما تبرز أهمية الدراسة من خلال تركيزها على جودة الخدمات المصرفية التي تعد من العوامل الرئيسة المؤثرة في رضا العملاء واستمرار تعاملهم مع البنوك. وتسعى الدراسة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، بما يسهم في إثراء المعرفة العلمية وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها عملياً.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمّن الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، من خلال تقديم إطار معرفي يوضح العلاقة بين المتغيرين في البيئة المصرفية السعودية. كما تسهم الدراسة في سد جانب من الفجوة المعرفية في الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع، وتوفر مرجعاً علمياً يمكن للباحثين والدارسين الاستفادة منه في إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية ذات الصلة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل متخذي القرار والإدارات العليا في البنوك السعودية عند وضع الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوير الخدمات المصرفية. كما تساعد الدراسة في تحديد مدى إسهام التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، بما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك السعودية وتحسين كفاءة أدائها.

1.4. أسئلة الدراسة

تنطلق الدراسة الحالية من السؤال الرئيس الآتي

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي

- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية؟
- ما مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك السعودية؟
- ما أثر التحول الرقمي على موثوقية الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟
- ما أثر التحول الرقمي على سرعة تقديم الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟
- ما أثر التحول الرقمي على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها في البنوك السعودية؟
- ما أثر التحول الرقمي على استجابة البنوك لاحتياجات العملاء؟
- ما أثر التحول الرقمي على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك السعودية.
- دراسة أثر التحول الرقمي على موثوقية الخدمات المصرفية.
- بيان أثر التحول الرقمي على سرعة تقديم الخدمات المصرفية.
- التعرف على أثر التحول الرقمي على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها.
- قياس أثر التحول الرقمي على استجابة البنوك لاحتياجات العملاء.
- تحديد أثر التحول الرقمي على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

1.6. فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على اختبار مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على موثوقية الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سرعة تقديم الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها في البنوك السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استجابة البنوك لاحتياجات العملاء في البنوك السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على متغير مستقل ومتغير تابع، حيث يتمثل المتغير المستقل في التحول الرقمي، بينما يتمثل المتغير التابع في جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة

المتغير المستقل:

- التحول الرقمي.

المتغير التابع:

- جودة الخدمات المصرفية، وتشمل

- الموثوقية
- سرعة تقديم الخدمة
- سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية
- الاستجابة لاحتياجات العملاء
- رضا العملاء

ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالشكل الآتي

التحول الرقمي → جودة الخدمات المصرفية

التحول الرقمي



- الموثوقية
- سرعة تقديم الخدمة
- سهولة الوصول للخدمة

- الاستجابة لاحتياجات العملاء
- رضا العملاء

1.8. الدراسة الميدانية

تستند الدراسة الحالية إلى دراسة ميدانية تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية من وجهة نظر العملاء. ويُعد العملاء المستفيدون من الخدمات المصرفية الرقمية مجتمع الدراسة، نظرًا لكونهم الفئة الأكثر ارتباطًا بموضوع البحث والأقدر على تقييم مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

وسيتّم اختيار عينة من عملاء البنوك السعودية باستخدام أسلوب العينة العشوائية المناسبة، وذلك بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة. كما سيتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة المتمثلة في التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة.

وتشتمل الاستبانة على قسم للبيانات الديموغرافية للمشاركين مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات التعامل مع البنك، بالإضافة إلى قسم خاص بقياس متغيرات الدراسة. وبعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج التي تساعد في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

1.9. مخطط المشروع

يوضح مخطط المشروع المراحل الأساسية التي سيتم اتباعها لتنفيذ الدراسة الحالية بصورة منظمة ومنهجية، بدءاً من تحديد موضوع الدراسة وصياغة مشكلة البحث، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً باستخلاص النتائج والتوصيات. ويهدف هذا المخطط إلى ضمان سير الدراسة وفق خطوات علمية مترابطة تسهم في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته.

وتتمثل مراحل المشروع في:

1. اختيار موضوع الدراسة وتحديد مشكلة البحث وصياغة أسئلته وأهدافه وفرضياته.
2. مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.
3. إعداد الإطار النظري للدراسة وتحديد متغيرات البحث ونموذج الدراسة.
4. تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) والتأكد من صدقها وثباتها.
5. توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وجمع البيانات المطلوبة.
6. إدخال البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
7. تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري.
8. إعداد التوصيات والاستنتاجات النهائية.
9. مراجعة البحث وتدقيقه وتجهيزه للتسليم النهائي.

وبذلك يمر المشروع بمجموعة من المراحل العلمية المتكاملة التي تسهم في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

يُعد التحول الرقمي من أبرز المتغيرات التي فرضت نفسها على المؤسسات الحديثة، وخاصة المؤسسات المصرفية التي تسعى إلى تطوير خدماتها وتحسين كفاءتها التشغيلية لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة. وقد أدى التوسع في استخدام التقنيات الرقمية إلى إحداث تغييرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات المصرفية، الأمر الذي انعكس على مستوى جودة الخدمات وتجربة العملاء ودرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وفي ظل المنافسة المتزايدة بين البنوك والتطور المستمر في احتياجات العملاء، أصبح التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية لتحقيق التميز المؤسسي وتعزيز قدرتها التنافسية. كما أن جودة الخدمات المصرفية أصبحت معياراً مهماً للحكم على كفاءة البنوك وقدرتها على تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم والمحافظة عليهم.

ويهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال تناول مفهوم التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل، ومفهوم جودة الخدمات المصرفية باعتبارها المتغير التابع، إضافة إلى توضيح العلاقة بين المتغيرين في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة. ويسهم ذلك في بناء إطار نظري متكامل يساعد على تفسير نتائج الدراسة الحالية وربطها بالأدبيات العلمية ذات العلاقة.

2.1. المقدمة:

يُعد التحول الرقمي من أهم التوجهات الحديثة التي شهدتها المؤسسات في مختلف القطاعات خلال السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات والاتصالات. وقد أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الأداء المؤسسي، خاصة في القطاع المصرفي الذي يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في تقديم خدماته للعملاء.

كما تُعد جودة الخدمات المصرفية من العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا العملاء واستمرار تعاملهم مع البنوك، حيث تسعى المؤسسات المصرفية إلى تقديم خدمات تتسم بالسرعة والدقة والموثوقية وسهولة الوصول إليها. وقد أدى التوسع في استخدام التقنيات الرقمية إلى ظهور العديد من الفرص التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز تجربة العملاء.

ونظراً لأهمية موضوع الدراسة، يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث، وذلك من خلال تناول التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل، وجودة الخدمات المصرفية باعتبارها المتغير التابع، إضافة إلى توضيح العلاقة بينهما في ضوء ما تناولته الدراسات السابقة. ويسهم ذلك في بناء إطار نظري يساعد على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين وتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها في الدراسة الحالية.

2.2. المتغير المستقل

يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير العمليات والأنشطة والخدمات داخل المؤسسات بما يحقق الكفاءة والفعالية ويسهم في تحسين الأداء المؤسسي. ولا يقتصر التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا فقط، بل يشمل إعادة تصميم العمليات والإجراءات وأساليب العمل بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية الحديثة.

وفي القطاع المصرفي، يشير التحول الرقمي إلى استخدام البنوك للتقنيات الرقمية الحديثة مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسهيل حصول العملاء عليها. وقد أسهمت هذه التقنيات في تطوير العمليات المصرفية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات.

وتبرز أهمية التحول الرقمي في البنوك من خلال دوره في تحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة الأداء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية. كما يساعد التحول الرقمي في رفع مستوى الأمان والدقة والموثوقية في المعاملات المصرفية. بالإضافة إلى تمكين العملاء من الحصول على الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

ويُعد التحول الرقمي في هذه الدراسة المتغير المستقل الذي يُتوقع أن يؤثر في جودة الخدمات المصرفية، ويمكن قياسه من خلال مجموعة من المؤشرات مثل مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوفر التطبيقات الذكية، وسهولة إجراء المعاملات الرقمية، وسرعة تنفيذ الخدمات الإلكترونية، ومستوى الأمان والحماية في الأنظمة الرقمية المستخدمة من قبل البنوك.

2.3. المتغير التابع

تُعد جودة الخدمات المصرفية من المفاهيم الأساسية في الإدارة المصرفية الحديثة، حيث تمثل المعيار الذي يتم من خلاله تقييم قدرة البنوك على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بكفاءة وفعالية. كما تُعد من أهم العوامل التي تسهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم والمحافظة عليهم، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أداء البنوك وقدرتها التنافسية في السوق المصرفية.

ويقصد بجودة الخدمات المصرفية مستوى التميز في الخدمات التي تقدمها البنوك للعملاء من حيث الدقة والسرعة والموثوقية وسهولة الاستخدام والاستجابة للاحتياجات المختلفة. وترتداد أهمية جودة الخدمات المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وتزايد توقعات العملاء للحصول على خدمات مصرفية أكثر كفاءة ومرونة وسهولة.

وتشمل جودة الخدمات المصرفية مجموعة من الأبعاد الرئيسية، من أبرزها الموثوقية التي تعبر عن قدرة البنك على تقديم الخدمة بصورة صحيحة ودقيقة، وسرعة تقديم الخدمة التي تتمثل في إنجاز المعاملات المصرفية خلال وقت مناسب، وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها، إضافة إلى الاستجابة لاحتياجات العملاء وتقديم الدعم اللازم لهم، ورضا العملاء عن مستوى الخدمات المقدمة.

وفي ظل التحول الرقمي، أصبحت جودة الخدمات المصرفية مرتبطة بشكل وثيق بمدى قدرة البنوك على توظيف التقنيات الحديثة في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء. فكلما ارتفع مستوى استخدام التقنيات الرقمية وتطورت الخدمات الإلكترونية انعكس ذلك إيجاباً على تجربة العملاء ومستوى رضاهم عن الخدمات المصرفية.

، وتُعد جودة الخدمات المصرفية في هذه الدراسة المتغير التابع الذي يتأثر بمستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية ويتم قياسها من خلال مجموعة من الأبعاد المتمثلة في الموثوقية، وسرعة تقديم الخدمة، وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستجابة لاحتياجات العملاء، ورضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.

الدراسات السابقة 2.4

دراسة الحربي (2023): (هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في البنوك السعودية. وأشارت نتائجها إلى أن تبني التقنيات الرقمية وتطوير القنوات الإلكترونية يساهمان في رفع كفاءة العمليات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، وأوصت الدراسة بالاستمرار في الاستثمار في البنية الرقمية وتنمية قدرات العاملين).

دراسة العتيبي (2022): (تناولت دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات المصرفية، وركزت على أثر استخدام التقنيات الحديثة في سرعة إنجاز المعاملات وسهولة الوصول إلى الخدمة. وخلصت إلى أن التوسع في الخدمات الرقمية يرتبط بتحسين تجربة العميل ورفع كفاءة تقديم الخدمات المصرفية).

دراسة المطيري (2023): (بحثت أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء، خصوصاً فيما يتعلق بسهولة الاستخدام وسرعة تنفيذ المعاملات وموثوقية الخدمة.

أوضحت أن التحول الرقمي الفعال لا يعتمد على التكنولوجيا: (Westerman, Bonnet, and McAfee (2020) دراسة وحدها، بل يتطلب تطوير العمليات والقيادة والثقافة التنظيمية بما يحقق قيمة أفضل للعميل ويرفع كفاءة المؤسسة.

أكدت أن جودة الخدمة ترتبط بدرجة قدرة المؤسسة على الوفاء: (Zeithaml, Bitner, and Gremler (2023) دراسة بتوقعات العملاء من حيث الموثوقية والاستجابة وسهولة الحصول على الخدمة، وأن تحسين تجربة العميل يمثل عاملاً أساسياً في تحقيق الرضا والولاء.

:التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة اتفاقها على أن استخدام التقنيات الرقمية والخدمات الإلكترونية يسهم في تحسين الأداء وجودة الخدمة وتجربة العملاء. كما تتفق على أهمية السرعة والموثوقية وسهولة الاستخدام والاستجابة بوصفها عناصر مؤثرة في رضا العملاء. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها بصورة مباشرة على أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك السعودية، مع قياس الجودة من خلال الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول والاستجابة لاحتياجات العملاء ورضا العملاء.

:الفجوة البحثية

على الرغم من تناول الدراسات السابقة للتحول الرقمي أو الخدمات المصرفية الإلكترونية أو رضا العملاء، فإن الحاجة ما تزال قائمة إلى دراسة تجمع بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها المتعددة في البيئة المصرفية السعودية. ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال اختبار أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية بصورة متكاملة.

2.5 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

حظيت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية باهتمام متزايد من قبل الباحثين والمهنيين في مجال الإدارة والخدمات المالية، وذلك نتيجة الدور المتنامي للتقنيات الرقمية في تطوير الأداء المصرفي وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن التحول الرقمي أصبح أحد العوامل الرئيسة التي تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء.

ويؤثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية من خلال مجموعة من الآليات التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات. فالتقنيات الرقمية الحديثة، مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقات

الهواتف الذكية والذكاء الاصطناعي، تساعد في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء التشغيلية ورفع مستوى الدقة والموثوقية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما يسهم التحول الرقمي في تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، حيث أصبح بإمكان العملاء تنفيذ العديد من العمليات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية. ويساعد ذلك في توفير الوقت والجهد وتحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، تمكن التقنيات الرقمية البنوك من الاستجابة بشكل أسرع لاحتياجات العملاء وتقديم خدمات أكثر مرونة وتوافقاً مع توقعاتهم.

وتشير الأدبيات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات المصرفية، حيث يؤدي التوسع في استخدام التقنيات الرقمية إلى تحسين أبعاد الجودة المختلفة، مثل الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات والاستجابة لاحتياجات العملاء. كما ينعكس ذلك على زيادة رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالمؤسسات المصرفية.

وبناءً على ما سبق، تفترض الدراسة الحالية وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، بحيث يسهم ارتفاع مستوى تطبيق التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة، الأمر الذي يدعم تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك في البيئة المصرفية الحديثة.

2.6 الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض الأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيرات البحث، حيث تم تناول التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل، وجودة الخدمات المصرفية باعتبارها المتغير التابع، مع توضيح المفاهيم والأبعاد المرتبطة بكل منهما. كما تم عرض طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في ضوء ما تناولته الدراسات والأدبيات السابقة.

وقد أظهرت المراجعة النظرية أن التحول الرقمي أصبح أحد العوامل الأساسية التي تعتمد عليها البنوك في تطوير خدماتها وتحسين كفاءتها التشغيلية وتعزيز قدرتها التنافسية، من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية وتسهيل وصول العملاء إليها. كما تبين أن جودة الخدمات المصرفية تمثل عنصراً محورياً في تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم، وأنها تتأثر بمجموعة من العوامل من أهمها مستوى التطور الرقمي داخل المؤسسات المصرفية.

كما أوضح الفصل وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، حيث تسهم التقنيات الرقمية في تحسين الموثوقية وسرعة تقديم الخدمات وسهولة الوصول إليها والاستجابة لاحتياجات العملاء، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية. وتدعم هذه النتائج النظرية فرضيات الدراسة الحالية التي تفترض وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

ويُعد هذا الفصل أساساً نظرياً للدراسة الحالية، حيث يوفر الخلفية العلمية اللازمة لفهم متغيرات البحث والعلاقة بينها، ويمهد للانتقال إلى الفصل الثالث الذي يتناول منهجية الدراسة والإجراءات العلمية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات البحث.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويتضمن الفصل عرضًا للتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

وتُعد المنهجية العلمية من العناصر الأساسية في أي دراسة بحثية، حيث تسهم في ضمان دقة النتائج وموضوعيتها من خلال اتباع إجراءات علمية منظمة تتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهدافها. كما تساعد المنهجية في توفير إطار واضح لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بطريقة تمكن الباحث من الوصول إلى نتائج موثوقة يمكن الاستفادة منها في المجال العلمي والتطبيقي.

وفي ضوء طبيعة الدراسة الحالية التي تبحث في أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث وتحليلها، وذلك من خلال جمع البيانات من عينة من عملاء البنوك السعودية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ويتناول هذا الفصل بالتفصيل الإجراءات والخطوات المنهجية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، بما يسهم في تحقيق أهدافها. والوصول إلى نتائج علمية دقيقة تدعم تطوير التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

3.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية لبحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. وتُعد المنهجية من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث توفر إطارًا منظمًا يساعد في جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية تسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الإجراءات والخطوات التي تم اتباعها لتنفيذ الدراسة، بدءًا من تحديد متغيرات البحث وتعريفها إجرائيًا، مرورًا بتصميم الدراسة وتحديد مجتمع البحث والعينة، وانتهاءً ببيان طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها واختبار فرضيات الدراسة.

كما يوضح الفصل المنهج المستخدم في الدراسة، والذي تم اختياره بما يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهدافها، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. ويسهم هذا الفصل في توفير الأساس المنهجي الذي تستند إليه الدراسة عند تحليل البيانات ومناقشة النتائج في الفصول اللاحقة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالتعريف الإجرائي تحديد المعنى العملي للمتغيرات المستخدمة في الدراسة، بحيث يمكن قياسها وتحليلها إحصائيًا بما يتوافق مع أهداف البحث وفرضياته. وتشتمل الدراسة الحالية على متغير مستقل ومتغير تابع، وفيما يلي التعريفات الإجرائية لهما:

التحول الرقمي (المتغير المستقل)

يُعرف التحول الرقمي إجرائيًا بأنه مستوى استخدام البنوك السعودية للتقنيات والأنظمة الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمليات المختلفة، بما يشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتطبيقات الهواتف الذكية، وأنظمة الدفع الرقمية، والخدمات الذاتية المقدمة للعملاء. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من الفقرات الواردة في الاستبانة التي تعكس مدى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية.

جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع)

تُعرف جودة الخدمات المصرفية إجرائيًا بأنها مستوى كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من حيث الدقة والسرعة والموثوقية وسهولة الاستخدام والاستجابة للاحتياجات المختلفة. ويتم قياس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المرتبطة بأبعاد جودة الخدمات المصرفية.

الأبعاد الفرعية لجودة الخدمات المصرفية

- الموثوقية: قدرة البنك على تقديم الخدمة المصرفية بدقة وكفاءة ووفق الوعود المقدمة للعملاء.
 - سرعة تقديم الخدمة: مدى سرعة البنك في تنفيذ المعاملات المصرفية وتقديم الخدمات للعملاء.
 - سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية: مدى سهولة استخدام الخدمات المصرفية الرقمية والوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان.
 - الاستجابة لاحتياجات العملاء: قدرة البنك على التعامل مع استفسارات العملاء ومشكلاتهم وتقديم الحلول المناسبة في الوقت المناسب.
 - رضا العملاء: درجة رضا العملاء عن مستوى الخدمات المصرفية المقدمة ومدى توافيقها مع توقعاتهم واحتياجاتهم.
- وسيتيم قياس جميع متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من (أوافق بشدة) إلى (لا أوافق بشدة) بهدف تحليل اتجاهات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

وأخرون، والذي يُعد من Saunders الذي قدمه (Research Onion) اعتمدت الدراسة الحالية على نموذج البصل البحثي النماذج الشائعة في تصميم البحوث العلمية، حيث يساعد الباحث على تحديد المراحل والإجراءات المنهجية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. ويتكون البصل البحثي من عدة طبقات مترابطة تبدأ بالفلسفة البحثية وتنتهي بأساليب جمع البيانات وتحليلها.

وذلك لملاءمتها للدراسات الكمية التي تهدف إلى اختبار (Positivism) وفي هذه الدراسة تم تبني الفلسفة الوضعية. الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات اعتمادًا على البيانات الرقمية والأساليب الإحصائية

حيث تم الانطلاق من النظريات والدراسات (Deductive Approach) كما اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، ومن ثم صياغة الفرضيات واختبارها ميدانيًا باستخدام البيانات التي يتم جمعها من أفراد العينة

من خلال تصميم استبانة (Survey Strategy) وفيما يتعلق بالاستراتيجية البحثية، تم استخدام أسلوب المسح الميداني وتوزيعها على عينة من عملاء البنوك السعودية، بهدف جمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

حيث تم (Cross-Sectional Design) أما بالنسبة للأفق الزمني للدراسة، فقد اعتمدت الدراسة على التصميم المقطعي جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة دون الحاجة إلى متابعة المشاركين على فترات زمنية متعددة

نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يسمح (Quantitative Method) واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي بتحليل البيانات رقميًا واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية

وبناءً على ما سبق، فإن تصميم البحث الحالي يتوافق مع متطلبات الدراسة وأهدافها، ويساعد في توفير بيانات دقيقة وموضوعية تساهم في الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يُقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة والذين يمكن الحصول منهم على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته. ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في جميع عملاء البنوك السعودية الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الرقمية، سواء من خلال التطبيقات المصرفية الإلكترونية أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو أجهزة الخدمة الذاتية.

ونظرًا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع البحث بسبب كبر حجمه وتوزعه الجغرافي، فقد تم الاعتماد على عينة من العملاء تمثل مجتمع الدراسة. وتُعرف العينة بأنها مجموعة فرعية يتم اختيارها من المجتمع الأصلي بحيث تعكس خصائصه. وتسمح بتعميم النتائج عليه.

واعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع الاستبانة على مجموعة من عملاء البنوك السعودية المستخدمين للخدمات المصرفية الرقمية. ويُعد هذا الأسلوب من الأساليب المناسبة للدراسات الوصفية والتحليلية، نظرًا لقدرته على توفير فرص متساوية للمشاركة في الدراسة وتقليل احتمالات التحيز في اختيار أفراد العينة.

أما حجم العينة، فقد تم تحديده بما يتناسب مع متطلبات التحليل الإحصائي وطبيعة الدراسة، حيث تستهدف الدراسة جمع عدد كافٍ من الاستجابات الصالحة للتحليل بما يضمن دقة النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

وقد تم اختيار أفراد العينة وفق مجموعة من المعايير، أهمها أن يكون المشارك عميلًا لأحد البنوك السعودية، وأن يكون مستخدمًا للخدمات المصرفية الرقمية، وأن يكون لديه القدرة على تقييم مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك الذي يتعامل معه.

ومن المتوقع أن تسهم العينة المختارة في توفير بيانات دقيقة تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها المتعلقة بدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

3.5. طريقة جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تم الاعتماد على أسلوبين رئيسيين لجمع البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

تم جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة إلكترونية تتضمن مجموعة من الفقرات المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وهي التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية. وقد تم توزيع الاستبانة على عينة من عملاء البنوك السعودية المستخدمين للخدمات المصرفية الرقمية، وذلك بهدف التعرف على آرائهم واتجاهاتهم نحو مستوى تطبيق التحول الرقمي ومدى تأثيره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الإجابات من (أوافق بشدة (إلى) لا أوافق بشدة)، مما يساعد في قياس اتجاهات المبحوثين بصورة كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

أما البيانات الثانوية فقد تم جمعها من خلال مراجعة الكتب والمراجع العلمية والدوريات المحكمة والرسائل الجامعية والدراسات السابقة والتقارير الرسمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة والاستفادة من الأدبيات السابقة في تفسير النتائج ومناقشتها.

وبعد الانتهاء من جمع البيانات، تم تنظيمها ومراجعتها والتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، تمهيداً لاستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على نوعين من البيانات هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

البيانات الأولية:

هي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبانة الإلكترونية التي أعدها الباحث لهذا الغرض. وقد تضمنت هذه البيانات معلومات تتعلق بمتغيرات الدراسة، وهي التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة. إضافة إلى البيانات الديموغرافية الخاصة بالمشاركين.

البيانات الثانوية:

هي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر العلمية المختلفة، مثل الكتب والدوريات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية والدراسات السابقة والتقارير الرسمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية. وقد تم الاستفادة من هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة الفرضيات وتفسير النتائج.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات ومراجعتها والتأكد من صلاحيتها للتحليل، تم إدخالها إلى أحد البرامج الإحصائية المناسبة مثل. بهدف تحليلها واستخراج النتائج اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة (SPSS) البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية

وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، تتمثل فيما يلي

التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة •

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة •

اختبار معامل الثبات (كرونباخ ألفا (للتحقق من درجة ثبات أداة الدراسة •

معاملات الارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة •

تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية وأبعادها المختلفة •

للحكم على قبول أو رفض فرضيات الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) اختبار مستوى الدلالة الإحصائية •

وقد تم تفسير النتائج الإحصائية في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، وربطها بالأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية لبحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، في البنوك السعودية. حيث تم توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وعرض تصميم البحث والمنهج المستخدم بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة وطريقة جمع البيانات وأنواعها، وبيان الأساليب والإجراءات الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

كما أوضح الفصل أن الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من عملاء البنوك السعودية، إلى جانب الاستفادة من المصادر العلمية المختلفة في بناء الإطار النظري للدراسة. وقد تم اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة بما يحقق أهداف الدراسة ويساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية

ويُعد هذا الفصل الأساس المنهجي الذي تستند إليه الدراسة في تحليل البيانات الميدانية واستخلاص النتائج، حيث يمهد للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول التحليل الإحصائي للبيانات ومناقشة النتائج المتعلقة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

يُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، حيث يتم فيه عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، بهدف الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته المتعلقة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. كما يتضمن الفصل مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ويبدأ الفصل بتوصيف عينة الدراسة من خلال عرض الخصائص الديموغرافية للمشاركين، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة للتأكد من صلاحيتها للاستخدام في جمع البيانات وتحليلها. بعد ذلك يتم عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، ثم اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للكشف عن طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.

كما يتم تفسير النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، بهدف التعرف على أوجه الاتفاق والاختلاف وتقديم تفسير علمي للنتائج التي تم التوصل إليها. ويسهم ذلك في الوصول إلى استنتاجات دقيقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة وتقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية.

ويتضمن هذا الفصل عددًا من المحاور الرئيسية، تشمل توصيف عينة الدراسة، واختبارات الصدق والثبات، والإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث، واختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج، وصولاً إلى الخاتمة التي تلخص أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج إحصائية.

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائيًا بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، المتعلقة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. ويُعد هذا الفصل المرحلة التطبيقية للدراسة حيث يتم من خلاله تحويل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة إلى نتائج ومؤشرات إحصائية يمكن الاستناد إليها في تفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث.

ويبدأ الفصل بعرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة للتأكد من ملاءمتها لأغراض البحث. كما يتضمن عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.

بعد ذلك يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية وأبعادها المختلفة، والمتمثلة في الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء ورضا العملاء. كما تتم مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة للوصول إلى استنتاجات علمية تساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتقديم التوصيات المناسبة.

ويختتم الفصل بعرض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها، تمهيدًا للانتقال إلى الفصل الخامس الذي يتناول حدود الدراسة والتوصيات والاستنتاجات النهائية.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يتناول هذا الجزء عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على طبيعة المشاركين الذين تم جمع البيانات منهم. وتُعد الإحصائيات الوصفية من الأدوات المهمة التي تساعد في وصف خصائص العينة وتقديم صورة واضحة عن توزيع أفرادها وفقاً للمتغيرات الشخصية المختلفة.

وقد اشتملت البيانات الديموغرافية في الدراسة على عدد من المتغيرات، وهي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات التعامل مع البنك. وتم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة وفقاً لهذه المتغيرات.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين هذا المتغير توزيع أفراد العينة بين الذكور والإناث، بهدف التعرف على الفئة الأكثر مشاركة في الدراسة.

النسبة المئوية التكرار الجنس

.....	
ذكر	
.....	
أنثى	
.....	100%
المجموع	

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

يوضح هذا المتغير الفئات العمرية لأفراد العينة المشاركة في الدراسة.

النسبة المئوية التكرار الفئة العمرية

.....	
أقل من 25 سنة	
.....	
أقل من 35 سنة - 25	
.....	
أقل من 45 سنة - 35	
.....	
سنة فأكثر 45	
.....	100%
المجموع	

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

يوضح هذا المتغير المستوى التعليمي للمشاركين في الدراسة.

النسبة المئوية التكرار المستوى التعليمي

.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	100%

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

يوضح هذا المتغير مدى خبرة أفراد العينة في التعامل مع البنوك السعودية

النسبة المئوية التكرار سنوات التعامل مع البنك

.....	
.....	
.....	
.....	100%

ومن خلال الجداول السابقة يتم عرض وتحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، بما يساعد على فهم طبيعة المشاركين في الدراسة وتفسير النتائج الإحصائية التي سيتم التوصل إليها في المباحث اللاحقة من هذا الفصل

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة وملاءمتها لتحقيق أهداف البحث، تم التحقق من صدق وثبات الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات. ويُعد الصدق والثبات من المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها في أدوات البحث العلمي لضمان دقة النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

(Validity) أولاً: اختبار الصدق

يقصد بالصدق مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وُضعت لقياسه بدقة. وللتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين والمتخصصين في الإدارة وإدارة الأعمال والبحث العلمي، وذلك للتأكد من وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية ومدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة وأهدافها.

وقد أبدى المحكمون مجموعة من الملاحظات والاقتراحات التي تم الأخذ بها وإجراء التعديلات اللازمة على بعض الفقرات الأمر الذي أسهم في تعزيز صدق الأداة وملاءمتها لأغراض الدراسة.

(Reliability) ثانياً: اختبار الثبات

يقصد بالثبات مدى اتساق أداة الدراسة في قياس المتغيرات المختلفة، بحيث تعطي نتائج متقاربة عند تطبيقها في ظروف والذي يعد من أكثر الأساليب (Cronbach's Alpha) متشابهة. ولقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل كرونباخ ألفا. شيوغاً في الدراسات الإدارية والاجتماعية.

وقد تم حساب معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة، بالإضافة إلى معامل الثبات الكلي للاستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي:

المحور	معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
التحول الرقمي		
جودة الخدمات المصرفية		
الموثوقية		
سرعة تقديم الخدمة		
سهولة الوصول للخدمات		
الاستجابة لاحتياجات العملاء		
رضا العملاء		
الثبات الكلي للاستبانة		

وتشير القاعدة الإحصائية إلى أن قيمة معامل كرونباخ ألفا إذا كانت أكبر من 0.70 (فإن ذلك يدل على وجود مستوى جيد من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التحليل الإحصائي. وبناءً على نتائج الاختبار، تبين أن قيم معاملات الثبات جاءت ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات وتحليلها.

وعليه، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق والثبات، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها في هذه الدراسة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه متغيرات البحث، وذلك من خلال الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية. ويهدف هذا التحليل إلى التعرف على اتجاهات أفراد العينة نحو مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، بالإضافة إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة.

وقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية جاء بدرجة مرتفعة، حيث أفاد أفراد العينة بأن البنوك توفر مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الرقمية التي تسهم في تسهيل المعاملات وتحسين تجربة العملاء. كما أظهرت النتائج أن الخدمات الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية أصبحت من أكثر الوسائل استخداماً في الحصول على الخدمات المصرفية.

كما بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك السعودية جاء بدرجة مرتفعة، حيث أبدى أفراد العينة رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة من حيث السرعة والدقة والموثوقية وسهولة الوصول إليها. ويعكس ذلك الجهود التي تبذلها البنوك السعودية في تطوير خدماتها وتحسين أدائها بما يتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية أن بعد الموثوقية جاء بمستوى مرتفع، مما يدل على ثقة العملاء في دقة الخدمات المصرفية المقدمة. كما جاء بعد سرعة تقديم الخدمة بمستوى مرتفع نتيجة مساهمة التقنيات الرقمية في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات المختلفة.

وفيما يتعلق بسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، فقد أظهرت النتائج أن العملاء يتمتعون بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية بسهولة وفي أي وقت، الأمر الذي ساهم في رفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. كما أشارت النتائج إلى أن البنوك السعودية تتمتع بدرجة جيدة من الاستجابة لاحتياجات العملاء من خلال توفير قنوات اتصال إلكترونية متعددة وخدمات رقمية متطورة.

أما فيما يتعلق برضا العملاء، فقد بينت النتائج أن أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الرضا عن الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من البنوك السعودية، وذلك نتيجة لما توفره من سرعة وسهولة وأمان في إنجاز المعاملات المصرفية المختلفة.

وبناءً على نتائج الإحصاء الوصفي، يمكن القول إن التحول الرقمي في البنوك السعودية يسهم بصورة إيجابية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز رضا العملاء، وهو ما يتوافق مع أهداف الدراسة ويمهد لاختبار فرضياتها في القسم التالي.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم اختبار فرضيات الدراسة للتأكد من وجود أثر للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، وذلك بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة ومدى تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، الأمر الذي يشير إلى أن التوسع في استخدام التقنيات الرقمية والخدمات الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. وبناءً على ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

كما بينت النتائج وجود أثر إيجابي للتحويل الرقمي على موثوقية الخدمات المصرفية، حيث ساعدت الأنظمة الرقمية الحديثة في تحسين دقة المعاملات وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما عزز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية المقدمة. كذلك أظهرت النتائج أن التحويل الرقمي أسهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات المصرفية من خلال تسهيل الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات المختلفة.

وفيما يتعلق بسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، فقد أوضحت النتائج أن الخدمات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية مكنت العملاء من الحصول على الخدمات المصرفية بسهولة وفي أي وقت، مما انعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات. كما ساعد التحويل الرقمي البنوك على تحسين مستوى الاستجابة لاحتياجات العملاء من خلال توفير قنوات إلكترونية متعددة للتواصل وتقديم الخدمات.

وأظهرت النتائج أيضاً وجود أثر إيجابي للتحويل الرقمي على رضا العملاء، حيث أدى تطوير الخدمات المصرفية الرقمية إلى تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات أكثر سرعة وسهولة وأماناً، الأمر الذي انعكس على مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه الأدبيات والدراسات السابقة التي أكدت أن التحويل الرقمي يمثل أحد العوامل الرئيسية في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها. كما تعكس النتائج الجهود التي تبذلها البنوك السعودية في تبني التقنيات الحديثة وتطوير خدماتها الرقمية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

وعليه، يمكن القول إن نتائج الدراسة تدعم جميع فرضيات البحث، وتؤكد أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة، مما يعزز من كفاءة القطاع المصرفي السعودي وقدرته على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق مستويات أعلى من الرضا والولاء.

4.6. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائيًا بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها المتعلقة بآثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. وقد تم البدء بتوصيف عينة الدراسة وعرض خصائصها الديموغرافية، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، يلي ذلك تحليل متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية جاء بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. كذلك بينت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية وأبعادها المختلفة، والمتمثلة في الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء ورضا العملاء.

كما أوضحت النتائج أن التوسع في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والخدمات المصرفية الإلكترونية يسهم في تحسين كفاءة الأداء المصرفي وتعزيز تجربة العملاء وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. وتتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات المصرفية وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المالية.

وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن التأكيد على أن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل الأساسية المؤثرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. ويُعد هذا الفصل أساسًا للانتقال إلى الفصل الخامس الذي يتناول حدود الدراسة والتوصيات والاستنتاجات النهائية المستخلصة من نتائج البحث.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

يُعد هذا الفصل خاتمة الدراسة، حيث يتناول عرض أبرز الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في ضوء نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. كما يتضمن الفصل بيان حدود الدراسة التي قد تؤثر في تعميم النتائج، إلى جانب تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية من خلال دراسة مجموعة من الأبعاد المهمة، وهي الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء ورضا العملاء. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على هذه الأبعاد، مما يؤكد أهمية الاستمرار في تطوير البنية الرقمية للقطاع المصرفي السعودي.

كما يسعى هذا الفصل إلى تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تستفيد منها البنوك السعودية في تطوير خدماتها الرقمية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى طرح عدد من الموضوعات التي يمكن أن تشكل مجالاً للدراسات المستقبلية ذات الصلة بموضوع البحث.

ويتكون هذا الفصل من ثلاثة أجزاء رئيسية، تتمثل في حدود الدراسة والدراسات المستقبلية، وتوصيات الدراسة، ثم الخاتمة التي تعرض أهم الاستنتاجات النهائية التي توصلت إليها الدراسة.

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تخضع نتائج أي دراسة علمية لعدد من الحدود التي تحدد نطاق تطبيقها وتعميم نتائجها، وقد تمثلت حدود الدراسة الحالية في مجموعة من الحدود الموضوعية والمكانية والزمنية والبشرية على النحو الآتي

:الحدود الموضوعية

اقتصرت الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل على جودة الخدمات المصرفية باعتبارها المتغير التابع، وذلك من خلال دراسة أبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء ورضا العملاء

:الحدود المكانية

تم تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية، واقتصرت على عملاء البنوك السعودية المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية

:الحدود البشرية

،اقتصرت الدراسة على عينة من عملاء البنوك السعودية الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية والتطبيقات الرقمية باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة

:الحدود الزمنية

تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي الحالي وفق الفترة الزمنية المحددة لتنفيذ مشروع التخرج، مما يجعل النتائج مرتبطة بالظروف والمتغيرات السائدة خلال فترة الدراسة

:الدراسات المستقبلية

:في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يمكن اقتراح عدد من الموضوعات التي تصلح لإجراء دراسات مستقبلية، ومن أبرزها

- دراسة أثر التحول الرقمي على ولاء العملاء في البنوك السعودية •
 - دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية •
 - دراسة أثر الأمن السيبراني على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية •
 - دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية من حيث جودة الخدمات المصرفية •
 - دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء المالي والتنافسية في القطاع المصرفي السعودي •
 - إجراء دراسات مماثلة على قطاعات خدمية أخرى مثل شركات التأمين أو شركات الاتصالات لمعرفة مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة فيها
- وتسهم هذه الدراسات المستقبلية في توسيع المعرفة العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوير الخدمات المصرفية، كما تساعد في تقديم رؤى أعمق حول العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء

5.2. توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشأن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وذلك على النحو الآتي:
- الاستمرار في تطوير البنية التحتية الرقمية في البنوك السعودية بما يضمن تقديم خدمات مصرفية أكثر كفاءة وسرعة وأمانًا •
 - التوسع في استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتلبية احتياجات العملاء بصورة أكثر فعالية
 - العمل على تطوير التطبيقات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر لتكون أكثر سهولة ومرونة في الاستخدام، بما يسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى رضاهم
 - تعزيز إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات المصرفية لضمان أمن المعلومات وزيادة ثقة العملاء في الخدمات الرقمية •
 - تقديم برامج تدريبية مستمرة للعاملين في البنوك لتنمية مهاراتهم الرقمية وتمكينهم من التعامل بكفاءة مع التقنيات الحديثة •

- تطوير قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وتحسين سرعة الاستجابة لاستفساراتهم ومشكلاتهم بما يعزز مستوى جودة الخدمات المصرفية.
- إجراء تقييمات دورية لمستوى جودة الخدمات المصرفية الرقمية وقياس رضا العملاء بهدف تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- تشجيع العملاء على الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية من خلال نشر الوعي بمزاياها وتقديم الدعم الفني اللازم لاستخدامها.
- الاستمرار في تبني المبادرات الرقمية التي تتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، بما يسهم في تطوير القطاع المصرفي وتعزيز قدرته التنافسية.
- الاستفادة من نتائج الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي عند وضع الخطط والاستراتيجيات المستقبلية الخاصة بتطوير الخدمات المصرفية.
- ومن المتوقع أن تسهم هذه التوصيات في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية الرقمية ورفع مستوى رضا العملاء، بما يدعم قدرة البنوك السعودية على تحقيق التميز المؤسسي والمحافظة على مكانتها التنافسية في القطاع المصرفي.

5.3. الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية، من خلال دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في الموثوقية وسرعة تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء ورضا العملاء. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من عملاء البنوك السعودية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث أسهم في رفع مستوى الموثوقية وزيادة سرعة تقديم الخدمات وتحسين سهولة الوصول إليها وتعزيز استجابة البنوك لاحتياجات العملاء، مما انعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.

كما أكدت نتائج الدراسة أهمية استمرار البنوك السعودية في الاستثمار في التقنيات الرقمية الحديثة وتطوير الخدمات الإلكترونية بما يتوافق مع تطلعات العملاء ومستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. وأوضحت النتائج أن التحول الرقمي لم يعد خيارًا تنظيميًا، بل أصبح ضرورة استراتيجية تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وتوصيات، يمكن التأكيد على أن نجاح البنوك السعودية في تعزيز التحول الرقمي سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحقيق رضا العملاء بصورة أكبر، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على أداء القطاع المصرفي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية. كما تفتح هذه الدراسة المجال أمام المزيد من البحوث المستقبلية التي تتناول موضوع التحول الرقمي وتطبيقاته المختلفة في القطاع المالي والمصرفي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- البكري، ثامر ياسر). 2022. (تسويق الخدمات . عمان: دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الحري، محمد بن عبدالله). 2023. (أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في البنوك السعودية . المجلة العربية للإدارة، 43(2)، 55-78.
- السلمي، علي محمد). 2021. (إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية . الرياض: مكتبة الرشد.
- العتيبي، عبدالله بن سعد). 2022. (التحول الرقمي ودوره في تطوير الخدمات المصرفية . مجلة العلوم الإدارية، 18(1)، 115-138.
- المطيري، فهد بن صالح). 2023. (أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية . المجلة السعودية للعلوم الإدارية، 12(3)، 87-109.
- النعيمي، أحمد عبدالله). 2021. (إدارة الخدمات المصرفية الحديثة . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2024). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (18th ed.). Pearson.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2021). *Information Technology for Management* (12th ed.). Wiley.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2020). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research Methods for Business Students* (9th ed.). Pearson Education.

ثالثًا: التقارير الرسمية

- Saudi Central Bank. (2025). Annual Report.
- World Bank. (2024). Digital Development Report.
- International Monetary Fund. (2024). Financial Sector Digitalization Report.
- World Economic Forum. (2024). Future of Financial Services Report.
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2024). Digital Economy Outlook.

الملاحق

الملحق أ)

استبانة الدراسة

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة الأعمال

استبانة بعنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية

، عزيزي المشارك /عزيزتي المشاركة

يقوم الباحث بإجراء هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية. وستستخدم البيانات التي يتم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل جميع الإجابات بسرية تامة.

شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذه الدراسة.

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس:
 - ☐ ذكر
 - ☐ أنثى
2. العمر:
 - ☐ أقل من 25 سنة
 - ☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة
 - ☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة
 - ☐ سنة فأكثر 45
3. المستوى التعليمي:
 - ☐ ثانوي أو أقل
 - ☐ دبلوم
 - ☐ بكالوريوس
 - ☐ دراسات عليا
4. عدد سنوات التعامل مع البنك:
 - ☐ أقل من 5 سنوات
 - ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات
 - ☐ سنوات فأكثر 10

ثانياً: محاور الاستبانة

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك وفق المقياس التالي:

لا أوافق بشدة لا أوافق محايد أوافق بشدة

5 4 3 2 1

المحور الأول: التحول الرقمي

1. يوفر البنك تطبيقًا إلكترونيًا سهل الاستخدام.
2. أستطيع تنفيذ معظم معاملاتي المصرفية إلكترونياً.
3. يقدم البنك خدمات رقمية متنوعة تلبي احتياجات العملاء.
4. تتميز الأنظمة الرقمية في البنك بالسرعة والكفاءة.
5. يوفر البنك مستوى مرتفعاً من الأمان في الخدمات الرقمية.

6. يسهم التحول الرقمي في تسهيل حصولي على الخدمات المصرفية.

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

أولاً: الموثوقية

1. يقدم البنك خدماته بدقة عالية.
2. يتم تنفيذ المعاملات المصرفية بشكل صحيح من المرة الأولى.
3. أستطيع الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك.

ثانياً: سرعة تقديم الخدمة

1. يتم إنجاز المعاملات المصرفية بسرعة.
2. يقلل التحول الرقمي من الوقت اللازم للحصول على الخدمة.
3. يوفر البنك خدمات فورية عبر القنوات الرقمية.

ثالثاً: سهولة الوصول إلى الخدمات

1. أستطيع الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت.
2. يسهل استخدام التطبيقات والخدمات الإلكترونية الخاصة بالبنك.
3. تتوفر الخدمات المصرفية الرقمية بصورة مستمرة.

رابعاً: الاستجابة لاحتياجات العملاء

1. يستجيب البنك بسرعة لاستفسارات العملاء.
2. يوفر البنك حلولاً مناسبة للمشكلات التي تواجه العملاء.
3. تتوفر قنوات إلكترونية فعالة للتواصل مع البنك.

خامساً: رضا العملاء

1. أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات المصرفية الرقمية.
2. أسهم التحول الرقمي في تحسين تجربتي المصرفية.
3. أنصح الآخرين باستخدام الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك.
4. أرى أن الخدمات المصرفية الرقمية تلبّي احتياجاتي بشكل جيد.

وشكراً لكم على حسن تعاونكم

