

أسم الطالب

نسرین سعید البشیتی

مشروع تخرج-١

١. اختر عنوان البحث
لمشروعك.
٢. كتابة الجزء الخاص بمقدمة
البحث.
٣. صياغة مشكلة البحث.
٤. كتابة أهمية البحث.
٥. كتابة قائمة المراجع.

تكليف مشروع البحث

1. عنوان البحث

“تأثير اعتماد المدفوعات الرقمية على
رضا العملاء وثقة المستخدمين في
شركات التكنولوجيا المالية

2. مقدمة البحث

شهدت صناعة التكنولوجيا المالية (FinTech) تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، خصوصاً في مجال المدفوعات الرقمية. أصبحت المنصات الرقمية جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للمستهلكين، مما دفع الشركات إلى تطوير حلول مبتكرة لتلبية احتياجات العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين اعتماد المدفوعات الرقمية ورضا العملاء وثقتهم في المنصة، وكذلك تقييم تأثير الابتكارات التكنولوجية على كفاءة العمليات التشغيلية. من خلال هذه الدراسة، سيتمكن الباحثون والممارسون من التعرف على العوامل الأساسية التي تؤثر على نجاح منصات المدفوعات الرقمية وتحسين استراتيجيات الشركات في هذا المجال.

3. صياغة مشكلة البحث

على الرغم من الانتشار السريع
لنصات المدفوعات الرقمية، تواجه
الشركات تحديات في ضمان رضا
العملاء وبناء الثقة الكافية
للمستخدمين.

تكمن المشكلة في أن اعتماد
التكنولوجيا والابتكارات الرقمية لا
يضمن دائماً رضا العملاء أو كفاءتهم
التشغيلية، مما قد يؤدي إلى فقدان
المستخدمين وتقليل القدرة التنافسية.
لذلك، تحتاج الدراسة إلى الإجابة عن
السؤال:

“كيف يؤثر اعتماد المدفوعات الرقمية
والابتكارات التكنولوجية على رضا
العملاء وثقتهم وكفاءة العمليات في
شركات التكنولوجيا المالية؟

3. صياغة مشكلة البحث

على الرغم من الانتشار السريع
لنصات المدفوعات الرقمية، تواجه
الشركات تحديات في ضمان رضا
العملاء وبناء الثقة الكافية
للمستخدمين.

تكمّن المشكلة في أن اعتماد
التكنولوجيا والابتكارات الرقمية لا
يضمن دائماً رضا العملاء أو كفاءتهم
التشغيلية، مما قد يؤدي إلى فقدان
المستخدمين وتقليل القدرة التنافسية.
لذلك، تحتاج الدراسة إلى الإجابة عن
السؤال:

“كيف يؤثر اعتماد المدفوعات الرقمية
والابتكارات التكنولوجية على رضا
العملاء وثقتهم وكفاءة العمليات في
شركات التكنولوجيا المالية؟

4. أهمية البحث

- فهم سلوك العملاء: تساعد الدراسة الشركات على معرفة ما يؤثر على رضا العملاء وثقتهم.
- تطوير استراتيجيات الابتكار: تمكن الشركات من تحسين الخدمات الرقمية وتبني حلول مبتكرة أكثر فعالية.
- تحسين الأداء التشغيلي: تقييم تأثير الابتكارات التكنولوجية على كفاءة العمليات يعزز من قدرة الشركات على المنافسة.
- تقديم مساهمة علمية: الدراسة تضيف إلى الأدبيات البحثية حول التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالرضا والثقة وكفاءة العمليات.

5. قائمة المراجع

1. كريسوول، ج. و. (2014). تصميم البحث: النهج النوعي، الكمي والمختلط. منشورات Sage.
2. ساندرز، م.؛ لويس، ب.؛ ثورنهيل، أ. (2019). طرق البحث لطلاب إدارة الأعمال. Pearson.
3. جومبر، ب.؛ كوخ، ج. -أ.؛ سيرينغ، م. (2017). التمويل الرقمي والتكنولوجيا المالية: البحث الحالي واتجاهات البحث المستقبلية. مجلة اقتصاد الأعمال، 87(5)، 537-580.
4. Deloitte. (2021). اتجاهات التكنولوجيا المالية 2021: الابتكار في المدفوعات. Deloitte Insights.
5. أرنر، د. و.؛ بربيريس، ج.؛ باكلي، ر. ب. (2015). تطور التكنولوجيا المالية: نموذج جديد بعد الأزمة؟ ورقة بحثية، كلية القانون، جامعة هونغ كونغ، 2015/O47.