

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير التحول الرقمي على أداء تجربة العميل في STC Bank

أسم الطالب

مريم محمد علي

222001461

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثالث

25/10/2025

جدول المحتويات

..... ١.١ المقدمة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة:

يشهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تحولاً جذرياً في طور الثورة الرقمية و تطور التكنولوجيا

ومن جهة أخرى أصبح **التحول الرقمي** عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات المصرفية والتي تقوم على رؤية

المملكة ٢٠٣٠ ، والذي أصبح من أبرز المؤسسات المالية التي تبنت هذا التوجه Stc Bank.

والذي يُعد من أوئل البنوك الرقمية المتكاملة في المملكة، و الذي يبني نموذجاً متطوراً للبنوك الحديثة ، المعتمدة

على التقنية في تقديم الخدمات دون اللجوء إلى الفروع التقليدية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير التحول الرقمي على أداء تجربة العميل في

من خلال تحليل أدوات التحول الرقمي، ومدى رضا العملاء وسرعة الخدمة وجودتها ،STC Bank

كما يسعى إلى إبراز الدور الحيوي الذي يضمه الابتكار التقني في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق ميزة

تنافسية في القطاع البنوك السعودي.

يتغير مفهوم العالم سريعاً ليصبح أكثر تركيزاً على التكنولوجيا الرقمية، لا سيما في مجال الخدمات المصرفية.

تشهد البنوك التقليدية عمليات تحول رقمي كبيرة من أجل تلبية احتياجات العملاء الذين يتطلعون إلى

الحصول على تجربة مصرفية أكثر متخصصة وفردية من خلال القنوات الرقمية.

يؤثر التحول الرقمي بشكل واضح على تجربة العميل في stc bank من خلال تحسين التفاعل السريع، و

تقديم دعم متواصل من خلال القنوات الرقمية، وتقديم خدمات مخصصة بناءً على تحليل بيانات العملاء. كما

يساهم في أتمتة العمليات، مما يزيد من الكفاءة وخفض التكاليف، ويسهل وصول العملاء إلى الخدمات عبر قنوات رقمية متنوعة.

أدت التكنولوجيا المالية في البنوك إلى تطور كبير في الاقتصاد العالمي. كان لها آثار في تحسين أداء

البنوك وتجربة العميل. على الرغم من أن تأثيرها أساسي للعالم، إلا أن تداعيات هذه الثورة

التكنولوجية تأخذ منحى مختلفة في كل مجتمع وثقافة، ومن الضروري تحليل ومعالجة المتغيرات

التمكينية الفريدة في البيئة السعودية لتحفيز الابتكار في خدمات التكنولوجيا المالية، ويقدم اعتماد

المملكة العربية السعودية للتكنولوجيا المالية وتأثيرها على التحول الرقمي المالي نموذجا رقميا أكثر

نجاحا، ويسلط هذا الضوء على أهمية الفروق الدقيقة الإقليمية في دمج التكنولوجيا المالية بنجاح

في أنظمة البنوك التقليدية.

التأثيرات الرئيسية:

- **سرعة وكفاءة الخدمات الرقمية:** تتيح الأدوات الرقمية لبنك stc الاستجابة لاستفسارات العملاء بشكل فوري، مما يعزز الرضا والولاء. كما يساهم على أتمتة العمليات في إنجاز المهام بشكل أسرع وأكثر كفاءة.
- **التخصيص والشمولية:** يساعد تحليل بيانات العملاء في فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل، مما يمكن البنك من تقديم خدمات ومنتجات مخصصة تلبي هذه الاحتياجات بدقة.
- **الدعم المتواصل:** توفر القنوات الرقمية مثل الدردشة المباشرة ووسائل التواصل الاجتماعي دعمًا مستمرًا على مدار الساعة، مما يلبي حاجة العميل للحصول على المساعدة في أي وقت.
- **سهولة الوصول:** يسهل التحول الرقمي وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية من خلال قنوات رقمية متنوعة، مما يوفر تجربة مصرفية مريحة وسلسة.
- **الابتكار والتنافسية:** يعزز التحول الرقمي الابتكار في البنك ويمنحه ميزة تنافسية قوية في السوق، حيث يساهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز قدرته على التكيف مع التغيرات

2. مشكلة الدراسة

شهد اس تي سي بنك في المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة نتيجة للتحول الرقمي . ويُعد بنك اس تي سي بنك من أبرز النماذج الرائدة في هذا المجال، إذ اعتمد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات بنكية رقمية متكاملة تهدف إلى تحسين تجربة العميل ورفع مستوى الرضا والجودة. وعلى الرغم من هذا التقدم، إلا أن مدى تأثير التحول الرقمي على أداء تجربة العميل ما زال يثير العديد من التساؤلات الأكاديمية والعملية حول فاعلية الأدوات الرقمية المستخدمة، ومدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية.

2.1. فجوات على المستوى النظري

تُظهر مراجعة الأدبيات السابقة أن معظم الدراسات ركّزت على التحول الرقمي في البنوك التقليدية دون التطرق كما أن الأبحاث السابقة تناولت التحول الرقمي من منظور STC Bank. بعمق إلى البنوك الرقمية الكاملة مثل تقني أو إداري، مع قلة الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وتجربة العميل من حيث الجودة والرضا والثقة. هذه الفجوة النظرية تبرز الحاجة إلى دراسة تحليلية توضح كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العميل داخل البيئة المصرفية الرقمية الحديثة.

يدرس جودة خدمات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي وتأثيرها على رضا العملاء في البنوك السعودية — يرتبط

Abdulaziz Adel Aldaarmi – 2024"مباشرة بجزء تجربة العميل والتحول الرقمي.

2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ظهر مراجعة الأدبيات السابقة أن معظم الدراسات ركزت على التحويل الرقمي في البنوك التقليدية دون التطرق كما أن الأبحاث السابقة تناولت التحويل الرقمي من منظور STC Bank. بعمق إلى البنوك الرقمية الكاملة مثل تقني أو إداري، مع قلة الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحويل الرقمي وتجربة العميل من حيث الجودة والرضا والثقة. هذه الفجوة النظرية تبرز الحاجة إلى دراسة تحليلية توضح كيف يساهم التحويل الرقمي في تحسين تجربة العميل داخل البيئة المصرفية الرقمية الحديثة .

تشير الدراسات الحديثة إلى أن التحويل الرقمي يلعب دوراً محورياً في تحسين تجربة العملاء في البنوك السعودية، إلا

(Aldaarmi (2024). أن تطبيقه العملي لا يزال يواجه تحديات وفرصاً لم تُستغل بالكامل

فقد وجدت دراسة أن جودة الخدمات المالية الرقمية والتحويل الرقمي يؤثران بشكل مباشر على رضا العملاء ونواياهم

لإعادة الاستخدام، مما يبرز وجود فجوة تطبيقية في فهم كيفية تحسين تجربة العملاء في البيئة السعودية. كما أكدت

أن تجربة العملاء وجودة الخدمة الرقمية هما عاملان أساسيان في تبني الخدمات (Alalwan et al. (2021

المصرفية الرقمية، بينما أظهرت

أن التحويل الرقمي له تأثير كبير على رضا العملاء ولوائهم للبنوك السعودية (Alshurideh et al. (2022

إضافةً إلى ذلك، وجد

أن الابتكار في الخدمات الرقمية يُحسن تجربة العملاء، لكنه يحتاج إلى تطبيق (Aladwani (2020

استراتيجيات

متكاملة داخل البنوك. هذه المراجع مجتمعة تُبرز الحاجة إلى دراسة أكثر تطبيقية لكيفية استفادة البنوك، مثل

من التحويل الرقمي لتعزيز تجربة العملاء بشكل مستدام، STC Bank.

3. أهمية الدراسة

تُعد هذه الدراسة مهمة لأنها تسلط الضوء على تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء في البنوك السعودية، مثل وهو موضوع لم يُدرس بشكل كافٍ في الأدبيات المحلية. تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية من **STC Bank** خلال تقديم رؤى جديدة حول العلاقة بين جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء وولائهم، كما تقدم فائدة عملية عبر اقتراح توصيات تساعد البنوك على تحسين خدماتها الرقمية وتعزيز تجربة العملاء. هذا يجعل الدراسة جسراً يربط بين الفهم النظري وتطبيقه العملي، ويوفر أساساً لتطوير استراتيجيات فعّالة لتحسين الأداء المصرفي الرقمي وتعظيم رضا العملاء

3.1. على المستوى النظري:

تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي، خاصة في سياق تجربة العميل. من خلال تحليل تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء ونواياهم لإعادة الاستخدام، تبرز هذه الدراسة فجوة معرفية في فهم العلاقة بين جودة الخدمات المالية الرقمية وتجربة العميل في بيئة مصرفية سعودية. تُسلط هذه الدراسة الضوء على كيفية تأثير جودة الخدمات المالية الرقمية على رضا العملاء ونواياهم لإعادة الاستخدام في البنوك السعودية، مما يُبرز فجوة معرفية في هذا المجال.

(2024). A. A. Aldaarmi

3.2. على المستوى التطبيقي:

تُقدم هذه الدراسة تطبيقاً عملياً لفهم كيفية تأثير التحول الرقمي على تجربة العميل في بنك مثل من خلال تحليل البيانات الميدانية، يمكن تقديم توصيات استراتيجية لتحسين جودة STC Bank. الخدمات الرقمية وتعزيز رضا العملاء.

تُركز هذه الدراسة على دور تجربة العملاء وجودة الخدمة في تبني الخدمات المصرفية الرقمية في السعودية، مما يُساهم في سد الفجوة التطبيقية في هذا السياق.

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2021).

4. أسئلة الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. فرضيات الدراسة

7. نموذج الدراسة

8. منهجية الدراسة

9. الدراسة الميدانية

10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع