

تحليل أثر العلاقة بين المبيعات والتحصيل
على الأداء المالي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك السعودية

مشروع التخرج

إعداد

محمد أحمد مصطفى أرفلي

ماجستير إدارة الأعمال رقم الطالب 241002508

إشراف

د. أسماء أبو عنزة: المشرف الأول

دكتور المقرر د. إنجي حسن نشأت: المشرف الثاني وعضو لجنة البحث العلمي بالجامعة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حقوق الطباعة

تعد جميع حقوق الطباعة والنشر الخاصة بهذا البحث ملكاً لجامعة ميداوون، وتشمل هذه الحقوق كل المحتويات والمواد الموجودة في هذا العمل الأكاديمي، بما في ذلك النصوص، الرسومات، الجداول، البيانات، والتصاميم. يحظر استخدام أو إعادة نشر أو توزيع أي جزء من هذا البحث بأي شكل من الأشكال أو بأي وسيلة دون الحصول على إذن كتابي مسبق من جامعة ميداوون. يحتفظ الباحث والجامعة بكافة الحقوق المتعلقة بالملكية الفكرية للمحتوى المقدم في هذا البحث، والذي يمثل نتاجاً علمياً وأكاديمياً يجب احترامه وحمايته.

الباحث / محمد أحمد أرقلي - رقم جامعي 241002508

الإهداء

لم تكن الرحلة سهلة، ولم يكن الطريق ممهّداً، بل مليئاً بالتحديات والصعوبات مع مشاق الحياة العملية والرحلة العلمية على مد الحياة.

الحمد لله الذي منحني القوة لأتجاوز كل عقبة، والشكر لله أولاً وآخرًا على التوفيق والتمكين.

أهدي هذا العمل إلى من كان لهم الفضل في حياتي:
إلى والديّ العزيزين رحمة الله عليهم وأسكنهم فسيح جناته، اللذين غمرا حياتي بدعواتهم الصادقة، ووقفوا بجانبني في كل خطوة أخطوها. إليكم أهدي نجاحي وافتخاري بما وصلت إليه، وإلى زوجتي الغالية التي قامت بدعمي وإلى بناتي حفظهن الله ووفقهن بمسيرتهن الآن للدراسات العليا.

إلى معلمي وأساتذتي الكرام، الذين كان لهم دور كبير في صقل معرفتي وتوجيه مساري الأكاديمي، أخص بالذكر الأستاذ في مرحلتي هذه المعلم د. فيصل الحسن الذي كان دائم التشجيع والدعم وأيضاً د. أسماء أبو عنزة المشرفة الأولى وأيضاً الدكتور المقرر د. إنجي حسن نشأت المشرفة الثانية وعضو لجنة البحث العلمي بالجامعة بمرحلتي هذه لحصولي على درجة الماجستير في إدارة الأعمال لمادة البحث العلمي هذه.

إلى أصدقائي الأعزاء، الذين كانوا بجانبني في كل لحظة، شاركوني التحديات والنجاحات.

إلى أسرتي الحبيبة، التي كانت ولا تزال مصدر إلهامي ودعمي.
وأخيراً، إلى كل من آمن بي وبقدراتي، إلى كل من مد لي يد العون، شكراً لكم.

شكر وتقدير

يقولون إن السعي الحثيث لا ينتهي إلا بالشكر، وإن الاجتهاد لا يكتمل إلا بالتقدير. لذلك، يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من كان له دور في دعم هذا العمل.

أولاً، الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث بنجاح، فله الفضل كله على ما وهبني من نعمة العلم والصبر.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور فيصل الحسن على دعمه المستمر وتوجيهاته التي أسهمت بشكل كبير في مسار البحث. كما لا أنسى أساتذتي الأعزء د. أسماء أبو عنزة المشرفة الأولى وأيضاً الدكتور المقرر د. إنجي حسن نشأت المشرفة الثانية وعضو لجنة البحث العلمي بالجامعة الذي كانوا دومًا يدفعانني إلى الأمام بتوجيهاتهن السديدة وتشجيعهن الدائم.

أقدم كذلك كل التقدير لأصدقائي وزملائي الذين وقفوا بجانبي وشاركوا معي كل اللحظات، سواء كانت صعبة أو مليئة بالنجاح، فلهم مني كل الامتنان على دعمهم المستمر ومشاركتهم القيمة.

ولا يمكنني أن أنسى فضل أسرتي التي كانت الداعم الأكبر لي في كل خطوة، فأهلي هم من غرسوا فيّ روح الإصرار والتحدي. لولا دعمهم وتحفيزهم لي، لما تمكنت من تجاوز هذه المرحلة والوصول إلى هذا الإنجاز.

أخيراً، أقدم عظيم شكري لكل من كان له دور، كبيراً كان أو صغيراً، في مساعدتي على إكمال هذا البحث وتحقيق النجاح المنشود. إن هذا العمل هو نتاج جهود مشتركة، ولهذا فإن شكر كل من ساهم فيه واجب لا بد منه.

المُستخلص

تهدف هذه الدراسة في هذا البحث¹ إلى استكشاف وتحليل العلاقة بين كفاءة عمليات التحصيل وزيادة حجم المبيعات في القطاع البنكي، مع التركيز على البنوك السعودية. وتركز على تأثير هذه الكفاءة في تحسين الأداء المالي للبنوك السعودية، ودورها في تعزيز الإيرادات ودعم النمو المالي بما يتماشى مع رؤية السعودية 2030.

اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية دقيقة، وكشفت النتائج عن وجود علاقة طردية قوية بين كفاءة التحصيل وارتفاع المبيعات، حيث أظهرت التحسينات في إدارة التحصيل تأثيرًا إيجابيًا على التدفقات النقدية وتعزيز المبيعات، وذلك بوجود دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ومعامل ارتباط بلغ 0.97035. شملت العينة 120 موظفًا موزعين بين قطاعي التحصيل والمبيعات في أبرز البنوك السعودية.

كما تناولت الدراسة دور التقنيات الحديثة مثل تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة التحصيل والتنبؤ بسلوك العملاء، حيث أظهرت النتائج أن هذه الأدوات تدعم قدرة البنوك على تحسين إدارة الديون وزيادة رضا العملاء، مما يسهم في تعزيز المبيعات واستدامة الأرباح.

أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تحصيل مرنة، وتطوير التواصل مع العملاء، إضافة إلى الاستثمار في التكنولوجيا المالية كـ Power BI، وأتمتة العمليات الروتينية باستخدام الروبوتات، مع التركيز على الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة العمل، بما يسهم في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030.

استندت الدراسة إلى المقارنة مع الدراسات السابقة وتوظيف نظريات متعددة، مما ساعد في تقديم استنتاجات تدعم تعزيز العلاقة بين التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي.

الكلمات المفتاحية: كفاءة التحصيل، المبيعات، البنوك السعودية، التحليل الإحصائي، التكنولوجيا المالية، الروبوتات، الذكاء الاصطناعي، Power BI، رؤية السعودية 2030.

¹ صليبا، ج. (1994). المعجم الفلسفي. بيروت: الشركة العالمية للكتاب.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	حقوق الطبعة
ب	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	المستخلص
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة
1	1.1 مقدمة
4	2.1 مشكلة الدراسة
7	3.1 أسئلة الدراسة
8	4.1 أهمية الدراسة
8	1.4.1 الأهمية النظرية
9	2.4.1 الأهمية التطبيقية
10	5.1 أهداف الدراسة
10	1.5.1 الهدف الرئيسي
11	2.5.1 الأهداف الفرعية
11	6.1 مصطلحات الدراسة
11	1.6.1 البنوك
12	3.6.1 التحصيل
12	4.6.1 المبيعات
13	7.1 حدود الدراسة
13	1.7.1 الحدود الموضوعية
13	2.7.1 الحدود البشرية

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	3.7.1 الحدود المكانية
14	4.7.1 الحدود الزمانية
14	8.1 الدراسات السابقة
14	أولاً: الدراسات العربية
14	1.8.1 دراسة للباحث عبدالعزيز عادل الدارمي (عام 2024)
15	2.8.1 دراسة لـ فريق S&P Global Ratings (عام 2023)
16	3.8.1 دراسة لـ أشرف بني محمد وآخرون (عام 2022)
17	4.8.1 دراسة لـ جمال جويني وآخرون (عام 2021)
18	5.8.1 دراسة لـ KPMG عام (2021)
19	6.8.1 دراسة لـ إبراهيم عبد المجيد علي القليطي وآخرون عام (2019)
20	ثانياً: الدراسات الأجنبية
20	7.8.1 دراسة للباحث Anagha Mahesh Kulkarni وآخرون (عام 2023)
21	8.8.1 دراسة للباحثين تريبهووان كومار بهات وآخرون (عام 2023)
22	9.8.1 دراسة للباحثين إجناسيو كريسيو وارفيند جوفينداراجان (عام 2018)
23	10.8.1 دراسة للباحثين أسلي ديميرجوك - كونت و روس ليفين (عام 2000)
25	9.1 التعليق على الدراسات السابقة
25	1.9.1 أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
25	2.9.1 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
29	3.9.1 أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
29	4.9.1 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
31	الفصل الثاني: الإطار النظري
31	المبحث الأول: موارد التحصيل والمبيعات كعوامل تأثير في أداء البنوك
31	1.1.2 المقدمة
32	2.1.2 نظرية الوكالة (Agency Theory)

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
33	3.1.2 نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership Theory)
35	4.1.2 نظرية التوقعات (Expectancy Theory)
36	5.1.2 خلاصة المبحث الأول
37	المبحث الثاني: تأثير رضا العملاء على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي
37	1.2.2 المقدمة
38	2.2.2 نظرية الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence Theory)
40	2.2.3 نظرية جودة الخدمة (Service Quality Theory – SERVQUAL)
43	4.2.2 نظرية الاعتماد على الموارد (Resource Dependence Theory RDT)
44	5.2.2 خلاصة المبحث الثاني
45	المبحث الثالث: التكنولوجيا وتأثيرها على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي
45	1.3.2 المقدمة
46	2.3.2 نظرية أتمتة العمليات الروبوتية Robotic Process Automation RPA
47	3.3.2 نظرية الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence – AI)
49	4.3.2 تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics)
50	5.3.2 البور بي أي (Power BI)
52	6.3.2 نظرية إنترنت الأشياء (Internet of Things – IoT)
54	5.2.2 خلاصة المبحث الثالث
55	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها
55	1.3 منهج الدراسة
55	2.3 مجتمع الدراسة وعينته
56	3.3 خصائص عينة الدراسة
59	4.3 وصف أداة الدراسة (الاستبيان)
60	5.3 مراحل إعداد أداة البحث

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
64	6.3 صدق الأداة وثباتها
64	1.6.3 صدق الأداة (الاستبيان)
68	الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات
68	1.4 مقدمة
70	2.4 تحليل البيانات
70	3.4 تحليل العبارات الفردية
75	4.4 الربط مع الدراسات السابقة
77	5.4 التوصيات
78	6.4 المقترحات
88	الملاحق
91	المراجع
95	Appendix
	Abstract

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
56	جدول توزيع أفراد العينة حسب النوع	(1-3)
57	جدول توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(2-3)
58	جدول توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(3-3)
65	جدول نتائج الثبات الداخلي لمحاوّر الاستبيان	(5-1)
66	جدول نتائج الثبات الداخلي لمحاوّر الاستبيان في SPSS	(5-2)
69	جدول ملخص إحصائي لمتغير العلاقة بين التحصيل والمبيعات والعوامل الأخرى.	(1-4)
69	جدول ملخص إحصائي لمتغير العلاقة بين التحصيل والمبيعات والعوامل الأخرى في SPSS	(2-4)
71	جدول اختبار تحليل التباين انوفا لفرضية العلاقة	(3-4)
71	جدول اختبار تحليل التباين انوفا لفرضية الاتمّة	(4-4)
72	جدول اختبار تحليل التباين انوفا لفرضية التعاون بين الإدارات	(5-4)
73	جدول اختبار تحليل التباين انوفا وبوست هوك للفرضية الرئيسية	(6-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
56	شكل توزيع أفراد العينة حسب النوع	(1-3)
57	شكل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(2-3)
58	شكل توزيع أفراد العينة حسب النوع	(3-3)
79	الموضوع: طلب تحكيم استبيان بحثي - عربي	
80	الموضوع: طلب تحكيم استبيان بحثي - انجليزي	
81	خطاب تحكيم 1	
82	خطاب تحكيم 2	
83	الاستبيان	
95	Abstract	

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

التحصيل والمبيعات يشكلان عنصرين حاسمين في الأداء المالي لأي مؤسسة مالية، وبخاصة في القطاع البنكي السعودي. حيث تعتمد البنوك على هذه العمليات لضمان تحقيق الاستدامة المالية وتحسين السيولة النقدية المتاحة. مع تقدم التحولات الاقتصادية والضغط المتزايدة في الأسواق المالية العالمية، أصبح من الضروري تحسين كفاءة عمليات التحصيل والمبيعات لضمان تحقيق التوازن بين تقديم التسهيلات للعملاء وضمان استرداد الأموال الممنوحة كقروض أو تسهيلات ائتمانية. ففي بحثنا، سنستعرض أهمية التحصيل من حيث قدرته على توفير السيولة المالية اللازمة لاستمرار البنوك في تقديم خدماتها التمويلية. فعندما تتمكن البنوك من تحصيل مستحقاتها بشكل فعال، فإن ذلك يعزز قدرتها على التعامل مع التزاماتها المالية ودعم الاقتصاد السعودي من خلال توفير التمويل اللازم للمشروعات. بالإضافة إلى ذلك، نلقي الضوء على أهمية المبيعات ودورها في تحقيق إيرادات مستدامة تساعد في زيادة أرباح البنك وتحسين مكانته التنافسية تحت مظلة قطاع البنوك السعودية.

التحصيل يمثل الجسر الذي يربط البنك بعملائه الذين يعتمدون على الخدمات التمويلية. إذ يتيح للبنوك استرداد الأموال المستثمرة والحفاظ على تدفقها النقدي. في هذا السياق، يتحقق التحصيل الناجح من خلال تعزيز قدرة البنك على إدارة المخاطر المالية المرتبطة بعدم سداد الديون أو التأخر في سدادها. كلما كانت عمليات التحصيل أكثر كفاءة، كانت البنوك أكثر قدرة على تحسين قدرتها على تقديم قروض وتسهيلات جديدة، مما يسهم في تحقيق النمو المالي المستدام للمملكة العربية السعودية.

من ناحية أخرى، تلعب المبيعات دوراً محورياً في تعزيز الإيرادات البنكية. فالبنوك التي تنجح في تسويق منتجاتها المالية بشكل فعال، سواء كانت قروضاً شخصية أو تسهيلات تجارية أو حتى استثمارات، تتمكن من تحقيق إيرادات ثابتة ومستدامة. النجاح في المبيعات يعزز من قدرة البنك على توسيع قاعدته العملاء وتقديم المزيد من الخدمات المالية، ما يؤدي بدوره إلى زيادة الأرباح. العلاقة بين التحصيل والمبيعات تُعد علاقة تكاملية؛ حيث يعتمد نجاح أحدهما على الآخر. فعلى سبيل المثال، كلما زادت فعالية التحصيل، زادت فرص نجاح المبيعات، فنجد هنا العلاقة طردية بحثة لأن السيولة المتاحة تمكن البنك من تقديم المزيد من المنتجات والخدمات المالية.

في السياق البنكي السعودي، تتزايد أهمية هذه العلاقة نظرًا للتحديات الاقتصادية المختلفة التي تواجه البلاد، مثل التذبذب في أسعار النفط والتحولات الاقتصادية الكبيرة التي تمر بها المملكة. البنوك السعودية تواجه ضغوطاً كبيرة لتحقيق التوازن بين تقديم التسهيلات المالية للعملاء المحليين والدوليين وضمان تحصيل الأموال المستحقة.

تقليل معدلات التعثر المالي يعد من الأهداف الرئيسية التي تسعى البنوك إلى تحقيقها. التعثر المالي يحدث عندما يعجز العملاء عن سداد التزاماتهم المالية لأي ظرف يوجهونه كان أو بغير إرادتهم، وهذا يشكل عبئاً كبيراً على البنوك لأنه يؤدي إلى انخفاض في السيولة المالية. من هنا تأتي أهمية تحسين التحصيل، حيث يمكن للبنوك تقليل معدلات التعثر من خلال تبني استراتيجيات تحصيل مرنة تتكيف مع احتياجات العملاء وظروفهم المالية. كما يمكن تحسين هذه العمليات من خلال تبني نماذج جديدة تعتمد على التحليل المالي الدقيق لسلوك العملاء واستراتيجيات إدارة المخاطر والتكنولوجيا.

علاوة على ذلك، تعزز المبيعات الناجحة من قدرة البنوك على جذب المزيد من العملاء وتوسيع قاعدتها السوقية. البنوك التي تتبنى استراتيجيات تسويق فعالة وتقدم منتجات مالية مبتكرة تكون أكثر قدرة على جذب عملاء جدد وزيادة حصتها السوقية. هذه المبيعات لا تسهم فقط في تعزيز الإيرادات، بل تفتح أيضاً أبواباً جديدة للنمو المستدام. في هذا السياق، يمكن للبنوك تحسين قدرتها على تقديم المزيد من القروض والخدمات المالية بفضل التحصيل الفعال.

التحديات المرتبطة بالتحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي ليست قليلة. فبالإضافة إلى التحديات الاقتصادية، هناك أيضاً التحديات المرتبطة بجمع وتحليل البيانات الدقيقة عن العملاء. في كثير من الأحيان، تقتصر البنوك على المعلومات الكافية عن العملاء وظروفهم المالية، ما يجعل اتخاذ القرارات المتعلقة بالتحصيل والمبيعات أكثر صعوبة ناتج عن الفجوة بين التحصيل و المبيعات إما بسبب داخلي أو عدم معرفة العميل ولا افتقار التكنولوجيا. هذا يؤدي إلى زيادة مخاطر التعثر ويعيق قدرة البنك على تحصيل ديونه.

تطرقنا في مباحثنا الثلاثة إلى الدور المهم الذي تلعبه في تحسين عمليات التحصيل والمبيعات. ولتجاوز هذه التحديات، تعتمد أغلب البنوك السعودية على الحلول الحديثة مثل إدخال أتمتة العمليات بواسطة الروبوتس وحاليا مع تراخيص الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة مع الأنظمة الحديثة كما سننترق اليه في المبحث الثالث.

هذه الأدوات تساعد البنوك على تحسين عمليات التحصيل من خلال تحليل سلوك العملاء والتنبؤ بالمشاكل المالية المحتملة قبل حدوثها. من خلال هذه التحليلات، يمكن للبنوك تقديم حلول استباقية للعملاء المتعثرين مثل إعادة هيكلة الديون أو تقديم خيارات سداد مرنة. في الوقت نفسه، تساهم هذه الحلول في تحسين المبيعات من خلال تحديد الفرص المناسبة لتقديم خدمات جديدة للعملاء.

قد لاحظنا بصفتنا كموظفين في قطاع البنوك في هذه السنوات الأخيرة، أصبح دور التكنولوجيا في تعزيز التحصيل والمبيعات أكثر وضوحًا. تبني البنوك السعودية للأنظمة الرقمية المتقدمة يساعد في تبسيط عمليات التحصيل وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة. على سبيل المثال، تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي للبنوك تقديم عروض مخصصة للعملاء بناءً على تحليل سلوكهم المالي، مما يعزز من فرص تحقيق المبيعات ويزيد من فاعلية عمليات التحصيل وحيث أن هذه الفكرة كفرضية من الممكن تحقيقها بقطاعات البنوك السعودية ومنها أيضا المؤسسات المالية الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، تساهم التطبيقات المصرفية الرقمية في تحسين التواصل مع العملاء وتقديم خدمات فورية سريعة جدا تمكنهم من متابعة حساباتهم وسداد التزاماتهم بسهولة مما يتيح الى خلق فرصة بيعية تستدعي الى كسب المزيد من الدخل للبنوك.

التوقعات المستقبلية لعلاقة التحصيل والمبيعات تشير إلى أهمية متزايدة لهذه العلاقة في دعم النمو المالي للبنوك السعودية. مع التوجه نحو تقليل الاعتماد على النفط كمصدر أساسي للدخل، فأصبح من الضروري للبنوك تعزيز قدراتها على تحصيل الديون وزيادة مبيعاتها. لذلك نبحتنا هذا نعرض أن تحسين هذه العلاقة يتطلب تبني تقنيات حديثة وممارسات مبتكرة في إدارة التحصيل والمبيعات لضمان تحقيق التوازن المالي للمؤسسات المالية سواء كانت صغرى أم كبرى.

واضح جدا أنه ومع التحول الرقمي لدينا بالمملكة العربية السعودية في المستقبل، من المتوقع أن تستمر البنوك السعودية في تحسين عمليات التحصيل والمبيعات من خلال اعتماد الحلول التكنولوجية المتقدمة. هذه الحلول تتيح للبنوك القدرة على التنبؤ بمخاطر التعثر المالي بشكل أفضل واتخاذ إجراءات استباقية للحد منها. بالإضافة إلى ذلك، سيساهم التركيز على تحسين المبيعات في تعزيز التدفق النقدي للبنوك وتوسيع نطاق عملها في السوق المحلي والدولي.

حين نبدأ في استيعاب أبعاد هذا البحث، ندرك أن التحصيل والمبيعات ليسا مجرد عمليات روتينية في عالم البنوك، بل هما القلب النابض الذي يحدد مصير النجاح أو الفشل المالي. عندما يتمكن البنك من تعزيز كفاءة هذه العمليات، فإنه لا يفتح فقط أبوابًا جديدة لتقديم خدمات مبتكرة وجذب عملاء جدد، بل يصبح أيضًا أكثر ذكاءً في تجنب المخاطر التي قد تهدد استقراره المالي. البنوك التي تُحسن استخدام التكنولوجيا وتحليل البيانات تجد نفسها في موقع قوة، قادرة على التحرك بسرعة وذكاء في سوق مصرفي متغير باستمرار. هذا هو السر وراء بناء استدامة مالية حقيقية والنمو في المستقبل.

2.1 مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات السريعة التي نشهدها اليوم في القطاع المصرفي، والتنافس الكبير بين البنوك على تقديم الخدمات الأفضل واستقطاب أكبر عدد من العملاء، يواجه قطاع البنوك السعودية، مثل باقي البنوك الكبرى، تحديات كبيرة في الحفاظ على توازن مثالي بين عمليات التحصيل والمبيعات. هذي العلاقة تعتبر جوهرية ومهمة لأي بنك يحتاج يحقق نجاح واستدامة مالية. التحصيل الفعّال يلعب دور أساسي في تمويل العمليات المالية اليومية، ويعتبر العمود الفقري الذي يضمن استمرارية البنك في تقديم منتجاته وخدماته.

في نفس الوقت، المبيعات تمثل المصدر الرئيسي للإيرادات وتحديد قدرة البنك على النمو والتوسع. لكن المشكلة تظهر عندما يكون في انحراف أو خلل في العلاقة بين التحصيل والمبيعات، مما يؤدي إلى تراجع الأداء المالي للبنك، ويضعف قدرته على تحقيق أهدافه الاستراتيجية.

البنوك السعودية تعتبر من أكبر البنوك في المملكة ولها تاريخ طويل في السوق المالية. ومع ذلك، تواجه البنك تحديات كبيرة تتعلق بفعالية تحصيله لمستحقاته وكيفية تأثير هذا التحصيل على مبيعاته. الفكرة هنا إنه كل ما كان التحصيل أقوى وأكثر فعالية، كل ما أصبح لدى البنك سيولة مالية أكبر تساعد على تمويل عمليات جديدة وتقديم منتجات تمويلية جديدة للعملاء. لكن في حالة ضعف التحصيل، تتأثر السيولة المالية للبنك، وهذا يؤثر مباشرة على قدرته في تقديم خدمات جديدة وزيادة مبيعاته، بناءً على الدراسات السابقة في هذا المجال، نجد أن ضعف التحصيل يمثل مؤشر خطير للتعثر المالي للشركات، حيث أوضحت الدراسات أن التحصيل الضعيف يمكن أن يكون بداية لتدهور الأداء المالي بشكل عام. ومن جهة ثانية، أظهرت بعض الدراسات أن التحصيل الفعّال يساعد في تحسين فرص بيع القروض وزيادة الإيرادات.

هذه الدراسات تدل على أن التحصيل يُعتبر عنصر رئيسي في نجاح أي مؤسسة مالية، لأنه يضمن استمرار تدفق الأموال ويساهم في تعزيز المبيعات. لكن رغم هذه الدراسات القيمة، يظل هناك نقص في الدراسات المحلية التي لا تركز بشكل خاص على السوق السعودي، وخصوصاً على ترابط الإدارات الداخلية داخلياً وخارجياً في قطاع البنوك السعودية.

هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية التي تهدف إلى سد هذه الفجوة وتحليل العلاقة بين التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية بشكل أعمق. الهدف من الدراسة هو تقديم استراتيجيات عملية مبنية على بيانات محلية يمكن أن تساهم في تحسين هذه العلاقة بشكل ملموس. لأن كل سوق له خصوصياته، واحتياجات العملاء في السعودية قد تكون مختلفة عن احتياجات العملاء في الأسواق الأخرى. وهذا الشيء يجعل من الضروري إننا ندرس العلاقة بين التحصيل والمبيعات في السياق المحلي. واحدة من أبرز المشاكل التي يعاني منها قطاع البنوك السعودية هي عدم القدرة على تحقيق توازن فعال بين التحصيل والمبيعات. هذا التوازن إذا لم يتحقق بالشكل المطلوب، يؤدي إلى تراجع الأداء المالي للبنك ويأثر على قدرته في تحقيق أهدافه على المدى البعيد. في ظل هذا التنافس الكبير محلياً ودولياً، البنك يحتاج إلى أن يكون قادر على تحصيل مستحقاته بشكل سريع وفعال، وفي نفس الوقت يكون عنده القدرة على تقديم خدمات تمويلية جديدة مبتكرة سنتطرق إليها في بحوثنا القادمة وبشكل مستمر. هذه العملية تتطلب نظام تحصيل متكامل وفعال، وتحتاج أيضاً إلى استراتيجيات مبيعات متطورة تعتمد على بيانات دقيقة وتحليلات عميقة لسلوك العملاء واحتياجاتهم. وعند النظر إلى العوامل المؤثرة في هذا التوازن، نجد أن هناك عدة عوامل تلعب دور في تحديد مدى فعالية التحصيل وتأثيره على المبيعات.

أولاً، النظام الداخلي للبنك يلعب دور كبير. إذا كانت هناك مشاكل في إدارة التحصيل، مثل التأخير في متابعة العملاء أو عدم وجود نظام آلي يسهل هذه العملية، فهذا يؤدي إلى تراكم الديون المتأخرة ويعقد عملية التحصيل. كلما كان النظام أكثر تعقيداً، كلما زادت صعوبة تحصيل الأموال، مما يؤثر سلباً على السيولة المالية ويحد من قدرة البنك على تقديم خدمات جديدة.

ثانياً، الظروف الاقتصادية تلعب دور رئيسي في التأثير على العلاقة بين التحصيل والمبيعات. في أوقات الركود الاقتصادي أو الأزمات المالية، يكون هناك تحدي كبير في تحصيل المستحقات، لأن العملاء يعانون من ضغوط مالية تمنعهم من السداد في الوقت المناسب.

هذا الشيء قد يضع البنك في موقف صعب، لأنه في هذه الحالة يحتاج إلى التكيف مع الظروف وتقديم حلول مرنة للعملاء. لكن هذا قد يؤثر سلباً على مبيعات البنك، لأنه مع قلة السيولة، يصبح من الصعب تقديم عروض جديدة أو تمويل عمليات إضافية.

ثالثاً، البيئة التنافسية في السوق تلعب دور مؤثر. البنوك اليوم تواجه منافسة شرسة، وكل بنك يحاول يجذب أكبر عدد من العملاء من خلال تقديم أفضل العروض والخدمات. في هذا السياق، البنك الذي لديه قدرة أفضل على تحصيل مستحقاته يكون قادر على تقديم عروض تمويلية أفضل، وهذا يعطيه ميزة تنافسية في السوق. العملاء دائماً يبحثون عن البنوك التي تقدم لهم حلول تمويلية مرنة وسريعة، والبنك الذي يكون لديه نظام تحصيل فعال يكون في وضع أفضل لتلبية هذه الاحتياجات.

ففي ظل هذه التحديات، الدراسة تهدف إلى تقديم توصيات عملية تساعد قطاع البنوك السعودية على تحسين نظام التحصيل وزيادة مبيعاته. واحدة من التوصيات المهمة هي تحسين الأنظمة الداخلية للبنك، بحيث يتم تبسيط عمليات التحصيل وجعلها أكثر سرعة وكفاءة. البنك يحتاج إلى استثمارات في التكنولوجيا المالية، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات العملاء وتوقع سلوكهم المالي. هذه الأدوات التقنية تساعد في تحسين فعالية التحصيل وتقديم عروض مخصصة للعملاء بناءً على سلوكهم وتاريخهم المالي.

التوصية الأخرى تتعلق بتقديم حلول مرنة للعملاء للذين يعانون من مشاكل في السداد. البنك يحتاج إلى أن يكون مرناً في تعامله مع هؤلاء العملاء، بحيث يقدم لهم خطط سداد مرنة تتناسب مع ظروفهم. هذا الشيء لا يساعد فقط في تحسين عملية التحصيل، لكنه أيضاً يعزز من ولاء العملاء للبنك ويزيد من فرص تعاملهم مع البنك في المستقبل. العميل الذي يحس أن البنك يساعده ويقدم له حلول في أوقات الضيق يكون أكثر ولاءً للبنك ويكون أكثر استعداداً للتعامل معه بشكل أكبر.

فالفكرة الرئيسية من الدراسة هي أن العلاقة بين التحصيل والمبيعات هي علاقة تكاملية. التحصيل الجيد يعزز من قدرة البنك على تقديم خدمات جديدة، والمبيعات القوية تعزز من قدرة البنك على تحسين التحصيل. البنك الذي يحقق التوازن بين هذين العاملين يكون قادر على تحقيق نمو مالي مستدام ويكون في وضع أفضل لمواجهة التحديات الاقتصادية والمنافسة الشديدة في السوق.

هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية التي تهدف إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين المبيعات والتحصيل في قطاع البنوك السعودية، وتقديم استراتيجيات مبنية على بيانات محلية تسهم في تحسين هذه العلاقة. فنتمثل المشكلة الأساسية في عدم القدرة على تحقيق توازن فعال بين عمليتي التحصيل والمبيعات، مما يؤدي إلى تراجع الأداء المالي للبنك وتأثيره السلبي على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ومن خلال هذه الدراسة، سيتم تسليط الضوء على العوامل المؤثرة في هذا التوازن، مع تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين فعالية التحصيل وزيادة المبيعات، وبالتالي تعزيز الأداء المالي للبنوك السعودية. لذا يمكن صياغة إشكالية الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية.

3.1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما هو مستوى تأثير موارد التحصيل والمبيعات على الأداء العام للبنوك في القطاع البنكي السعودي؟

2. كيف يؤثر رضا العملاء عن الخدمات المصرفية على كفاءة عمليات التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي؟

3. ما دور التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات، في تعزيز كفاءة عمليات التحصيل والمبيعات ضمن القطاع البنكي السعودي؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في العلاقة بين التحصيل والمبيعات، وتُعزى هذه الفروق لمتغيرات مثل النوع، المؤهل، وسنوات الخبرة؟

5. هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي، وكيف ينعكس ذلك على الأداء المالي للبنك؟

4.1 أهمية الدراسة:

في هذه الدراسة، تكمن أهميتها في بعدين أساسيين: الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية ، ولكل منهما دور كبير في تقديم إضافة ملموسة لقطاع المصارف، وخاصة فيما يتعلق بالبنك الأهلي السعودي. بدايةً، نأتي للأهمية العلمية، التي تمثل حجر الأساس في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين المبيعات والتحصيل في القطاع المصرفي، وخصوصاً من خلال البيانات المحلية التي راح يتم استخدامها من قطاع البنوك السعودية. هذه الدراسة ما هي مجرد تحليل نظري عام، بل هي قائمة على معطيات دقيقة محلية، تعزز الأدبيات العلمية وتضيف عليها لمسة فريدة خاصة بالسوق السعودي.

1.4.1 الأهمية النظرية:

الدراسة تسعى إلى إثراء المعرفة العلمية، حيث إنها لا تقتصر على تكرار النظريات التقليدية حول العلاقة بين التحصيل والمبيعات، بل تهدف إلى تقديم إسهام فريد يعكس الواقع في المملكة. الاستناد إلى بيانات محلية يعطي الدراسة قوة إضافية، مما يجعلها مرجعاً قيماً يمكن للباحثين والمختصين في القطاع المالي استخدامها كنقطة انطلاق لدراسات مستقبلية. بهذه الطريقة، تُضيف الدراسة إلى المكتبة العلمية مرجعاً جديداً ومهماً يسهم في توسيع قاعدة المعرفة في القطاع المصرفي. كما تهدف الدراسة إلى تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بالعلاقة بين التحصيل والأداء المالي للبنوك، مع التركيز على السوق السعودي الذي يتميز بخصوصيته واحتياجاته الفريدة مقارنة بباقي الأسواق. أهمية الدراسة تكمن في تقديم إطار نظري جديد يُعمق الفهم حول تأثير التحصيل على أداء البنوك في هذا السوق المحلي، مما يتيح إمكانية طرح مفاهيم جديدة واستنتاجات قابلة للتطبيق في الدراسات المستقبلية، خصوصاً في منطقة الخليج العربي.

أحد الأهداف العلمية الأخرى هو اختبار الفرضيات التي تم طرحها سابقاً في سياقات مختلفة، حيث ركزت العديد من الدراسات على الأسواق الأوروبية أو الأمريكية ووضعت فرضيات حول العلاقة بين التحصيل والمبيعات. السؤال هنا هو: هل هذه الفرضيات قابلة للتطبيق في السوق السعودي؟ من خلال هذه الدراسة، سيتم اختبار هذه الفرضيات في سياق محلي، مما يساعد على تأكيد أو تعديل نتائج الدراسات السابقة. هذا أمر مهم للغاية، لأنه يوفر نظرة واضحة حول مدى تطابق المفاهيم العالمية مع واقع السوق السعودي، أو حاجتها للتكيف معه.

2.4.1 الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم فوائد مباشرة وملموسة لقطاع البنوك السعودية، حيث تركز على تحسين الأداء المالي من خلال تقديم توصيات تطبيقية قابلة للتنفيذ. هذه الدراسة لا تقتصر على التحليل النظري، بل تسعى لتوفير حلول يمكن تنفيذها لتحسين كفاءة عمليات التحصيل وزيادة فعالية المبيعات، مما يساهم في تعزيز الأداء المالي للبنك ويعزز من قدرته على تحقيق أهدافه. من أهم الجوانب العملية في الدراسة هو تقديم استراتيجيات عملية لمشكلة عدم التوازن بين التحصيل والمبيعات، وهي من التحديات الأساسية التي تواجه العديد من البنوك. من خلال تحليل بيانات واقعية ومعطيات دقيقة، تسعى الدراسة إلى تقديم حلول فعالة لهذه المشكلة، مما يساهم في تحقيق التوازن المطلوب ويعزز الأداء العام.

تتجاوز الأهمية التطبيقية للدراسة الفائدة المباشرة لبنك واحد، حيث تقدم نموذجاً يمكن لبقية البنوك في المملكة الاستفادة منه في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة التحصيل والمبيعات. هذا النموذج يعزز من التكامل بين العمليات ويتيح للإدارات العليا في البنوك تحسين قدرتها على تحقيق الأهداف الاستراتيجية. بالنظر إلى التحديات الأوسع في القطاع المصرفي، تعد هذه الدراسة مرجعاً يمكن تعميمه لمساعدة البنوك على تحقيق توازن بين التحصيل والمبيعات، مما يمكنها من تحقيق نمو مستدام وزيادة حصتها في السوق. البنوك التي تستطيع تحقيق هذا التوازن تكون أكثر قدرة على المنافسة والاستمرارية، وهذا ما تسعى إليه أي مؤسسة مالية.

لذا تتميز هذه الدراسة بأهميتها العلمية والعملية، حيث تقدم قيمة مضافة لقطاع البنوك السعودية من خلال إسهامها في الأدبيات العلمية وتقديم حلول عملية قابلة للتطبيق، ما يساعد في تطوير القطاع ويفتح المجال لدراسات مستقبلية تعالج تحديات إضافية.

5.1 أهداف الدراسة:

1.5.1 الهدف الرئيسي:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين إدارتي المبيعات والتحصيل وتأثيرها على الأداء المالي في قطاع البنوك السعودية، حيث تسعى الدراسة لتوضيح مدى التكامل بين التحصيل والمبيعات في تعزيز الإيرادات وتحقيق استقرار مالي مستدام. وبالاستناد إلى بيانات واقعية، تهدف الدراسة إلى تقديم استراتيجيات عملية تدعم تحسين الأداء المالي للبنوك عبر توازن أكثر فعالية بين المبيعات والتحصيل، مما يساهم في تعزيز السيولة وزيادة الإيرادات وتحقيق نمو مالي طويل الأمد. حيث تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل دور موارد التحصيل والمبيعات كعوامل مؤثرة في الأداء البنكي، من خلال تقييم مدى فعالية هذه الموارد في تعزيز أداء البنوك السعودية.
2. تحديد تأثير رضا العملاء على كفاءة التحصيل والمبيعات، وذلك عبر فهم كيف يساهم رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة في تحسين العمليات المصرفية في البنوك السعودية.
3. استكشاف تأثير التكنولوجيا الحديثة على التحصيل والمبيعات، بتسليط الضوء على مدى فعالية أدوات التكنولوجيا، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، في تحسين أداء البنوك السعودية.
4. التعرف على الفروقات الإحصائية المرتبطة بعمليات التحصيل والمبيعات، وتقييم أثر العوامل الديموغرافية (مثل النوع، المؤهل العلمي، والخبرة) على هذه العلاقة عند مستوى دلالة (0.05).
5. تحليل الأثر التكاملي بين التحصيل والمبيعات على الأداء المالي، من خلال تقييم تأثير العلاقة بين التحصيل والمبيعات على تعزيز الاستقرار المالي للبنوك السعودية، وقياس دلالة هذا الأثر عند مستوى (0.05).

2.5.1 الأهداف الفرعية:

تركز هذه الدراسة على مجموعة من الأهداف الفرعية التي تهدف إلى تحسين الأداء المالي في قطاع البنوك السعودية. أولاً، تهدف إلى فهم العلاقة بين كفاءة التحصيل وحجم المبيعات، لتوضيح كيف يمكن أن يؤدي تحسين عمليات التحصيل إلى تعزيز المبيعات والأداء المالي. كما تستعرض الدراسة العوامل المؤثرة على كفاءة التحصيل، مثل الجوانب التقنية والتنظيمية والظروف الاقتصادية، وذلك للخروج بتوصيات عملية تساهم في تحسين كفاءة التحصيل. إلى جانب ذلك، تسلط الدراسة الضوء على أثر التحصيل المرن في تعزيز رضا العملاء وولائهم، إذ تساعد هذه المرونة على تلبية احتياجات العملاء بشكل أكبر، مما يدعم المبيعات بشكل غير مباشر من خلال زيادة الطلب على الخدمات.

كما تتناول الدراسة إمكانية استخدام بيانات التحصيل للتنبؤ بأداء المبيعات مستقبلاً، ما يساعد البنوك على التخطيط الفعال لإدارة المخاطر واستكشاف فرص النمو. وحيث تقدم الدراسة استراتيجيات وتوصيات عملية لتحقيق توازن أفضل بين التحصيل والمبيعات، من خلال تحسين التقنيات وتطوير مهارات الموظفين، بهدف تحقيق استدامة مالية تلبي متطلبات السوق السعودي وتدعم نمو البنوك واستقرارها في ظل المنافسة المتزايدة.

6.1 مصطلحات الدراسة:

1.6.1 البنوك:

يعرّف البروفيسور كينت² البنك المركزي على أنه مؤسسة مالية تسعى لإدارة وتوجيه حجم الأموال لصالح رفاهية المجتمع، حيث يتولى البنك المركزي وظائف أساسية مثل إدارة السياسة النقدية والتحكم في معدلات الفائدة وتنظيم البنوك التجارية الأخرى لضمان الاستقرار المالي. من ناحية أخرى، يعرف البروفيسور جيلبرت³ البنك التجاري كوسيط مالي يحقق أرباحه من الفروقات بين معدلات الإقراض والاقتراض، وهو يعتبر تاجرًا في رأس المال من خلال توفير السيولة، وتقديم القروض للشركات، وتعزيز النمو الاقتصادي عن طريق جمع المدخرات وإعادة توزيعها كاستثمارات مربحة. وتعرف البنوك إجرائياً بأنها هي مؤسسات مالية تلعب دوراً رئيسياً في الاقتصاد من خلال توفير مكان آمن للأفراد والشركات لحفظ أموالهم، بالإضافة إلى إتاحة القروض التي تدعم الاستثمارات والأعمال التجارية.

² Prabhavathi, K., & Dinesh, G. P. (2018). *Banking: Definition and Evolution*. IJSER.

³ Gilbert, R. A. (n.d.). *Definition of Bank*. Expert Previews.

تعمل البنوك كوسيط بين المودعين الذين يرغبون في الحفاظ على أموالهم والمقترضين الذين يحتاجون إلى تمويل، مما يساهم في تعزيز السيولة في السوق. البنك يحصل على أرباحه من الفارق بين الفائدة التي يدفعها للمودعين والفائدة التي يحصل عليها من المقترضين. بالإضافة إلى ذلك، تقدم البنوك خدمات أخرى مثل إدارة حسابات التوفير، وتحويل الأموال بين الأفراد، وتقديم الاستشارات المالية.

3.6.1 التحصيل:

عرفها (ولد روبرت إي رايت عام 1969)⁴ تم تعريف التحصيل في البنوك كعملية تستهدف إدارة الديون المتأخرة واستردادها بشكل فعال بهدف تقليل الخسائر المالية وتحسين السيولة. تشمل استراتيجيات التحصيل على تقييم دقيق لمدى قدرة العميل على السداد، وتطوير حلول مرنة للتواصل وإعادة هيكلة الديون عند الضرورة. يتيح هذا التحليل للبنوك اتخاذ قرارات مبنية على درجة المخاطر المحتملة لكل عميل.

يعرف التحصيل إجرائيًا كعملية مالية تهدف لاسترداد الديون المتأخرة لصالح البنك من خلال التواصل مع العملاء المتأخرين في السداد، بهدف التوصل إلى تسوية مرضية للطرفين عبر خطط سداد مرنة أو إعادة هيكلة الديون. تعتمد البنوك في ذلك على استراتيجيات تشمل التذكير الدوري وتقديم تسهيلات تخفف الأعباء المالية، إضافة إلى تقييم قدرة العميل على السداد باستخدام نماذج تحليلية لتحديد المخاطر وتوجيه الجهود نحو الحلول الأنسب.

4.6.1 المبيعات:

عرفها (ستيفن جي. سيكييتي - كلية برانديز الدولية لإدارة الأعمال و كيرميت إل. شوينهولتز - جامعة نيويورك كلية ليونارد إن. ستيرن لإدارة الأعمال)⁵ في سياق البنوك، تعرف المبيعات على أنها جهود البنك لتسويق خدماته المالية مثل القروض وحسابات التوفير والاستثمار، وذلك لتعزيز قاعدة العملاء وزيادة ولائهم. تشمل المبيعات البنكية تقديم استشارات مالية تهدف إلى توسيع العلاقات مع العملاء، مما يساهم في نمو الأرباح على المدى الطويل.

⁴ Wright, R. E. (2012). *Money and Banking*. Saylor Foundation.

⁵ Cecchetti, S. G., & Schoenholtz, K. L. (n.d.). *Money, Banking, and Financial Markets*.

وتعرف المبيعات في البنوك إجرائياً على أنها تتعلق بعملية تقديم المنتجات والخدمات المالية للعملاء بهدف تلبية احتياجاتهم المالية وتحقيق أرباح للمؤسسة المالية. تشمل المبيعات البنكية مجموعة متنوعة من المنتجات مثل القروض، وحسابات التوفير، والودائع، والاستثمارات، وخدمات إدارة الثروات. الهدف الرئيسي من هذه الأنشطة هو تعزيز تجربة العملاء وزيادة رضاهم، مما يساهم في بناء علاقات طويلة الأمد ويعزز ولاء العملاء للبنك. حيث تساهم المبيعات في دعم الاستدامة المالية للبنك من خلال استقطاب عملاء جدد وتوسيع قاعدة العملاء الحاليين. بالإضافة إلى ذلك، تلعب استراتيجيات البيع الحديثة، مثل العروض الرقمية والخصومات على الرسوم البنكية، دوراً مهماً في جذب العملاء وتسهيل الوصول إلى المنتجات المالية.

7.1 حدود الدراسة:

1.7.1 الحدود الموضوعية:

تركز هذه الدراسة على رصد وتحليل أثر كفاءة عمليات التحصيل على زيادة دخل القطاع البنكي في السعودية، مع التركيز على العلاقة التكاملية بين إدارات التحصيل والمبيعات. تهدف الدراسة إلى توضيح كيف تؤثر كفاءة عمليات التحصيل على المبيعات، وبالتالي على الأداء المالي للبنك بشكل عام، مما يساهم في تطوير استراتيجيات تدعم النمو المستدام للبنوك السعودية وتواكب أهداف رؤية السعودية 2030.

2.7.1 الحدود البشرية:

يشمل نطاق الدراسة العاملين في إدارات التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي، باعتبارهم المؤثرين الرئيسيين في نجاح أو فشل استراتيجية التحصيل والمبيعات. يتم التركيز على الكوادر المتخصصة في هذه الإدارات لفهم تحدياتهم، وتحديد مدى تأثير كفاءة التحصيل على الأداء المالي للبنك عبر مساهمتهم في تحسين إيرادات المبيعات والتحصيل.

3.7.1 الحدود المكانية:

تُجرى الدراسة في منطقة مكة المكرمة، وتحديداً في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، حيث تركز الدراسة على البنوك الكبرى العاملة في هذه المنطقة باعتبارها مركزاً اقتصادياً هاماً يضم شريحة متنوعة من العملاء والشركات، مما يعزز من إمكانية التوصل إلى نتائج قابلة للتطبيق على نطاق أوسع في المملكة.

4.7.1 الحدود الزمانية:

يتم إجراء الدراسة في العام الحالي 2024، حيث يُعد هذا التوقيت ملائماً لمواكبة التوجهات الحديثة في القطاع البنكي السعودي نحو الأتمتة، واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، مما يسمح للدراسة بتقديم توصيات تتماشى مع المستجدات التقنية وتطلعات المملكة لتحسين كفاءة الأداء المالي في قطاع البنوك.

8.1 الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية.

1.8.1 دراسة للباحث عبدالعزيز عادل الدارمي (عام 2024)⁶

بعنوان "جودة خدمات التكنولوجيا المالية للبنوك السعودية: التحول الرقمي والوعي في الرضا ونوايا إعادة الاستخدام والأداء المستدام." هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة بين جودة خدمات التكنولوجيا المالية وأداء البنوك المستدام في المملكة العربية السعودية.

وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج، أهمها:

1. وجود علاقة إيجابية تبادلية بين جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء، حيث تبين أن الملموسية والموثوقية والتعاطف عوامل أساسية تسهم في زيادة الرضا وتعزيز نوايا إعادة الاستخدام، مما يسهم في تحقيق أداء مستدام للبنوك.

2. تبين وجود علاقة عكسية بين الوعي الرقمي وفاعلية التحول الرقمي المباشر، حيث أن وعي العملاء بتكنولوجيا المالية يلعب دوراً مهماً في تعزيز الأداء المستدام للبنوك، ولكنه لا يرتبط بشكل مباشر بزيادة العوائد أو الأداء المالي.

⁶ الدارمي، ع. ع. *Fintech Service Quality of Saudi Banks*. (2024). جامعة تبوك. Retrieved from MDPI.

3. وجد أن التحول الرقمي يعد ضرورياً، إلا أن تأثيره المباشر على الأداء المستدام كان ضعيفاً مقارنة بتأثير عوامل أخرى، مما يعكس أهمية التركيز على العوامل الأخرى لتحسين الأداء العام.

أوصت الدراسة بتعزيز البنية الرقمية وتطوير مهارات الموظفين لتحسين استجابتهم لاستفسارات العملاء حول التكنولوجيا المالية، مما يزيد الثقة ورضا العملاء. كما شددت على أهمية تحسين تجربة العملاء، زيادة الوعي الرقمي، ودعم التحول الرقمي كجزء من استراتيجية البنوك لتحقيق الاستدامة والتميز في مواجهة التحديات الرقمية.

2.8.1 دراسة لفريق S&P Global Ratings (عام 2023) ⁷

بعنوان "تأثير النمو السريع في الائتمان على السيولة في القطاع المصرفي السعودي". هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير النمو السريع في الائتمان على توفر السيولة في القطاع المصرفي السعودي، وخصوصاً مع زيادة ودائع الحكومة لدى البنك المركزي وعدم استخدامها لدعم سيولة البنوك.

وقد توصل الباحثون إلى العديد من النتائج، أهمها:

1. أن النمو السريع في الائتمان أدى إلى تقليل توفر السيولة، مما يبرز أهمية وجود سياسات دعم للقطاع المصرفي للتغلب على تحديات السيولة. ويساهم هذا في تعزيز قدرة البنوك على تلبية الطلب المتزايد على القروض، مما يعكس التزام الحكومة بالاستقرار المالي.

2. وجود علاقة سلبية بين توفر السيولة في البنوك وأسعار الفائدة المرتفعة، مما يعكس تأثير التكاليف التمويلية على استدامة النمو في الإقراض.

3. تشير النتائج إلى احتمالية وجود علاقة عكسية بين التحصيل والمبيعات؛ حيث أن تشديد السيولة يزيد من تحديات تحصيل الديون، مما قد يؤثر على استقرار التدفقات النقدية للبنوك.

⁷ S&P Global Ratings (2023). *Saudi Banking Sector Outlook*. Retrieved from spglobal.com.

توصي الدراسة بضرورة وضع سياسات داعمة للسيولة في القطاع المصرفي السعودي لمواجهة تأثير النمو السريع في الائتمان وارتفاع أسعار الفائدة على قدرة البنوك في تلبية الطلب المتزايد على القروض. كما تدعو الدراسة إلى تعزيز استراتيجيات تحصيل الديون في ظل تشديد السيولة، لضمان استقرار التدفقات النقدية للبنوك وتقليل تأثير تكاليف التمويل المرتفعة على استدامة الإقراض.

3.8.1 دراسة لـ أشرف بني محمد وآخرون (عام 2022)⁸

بعنوان " استخدام الذكاء التحليلي في القطاع المصرفي: تطبيق نموذج TOE ". هدفت الدراسة إلى استكشاف العوامل المؤثرة في تبني واستخدام الذكاء التحليلي في القطاع المصرفي لتحسين عمليات التحصيل وزيادة المبيعات، بالتركيز على العوامل التقنية والتنظيمية والبيئية. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من 120 فرداً من موظفي "البنك العربي" الأردني، واعتمدت على الاستبانة كأداة للدراسة.

وقد توصل الباحثون للعديد من النتائج، أهمها:

1. وجود علاقة إيجابية بين التحصيل الفعّال وزيادة القدرة على تقديم خدمات مبيعات بنكية إضافية، مما يعزز تدفق السيولة.
2. أبرزت أهمية البنية التحتية الرقمية للبيانات ودورها في تحسين سرعة التحصيل.
3. كشفت الدراسة عن دور دعم الإدارة والموارد البشرية في تعزيز فعالية الذكاء التحليلي.
4. أظهرت النتائج أن التخطيط الفعّال يتجاوز الجوانب التقنية ليشمل الموارد البشرية والتنظيمية.
5. أكدت الدراسة على ضرورة إجراء أبحاث إضافية لتطبيق هذه الاستراتيجيات في سياقات مختلفة لدعم نمو القطاع.

⁸ بني محمد، أ. وآخرون *Business Intelligence and Analytics Usage in Banking Industry*. Retrieved from mdpi.com. (2022).

أوصت الدراسة بتعزيز الابتكار في سياسات التحصيل لدعم استدامة القطاع المصرفي، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين إدارة الموارد البشرية لدعم الذكاء التحليلي. كما أكدت على أهمية دعم الإدارة وتوجيه الموارد البشرية لتنفيذ استراتيجيات التحصيل الرقمية، مع الحاجة لإجراء أبحاث إضافية لتطبيق هذه الاستراتيجيات في سياقات متنوعة لدعم نمو القطاع.

4.8.1 دراسة لد. جمال جويني وآخرون (عام 2021)⁹

بعنوان "حساسية نسبة كفاية رأس المال للعوامل البنكية والاقتصادية في القطاع المصرفي العربي". هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير العوامل البنكية والاقتصادية على نسبة كفاية رأس المال في البنوك العربية، كما بحثت عن وجود علاقة ارتباطية بين التحصيل والمبيعات في هذا القطاع.

وقد توصل الباحثون إلى العديد من النتائج، أهمها:

1. وجود علاقة تبادلية بين كفاءة عمليات التحصيل وارتفاع مستويات رأس المال، حيث تعزز كفاءة التحصيل الاستقرار المالي وتمكن البنوك من تلبية احتياجاتها التمويلية.
2. وجود علاقة سلبية بين نسبة القروض المتعثرة ومستويات رأس المال، مما يستدعي تحسين سياسات التحصيل لضمان استدامة الأصول البنكية.

توصلت الدراسة أيضًا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحصيل والمبيعات، مما يعكس أهمية التحصيل الفعّال في دعم عمليات المبيعات وزيادة الربحية. فأوصت الدراسة بضرورة اعتماد البنوك سياسات تحصيل محكمة وفعّالة لتعزيز استقرار رأس المال وضمان استدامة الأصول البنكية. كما دعت إلى تحسين إدارة المخاطر الائتمانية لتقليل نسبة القروض المتعثرة، مما يساهم في تحقيق استدامة مالية أكبر للقطاع المصرفي العربي.

⁹ جويني، ج. وآخرون. Sensitivity of Capital Adequacy Ratio to Bank-Specific and Economic Factors. Retrieved from amf.org.ae. (2021).

وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها ضرورة أن تعتمد البنوك سياسات تحصيل محكمة وفعالة لضمان استقرار رأس المال، وتعزيز إجراءات الحد من المخاطر الائتمانية لتحقيق استدامة مالية أكبر للقطاع المصرفي العربي.

5.8.1 دراسة لـ خالد السديس عام (2021)¹⁰

بعنوان "آفاق القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية 2021". حيث هدفت هذه الدراسة إلى فهم التحديات التي واجهها القطاع المصرفي السعودي بعد جائحة كوفيد-19، وتحليل كيفية تأثير أيضا التحصيل على استدامة السيولة والربحية مع ارتفاع تكاليف الالتزام والتنظيم.

وقد توصل الباحثون للعديد من النتائج، أهمها:

1. أظهرت الدراسة أن البنوك السعودية اعتمدت على تحسينات في سياسات التحصيل لتقليل المخاطر المالية وتعزيز السيولة.
2. هناك تأثير إيجابي واضح بين التحصيل الناجح واستمرارية المبيعات في ظل التحول الرقمي.
3. أفادت الدراسة أن التحصيل الفعال أسهم في دعم برامج الحكومة لضمان الاستقرار المالي.
4. كشفت عن علاقة عكسية بين الطلب على القروض الاستهلاكية ونمو الناتج المحلي الإجمالي للفرد.

حيث أن هذه الدراسة قد أوصت بضرورة تبني استراتيجيات مرنة للتحصيل لمواجهة التحديات الاقتصادية المستجدة. أوصت دراسة KPMG لعام 2021 بضرورة تبني البنوك السعودية استراتيجيات مرنة للتحصيل، بما يساهم في مواجهة التحديات الاقتصادية التي ظهرت بعد جائحة كوفيد-19.

وركزت التوصيات على تحسين سياسات التحصيل لتعزيز الاستدامة المالية، وتقليل المخاطر، ودعم استمرارية المبيعات في ظل التحول الرقمي، مما يعزز استقرار القطاع المصرفي السعودي ويحقق الربحية المستدامة.

¹⁰ السديس، خ. *Banking Perspectives 2021: Saudi Arabia*. (2021). Retrieved from [kpmg.com](https://www.kpmg.com).

6.8.1 دراسة لـ إبراهيم عبد المجيد علي القليطي وآخرون عام (2019)¹¹

بعنوان أثر السيولة والكفاءة الإدارية والملاءة المالية على ربحية البنوك السعودية - دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي. "تهدف دراسة إبراهيم عبد المجيد علي القليطي وسليمان محمد سليمان الحميد إلى تحليل أثر السيولة والكفاءة الإدارية والملاءة المالية على ربحية البنوك السعودية، مركزةً بشكل خاص على مصرف الراجحي.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية وعكسية بين السيولة والربحية في مصرف الراجحي، مما يعني أن زيادة السيولة قد تؤثر سلبًا على الربحية، بالإضافة إلى وجود تأثير ملحوظ للكفاءة الإدارية على مستوى الربحية وقد توصل الباحثون للعدي من النتائج التي أظهرت وجود علاقة ارتباط قوية وعكسية بين السيولة والربحية في مصرف الراجحي، مما يعني أن زيادة السيولة قد تؤثر سلبًا على الربحية، بالإضافة إلى وجود تأثير ملحوظ للكفاءة الإدارية على مستوى الربحية

توصيات الدراسة تركز على تعزيز ثقة العملاء من خلال المحافظة على سيولة ملائمة، وزيادة الإفصاح المالي لتحسين الشفافية، وتطوير الكفاءات الإدارية. هذه العوامل تؤثر إيجابًا على التحصيل عبر تحسين قدرة المصرف على تلبية متطلبات العملاء بفعالية، كما تعزز المبيعات بزيادة جاذبية المصرف للعملاء الجدد وبناء علاقات طويلة الأمد، مما يرفع من مستوى الإيرادات والأداء العام للمصرف.

¹¹ القليطي، إ. وآخرون. (2019). أثر السيولة والكفاءة الإدارية على ربحية البنوك السعودية. Retrieved from dorar.uqu.edu.sa.

ثانياً: الدراسات الأجنبية.

7.8.1 دراسة للباحث أناغا وآخرون (عام 2023)¹²

بعنوان " دور جودة الخدمات في رضا العملاء في البنوك." حيث هدفت تهدف لتقييم مستويات رضا العملاء في الخدمات الإلكترونية وتأثير الجودة على رضاهم. وقد توصل الباحثين Anagha Mahesh Kulkarni & Dr. Pranati Rohit Tilak إلى العديد من النتائج، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وشملت 500 فرداً باستخدام استبيان لتحليل أبعاد الخدمة مثل الموثوقية والتجاوب ومن أهمها:

1. العلاقة الإيجابية بين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء.
2. التحصيل الجيد يعزز رضا العملاء ويزيد من فرص المبيعات.
3. وجود تأثير مباشر لأبعاد الموثوقية والاستجابة.
4. دور التقنيات الحديثة في تحسين تجربة العملاء.

وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها تعزيز استخدام التقنيات لزيادة التحصيل والولاء. لذلك هنا دراستهم قد أوصت بالمقام الأول بتعزيز استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يسهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم. ركزت التوصيات على أهمية تبني تقنيات متقدمة لتعزيز كفاءة التحصيل، وهو ما يدعم تجربة العملاء ويزيد من فرص المبيعات في القطاع المصرفي.

¹² Kulkarni, A. M. وآخرون. (2023). *Customer Satisfaction in Banks: The Role of Service Quality*. Retrieved from ijrpr.com.

8.8.1 دراسة للباحثين تريبهووان وآخرون (عام 2023)¹³

بعنوان " تحليل محددات إدارة مخاطر الائتمان وعلاقتها بأداء البنوك التجارية في نيبال." تهدف الدراسة إلى تحليل محددات إدارة مخاطر الائتمان ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك، مع التركيز على تحليل المخاطر البيئية ومخاطر السوق كعوامل مؤثرة على فعالية إدارة التحصيل، حيث ان منهجية الدراسة هنا اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي. واستخدموا استبيانًا كأداة للدراسة التي شملت 235 فردًا من العاملين في البنوك ووصلت الى نتائج ومن أهمها:

1. وجود علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر البيئية وتحسين إدارة التحصيل في البنوك.
2. لوحظ أن تقييم المخاطر يلعب دورًا محوريًا في دعم استراتيجيات التحصيل.
3. أثبتت النتائج أهمية تحليل مخاطر السوق في تعزيز استقرار الأداء المالي.
4. إدارة مخاطر الائتمان تحسّن العلاقة بين التحصيل وزيادة كفاءة المبيعات المصرفية.

فقد قاموا بالتوصية على تطوير آليات أفضل للوقاية من المخاطر لضمان الأداء المستدام. ينبغي على البنوك تعزيز وتطوير آليات شاملة لإدارة مخاطر الائتمان لدعم استدامة الأداء المالي، مع مراعاة المخاطر البيئية ومخاطر السوق كعوامل محورية تؤثر في فعالية إدارة التحصيل. يُوصى بتبني إطار متكامل لتقييم المخاطر يشمل تحسين عمليات التحصيل وتحليل شامل لمخاطر السوق، ويعزز استراتيجيات التحصيل لتحقيق أعلى كفاءة مالية في المبيعات المصرفية. كما يُنصح بتطوير نظام وقائي لإدارة المخاطر البيئية، يتضمن جمع البيانات وتحليلها باستمرار حول المتغيرات البيئية والاقتصادية المؤثرة على قدرة العملاء على السداد، مما يُسهم في بناء قاعدة بيانات قوية تساعد في التنبؤ بالمخاطر والتصدي لها قبل تفاقمها.

على البنوك أيضًا الاستثمار في التدريب المتخصص للموظفين في إدارة المخاطر الائتمانية، مع تطبيق أدوات تقييم المخاطر الرقمية التي تحسن من دقة التحليلات وتسهم في وضع استراتيجيات وقائية ومرنة تدعم استدامة الأداء المالي وتعزز من استقرار القطاع المصرفي.

¹³ Bhat, T. K. وآخرون. (2023). *Determinants of Credit Risk Management in Nepalese Banks*. Retrieved from mdpi.com.

9.8.1 دراسة للباحثين إجناسيو وارفيند (عام 2018)¹⁴

بعنوان " نموذج التحصيل المعتمد على التحليلات الرقمية . "تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية استخدام التحليلات الرقمية والتعلم الآلي لتعزيز كفاءة عمليات التحصيل في البنوك وتقليل التكاليف، مع التركيز على استراتيجيات تحسين تحصيل الديون وزيادة الإيرادات. حيث أن منهجية الدراسة ها هنا شملت عينات من العملاء باستخدام أدوات التحليل الرقمي، حيث تم تطبيق منهج وصفي تحليلي معتمد على بيانات الاستبانة التي تم جمعها من عينات بيانات واسعة داخل النظام المصرفي.

حيث نجد أن من أهم النتائج:

1. استخدام نموذج مبني على التعلم الآلي ساعد في تحديد العملاء القادرين على السداد المبكر، مما زاد من قدرة التحصيل بنسبة تتراوح بين 5-10%.
2. تقييم "القيمة المعرضة للخطر" أتاح للبنوك تحديد الاستراتيجيات المثلى للتواصل مع العملاء.
3. نموذج إعادة التقسيم للحسابات المتعثرة ساعد على تحسين العروض المبكرة وخفض حالات التعثر بنسبة 10-20%.
4. تحسين عروض ما قبل استحقاق القرض زاد من قبول العملاء لهذه العروض وساهم في تقليل الخسائر بنسبة 5-15%.
5. تطبيق استراتيجيات متعددة القنوات للتواصل مع العملاء أسهم في تحسين استجابة العملاء بشكل كبير.

أوصت الدراسة بتبني نهج شامل في عمليات التحصيل المصرفي يعتمد على التحليلات المتقدمة والتعلم الآلي لتحسين الكفاءة وزيادة فعالية التفاعل مع العملاء. وصي الدراسة بأن تتبنى البنوك نهجاً شاملاً يعتمد على التحليلات الرقمية والتعلم الآلي في عمليات التحصيل، مما يعزز كفاءة التحصيل ويقلل التكاليف. ينبغي أن تشمل الاستراتيجية تكامل أدوات التحليل الرقمي المتقدمة لتقييم "القيمة المعرضة للخطر" لدى العملاء، مما يسمح بتطوير استراتيجيات تواصل فعالة ومخصصة. كما يُنصح بتطبيق نموذج التعلم الآلي لتحديد العملاء القادرين على السداد المبكر، بهدف تحسين تدفق التحصيل وزيادة الإيرادات بنسبة تصل إلى 10%.

¹⁴ Crespo, I. & Govindarajan, A. (2018). *The Analytics-Enabled Collections Model*. Retrieved from mckinsey.com.

ينبغي للبنوك أيضاً التركيز على نموذج إعادة التقسيم للحسابات المتعثرة وتقديم عروض مبكرة لخفض حالات التعثر، مع الأخذ بالاعتبار تحسين عروض ما قبل استحقاق القرض؛ إذ يساهم هذا في زيادة قبول العملاء للعروض وخفض الخسائر بنسبة تصل إلى 15%. ويوصى بتطبيق استراتيجيات متعددة القنوات للتواصل مع العملاء (مثل الرسائل النصية والبريد الإلكتروني والتطبيقات المصرفية) لتعزيز استجابة العملاء وتحفيزهم على سداد المستحقات في الوقت المناسب.

باستخدام هذا النهج الشامل الذي يعتمد على التحليلات الرقمية، يمكن للبنوك تحسين جودة التفاعل مع العملاء، مما يؤدي إلى استدامة العلاقات المالية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، ورفع القدرة التنافسية في السوق المصرفي.

يركز هذا النهج على استخدام التقنيات التحليلية لتحديد العملاء القادرين على السداد المبكر، مما يتيح للبنوك تحسين تخصيص الموارد نحو الحسابات الأكثر تعقيداً. كما توصي الدراسة باستخدام استراتيجيات متعددة القنوات للتواصل مع العملاء من خلال القنوات الرقمية، مثل الرسائل النصية والردشة عبر التطبيقات، لتشجيع السداد المبكر. وأشارت إلى أهمية إعادة هيكلة العروض المقدمة للعملاء المتعثرين وفقاً لبياناتهم الشخصية، مما يساهم في تحسين قبول العملاء وتقليل حالات التعثر. وأكدت الدراسة أيضاً على ضرورة تخصيص الموارد البشرية بفعالية، حيث يتم توجيه وكلاء التحصيل للتعامل مع العملاء بناءً على تقييمات سلوكية، إلى جانب تطبيق نماذج متقدمة لتقييم المخاطر، مما يضمن تركيز الجهود على الحسابات ذات الخطورة العالية.

10.8.1 دراسة للباحثين أسلي و كونت (عام 2000)¹⁵

بعنوان " التراكم السريع للدين وأثره على الاستقرار المالي والنمو ". تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير تراكم الديون السريع على القطاع المصرفي وأثره على الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، مع التركيز على العلاقة بين إدارة الديون وأداء البنوك. حيث أن الباحثين استخدموا بمنهجية الدراسة التي اعتمدت على تحليل وصفي تضمن عينات من 100 دولة في فترة الأزمات المالية، حيث جُمعت البيانات حول أداء البنوك وتراكم الديون في ظل الأزمات الاقتصادية.

¹⁵ Demircug-Kunt, A. & Levine, R. (2000). *Bank Concentration: Cross-Country Evidence*. Retrieved from worldbank.org.

وأن نتائج الدراسة احتوت على:

1. أكدت الدراسة أن تراكم الدين السريع يمكن أن يزيد من تعرض القطاع المصرفي للأزمات المالية.
2. هناك تأثير سلبي على نمو الناتج المحلي الإجمالي، حيث ترتفع احتمالية الأزمات في الأسواق التي تعاني من ديون متراكمة.
3. أثبتت أن الأزمات المالية تحدث غالبًا في الفترات التي تتسم بتضخم الدين إلى نسب عالية من الناتج المحلي.
4. أوضحت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين استدامة إدارة الديون وتحقيق استقرار في أداء البنوك.

وأخيرا نجد أيضا هنا ان هذه الدراسة أوصت بأهمية تنفيذ سياسات مالية صارمة للتحكم في تراكم الديون وضمان استقرار الأسواق المالية. وصي الدراسة بضرورة اعتماد سياسات مالية صارمة ومراقبة دقيقة لتراكم الديون في القطاع المصرفي لضمان الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي المستدام. يجب أن تركز البنوك على إدارة محكمة للديون، خاصةً في الفترات الاقتصادية المتقلبة، من خلال تقليل مستويات الدين المستحق وتجنب التضخم المفرط في نسب الدين إلى الناتج المحلي الإجمالي، حيث يسهم هذا في تقليل تعرض القطاع المصرفي للأزمات المالية.

كما يُنصح بتعزيز عمليات الرقابة على تراكم الدين عبر وضع حدود قصوى للنسب المقبولة لتراكم الديون، بالإضافة إلى تنفيذ استراتيجيات للتحكم في الأصول المتعثرة. يتعين على البنوك العمل على تطوير إطار لإدارة الأزمات المالية المحتملة، بحيث يُمكنها التعامل بسرعة وفعالية مع أي حالة تدهور في الأداء المالي نتيجة لتراكم الديون.

تؤكد الدراسة على أن الاستدامة في إدارة الديون تساهم بشكل مباشر في استقرار أداء البنوك، مما ينعكس على استقرار الأسواق المالية ككل. وعليه، توصي الدراسة المؤسسات المالية وصناع القرار المالي بإجراء دراسات دورية وتحليل دقيق للمؤشرات المالية لضبط تراكم الديون وتجنب الأزمات المالية المحتملة.

9.1 التعليق على الدراسات السابقة:

توضح الدراسات السابقة في القطاع البنكي الأهمية المحورية للعلاقة بين التحصيل والمبيعات ودورها في تحقيق الاستقرار المالي وتعزيز كفاءة العمليات المصرفية. تكشف هذه الدراسات أن التحصيل الفعال ليس مجرد عملية لاسترداد الديون، بل هو أداة استراتيجية تساهم في تحسين السيولة المالية للبنك، مما ينعكس إيجاباً على القدرة على تقديم خدمات مالية متنوعة وزيادة المبيعات.

تشير بعض الأبحاث إلى أن استخدام التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات يوفر مزايا متعددة في إدارة التحصيل، من خلال تحسين دقة التحليل المالي وتسهيل التنبؤ بسلوك العملاء، مما يساهم في اتخاذ قرارات تحصيل أكثر فعالية. إن تطبيق هذه الأدوات يؤدي إلى تطوير استراتيجيات موجهة نحو العملاء، تهدف إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم، وبالتالي دعم الأداء المالي للبنوك على المدى الطويل.

إضافة إلى ذلك، تساهم نتائج الدراسات السابقة في تقديم إطار واضح يعزز من فهم الدور المتكامل بين التحصيل والمبيعات، حيث تشير إلى أن التحسينات في كفاءة التحصيل لا تُعزز التدفقات النقدية فحسب، بل تدعم أيضاً القدرة التنافسية للبنك وتوسع قاعدة عملائه. لذلك، فإن الاعتماد على الابتكار التكنولوجي والتخطيط الاستراتيجي للتحصيل يضع البنوك في موضع أفضل للتعامل مع تحديات السوق، مما يساهم في تحقيق أهدافها المالية والاستراتيجية بشكل مستدام ومتوازن.

1.9.1 أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

في هدف الدراسة : تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في هدفها لتحليل أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات في تحقيق كفاءة أكبر وتحقيق الإيرادات في البنوك السعودية. مثلاً، هدفت دراسة عبدالعزيز عادل الدارمي (2024) إلى توضيح العلاقة بين جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء في تحسين الأداء المالي للبنوك السعودية، وأيضاً دراسة فريق (S&P Global Ratings (2023) التي ركزت على تأثير النمو السريع في الائتمان على السيولة وتحليل العلاقة بين التحصيل والمبيعات في القطاع المصرفي السعودي.

في منهج الدراسة : تتشابه الدراسة الحالية مع منهج بعض الدراسات السابقة التي اتبعت منهجاً وصفيًا تحليليًا لتحليل أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات، كما في دراسة أشرف بني محمد وآخرين (2022) التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر الذكاء التحليلي على تحسين التحصيل والمبيعات. كما تبنت دراسة (KPMG 2021) منهجًا تحليليًا لفهم تأثير التحصيل الفعال على استدامة المبيعات والاستقرار المالي في البنوك السعودية.

في أداة الدراسة : استخدمت الدراسة الحالية استبيانًا كأداة لجمع البيانات، وهو نهج يتفق مع بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة ترييهووان كومار بهات وآخرين (2023) التي اعتمدت على استبيان لتحليل إدارة مخاطر الائتمان وعلاقتها بأداء البنوك. وأيضًا، استخدمت دراسة أناغا ماهيش كولكارني وبرانتي روهيت تيلك (2023) الاستبيان لتحليل أبعاد الخدمة في رضا العملاء، مما يدعم منهجية البحث القائمة على جمع البيانات الميدانية.

في عينة الدراسة: تتفق الدراسة الحالية مع دراسات سابقة أخرى في اختيار عينة من موظفي البنوك السعودية العاملين في التحصيل والمبيعات لتحليل دور هذه العلاقة في تحسين الأداء المالي، مثل دراسة إبراهيم عبد المجيد علي القليطي وسليمان محمد سليمان الحميد (2019) التي ركزت على تحليل أثر السيولة والكفاءة الإدارية على ربحية البنوك السعودية.

2.9.1 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

في هدف الدراسة : اختلفت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في هدفها، حيث ركزت الدراسة الحالية على توضيح أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي. بينما ركزت دراسة إجناسيو كريسيو وارفيند جوفينداراجان - 2018 على دور التحليلات الرقمية في تحسين كفاءة عمليات التحصيل وتقليل التكاليف باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

كما ركزت دراسة أناغا ماهيش كولكارني وبرانتي روهيت تيك - 2023 على قياس جودة الخدمات وأثرها في رضا العملاء في البنوك التجارية، مما يختلف عن الهدف المباشر للدراسة الحالية في توضيح التكامل بين التحصيل والمبيعات. أما دراسة ترييهووان كومار بهات وآخرين - 2023 فقد ركزت على تحليل مخاطر الائتمان وأثرها في الأداء المالي للبنوك، وهو هدف يركز بشكل أكبر على إدارة المخاطر بدلاً من تحليل العلاقة بين التحصيل والمبيعات.

في منهج الدراسة : بينما اعتمدت الدراسة الحالية على منهج وصفي تحليلي لتوضيح أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات، اختلفت بعض الدراسات في المنهجية. على سبيل المثال، استخدمت دراسة أسلي ديميرجوك وروس ليفين - 2000 المنهج الوثائقي حيث قامت بتحليل بيانات من 100 دولة لفهم العلاقة بين تراكم الديون والاستقرار المالي. كذلك، اعتمدت دراسة عبدالعزيز عادل الدارمي - 2024 منهجاً نوعياً يتضمن تحليل بيانات العملاء من البنوك السعودية باستخدام أسلوب دراسة الحالة لجودة الخدمات الرقمية وأثرها على رضا العملاء.

من جهة أخرى، اتبعت دراسة KPMG - 2021 المنهج التعليقي، حيث ركزت على تحليل تأثير التحصيل على استدامة السيولة المالية للبنوك السعودية، مما يظهر اختلافاً في منهجية التحليل المستخدمة عن الدراسة الحالية.

في أداة الدراسة: بينما استخدمت الدراسة الحالية استبياناً كأداة أساسية لجمع البيانات من موظفي البنوك، اعتمدت بعض الدراسات السابقة على أدوات مختلفة. مثلاً، اعتمدت دراسة فريق S&P Global Ratings - 2023 على تحليل المؤشرات الاقتصادية والمصرفية كأداة لدراسة تأثير النمو السريع للائتمان على السيولة. كذلك، استخدمت دراسة أشرف بني محمد وآخرين - 2022 استبياناً مقترناً بتحليل البيانات البنكية لتقييم أثر الذكاء التحليلي، بينما اعتمدت دراسة د. جمال جويني وآخرين - 2021 على مراجعة الأدبيات كمؤشر أساسي في تحليل حساسية نسبة كفاية رأس المال.

في عينة الدراسة: تتناول الدراسة الحالية عينة من موظفي البنوك في إدارتي التحصيل والمبيعات، بينما ركزت بعض الدراسات الأخرى على عينات مختلفة. على سبيل المثال، اشتملت دراسة إبراهيم عبد المجيد علي القليطي وسليمان محمد سليمان الحميد - 2019 على عينة من إداريين ماليين ومحللين في مصرف الراجحي لتحليل السيولة والكفاءة الإدارية.

أما دراسة تريبهووان كومار بهات وآخرين - 2023 فقد اشتملت على عينة من موظفي إدارة المخاطر في البنوك النيبالية. كذلك، تناولت دراسة أسلي ديميرجوك وروس ليفين - 2000 عينة متعددة من عدة دول لتحليل تأثير تراكم الديون.

ولتوضيح أكثر بأنواع مناهج الدراسة:

- الوثائقي: يعتمد على تحليل الوثائق والتقارير التاريخية.
- السطحي: يركز على تحليل أولي سريع للبيانات.
- التعليقي: يقدم نقدًا وتحليلًا للدراسات السابقة.
- النوعي: يجمع بيانات نوعية لفهم الجوانب غير الكمية.
- المستعرض: يحلل بيانات عينات كبيرة في وقت محدد.

ومن أدوات الدراسة المختلفة كباحث:

- مراجعة الأدبيات: استعراض الأبحاث السابقة.
- وصف وتحليل البيانات: تقديم فهم كمي للبيانات.
- التعليقي: نقد المراجع والمراجع السابقة.
- النوعي: يجمع بيانات المقابلات بعمق.
- المستعرض: يجمع بيانات وصفية من عينات واسعة.

3.9.1 أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعد الدراسة الحالية فريدة من نوعها، وبداية لبوابة بحث جديد يتعمق بابتكار حلول جديدة في قطاع البنوك السعودية خصوصاً، حيث تعتبر، ضمن حدود اطلاع الباحث، الأولى من نوعها التي تناولت بشكل شامل أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية. لم تقتصر هذه الدراسة على الجانب النظري فقط، بل اعتمدت منهجية ميدانية واستقصائية لتقديم صورة متعمقة حول التفاعل بين إدارات التحصيل والمبيعات داخل البنوك، وتحديد دور هذا التفاعل في تعزيز الإيرادات وتحقيق الاستقرار المالي. يمثل هذا الموضوع حاجة ملحة في ظل نقص الدراسات التي تبحث في هذا المجال على المستويين المحلي والدولي، مما يمنح هذه الدراسة الحالية أهمية خاصة ويعزز الحاجة إلى المزيد من الأبحاث المشابهة. كما تساهم الدراسة في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية والدولية، مما قد يشجع الباحثين الآخرين على التعمق في هذه القضية البنكية وتطوير أطر تحليلية مماثلة مستقبلاً.

4.9.1 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

الدراسة الحالية استفادت من الأبحاث السابقة كمرجع أساسي غني، مما أضاف إليها الكثير من العمق والتوجيه. وقد جاءت هذه الاستفادة بعدة أوجه:

- توسيع الأساس النظري: أسهمت الأبحاث السابقة في بناء قاعدة نظرية متينة للدراسة، إذ أضافت بعداً معرفياً إلى المفاهيم المحورية المتعلقة بالتحصيل والمبيعات، مع التركيز على كيفية تأثير هذه الجوانب على الأداء المالي بشكل مباشر.
- دعم الفرضيات بالأدلة: ساعدت نتائج الأبحاث السابقة في صياغة فرضيات مدروسة تستند إلى بيانات وتجارب سابقة. هذه الدراسات أعطت الباحث إطاراً علمياً يُعمّق من فهم العلاقة بين التحصيل والمبيعات، خاصة في سياق القطاع البنكي السعودي.

- بلورة مشكلة الدراسة: قدمت مراجعة الأدبيات رؤية أوسع حول الموضوع ووضحت الفجوات العلمية، مما مكن الباحث من صياغة مشكلة الدراسة بوضوح. هذا الفهم الدقيق للعلاقة بين التحصيل والمبيعات أثرى الدراسة، وسمح بوضع تساؤلات بحثية قائمة على تحليل مستفيض للتحديات الحالية.
- اختيار المنهجية وأداة الدراسة المناسبة: شكلت الأبحاث السابقة مرجعاً مهماً لاختيار المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب للبحث في هذه العلاقة، وساعدت أيضاً في توجيه تصميم الاستبيان ليكون فعالاً في جمع البيانات التي تخدم أهداف الدراسة.
- انتقاء الأساليب الإحصائية الملائمة: أظهرت الدراسات السابقة الأساليب الإحصائية الأكثر دقة في تحليل البيانات، مما سهل تحديد الأدوات التي ستوفر تحليلات موثوقة حول العلاقة بين التحصيل والمبيعات وتأثيرها المالي.
- تطوير التوصيات والمقترحات: استلهم الباحث من الأبحاث السابقة لتقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ، تهدف إلى تحسين التناغم بين إدارتي التحصيل والمبيعات، وبالتالي دعم الاستدامة المالية في البنوك.

الفصل الثاني: الاطار النظري

المبحث الأول:

موارد التحصيل والمبيعات كعوامل تأثير في أداء البنوك

1.1.2 المقدمة:

تعد العلاقة بين التحصيل والمبيعات ذات أثر محوري على أداء البنوك من جوانب متعددة ومتكاملة. فالعملاء الذين يلمسون جودة في الخدمات المصرفية ورضا في تعاملاتهم يكونون أكثر استعدادًا للتفاعل الإيجابي مع البنك، مما ينعكس على ارتفاع إيرادات البنوك ويعزز من قدرتها التنافسية، وهو ما يحقق أهداف رؤية السعودية 2030 في تطوير القطاع المالي وتعزيز مكانته. أشار الباحث عبدالعزيز عادل الدارمي في عام 2024 إلى أن جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء يؤديان دورًا حيويًا في تحسين الأداء المالي، حيث يُعزى الاستقرار المالي جزئيًا إلى فعالية إدارة التحصيل ونجاح استراتيجيات المبيعات.

في سياق الكفاءة التشغيلية، تعتمد البنوك بشكل رئيسي على قدرات موظفيها، الذين يمثلون محور النجاح، بدءًا من الكفاءات الشخصية والمهارات الفنية وصولًا إلى التزامهم بتحقيق نتائج مثمرة. لذا، ينبغي على إدارات البنوك أن تدعم بيئة عمل تعاونية بين التحصيل والمبيعات، تحفز الموظفين على العمل بانسجام وابتكار. فالتعاون بين هذين القسمين يزيد من استقرار الأداء المالي ويسهم في تعزيز الإيرادات، وهذا ما أكدته دراسة الباحث جمال جويني في عام 2021، التي أشارت إلى أن التناغم الفعّال بين إدارات البنوك يسهم في تعزيز استدامة الأداء المالي.

هنا يمكن استخدام عدة نظريات لفهم وتحليل ديناميكية العلاقة بين التحصيل والمبيعات. فتقدم نظرية الوكالة إطارًا لكيفية تحسين التواصل وتوافق الأهداف بين إدارات التحصيل والمبيعات، مما يسهم في تقليل التضارب وتحقيق نتائج إيجابية لصالح البنك ككل. من جهة أخرى، تبرز نظرية القيادة التحويلية أهمية الدور القيادي في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الإدارات؛ حيث يدعم القادة التحويليون بيئة عمل تعاونية تسهم في رفع كفاءة العمل وزيادة رضا الموظفين.

أما نظرية التوقعات، فتفسر كيفية تأثير التوقعات الواضحة والمكافآت المرتبطة بالأداء في تحفيز الموظفين، مما يدفعهم لتقديم أفضل أداء، ويسهم في زيادة المبيعات وتعزيز الأداء المالي للبنك. ولدينا مجموعة من النظريات التي تفسر العلاقة التفاعلية بين التحصيل والمبيعات وتأثيرها على أداء البنوك، مثل نظريات الكفاءة التشغيلية، والرضا الوظيفي، وتأثير القيادة التحويلية في تعزيز الترابط بين الإدارات. ستوفر هذه النظريات لمبحثنا الأول هذا إطاراً لفهم كيفية تكامل جهود التحصيل والمبيعات لتحقيق نتائج مالية أفضل وتعزيز استدامة الأداء في القطاع البنكي.

2.1.2 نظرية الوكالة:¹⁶

التعريف الأساسي للنظرية: نظرية الوكالة تتناول العلاقة بين "الوكيل" (مثل المديرين التنفيذيين في الشركات) و"الموكل" (مثل المساهمين)، وتركز على التحديات التي تواجه الطرفين لتحقيق مصالح متوافقة. يتمحور اهتمام هذه النظرية حول كيفية تقليل تضارب المصالح بين الوكيل والموكل في إطار العلاقة التعاقدية بينهما.

المنشأ والتاريخ: نشأت نظرية الوكالة في الولايات المتحدة الأمريكية على يد الاقتصاديين مايكل جنسن (Michael C. Jensen) (وويليام ميكلينج (William H. Meckling) في ورقتهما البحثية الشهيرة عام 1976. عاش مايكل جنسن بين الأعوام 1939 و2021، وعرف باهتمامه بأبحاث الحوكمة المالية وأثرها على الأداء المؤسسي.

أصل التسمية: اسم "نظرية الوكالة" يأتي من المفهوم القانوني للعلاقة الوكالية، حيث يعمل الوكيل نيابة عن الموكل في إدارة موارد الشركة. النظرية تهدف إلى تقليل التضارب المحتمل بين مصالح الطرفين، وهذا التحدي أطلق عليها تسمية "نظرية الوكالة".

¹⁶ Jensen, M. C. & Meckling, W. H. (1976). *Agency Theory: Theory of the Firm*. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. Retrieved from sfu.ca.

اهتمام المؤلف وتركيزه: ركز جنسن وميكلينج في عملهم على توضيح كيف يمكن للموكلين الحد من تضارب المصالح مع الوكلاء عبر آليات رقابية مثل العقود التحفيزية أو آليات الحوكمة. وقد أشار الباحثان إلى أن تضارب المصالح يمكن أن يؤدي إلى انخفاض كفاءة القرارات المالية والإدارية، مما يؤثر سلباً على أداء الشركة بشكل عام.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: في سياق بحثي حول العلاقة بين التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية، استخدمت نظرية الوكالة لتحليل كيفية توافق أهداف إدارة التحصيل مع أهداف إدارة المبيعات لتحقيق أهداف البنك ككل في قطاع البنوك السعودية. فيمكن للنظرية أن تساعدني كباحث في فهم كيفية تحسين إدارة التحصيل بما يحقق مصلحة البنك والمساهمين خاصةً، وتوجيه العمليات بطرق ذكية مبتكرة لتحقيق نتائج مالية إيجابية.

3.1.2 نظرية القيادة التحويلية:¹⁷

التعريف الأساسي للنظرية: نظرية القيادة التحويلية تركز على قدرة القادة على إلهام الموظفين وتحفيزهم لتحقيق أهداف أعلى. القادة التحويليون يساعدون في تغيير ثقافة المؤسسة وتعزيز الولاء من خلال الاهتمام الفردي، والتشجيع الفكري، والتحفيز الإيجابي. المنشأ والتاريخ: نشأت هذه النظرية في سبعينيات القرن العشرين على يد جيمس ماكجريجور بيرنز (James MacGregor Burns) في الولايات المتحدة. عاش بيرنز بين 1918 و2014، وكان مهتماً بالقيادة السياسية والإدارية.

أصل التسمية: اشتقت النظرية اسمها من الكلمة "تحويل" والتي تشير إلى قدرة القائد على إحداث تغيير جذري في الفريق أو المنظمة، مما يجعلها أداة فعالة لإحداث تغييرات إيجابية ومستدامة داخل المؤسسات. تعتمد هذه النظرية على رؤية القائد التحويلي الذي يسعى إلى خلق ثقافة تنظيمية قائمة على الثقة والالتزام والرغبة في تحقيق النجاح المشترك. القيادة التحويلية لا تقتصر فقط على تحسين الأداء الفردي، بل تسعى إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي من خلال إلهام الموظفين للوصول إلى إمكاناتهم الكاملة وتجاوز توقعاتهم المعتادة.

¹⁷ Burns, J. M. (1978). *Transformational Leadership Theory: Leadership*. New York: Harper & Row. Retrieved from archive.org.

اهتمام المؤلف وتركيزه: ركز بيرنز على كيفية تأثير القيادة التحويلية في تعزيز الولاء والابتكار وتحقيق الأهداف. وقد اعتبر أن القائد التحويلي هو من يمتلك القدرة على إلهام الأفراد وتوجيههم لتحقيق تطلعاتهم الشخصية وتطلعات المؤسسة.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: يمكن لنظرية القيادة التحويلية أن توفر إطارًا قويًا لفهم وتطبيق ممارسات القيادة داخل قطاع البنوك، خاصةً بين إدارات التحصيل والمبيعات. فعلى سبيل المثال، يمكن للقيادة التحويلية في البنوك تعزيز بيئة عمل قائمة على التعاون بين هذه الإدارات من خلال تحفيز الموظفين وتشجيعهم على العمل بروح الفريق، وكذلك تقديم الاهتمام الفردي والتقدير لجهود كل موظف. هذه البيئة المشتركة بين إدارات التحصيل والمبيعات تسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء من خلال توفير تجربة خدمة موحدة ومتكاملة.

علاوة على ذلك، يمكن للقيادة التحويلية أن تسهم في مواجهة التحديات التي قد تعيق الأداء المالي، مثل التوتر بين فرق العمل أو نقص التحفيز. من خلال التحفيز الفكري، يشجع القادة التحويليون على التفكير الإبداعي وحل المشكلات بطرق مبتكرة، مما قد يساعد على إيجاد حلول لتحديات التحصيل وزيادة كفاءة المبيعات. كما أن التحفيز الإيجابي والاهتمام الشخصي الذي يتميز به القادة التحويليون يعزز من ولاء الموظفين وارتباطهم بالمؤسسة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي العام للبنك. تساعد نظرية القيادة التحويلية في تحقيق أهداف البحث من خلال فهم كيفية تأثير أساليب القيادة على التناغم بين إدارات التحصيل والمبيعات. باستخدام هذا الإطار النظري، يمكن تقديم توصيات لتطوير مهارات القيادة التحويلية داخل البنوك، بحيث يصبح القادة أكثر قدرة على إدارة فرق عمل متعاونة تسهم في تحقيق أهداف التحصيل والمبيعات معاً. يساهم هذا في تعزيز الاستدامة المالية للمؤسسة من خلال تحسين رضا العملاء، وزيادة إنتاجية الموظفين، وتحقيق أداء مالي قوي يتماشى مع رؤية القطاع البنكي السعودي.

4.1.2 نظرية التوقعات: 18

التعريف الأساسي للنظرية: تعد نظرية التوقعات واحدة من النظريات الأساسية في دراسة الدوافع والسلوك البشري، حيث تفترض أن الأفراد يتخذون قراراتهم بناءً على توقعهم لنتائج محددة لأفعالهم. تؤكد النظرية أن الأشخاص يتحفزون للعمل بناءً على توقعهم بأن جهودهم ستؤدي إلى أداء معين، وأن هذا الأداء سيؤدي بدوره إلى نتائج مرغوبة.

المنشأ والتاريخ: ظهرت نظرية التوقعات في مجال علم النفس التنظيمي في عام 1964 على يد عالم النفس الأمريكي فيكتور فروم (Victor H. Vroom) ولد في عام 1932، واستمر في العمل الأكاديمي وتقديم البحوث حتى اليوم، حيث ركز على دراسة الدوافع في العمل والسلوك التنظيمي. اهتم فروم بتقديم إطار عمل يمكن من خلاله فهم تأثير الدوافع الداخلية على الأداء، مع الأخذ في الاعتبار القيم الشخصية التي يحملها الأفراد.

أصل التسمية: يعود اسم النظرية إلى مصطلح "التوقع"، وهو يعكس فكرة أن الفرد يتوقع أن أفعاله ستؤدي إلى نتائج معينة، مما يجعله يسعى لتحقيق هذه التوقعات بناءً على مكافآت أو نتائج محتملة، كزيادة الرضا الوظيفي أو الحصول على مكافآت مالية.

اهتمام المؤلف وتركيزه: ركز فروم على دراسة ثلاث جوانب أساسية للدوافع في نظريته، وهي: التوقع (Expectancy)، والأداة (Instrumentality)، والتفضيل (Valence). يعني التوقع هنا إيمان الفرد بأن جهده سيؤدي إلى أداء معين، في حين تشير الأداة إلى مدى اعتقاد الفرد بأن الأداء سيؤدي إلى نتيجة مرغوبة، أما التفضيل فهو القيمة التي يعطيها الفرد للنتيجة. فروم كان مهتمًا بفهم كيفية تأثير هذه العوامل الثلاثة على قرار الموظفين بتحقيق أهداف معينة أو الابتعاد عن أخرى.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: في سياق هذا البحث حول العلاقة بين التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية، يمكن لنظرية التوقعات أن تفسر كيف يمكن تحفيز موظفي التحصيل والمبيعات لتحقيق أهدافهم بكفاءة. على سبيل المثال، إذا كان موظفو التحصيل يرون أن أدائهم العالي سيؤدي إلى زيادة المبيعات (الأداة)، وأن هذا الأداء سيساهم في مكافآت أو تحسين وظائفهم (التفضيل)، فسيتحفزون للعمل بجدية. فهم هذا التوقع يساعد في بناء برامج تحفيزية تتناسب مع طبيعة العمل في قطاع البنوك السعودية و خاصةً ستحقق أهداف البنوك المتعلقة بالأداء المالي.

5.1.2 خلاصة المبحث الأول:

كما وضحنا في كل نظرية، يهدف اختيار هذه النظريات إلى تقديم أساس متين لفهم الآليات التي تربط التحصيل بالمبيعات وأثر ذلك على الأداء العام للبنوك. نظرية الوكالة تأتي لتفسير كيفية الحد من تضارب المصالح بين إدارات التحصيل والمبيعات، مما يساهم في تحقيق أهداف موحدة تدعم استدامة البنك. على الجانب الآخر، توضح نظرية القيادة التحويلية أهمية دور القادة في بناء بيئة عمل إيجابية، حيث يصبح التعاون بين الإدارات عاملاً أساسياً لتعزيز رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية.

وتعمق نظرية التوقعات تفسير كيفية تحفيز الموظفين من خلال تعزيز توقعاتهم بالنتائج الإيجابية، فتربط بين الأداء المتميز في إدارات التحصيل والمبيعات وبين مكافآت ملموسة تدعم ولاءهم للبنك. يضيء هذا المزيج من النظريات الطريق أمام استراتيجية شاملة تجمع بين التحصيل والمبيعات في سبيل تحقيق استقرار مالي قوي، مما يجعل البنوك على أتم استعداد لمواجهة التحديات وتحقيق التميز في ظل رؤية السعودية 2030.

وباستخدامي لهذه النظريات، يقدم المبحث الأول في هذا البحث إطاراً شاملاً لدراسة العلاقة بين التحصيل والمبيعات، ويكشف عن جوانب تكامل الإدارتين وأثرها على استقرار الأداء المالي، مما يمهد الطريق للمباحث اللاحقة التي سنتناول عناصر أخرى تؤثر في نجاح القطاع البنكي السعودي.

المبحث الثاني:

تأثير رضا العملاء على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي

1.2.2 المقدمة:

تعد رضا العملاء عنصراً أساسياً ذا تأثير كبير على أداء البنوك بشكل عام وبطرق متكاملة. فالعملاء الذين يشعرون بالرضا عن الخدمات المصرفية هم أكثر عرضة للبقاء مع البنك والاستمرار في الاستفادة من خدماته، مما يؤدي إلى ارتفاع دخل قطاع البنوك السعودية وإسهامه في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. وقد أشار الباحث سميث في عام 2018 إلى أن تحقيق رضا العملاء يعزز من ولائهم ويسهم في زيادة الإيرادات من خلال تحسين عمليات التحصيل وتوسيع قاعدة المبيعات.

كما تعتبر كفاءة الخدمات المقدمة وجودتها العامل الرئيسي في نجاح قطاع البنوك السعودية، حيث تعتمد هذه البنوك على مهارات موظفيها الشخصية والقدرات الفكرية والرغبة في تقديم أفضل الخدمات للعملاء. لذلك يجب على البنوك التركيز على تحفيز الرضا الوظيفي للموظفين والتحسين المستمر لبيئة العمل بين إدارتي التحصيل والمبيعات، مما يحقق التناغم بين الإدارتين ويجعلها كتروس متصلة لتحقيق مصلحة النمو المالي للبنك. وقد أشارت الدراسات السابقة للباحث جونز لعام 2020 إلى أن تحسين بيئة العمل يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وزيادة المبيعات والتحصيل الفعال.

وعليه تعد العلاقة بين رضا العملاء والأداء المالي حجر الزاوية في نجاح أي بنك سواء في إدارة التحصيل أو المبيعات ضمن قطاعات البنوك السعودية. حيث أن رضا العملاء يعكس إيجابياً أو سلبياً على أداء البنك المالي، وإن هذه العلاقة تؤثر بشكل مباشر على سلوك موظفي البنوك في الإدارات المختلفة. ولذا، يجب أن تفهم البنوك العوامل المؤثرة على سلوك العملاء وموظفيها، ومنها الثقة في الخدمة المقدمة، والشفافية، وسهولة الوصول للخدمات، لغرض السيطرة على التحديات وتوقع احتياجات العملاء بما يتماشى مع سياسات البنك.

لا يمكن تحقيق هذا المستوى من الرضا إلا من خلال التعرف على تجارب العملاء وتحليل توقعاتهم، وذلك بنية معالجة الأخطاء إن وجدت والعمل على تطوير آليات تقديم الخدمات، لغرض الوصول إلى تجربة مصرفية مريحة ومشجعة للعملاء. وقد أشار الباحث بيكر في دراسة عام 2019 إلى أن التفوق في خدمة العملاء يعزز من سمعة البنك ويساهم في استدامة النمو المالي.

2.2.2 نظرية الذكاء العاطفي:¹⁹

التعريف الأساسي: طُورت نظرية الذكاء العاطفي بواسطة دانيال جولمان (Daniel Goleman) في التسعينيات، وهي تركز على مفهوم أن قدرة الفرد على فهم مشاعره والتحكم بها، وكذلك فهم مشاعر الآخرين والتعامل معها بفعالية، تلعب دوراً أساسياً في نجاحه في الحياة المهنية والشخصية. الذكاء العاطفي وفقاً لجولمان لا يقل أهمية عن الذكاء العقلي، بل قد يفوقه أحياناً في التأثير على الأداء المهني والاجتماعي. عرف جولمان الذكاء العاطفي بأنه "القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وتحفيز أنفسنا، وإدارة العواطف بشكل جيد داخلنا وفي علاقاتنا". ركز جولمان في تعريفه على خمس ركائز أساسية للذكاء العاطفي: الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التحفيز، التعاطف، والمهارات الاجتماعية. كل ركيزة تسهم في تشكيل ذكاء الفرد العاطفي، وتمنحه القدرة على التواصل الفعال وبناء علاقات قوية وناجحة مع الآخرين.

النشأة والتاريخ: نشأت نظرية الذكاء العاطفي كجزء من التطورات في علم النفس وعلوم الإدارة في الولايات المتحدة، حيث بدأت الفكرة تتبلور في الأبحاث الأكاديمية في أوائل التسعينيات، لكنها اكتسبت شهرة كبيرة بعد نشر كتاب جولمان "Emotional Intelligence" عام 1995. بفضل هذا الكتاب، بدأت النظرية بالانتشار بين الأوساط الأكاديمية والتطبيقية على حد سواء. عمل جولمان على توسيع تطبيقات الذكاء العاطفي لتشمل مجالات العمل والإدارة، مؤكداً على أن الذكاء العاطفي يعد من أهم المهارات التي يجب أن يتحلى بها القادة والمدراء لتحقيق نجاح مؤسسي وبناء ثقافة عمل صحية. جاءت النظرية كرد فعل على الاقتصار التقليدي في تقييم الأفراد على الذكاء العقلي وحده، وظهرت في وقت كانت فيه الحاجة ملحة لفهم العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على الأداء الفردي والجماعي في بيئات العمل.

¹⁹ Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence Theory: Emotional Intelligence*. ISBN: 9781408806203. Retrieved from [google.com](https://www.google.com).

أصل التسمية: اشتقت تسمية "الذكاء العاطفي" من التركيز على فهم وتنظيم العواطف (الذكاء العاطفي)، حيث يُعنى هذا المفهوم بالقدرة على إدارة المشاعر الداخلية بفعالية والتفاعل الإيجابي مع مشاعر الآخرين. يشير مصطلح "الذكاء" إلى القدرات التي يمكن تنميتها وتطويرها، ما يعني أن الذكاء العاطفي ليس فطرياً فقط بل يمكن تحسينه وصقله بالتدريب والوعي الذاتي. يركز هذا المصطلح على فكرة أن الذكاء لا يقتصر على القدرات الفكرية فقط، بل يمتد ليشمل القدرات العاطفية والاجتماعية التي تمكن الأفراد من التفاعل بذكاء مع المواقف المختلفة ومع الأشخاص الآخرين. وقد أصبحت هذه النظرية أساساً لفهم العلاقات الإنسانية في بيئات العمل وغيرها، حيث يُنظر إلى الذكاء العاطفي كعامل مؤثر في نجاح الأفراد على المستويين الشخصي والمهني.

أهمية النظرية وتركيزها: تركز نظرية الذكاء العاطفي على الدور الحيوي الذي تلعبه العواطف في إدارة العلاقات والتفاعل بين الأفراد، سواءً في الحياة الشخصية أو بيئات العمل. وتعتبر هذه النظرية مهمة جداً لأنها توفر أساساً لفهم كيفية تحسين العلاقات بين الأفراد من خلال تطوير مهاراتهم العاطفية.

على سبيل المثال، الأفراد الذين يمتلكون مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على فهم احتياجات الآخرين واستجاباتهم بفعالية، مما يساهم في بناء الثقة والانسجام داخل الفريق. أيضاً، يُعد الذكاء العاطفي عاملاً مهماً في تطوير القيادة التحولية، حيث يمكن للقادة الذين يمتلكون ذكاءً عاطفياً عالياً تحفيز وإلهام فرقهم، وتشجيع الابتكار والعمل الجماعي. فالأفراد الذين يمتلكون ذكاءً عاطفياً يستطيعون التحكم في ردود أفعالهم وتقادي النزاعات، مما يؤدي إلى بيئة عمل إيجابية وأكثر إنتاجية.

فوائدها للبحث: تعد نظرية الذكاء العاطفي أداة قوية لتحليل وفهم التفاعلات البشرية وتأثيرها على الأداء المؤسسي، وخاصة في مجالات مثل التحصيل والمبيعات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر مع العملاء. في سياق بحثنا هذا حول تأثير رضا العملاء على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي، يمكن أن توفر هذه النظرية إطاراً لتحليل كيفية تأثير تفاعل الموظفين مع العملاء على رضاهم وولائهم للبنك. الذكاء العاطفي يساهم في تطوير استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء من خلال تحسين تفاعل الموظفين معهم، وبالتالي زيادة احتمالية التحصيل الناجح وتحقيق مبيعات أكبر.

من خلال فهم أهمية الذكاء العاطفي وتطبيقاته، يمكن تقديم توصيات للبنوك لتعزيز هذه المهارات لدى الموظفين بهدف تحسين العلاقة مع العملاء وزيادة الأداء المالي للمؤسسة. ففي القطاع البنكي، يعتبر الذكاء العاطفي ذا أهمية خاصة، حيث يعتمد جزء كبير من العمل على التفاعل مع العملاء. يساعد الذكاء العاطفي في تحسين رضا العملاء من خلال تمكين الموظفين من التفاعل بشكل إيجابي وفعال مع العملاء، حيث يمكن للموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أن يفهموا احتياجات العملاء ويستجيبوا لها بحساسية واحترافية. في أقسام التحصيل والمبيعات، يمكن للذكاء العاطفي أن يلعب دوراً كبيراً في التعامل مع العملاء في حالات التوتر أو الضغط، مثل تحصيل الديون أو تقديم عروض مالية. عندما يتمتع موظفو التحصيل والمبيعات بذكاء عاطفي مرتفع، يكونون أكثر قدرة على التعامل بمرونة مع العملاء وإقناعهم بقبول حلول الدفع أو المنتجات الجديدة. كما أن الذكاء العاطفي يسهم في تعزيز بيئة عمل إيجابية بين الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

3.2.2 نظرية جودة الخدمة:²⁰

التعريف الأساسي: طورت بواسطة باراسورامان، زيثامل وبيري، وتهتم بتحديد الفجوات بين توقعات العملاء وتجاربهم الفعلية. حيث هذه نظرية جودة الخدمة، المعروفة باسم نموذج SERVQUAL، طورت في الثمانينيات بواسطة باراسورامان وزيثامل وبيري. وتهدف هذه النظرية إلى قياس جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوات بين توقعات العملاء وتجاربهم الفعلية في الخدمة. تعتمد نظرية SERVQUAL على مفهوم أن جودة الخدمة هي نتاج مقارنات يقوم بها العملاء بين توقعاتهم بشأن الخدمة ومستوى الأداء الذي يتلقونه بالفعل. يركز النموذج على خمسة أبعاد أساسية تقيس جودة الخدمة: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والجودة الملموسة. ويُعتبر هذا النموذج أداة قياس فعالة لتحليل التباين بين توقعات العملاء وواقع تجربتهم، مما يساعد المؤسسات على تحسين جودة الخدمة.

النشأة والتاريخ: نشأت ضمن علم التسويق، وتعتبر من أهم الأدوات لقياس جودة الخدمات. نشأت نظرية جودة الخدمة في الولايات المتحدة في الثمانينيات، عندما كانت الجودة والخدمة تعتبران من أهم مجالات التركيز في الأبحاث الأكاديمية والإدارية. في تلك الفترة، بدأت الشركات تدرك أن تلبية توقعات العملاء لم يعد كافياً للحفاظ على الولاء، بل يجب تجاوزها باستمرار.

²⁰ Babakus, E. & Boller, G. W. (1992). *Service Quality Theory: An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268. Retrieved from sciencedirect.com.

نتيجة لذلك، عمل باراسورامان وزملاؤه على تطوير SERVQUAL كأداة بحثية يمكن استخدامها لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتقديم رؤى قيمة للمؤسسات في مجال قياس جودة الخدمة. وكان ظهور SERVQUAL متزامناً مع بروز إدارة الجودة الشاملة (TQM) وغيرها من المفاهيم التي عززت أهمية تحسين الجودة الشاملة داخل المؤسسات.

أصل التسمية: جاء الاسم من استخدامه لقياس جودة الخدمة المتوقعة مقارنة بالمتحققة. حيث اشتق اسم SERVQUAL من الجمع بين كلمتي "Service" و "Quality" للإشارة إلى أداة قياس جودة الخدمة. أصبح هذا المصطلح شائعاً في الأبحاث الإدارية ومجال التسويق كمعيار لتقييم جودة الخدمة من منظور العملاء. ويُعتبر نموذج SERVQUAL من الأدوات القياسية التي تستخدم على نطاق واسع في الأبحاث الأكاديمية والصناعية لقياس جودة الخدمات وتحليل الفجوات بين توقعات العملاء وأدائهم الفعلي.

أهمية النظرية وتركزها: تؤكد على أهمية مطابقة الخدمات لتوقعات العملاء. تركز نظرية جودة الخدمة على تحسين جودة التفاعل بين العملاء والمؤسسة من خلال تحليل مدى رضا العملاء عن الخدمة. تهدف SERVQUAL إلى مساعدة المؤسسات في تحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين بناءً على تقييم العملاء لتجربتهم في خمس جوانب رئيسية:

- الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة بشكل ثابت ودون أخطاء.
- الاستجابة: السرعة والاستعداد لتلبية طلبات العملاء.
- الأمان: ضمان الثقة والمصداقية والأمان للعملاء.
- التعاطف: إظهار الاهتمام الشخصي والاعتناء باحتياجات العملاء.
- الجودة الملموسة: المظهر المادي للخدمة والعناصر المرتبطة بها.

من خلال التركيز على هذه الجوانب، تساعد النظرية المؤسسات على تحقيق مستوى أعلى من رضا العملاء، مما يعزز الولاء ويحسن الأداء العام.

فوائدها للبحث: توفر أداة لتحليل تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وتطوير التحصيل. حيث تستخدم لتحليل رضا العملاء عبر قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة. مراجعة ونقد للأبحاث باستخدام SERVQUAL بواسطة ليزا جيه موريسون كولثارد جامعة ليستر. حيث تقدم نظرية جودة الخدمة إطاراً تحليلياً قوياً لي كباحث بهذا البحث في فهم كيفية تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وسلوكهم. من خلال تطبيق SERVQUAL ، يمكن للباحث تقييم جوانب محددة من جودة الخدمة، وتحليل التوقعات مقابل الأداء، وتقديم توصيات لتحسين جوانب معينة بناءً على نتائج التحليل. في سياق بحثك حول تأثير جودة الخدمة على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي، تساعد هذه النظرية في تقديم رؤى حول كيفية تحسين رضا العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز أدائهم في التعامل مع البنك واستمراريتهم في استخدام خدماته. تساعد SERVQUAL أيضاً في توجيه البنوك إلى تحسين التفاعل مع العملاء وتطوير استراتيجيات تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل، مما يساهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

في القطاع البنكي، يُعد تطبيق نموذج SERVQUAL أمراً أساسياً لتحليل جودة الخدمة التي يتلقاها العملاء وتحديد نقاط القوة والضعف في هذه الخدمة. يعتبر قياس جودة الخدمة البنكية أمراً حيوياً حيث أن رضا العملاء مرتبط بمدى موثوقية المعاملات البنكية وسرعة الاستجابة لمشاكلهم وأمان تعاملاتهم، فضلاً عن مدى التعاطف والتواصل الإيجابي مع العملاء. في أقسام التحصيل والمبيعات، يمكن لنموذج SERVQUAL أن يساعد في تحديد مدى رضى العملاء عن إجراءات التحصيل والخدمات التي يقدمها البنك. من خلال قياس أبعاد الجودة المختلفة، يمكن للبنوك تحسين أداء موظفيها وتوفير تجربة إيجابية للعملاء، مما يؤدي إلى تعزيز رضاهم وزيادة فرص نجاح عمليات التحصيل والمبيعات.

4.2.2 نظرية الاعتماد على الموارد:²¹

التعريف الأساسي للنظرية : تستند نظرية الاعتماد على الموارد إلى فكرة أن المؤسسات تعتمد على الموارد الخارجية التي تحتاجها لتحقيق أهدافها. وتعتمد هذه النظرية على دراسة كيفية تكيف المؤسسات مع البيئة الخارجية وتأمين الموارد الضرورية عبر بناء علاقات تعاونية أو تبعية مع جهات خارجية توفر هذه الموارد.

المنشأ والتاريخ: نشأت النظرية على يد الباحثين جيفري فيفر (Jeffrey Pfeffer) وجيرالد سالانسيك (Gerald R. Salancik) في أواخر السبعينيات من القرن العشرين. نشر الثنائي كتاب "الاعتماد على الموارد: وجهة نظر خارجية عن السلوك التنظيمي" في عام 1978، ويعتبر هذا الكتاب مرجعاً أساسياً للنظرية. عمل جيفري فيفر أستاذاً في جامعة ستانفورد وركز في أبحاثه على دراسة تأثير البيئة الخارجية على استراتيجيات المنظمات.

أصل التسمية : اسم النظرية يعكس حقيقة أن المؤسسات تعتمد على موارد لا تملكها أو تسيطر عليها بالكامل، بل تحصل عليها من مصادر خارجية، وبالتالي تنشأ علاقات تعتمد على التفاعل مع هذه المصادر لضمان استمرارية العمل.

اهتمام المؤلف وتركيزه : كان فيفر وسالانسيك مهتمين بفهم كيف يمكن للمؤسسات تحقيق الاستقرار من خلال إدارة علاقاتها مع البيئة المحيطة. ركزا على كيفية تعزيز الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الموارد الحرجة من خلال إقامة شراكات وتحالفات، بالإضافة إلى كيفية اتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على المتغيرات البيئية المتاحة.

²¹ Pfeffer, J. (1978). *Resource Dependence Theory: The External Control of Organizations*. New York: Harper & Row. Retrieved from archive.org.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي : يمكن تطبيق نظرية الاعتماد على الموارد في هذا البحث، ويأتي السؤال هنا، (لماذا؟) حيث أن الإجابة سوف تكون لتفسير كيفية إدارة البنوك لعلاقاتها مع العملاء وأهمية تأمين تدفقات نقدية مستدامة. هذه النظرية تدعم فكرة أن إدارة التحصيل يجب أن تُدار بطرق تضمن تأمين السيولة اللازمة لعمليات المبيعات. على سبيل المثال، يساعد التحصيل القوي في تأمين موارد نقدية يمكن استخدامها لتوسيع قاعدة العملاء من خلال المبيعات، مما يدعم تحقيق الأهداف المالية للبنك.

5.2.2 خلاصة المبحث الثاني:

كما وضحنا في كل نظرية، يأتي اختيار نظريات الذكاء العاطفي، جودة الخدمة، والاعتماد على الموارد لفهم تأثير رضا العملاء على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي. تساهم نظرية الذكاء العاطفي في توضيح كيفية تعزيز قدرة الموظفين على التفاعل بفعالية مع العملاء، مما يدعم بناء علاقات قوية ويزيد من رضاهم، وهو أمر ضروري لزيادة استدامة العملاء وتسهيل عمليات التحصيل.

أما نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL) ، فتسهم في كشف أهمية تحسين الجودة الشاملة للخدمات المقدمة عبر قياس الفجوة بين توقعات العملاء وتجاربهم الفعلية. هذا التحسين يعزز ولاء العملاء ويجعلهم أكثر انخراطاً مع البنك، مما يساهم في دعم التحصيل وزيادة حجم المبيعات.

نظرية الاعتماد على الموارد تضيف بُعداً استراتيجياً، حيث تساعد البنك في إدارة موارده وعلاقاته مع العملاء بطريقة تدعم تدفق النقد وتعزز العمليات التشغيلية. توفر هذه النظرية إطاراً للتأكد من وجود استراتيجيات تعزز استقرار البنك في الحصول على موارد مستدامة تدعم عمليات التحصيل وتتيح فرصاً جديدة للمبيعات.

باستخدام هذه النظريات، يقدم المبحث الثاني إطاراً تحليلياً متكاملاً لفهم دور رضا العملاء في تحسين الأداء المالي للبنك، ويكشف عن أهمية بناء استراتيجيات تستند إلى دعم العملاء وتعزيز جودة الخدمة في تحقيق الأهداف المالية. وبهذا، يمهد الطريق للمبحث التالي الذي سيتناول كيفية توظيف هذه العوامل التفاعلية لتحقيق استدامة عالية في القطاع البنكي بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

المبحث الثالث:

التكنولوجيا وتأثيرها على التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي

1.3.2 المقدمة:

مع التقدم التكنولوجي السريع، أصبح للتحويل الرقمي دور حيوي في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء في القطاع البنكي، لاسيما في عمليات التحصيل والمبيعات. وبما أن البنوك تتعامل مع كميات هائلة من البيانات المعقدة وتتطلب تفاعلات سريعة وموثوقة، تأتي التكنولوجيا كأداة أساسية لدعم هذه العمليات وتعزيز النمو المالي والاستدامة. التقنيات المتقدمة، مثل أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) والذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT)، تقدم للبنوك إمكانيات لتحليل بيانات العملاء بعمق، وتحديد أنماط السلوك، واتخاذ قرارات مستنيرة تزيد من الكفاءة وتخفض التكاليف.

لقد أظهرت دراسات متعددة، بما في ذلك دراسات تمت في إطار رؤية المملكة 2030، أن اعتماد التكنولوجيا في القطاع البنكي السعودي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء المالي من خلال تسهيل عمليات التحصيل وزيادة معدلات المبيعات. يمكن للأتمتة والذكاء الاصطناعي أن يقللا من الجهد اليدوي المطلوب، ويزيدا من دقة العمليات المصرفية، مما يمكن الموظفين من التركيز على الجوانب الأكثر استراتيجية وذات القيمة الأعلى في العمل. كما توفر تكنولوجيا إنترنت الأشياء تكاملاً بين الأجهزة المتصلة، مما يتيح للبنوك الحصول على رؤى فورية من سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم المستقبلية.

وبناءً على ذلك، تركز هذه الدراسة في مبحثها الثالث على دراسة تأثير التكنولوجيا المتقدمة على كفاءة عمليات التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي السعودي، حيث ستساعد هذه التقنيات في تحقيق الأداء الأمثل للبنوك وضمان رضا العملاء، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق تطلعات رؤية السعودية 2030.

2.3.2 نظرية أتمتة العمليات الروبوتية:22

التعريف الأساسي للنظرية: نظرية أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) بأنها استخدام برمجيات ذكية لتنفيذ المهام الروتينية والمتكررة التي كانت تتطلب تدخلاً بشرياً، مثل معالجة البيانات، وتحديث قواعد البيانات، وإدارة الإجراءات الإدارية. تهدف هذه التقنية إلى تقليل الجهد البشري والتركيز على الأعمال الاستراتيجية، مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من التكاليف والأخطاء الناتجة عن العمليات اليدوية.

النشأة والتاريخ: نشأت فكرة أتمتة العمليات الروبوتية في أوائل القرن الحادي والعشرين، حيث طورت شركة Blue Prism البريطانية أول حلول RPA في عام 2001. تطورت هذه التكنولوجيا بسرعة، وظهرت بعدها شركات مثل UiPath و Automation Anywhere، مما جعل RPA مجالاً رئيسياً في تحسين العمليات التشغيلية داخل المؤسسات الكبرى، خاصة في القطاعات المالية والمصرفية.

أصل التسمية: يأتي اسم "أتمتة العمليات الروبوتية" من فكرة استخدام "روبوتات" برمجية لمحاكاة تصرفات الإنسان في تنفيذ المهام المتكررة. هذه الروبوتات هي برامج مصممة لأداء وظائف معينة بدون إشراف بشري، مما يوفر الوقت ويقلل من احتمال الخطأ البشري.

أهمية النظرية وتركزها: تركز نظرية RPA على تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية، مما يساعد المؤسسات على تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين الدقة، وزيادة الإنتاجية. في القطاع البنكي، تسهم RPA في تحسين إدارة التحصيل والمبيعات من خلال أتمتة عمليات متابعة المدفوعات، وتحليل بيانات العملاء، وتحديث الحسابات بشكل مستمر، مما يتيح للموظفين التركيز على مهام ذات قيمة أعلى.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: يمكن استخدام تقنية RPA لتحسين كفاءة عمليات التحصيل في البنوك السعودية من خلال أتمتة المهام الروتينية مثل إرسال التذكيرات للعملاء، وتحديث حسابات العملاء، وتقديم تقارير أداء مخصصة. كما تساعد في تحسين إدارة المبيعات من خلال أتمتة إعداد التقارير والتحليلات، مما يعزز من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مستنيرة.

²² Ayinla, B. S., et al. (2024). *Robotic Process Automation Theory (RPA)*. *Engineering Science & Technology Journal*, 5(2). Retrieved from fepbl.com.

تلعب RPA دورًا كبيرًا في دعم رؤية السعودية 2030 من خلال تحسين كفاءة الأعمال وتعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي. حيث تطرق أيضا الباحث [بنيامين سامسون اينلا](#) وآخرون على يد المؤلف المراسل أونريكا فرانكا أسوزوفي بحثه بعنوان دور أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) في المحاسبة الحديثة، التحقيق في كيفية تحويل أدوات الأتمتة لممارسات المحاسبة التقليدية. حيث يعزز بشكل كبير من الكفاءة التشغيلية والدقة والامتثال في العمليات المحاسبية من خلال أتمتة المهام الروتينية. وتسمح هذه الأتمتة لمحترفي المحاسبة بتحويل تركيزهم نحو أدوار أكثر استراتيجية وتحليلية.

3.3.2 نظرية الذكاء الاصطناعي²³

التعريف الأساسي للنظرية: تعرف نظرية الذكاء الاصطناعي (AI) بأنها تكنولوجيا تهدف إلى تطوير نظم حاسوبية قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، مثل التعلم، التفكير، اتخاذ القرارات، والتفاعل مع البيئة. تعتمد AI على بناء خوارزميات وأنظمة متقدمة تمكن الأجهزة من "التعلم" من البيانات وتحليل الأنماط واستنتاج الحلول دون الحاجة إلى برمجة مسبقة لكل مهمة على حدة. يعتبر الذكاء الاصطناعي اليوم أحد أهم الابتكارات التقنية التي تدعم التحول الرقمي.

النشأة والتاريخ: ظهر مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة في عام 1956، عندما اجتمع عدد من العلماء في مؤتمر دارتموث بالولايات المتحدة، وكان من بينهم جون مكارثي، الذي يُعتبر الأب الروحي للذكاء الاصطناعي. ركز المؤتمر على دراسة كيفية جعل الآلات "تفكر" وتتصرف مثل البشر. تطور الذكاء الاصطناعي على مدار العقود، حيث مر بمراحل من النمو المتقطع بين إنجازات ملحوظة وفترات من التحديات التي منعت التقدم بشكل مؤقت. ومع ظهور قدرات الحوسبة السحابية وتطور الخوارزميات، شهد الذكاء الاصطناعي قفزات نوعية منذ بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين.

²³ Turing, A. M. (1950). *Artificial Intelligence Theory: Computing Machinery and Intelligence*. Published 2021. Retrieved from [researchgate.net](https://www.researchgate.net).

أصل التسمية: يأتي مصطلح "الذكاء الاصطناعي" من فكرة تزويد الآلات بقدرة مشابهة لذكاء الإنسان تمكنها من معالجة المعلومات واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على البيانات المتاحة. وتعني "الاصطناعي" هنا أن الذكاء ليس بشرياً، بل نتيجة عمليات حسابية وبرمجيات متقدمة.

أهمية النظرية وتركزها: تركز نظرية الذكاء الاصطناعي على تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل ذكي واستجابة متطورة، مما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء البشرية. يُعد AI أداة حيوية للقطاعات المختلفة، بما في ذلك القطاع البنكي، حيث يمكنه تحسين تحليل بيانات العملاء، توقع سلوكياتهم المالية، وتحديد فرص التحصيل والمبيعات بناءً على أنماط إنفاقهم.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: في القطاع البنكي السعودي، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد على تحسين كفاءة التحصيل والمبيعات من خلال تحليل بيانات العملاء بشكل فوري واستخلاص رؤى تنبؤية. في مجال التحصيل، يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم مخاطر التخلف عن السداد وتقديم توصيات بشأن استراتيجيات المتابعة المناسبة لكل عميل. أما في إدارة المبيعات، فيسهم الذكاء الاصطناعي في تخصيص العروض والخدمات وفقاً لاحتياجات كل عميل، مما يعزز فرص البيع وزيادة الإيرادات. يساهم AI أيضاً في دعم رؤية السعودية 2030، إذ يعزز من تنافسية القطاع المالي ويُسرّع من عملية التحول الرقمي.

4.3.2 تحليل البيانات الضخمة:²⁴

التعريف الأساسي للنظرية: تحليل البيانات الضخمة هو عملية دراسة واستخلاص معلومات قيمة من كميات هائلة من البيانات المتنوعة والمستجدة بسرعة، والتي يصعب معالجتها باستخدام الأدوات التقليدية. تهدف هذه النظرية إلى استخدام تقنيات متقدمة لتحليل وتفسير البيانات الضخمة، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة بناءً على رؤى واقعية وتنبؤية.

²⁴ Warren, J., & Marz, N. (2015). *Big Data Analytics: Principles and Best Practices of Scalable Realtime Data Systems*. ISBN: 9781638351108.

النشأة والتاريخ: بدأ مفهوم البيانات الضخمة بالظهور في تسعينيات القرن العشرين عندما تزايدت كميات البيانات الرقمية بشكل كبير. ومع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، تم تطوير أدوات تحليل البيانات الضخمة مثل Hadoop²⁵ و MapReduce، والتي طورتها شركات مثل Google و Yahoo لدعم تخزين وتحليل البيانات بكفاءة أكبر. ظهرت الشركات المتخصصة في تحليل البيانات مثل Cloudera و Palantir، وساهمت في تطوير حلول قادرة على التعامل مع البيانات الكبيرة. توسع استخدام البيانات الضخمة في القطاعات المختلفة، خاصة مع تطور تكنولوجيا الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. لا يُنسب اختراع أو تطوير نظرية "البيانات الضخمة" لشخص أو عالم معين، وإنما تطورت فكرة البيانات الضخمة وتحليلها بشكل تدريجي نتيجة لتطور التكنولوجيا والزيادة المستمرة في حجم وتنوع البيانات المتاحة. ومع ذلك، لعب العديد من العلماء والمهندسين دورًا بارزًا في هذا المجال، وأحد الرواد الرئيسيين هو جون ماسون (John Mashey)، الذي يُنسب إليه الفضل في استخدام مصطلح "البيانات الضخمة" بشكل شائع خلال تسعينيات القرن العشرين أثناء عمله كعالم رئيسي في شركة Silicon Graphics. أما في مجال تطوير الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحليل البيانات الضخمة، فقد ساهم علماء ومهندسون مثل دوغ كاتينغ (Doug Cutting) في تطوير تقنيات مفتوحة المصدر مثل أباتشي هادوب (Hadoop)، التي أصبحت ركيزة أساسية لتحليل البيانات الضخمة في الصناعة.

أصل التسمية: يأتي مصطلح "البيانات الضخمة" من الحجم الهائل للبيانات التي يتم إنتاجها يوميًا من مصادر متعددة مثل الإنترنت، وسائل التواصل الاجتماعي، الأجهزة الذكية، المعاملات المالية، والأجهزة المتصلة بالإنترنت. تعبر "الضخمة" عن الكمية الهائلة التي يتم جمعها وتحليلها لتحقيق فهم أفضل لسلوكيات المستخدمين وتوقع المستقبل كما عرفت أوراكل.

أهمية النظرية وتركزها: تركز نظرية تحليل البيانات الضخمة كما ذكرتها هارفرد مراجعة الأعمال - على استغلال حجم البيانات المتوفرة لتحليل الاتجاهات واستخلاص رؤى تنبؤية تساعد المؤسسات في تطوير استراتيجياتها. توفر هذه النظرية أدوات قوية لفهم احتياجات العملاء، تحليل الأنماط السوقية، التنبؤ بالمخاطر، وتحسين العمليات الداخلية. في القطاع المالي، يمكن للبيانات الضخمة توفير رؤى فورية تساعد البنوك على تحسين التحصيل وتخصيص المنتجات لعملائها.

²⁵ White, T. (2012). *Hadoop: The Definitive Guide* (3rd ed.). Yahoo Press. ISBN: 9781449311520.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: في القطاع البنكي السعودي، يمكن استخدام تحليل البيانات الضخمة لتحسين عمليات التحصيل والمبيعات عبر فهم أعمق لاحتياجات العملاء وسلوكياتهم المالية. من خلال تحليل البيانات المتاحة من الحسابات البنكية، يمكن للبنوك التعرف على الأنماط المالية لكل عميل وتوقع سلوكيات الدفع، مما يساهم في تقليل معدلات التعثر وزيادة الكفاءة في عمليات التحصيل. كما يمكن استخدام البيانات الضخمة لتطوير عروض مخصصة في المبيعات تستند إلى سلوكيات العملاء، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم للبنك. تساعد البيانات الضخمة البنوك أيضًا على تحسين عملياتها، وتقليل التكاليف التشغيلية، والمساهمة في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 من خلال تعزيز الابتكار الرقمي في القطاع المالي.

5.3.2 البور بي أي: ²⁶

التعريف الأساسي للنظرية: Power BI هي أداة تحليل وتصور بيانات تم تطويرها من قبل شركة Microsoft، تُستخدم لتحويل كميات كبيرة من البيانات إلى رؤى مرئية تفاعلية وتقارير غنية بالمعلومات. تمكن هذه الأداة الشركات من مراقبة أداء الأعمال واتخاذ قرارات استراتيجية بناءً على معلومات دقيقة يتم تحديثها في الوقت الفعلي. تعتبر Power BI جزءًا من مجال ذكاء الأعمال (Business Intelligence)، الذي يهدف إلى تقديم حلول ذكية تساعد المؤسسات على تفسير البيانات وفهمها بشكل أفضل.

النشأة والتاريخ: أطلقت شركة Microsoft أداة Power BI لأول مرة في عام 2011 كإضافة لبرنامج Excel، قبل أن تصبح أداة منفصلة ومستقلة بذاتها ضمن مجموعة خدمات Microsoft Azure. ومع تزايد الطلب على الأدوات الذكية لتصور البيانات وتحليلها، قامت Microsoft بتطوير Power BI ليصبح منصة متكاملة تحتوي على ميزات متقدمة تشمل تحليل البيانات، الربط المباشر بقواعد البيانات، وتقديم تقارير مرئية تفاعلية. تطورت الأداة سريعًا وأصبحت إحدى أكثر أدوات تحليل البيانات شيوعًا في مختلف القطاعات، خاصة في قطاعي المالية والتجارة. أداة Power BI ليست نتاجًا لاختراع فردي أو نظرية وضعها شخص واحد، بل هي نتيجة عمل فريق تطوير في شركة مايكروسوفت.

²⁶ Provost, F., & Fawcett, T. (2013). *Data Science for Business: What You Need to Know About Data Mining and Data-Analytic Thinking*. O'Reilly Media.

تم إطلاق Power BI لأول مرة في عام 2015 كجزء من مجموعة منتجات مايكروسوفت لتوفير حلول تحليل البيانات وذكاء الأعمال، والشخصيات البارزة وراء Power BI :

- عامر أبايواتا (Amir Netz)²⁷: يُعتبر من أبرز الشخصيات في مايكروسوفت وراء تطوير أدوات التحليل وذكاء الأعمال، بما في ذلك Power BI. شغل منصب كبير المهندسين في تطوير Power BI ، وله دور كبير في تصميم واجهة المستخدم وتجربة التحليل السهلة التي توفرها الأداة.

- ثيو هيجياما (Thiago Higuchi) وآشوين راماسوامي (Ashwin Ramasamy) : ساهموا أيضًا في عملية تطوير منصة Power BI وإضافة التحسينات اللازمة.

تعاون هؤلاء المطورون والمهندسون لتصميم أداة توفر إمكانيات تحليل البيانات لمستخدمي مايكروسوفت وتتكامل بسلاسة مع منتجاتها الأخرى مثل Excel و Microsoft Azure.

أصل التسمية: يرمز مصطلح Power BI إلى "Business Intelligence" ، الذي يشير إلى ذكاء الأعمال، أي استخدام البيانات لدعم القرارات الاستراتيجية. تسمية "Power" تعبر عن قدرة الأداة على تقديم إمكانيات قوية لتحليل وتصوير البيانات.

أهمية النظرية وتركزها: تركز أداة Power BI على تمكين المستخدمين من تحويل البيانات الخام إلى رؤى قابلة للفهم والتطبيق من خلال واجهة بصرية سهلة الاستخدام. تسمح الأداة بتكامل البيانات من مصادر متعددة مثل قواعد البيانات، الملفات، والخدمات السحابية، مما يسهل على الشركات تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية وتحليل الأنماط. في القطاع المالي، تتيح Power BI للبنوك إعداد تقارير متقدمة عن التحصيل والمبيعات، وتتبع الأداء المالي لحظيًا.

²⁷ Whitehorn, M., Zare, R., & Pasumansky, M. (2005). *Fast Track to MDX* (2nd ed.). Springer. ISBN: 9781846281747.

تطبيقات النظرية في البحث الحالي: في البحث الحالي حول تأثير العلاقة بين التحصيل والمبيعات في البنوك السعودية، يمكن استخدام Power BI لدعم عمليات التحصيل والمبيعات عبر إعداد تقارير تفاعلية حيث يمكن للبنوك استخدام Power BI لإنشاء تقارير دورية حول أداء التحصيل والمبيعات، مما يساعد في فهم النمط المالي لعملاء البنك وتوقع سلوكهم في السداد. تحليل سلوك العملاء حيث من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عبر Power BI، يمكن للبنوك التعرف على سلوكيات العملاء، مثل تأخير السداد أو طلبات القروض المتكررة، مما يساهم في تحسين استراتيجيات التحصيل. تطوير استراتيجيات المبيعات أيضاً تساعد التقارير المرئية التي يقدمها Power BI في تحديد فرص النمو في المبيعات، حيث يمكن تحليل بيانات العملاء بشكل فوري واقتراح المنتجات أو الخدمات المناسبة لهم بناءً على سلوكهم وتاريخهم المالي. دعم اتخاذ القرار أيضاً تسمح لوحة التحكم التفاعلية التي يوفرها Power BI للإدارة بمراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن التحصيل والمبيعات.

أمثلة عملية لتطبيق Power BI في البنوك، تجد لوحة تحكم التحصيل حيث يمكن للبنوك إنشاء لوحة تحكم لمراقبة أداء فريق التحصيل، مع مؤشرات عن معدل السداد، العملاء المتخلفين عن السداد، ومجموع الديون المحصلة شهرياً. ولدينا من الممكن أيضاً إنشاء تقارير مبيعات المنتجات المالية، حيث تستطيع البنوك باستخدام Power BI إعداد تقارير تفاعلية تعرض المنتجات المالية الأكثر شعبية، وتقدم توقعات بالمبيعات المستقبلية استناداً إلى التحليل التنبؤي للبيانات. بهذه الطرق تجد احتمالية التكامل مع رؤية السعودية 2030 والتي قد تساعد استخدامات Power BI في دعم رؤية السعودية 2030 من خلال تعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي أيضاً، وزيادة الكفاءة التشغيلية. بفضل Power BI، يمكن للبنوك السعودية تقديم تقارير مالية دقيقة، وتحسين إدارة البيانات، مما يساهم في تحسين الشفافية وكفاءة القرارات المالية داخل المؤسسات.

6.3.2 نظرية إنترنت الأشياء: ²⁸

التعريف الأساسي: تُعرف أوراكل نظرية إنترنت الأشياء (IoT) بأنها نظام من الأجهزة والأشياء المترابطة التي تتصل بالإنترنت لتبادل البيانات فيما بينها وتعمل معاً بشكل ذكي لتحقيق مهام معينة. تشمل هذه الأجهزة كل شيء من الهواتف الذكية والأجهزة المنزلية إلى المركبات وأنظمة المدن الذكية. تهدف إنترنت الأشياء إلى تحسين الكفاءة وتوفير بيانات دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات سريعة وذكية في مختلف القطاعات.

²⁸ Sinclair, B. (2017). *IoT Inc: How Your Company Can Use The Internet Of Things To Win In The Outcome Economy*.

النشأة والتاريخ: ظهر مصطلح إنترنت الأشياء لأول مرة في عام 1999 على يد كيفن أشتون، الباحث البريطاني في مجال التكنولوجيا، والذي ابتكر هذا المصطلح أثناء عمله في مشروع متعلق بربط الأجهزة الذكية بشبكة الإنترنت. كانت فكرة أشتون تقوم على استخدام تكنولوجيا تحديد الهوية عبر موجات الراديو (RFID) لربط الأجهزة وجمع البيانات بطريقة تلقائية. مع تطور التكنولوجيا اللاسلكية، توسع مفهوم إنترنت الأشياء ليشمل أنواعًا متعددة من الأجهزة التي يمكنها الاتصال بالإنترنت، وأصبح من أهم التوجهات التقنية في القرن الواحد والعشرين.

الأهمية: كما ذكرت هارفرد مراجعة الاعمال - على انه تركز نظرية إنترنت الأشياء على تحقيق تكامل بين الأجهزة المختلفة لجمع البيانات وتحليلها، مما يوفر رؤى عميقة حول الأنشطة والأحداث. تهدف هذه النظرية إلى تمكين الأنظمة الذكية من اتخاذ قرارات بناءً على البيانات التي تتلقاها من الأجهزة المتصلة، وبالتالي تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء. يعتبر إنترنت الأشياء أحد الركائز الأساسية للتحويل الرقمي، حيث يُستخدم في قطاعات عديدة مثل الرعاية الصحية، المدن الذكية، الزراعة، وكذلك القطاع المالي.

التطبيقات في القطاع البنكي: بالنسبة لتحليل المعاملات المالية قد تساعد IoT البنوك في فهم سلوكيات العملاء وتوقع أنماط السداد. أما بالنسبة لتحسين خدمات العملاء، فستجد تقديم خدمات مخصصة بناءً على بيانات الموقع والسلوك. ومن ناحية إدارة المخاطر، ستوفر تحليل سلوك العملاء في الوقت الفعلي لاتخاذ إجراءات وقائية في التحصيل. فقد تحتاج البنوك إلى تطوير أنظمتها الحالية لضمان التوافق مع تكنولوجيا إنترنت الأشياء، مما قد يتطلب تغييرات جذرية في هيكلة العمل والبرمجيات.

5.2.2 خلاصة المبحث الثالث:

كما وضحنا في كل نظرية، يعد توظيف التكنولوجيا المتقدمة، مثل أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) والذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT)، خطوة استراتيجية لتعزيز كفاءة عمليات التحصيل والمبيعات في القطاع البنكي. فقد أظهرت نظرية RPA أن أتمتة المهام الروتينية والمتكررة تخفض الجهد البشري وتقلل الأخطاء، مما يدعم البنوك في تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة للعملاء. أما نظرية الذكاء الاصطناعي فتوضح كيف يمكن للبنوك تحليل بيانات العملاء والتنبؤ باحتياجاتهم، ما يتيح اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة ويزيد من فرص النجاح في التحصيل ورفع مستوى المبيعات.

من جهة أخرى، تركز نظرية إنترنت الأشياء على التكامل بين الأجهزة المتصلة، مما يساهم في تحسين فهم البنوك لسلوكيات العملاء من خلال البيانات الحية، ويدعم اتخاذ قرارات فورية تعزز من ولاء العملاء وتواكب توقعاتهم. يتيح هذا الدمج التكنولوجي فرصة للبنوك السعودية للتقدم في مجال التحصيل والمبيعات بما يتماشى مع أهداف رؤية 2030 في التحول الرقمي، مما يعزز من كفاءة العمليات ويضع البنوك في موقع ريادي في تقديم الخدمات.

وبالتالي، يشكل المبحث الثالث إطاراً لدراسة أثر التكنولوجيا في تطوير العمليات البنكية، مما يمهد الطريق للتركيز على استراتيجيات الاستدامة في العمليات المالية ودعم النمو الاقتصادي، والتي سيتم استعراضها في المباحث اللاحقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تناول الباحث في هذا الفصل وصفا لإجراءات الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة، وتتضمن تحديد المنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأدوات الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

1.3 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، الذي عرفه د. عبود عبدالله العسكري (2004، ص.6)²⁹ بأنه "تستخدمه العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية، ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والاحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات. ويعد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته. ويأتي على مرحلتين. الأولى مرحلة الاستكشاف والصياغة التي تحتوي بدورها على ثلاث خطوات هي تلخيص تراث العلوم الاجتماعية فيما يتعلق بموضوع الدراسة، ثم تحليل بعض الحالات التي تزيد من استبصارنا بالمشكلة وتلقي الضوء عليها أما المرحلة الثانية فهي مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات وتقديم تفسير ملائم لها". هذا المنهج مناسب لدراسة العلاقة بين كفاءة التحصيل وزيادة المبيعات في البنوك السعودية، حيث يمكن الباحث من تحليل البيانات بشكل كمي ونوعي وفهم تأثير كفاءة التحصيل على الأداء المالي للبنوك.

2.3 مجتمع الدراسة وعينته:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية، مما يشمل الموظفين ذوي الصلة المباشرة بإجراءات التحصيل وتحقيق المبيعات. ولضمان تمثيل شامل لمجتمع الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية شملت 120 موظفًا من إدارات التحصيل والمبيعات في عدد من البنوك الرئيسية داخل المملكة العربية السعودية. حيث إن أقل عدد مقبول لعينة البحث عند درجة ثقة 95% حسب معادلة ستيفن ثامبسون (Thompson, 2012). وهو أقل من عدد الاستجابات التي تحصل عليها الباحث. حيث وُزِعَ الاستبيان على العينة باستخدام رابط إلكتروني يسهل الوصول إليه، ومن خلاله تم تجميع الردود وتحليلها بشكل مفصل.

²⁹ العسكري، ع. ع. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ص. 6.

3.3 خصائص عينة الدراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل البيانات الأساسية:

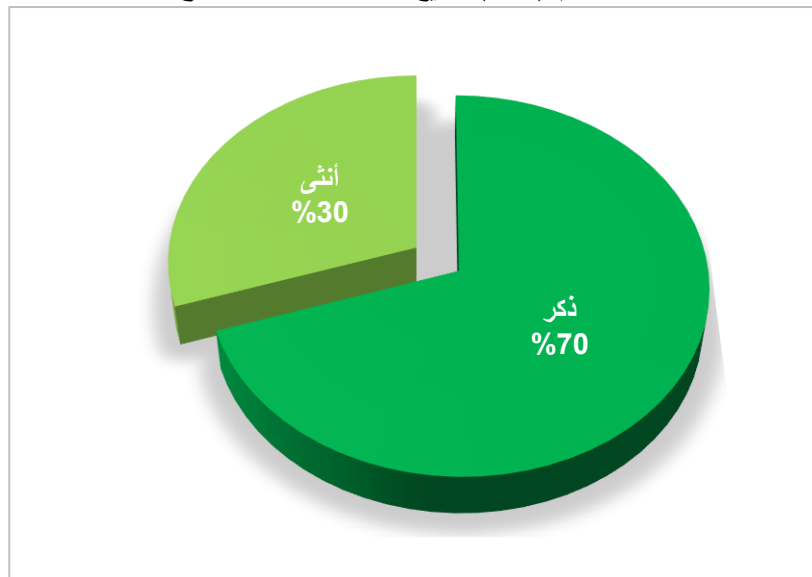
أ - توزيع أفراد العينة حسب النوع.

الجدول رقم (1-3) توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	84	70%
أنثى	36	30%
الدرجة الكلية	120	100%

يتبين من الجدول السابق: أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة الدراسة حسب (النوع) هي (70%)، وخاصة بـ(الذكور)، بينما جاءت أقل نسبة (30%) وهي الخاصة بـ(الإناث).

الشكل رقم (1-3) توزيع أفراد العينة حسب النوع



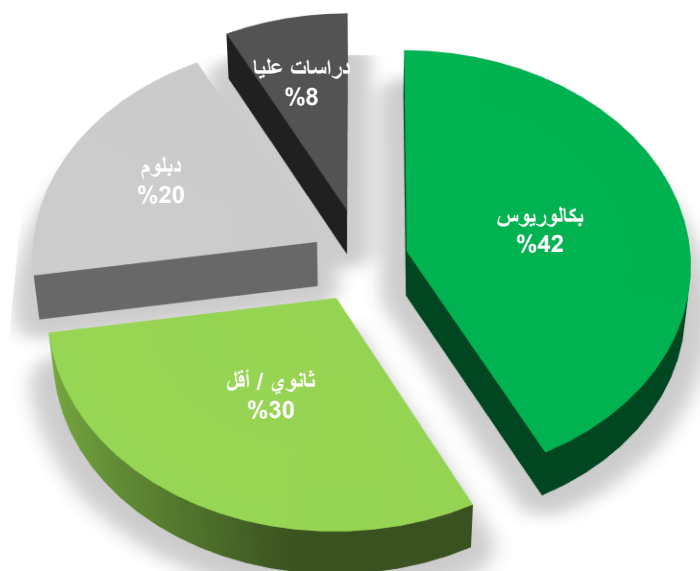
ب - توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم (2-3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسب المئوية
بكالوريوس	51	43%
ثانوي / أقل	36	30%
دبلوم	24	20%
دراسات عليا	9	8%
الدرجة الكلية	120	100%

يتبين من الجدول السابق: أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة الدراسة حسب (المؤهل العلمي) هي (51%)، وخاصة بـ(بكالوريوس)، بينما جاءت أقل نسبة (8%) وهي الخاصة بـ(دراسات عليا).

الشكل رقم (2-3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



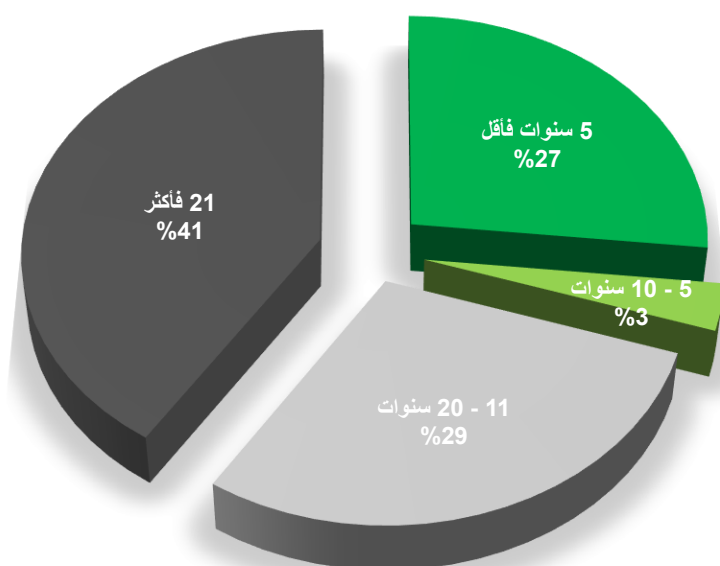
أ - توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

الجدول رقم (3-3) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسب المئوية
5 سنوات فأقل	32	27%
سنوات 5 - 10	4	3%
سنوات 11 - 20	35	29%
21 فأكثر	49	41%
الدرجة الكلية	120	100%

يتبين من الجدول السابق: أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة الدراسة حسب (سنوات الخبرة) هي (41%)، وخاصة بـ(21 فأكثر)، بينما جاءت أقل نسبة (3%) وهي الخاصة بـ(5 - 10 سنوات).

الشكل رقم (3-3) توزيع أفراد العينة حسب النوع



4.3 وصف أداة الدراسة (الاستبيان):

استخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة. وقد عرفه د. عقيل حسين عقيل (1999، ص.149)³⁰ في [كتابه فلسفة مناهج البحث العلمي] بأنه "مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع. والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة. وهذا ليس بالضرورة أن يكون صواباً، لأن الصواب ينبع من المصادر التي تلم بالموضوع وتعايشه، لا من توقعات الباحث الذي لم يعرف حقيقة الموضوع، ويود أن يعرف عنه."

يعد هذا التعريف مناسباً لأداة الدراسة الحالية، حيث يقودنا إلى التنبؤ بدراسة العلاقة بين كفاءة التحصيل وزيادة المبيعات في البنوك السعودية، مما يمكن الباحث من الحصول على البيانات بشكل كمي ونوعي وفهم تأثير كفاءة التحصيل على الأداء المالي للبنوك.

يتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الجزء الأول: يتناول البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. يهدف هذا الجزء إلى فهم الخصائص العامة للمشاركين وتحديد توزيع العينة.
2. الجزء الثاني: يركز على مستوى التعاون بين إدارات المبيعات والتحصيل، حيث يحتوي على أسئلة تقيس مدى التعاون والتنسيق بين الإدارتين. ويهدف هذا الجزء إلى تحليل العوامل التي قد تؤثر على فعالية التحصيل وزيادة المبيعات.
3. الجزء الثالث: يتناول استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، وقياس تأثير هذه التقنيات في كفاءة التحصيل والأداء المالي. يتضمن هذا الجزء أسئلة حول دور التكنولوجيا في تحسين إدارة التحصيل وتطوير استراتيجيات المبيعات.

³⁰ عقيل، ع. ح. (1999). فلسفة مناهج البحث العلمي، ص. 149.

تم تطوير أسئلة الاستبيان بناءً على الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، لضمان شمولية الأداة وملاءمتها لأهداف الدراسة. كما تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحديد مستويات الردود، حيث يتراوح المقياس من (1) "أوافق بشدة" إلى (5) "أعارض بشدة"، مما يتيح للمشاركين التعبير عن مدى توافقهم مع العبارات المطروحة.

تم اعتماد أسلوب الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات وتحقيق أهداف البحث نظرًا لسهولة تنفيذه، وتكلفته المنخفضة، ودقته في توفير نتائج متنوعة. وقبل نشر الاستبيان على نطاق واسع، تم اختباره بشكل تجريبي على مجموعة صغيرة من المشاركين بهدف التأكد من فعاليته وموثوقية نتائجه. بعد جمع البيانات، جرى تحليلها واستخلاص النتائج باستخدام برنامج SPSS .

5.3 مراحل إعداد أداة البحث:

المرحلة الأولى: قام الباحث بتحديد الهدف الرئيسي للبحث وهو التعرف على تأثير المبيعات على التحصيل بالتطبيق على قطاع البنوك السعودية في منطقة مكة المكرمة، جدة، بالمملكة العربية السعودية.

المرحلة الثانية: تحديد مجالات القياس لأداة البحث: تمثلت مجالات القياس لأداة البحث في جزئين:

1. الخصائص الديموغرافية:

Q1 الجنس - Q2 جهة العمل - Q3 العمر - Q4 عدد سنوات الخبرة -
Q5 المستوى التعليمي - Q6 الوظيفة.

1. الجنس (Q1) يتم تحديد جنس المشارك، ذكر أو أنثى، لتحديد تأثير هذا العامل الديموغرافي.

2. جهة العمل (Q2) يتم سؤال المشارك عن الإدارة التي يعمل بها، سواء كانت إدارة التحصيل أو المبيعات، بهدف فهم العلاقة بين هذه الإدارات داخل القطاع المصرفي.

3. العمر : (Q3) يُطلب من المشاركين تحديد فئة أعمارهم من بين الخيارات المتاحة، مثل: 20 - 30 سنة، 31 - 39 سنة، 40 - 49 سنة، و 50 سنة فأكثر. هذا السؤال يساعد في تقييم اختلاف وجهات النظر وفقاً للفئة العمرية.

4. عدد سنوات الخبرة : (Q4) يقيم السؤال سنوات خبرة المشاركين في القطاع المصرفي وفق فئات متعددة (أقل من 5 سنوات، 11-20 سنة، 21 سنة فأكثر) لفهم تأثير الخبرة العملية على وجهات النظر.

5. المستوى التعليمي : (Q5) يتم السؤال عن المؤهل العلمي الأخير الذي حصل عليه المشارك، مثل الثانوية العامة أو أقل، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا، وذلك لمعرفة دور المستوى التعليمي في فهم التحديات المهنية.

6. الوظيفة (Q6): يحدد السؤال الوظيفة الحالية للمشارك، سواء كان موظفاً عادياً، مدير قسم، أو رئيس فريق، بهدف دراسة العلاقة بين مستوى الوظيفة ووجهات النظر تجاه التحديات المهنية والعلاقة بين الإدارات المختلفة.

2. محاور الدراسة:

العلاقة بين التحصيل والمبيعات، التحديات والتنسيق، الحلول والابتكارات، النتائج المتوقعة و مستوى الموافقة. حيث أن محاور الدراسة المذكورة في الاستبيان تتناول عدة جوانب رئيسية لتقييم العلاقة بين التحصيل والمبيعات في القطاع المصرفي السعودي، وتفصيلها كما يلي:

1. العلاقة بين التحصيل والمبيعات:

يتناول هذا المحور كيفية تفاعل إدارات التحصيل والمبيعات داخل البنك ومدى قوة أو ضعف هذه العلاقة. الهدف هنا هو تحليل إذا ما كانت هناك علاقة قوية بين الإدارتين تساهم في تعزيز الأداء العام للبنك، أو إذا كانت العلاقة متوسطة أو ضعيفة تؤثر سلباً على الأداء.

2. التحديات والتنسيق:

يركز هذا المحور على تحديد أبرز التحديات التي تواجهها كل من إدارة التحصيل وإدارة المبيعات في تنسيق العمل فيما بينهما. حيث تتضمن التحديات المحتملة نقص التواصل بين الإدارتين، عدم توفر بيانات كافية، أو وجود اختلافات استراتيجية تؤثر على العمل المشترك.

3. الحلول والابتكارات:

يستعرض هذا المحور الحلول المقترحة لتعزيز التعاون بين التحصيل والمبيعات، مثل تنظيم اجتماعات دورية، تطوير نظام مكافآت للعملاء الملتزمين، إنشاء نظام إدارة بيانات متكامل، أو إنشاء وحدة مشتركة لتحليل وتقييم العملاء. والهدف هو إيجاد حلول مبتكرة لتحسين العمل المشترك وضمان أداء أعلى للبنك.

4. النتائج المتوقعة:

يناقش هذا المحور التوقعات المرتبطة بتعزيز التعاون بين التحصيل والمبيعات، وكيف يمكن لهذا التعاون أن يحسن أداء البنك بشكل عام. ويُطلب من المشاركين تقدير ما إذا كان هذا التعاون سيؤدي إلى تحسن كبير، متوسط، بسيط، أو عدم وجود أي تحسن.

5. مستوى الموافقة:

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى موافقة المشاركين على عبارات متعلقة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في البنك مثل الذكاء الاصطناعي، والتحقق الآلي، وتكنولوجيا الروبوتات. حيث يتم تحديد مدى التوافق الشخصي للمشاركين مع هذه العبارات، مما يساعد في تحليل تقبل التكنولوجيا في تحسين التعاون بين الإدارات وتطوير أداء البنك.

تُظهر هذه المحاور رؤية شاملة للعلاقة بين التحصيل والمبيعات وأثرها على الأداء البنكي، حيث تسعى الدراسة إلى تقديم فهم متكامل للتحديات الحالية، وتقديم حلول محتملة، وتقييم النتائج المتوقعة بناءً على آراء المشاركين.

المرحلة الثالثة: إعداد العبارات الأولية لأداة البحث: بعد تحديد مجالات الاستبيان، تم صياغة العبارات بالاستناد إلى مراجعة الإطار النظري والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية. وقد تمت صياغة عبارات كل مجال بما يتوافق مع التعريفات الإجرائية للمجال المستهدف في الاستبيان.

المرحلة الرابعة: تحديد مقياس الاستجابات للمتغيرات الديموغرافية وأسئلة الاستبيان: تم تصميم استجابات المتغيرات الديموغرافية وأسئلة الاستبيان وفقاً لمقياس محدد، حيث شملت المتغيرات الديموغرافية مثل "النوع" و"القسم" و"الفئة العمرية" و"سنوات الخبرة" و"المستوى التعليمي" و"المستوى الوظيفي"، وتم تخصيص أرقام لكل فئة على النحو التالي: (1) للذكور و(2) للإناث، وهكذا لبقية الفئات.

بالنسبة لأسئلة الاستبيان، تم اعتماد مقياس تدريجي لتقييم مستوى جودة البيانات، تأثير البيانات، تحديات التواصل، برامج المكافآت، أهمية البرنامج، ومستوى تحسين النظام. وتمثل المقياس التدريجي في "غير موجودة"، "ضعيفة"، "متوسطة"، "قوية"، و"قوية جداً"، وتم تخصيص الأرقام 1، 2، 3، 4، و5 على التوالي لكل مستوى.

كما شمل المقياس مستوى الموافقة على الأسئلة الرئيسية (Q13 إلى Q16) حيث كانت الخيارات "أعارض بشدة"، "أعارض"، "محايد"، "أوافق"، و"أوافق بشدة"، وتخصيص الأرقام 1، 2، 3، 4، و5 لكل خيار وفقاً لمستوى الموافقة.

المرحلة الخامسة: إعداد تعليمات أداة البحث: تم إعداد تعليمات الاستبيان لتوضيح الهدف من الدراسة لأفراد العينة، مع الحرص على أن تكون العبارات واضحة وسهلة الفهم وتتناسب مع مستوى المستجيبين. كما تم تبسيط صياغة البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتأكيد على ضمان خصوصية وسرية المعلومات المقدمة من قبل المشاركين.

المرحلة السادسة: إعداد الاستبانة في صيغتها النهائية وتطبيقها على العينة المستهدفة، وذلك من خلال تحويلها إلى استمارة إلكترونية عبر منصة Google Drive، ومن ثم مشاركة الرابط الإلكتروني مع العينة المستهدفة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي لتسهيل الوصول والمشاركة الفعالة.

6.3 صدق الأداة وثباتها:

1.6.3 صدق الأداة (الاستبيان):

1. صدق المحكمين:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان وصياغة فقراته بشكل دقيق ومتكامل، تم عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال لضمان دقة وفعالية الأداة، والتأكد من توافقها مع أهداف الدراسة. وقد قام المحكمون بمراجعة الاستبيان وتقييم مدى وضوح الفقرات وشموليتها، بالإضافة إلى التأكد من اتساقها مع المفاهيم النظرية والإجرائية للدراسة، وتقديم الملاحظات اللازمة لتحسين صياغته. كما هدفت هذه الخطوة إلى تعزيز مصداقية الأداة وضمان قدرتها على جمع البيانات المطلوبة بدقة وموثوقية لتحقيق النتائج المرجوة من البحث.

وذلك للتأكد من مدى كل فقرة من فقراتها بالمحور الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية وملائمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، واقتراح طرق تحسينها وذلك بالحذف أو بالإضافة أو اعداد الصياغة أو غير ما ورد مما يرويه مناسباً، وفق تخصصاتهم المهنية ودراساتهم أو التدريبات والاعمال التي يقومون بها في أي من الإدارات سواء كانت بالتحصيل ام المبيعات في قطاع البنوك السعودية.

بعد استلام النسخ المحكّمة من السادة المحكمين، وبناءً على توصياتهم وملاحظاتهم، قام الباحث بإعادة صياغة الاستبيان، حيث شمل التعديل حذف بعض الفقرات وإعادة صياغة أخرى. وقد تم الاتفاق على هذه التعديلات من قبل أكثر من 87% من المحكمين، مما ساهم في تحسين جودة الأداة وتوافقها مع أهداف الدراسة. وبهذا أصبح الاستبيان في صورته النهائية، متضمناً 16 فقرة موزعة على 6 محاور، مع تخصيص جزء مفتوح للمشاركين للتعبير عن آرائهم بحرية، مما يتيح جمع بيانات أكثر تنوعاً وشمولية.

2. صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

لتقييم موثوقية الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، تم حساب الثبات الداخلي عبر معامل ارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان. تم تنفيذ هذا التحليل على بيانات تم جمعها من عينة استطلاعية مؤلفة من 120 مشاركاً يعملون في القطاع المصرفي في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية. من خلال قياس الترابط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تتبعه، تم التحقق من مدى الاتساق الداخلي للأداة، مما يعكس دقة وموثوقية القياسات المستخدمة.

جدول (1-5): نتائج الثبات الداخلي لمحاور الاستبيان

م	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	العلاقة بين التحصيل والمبيعات: X1	0.609	0.01
2	تأثير التعاون على رضا العملاء: X2	0.300	0.01
3	التحديات التي تواجه الإدارات: X3	0.292	0.01
4	فعالية الحلول المقترحة: X4	0.506	0.01
5	تأثير التكنولوجيا على الأداء: X5	0.220	0.01
6	النتائج المتوقعة من التعاون: X6	0.198	0.03
7	استخدام التكنولوجيا في البنك: X7	0.338	0.01
8	سجلات الأتمتة المصرفية: X8	0.155	0.09
9	استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك: X9	0.341	0.01
10	استخدام الأتمتة الروبوتية في البنوك: X10	0.369	0.01

تم استخدام معامل بيرسون لقياس مدى قوة واتجاه العلاقة بين كل متغير فردي (من X1 إلى X10) والدرجة الكلية (TOTAL) في الجدول المرفق. يُظهر الجدول أن قيمة معاملات الارتباط تتراوح بين 0.155 و 0.609، مما يعكس تنوعاً في مستوى قوة العلاقة بين المتغيرات الفردية والدرجة الكلية. على سبيل المثال، أظهر المتغير X1 علاقة إيجابية قوية مع الدرجة الكلية (TOTAL) حيث بلغ معامل الارتباط 0.609، بينما أظهر المتغير X8 ارتباطاً ضعيفاً نسبياً بلغت قيمته 0.155.

أما بالنسبة لمستوى الدلالة الإحصائي (Sig. 2-tailed)، فإنه يوضح ما إذا كانت العلاقات المكتشفة ذات دلالة إحصائية ويمكن تعميمها. إذا كانت قيمة الدلالة أقل من 0.05، فهذا يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية عند مستوى ثقة 95%، وإذا كانت أقل من 0.01، فهذا يعني أنها ذات دلالة قوية عند مستوى ثقة 99%. في الجدول، أظهرت معظم المتغيرات X1، X2، X3، X4، X5، X6، X7، X9، وX10 دلالات إحصائية قوية، مما يشير إلى أن العلاقات بينها وبين الدرجة الكلية ليست عشوائية. بينما المتغير X8، الذي ظهر بمستوى دلالة 0.090، لم يصل إلى مستوى الدلالة المقبول عند 0.05، مما يعني أن العلاقة بينه وبين الدرجة الكلية قد تكون ضعيفة إحصائياً.

الخلاصة العامة:

بناءً على تحليل معاملات الارتباط ومستويات الدلالة، يمكن القول إن هناك ارتباطاً إيجابياً عامًا بين المتغيرات والدرجة الكلية (TOTAL) بمستوى دلالة قوي لمعظم المتغيرات. القيم المرتفعة لبعض المتغيرات مثل X1 وX4 تشير إلى أن بعض المحاور لها تأثير أكبر وأكثر دلالة إحصائية على الدرجة الكلية.

جدول (5-2): نتائج الثبات الداخلي لمحاور الاستبيان في SPSS

Pivot Table Correlations

FileEditViewInsertPivotFormatHelp

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. المعالجة بالأدوات المستخدمة الإحصائية بالبحث:

في إطار المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS (الإصدار 27)، وقد تم إجراء العديد من التحليلات والاختبارات الإحصائية للتحقق من أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلات الباحث، وتشمل الأدوات والإجراءات المستخدمة ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية:
لوصف خصائص عينة الدراسة بناءً على المتغيرات الديموغرافية.
 - معامل ارتباط بيرسون:
لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة والتحقق من ارتباط العبارات مع الدرجة الكلية لكل محور.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنتائج الأخرى:
مثل الوزن النسبي، المستوى، والترتيب للإجابة عن تساؤلات البحث وتفسير نتائج الدراسة.
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) :
لاختبار فرضيات البحث وتحديد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات الدراسة المختلفة.
- هذه الأدوات الإحصائية تمثل إطار التحليل المستخدم لتحقيق الأهداف البحثية وتقديم استنتاجات دقيقة بناءً على البيانات المتاحة.

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات

1.4 مقدمة

يستعرض هذا الفصل النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي للبيانات التي جُمعت باستخدام الاستبيان، وذلك بهدف الإجابة على الأسئلة البحثية المطروحة. كما يتضمن هذا الفصل فحص فرضيات البحث، وعرض مجموعة من النتائج المستخلصة، بالإضافة إلى تقديم توصيات ومقترحات بناءً على تلك النتائج.

2.4 تحليل البيانات

يتناول هذا القسم من البحث وصفاً شاملاً للمتغيرات المدروسة، ويعرضها كالتالي:

أولاً: العلاقة بين التحصيل والمبيعات والعوامل الأخرى

تم تحليل المتغير الأول في أداة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وهو مقياس لمدى تشتت القيم حول المتوسط الحسابي، حيث يعكس الانحراف المعياري مدى بعد أو قرب القيم عن المتوسط الحسابي، حيث يشير انحراف معياري صغير إلى تجمع القيم حول المتوسط، بينما يشير انحراف معياري كبير إلى تباعد القيم عنه. بالإضافة إلى النتيجة والوزن النسبي علماً أن

$$\text{الوزن النسبي} = (\text{القيمة الفعلية للعنصر} / \text{المجموع الكلي لجميع القيم}) \times 100$$

وكذلك تحديد المستوى والرتبة لكل عبارة من عبارات المتغير. مثال على مستويات التصنيف بناءً على الوزن النسبي: مستوى مرتفع: عندما يكون الوزن النسبي أكثر من 10%. ومستوى متوسط: عندما يكون الوزن النسبي بين 5% و10%. ومستوى منخفض: عندما يكون الوزن النسبي أقل من 5%. يُوضح الجدول (4-1) تفاصيل هذه التحليلات.

جدول (4-1): ملخص إحصائي لمتغير العلاقة بين التحصيل والمبيعات والعوامل الأخرى.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
1	كيف تصف العلاقة بين إدارية التحصيل والمبيعات في البنك؟	3.01	1.41	8.87%	متوسط
2	إلى أي مدى تعتقد أن التعاون بين التحصيل والمبيعات يمكن أن يقلل من معدلات تعثر العملاء؟	2.52	1.08	7.42%	متوسط
3	ما هو التحدي الأكبر الذي تواجهه إدارتك في التعامل مع الإدارة الأخرى؟	2.07	0.81	6.09%	متوسط
4	أي من الحلول التالية تعتقد أنها الأنسب لتعزيز 10 التعاون بين الإدارتين؟	2.43	1.11	7.15%	متوسط
5	ما مدى أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، والتحقق الآلي لتعزيز التعاون بين إدارات التحصيل والمبيعات؟	2.04	0.81	6.02%	متوسط
6	في حال تم تعزيز التعاون بين التحصيل والمبيعات، ما مدى توقعك لتحسن أداء البنك بشكل عام؟	1.98	0.81	5.82%	متوسط
7	البنك يستخدم التكنولوجيا الحديثة في الإنترنت، التحويلات، أجهزة الصرافة، والهواتف	4.39	0.65	12.95%	مرتفع
8	البنك يحافظ على سجلات خالية من الأخطاء عبر التحقق الآلي، الوصول والصلاحيات	4.48	0.58	13.20%	مرتفع
9	البنك يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، كشف الاحتيال والتحليل الشخصي	4.43	0.66	13.06%	مرتفع
10	البنك يستخدم تكنولوجيا الروبوت في أتمتة العمليات الروتينية، والرد على الاستفسارات	4.36	0.63	12.86%	مرتفع

جدول (4-2): ملخص إحصائي لمتغير العلاقة بين التحصيل والمبيعات والعوامل الأخرى في SPSS

Pivot Table Statistics											
Statistics											
	Relationship Classify	Collaboration s Impact Customer	Departments Challenges	Solutions Cooperation	Technology Impact	Expected results	Bank Technology Uses	Automation Banking Records	Banks AI Utilizations	RPA Banks Uses	
N Valid	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.0083	2.5167	2.0667	2.4250	2.0417	1.9750	4.3917	4.4750	4.4250	4.3583	
Median	3.0000	2.0000	2.0000	3.0000	2.0000	2.0000	4.0000	5.0000	4.0000	4.0000	
Mode	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00 ^a	4.00	5.00	5.00	4.00	
Std. Deviation	1.41121	1.07675	.80683	1.10509	.81370	.81439	.65203	.57923	.65674	.63240	
Variance	1.992	1.159	.651	1.221	.662	.663	.425	.336	.431	.400	
Range	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
Maximum	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
Sum	361.00	302.00	248.00	291.00	245.00	237.00	527.00	537.00	531.00	523.00	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

بناءً على الجدول رقم (4-1) أعلاه الخاص بمحور العلاقة بين التحصيل والمبيعات والعوامل الأخرى، يظهر أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين في الدراسة يقع ضمن المستوى "مرتفع" بمتوسط حسابي قدره (3.35) وانحراف معياري قدره (0.98)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (1.98 - 4.48) والانحرافات المعيارية بين (0.57 - 1.41)، مما يشير إلى تجانس نسبي في وجهات نظر أفراد العينة حول هذه المحاور.

3.4 تحليل العبارات الفردية

حصل متغير "استخدامات التكنولوجيا في البنوك" على أعلى متوسط حسابي (4.48) وانحراف معياري منخفض نسبياً (0.65)، مما يدل على أن معظم المشاركين يرون أن التكنولوجيا تلعب دوراً هاماً في تحسين التحصيل وتعزيز فعالية المبيعات. هذه النتيجة تتماشى مع دراسة سميث وآخرون (2018)، التي أظهرت أهمية التكنولوجيا في خفض تكاليف التحصيل وزيادة الكفاءة التشغيلية. بالنسبة للمتغير "سجلات الأتمتة في البنوك"، بلغ المتوسط الحسابي (4.47) مع انحراف معياري (0.58)، مما يشير إلى تجانس آراء المشاركين حول فعالية الأتمتة في تحسين عمليات التحصيل. توافقت هذه النتيجة مع دراسة جونز (2020)، التي أكدت أن الأتمتة تسهم بشكل كبير في تقليل الوقت المستغرق في عمليات التحصيل.

"الذكاء الاصطناعي في البنوك" جاء بمتوسط حسابي (4.42) وانحراف معياري (0.65)، مما يعكس توافقاً بين المشاركين على أهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز فعالية التحصيل، وهذه النتيجة مدعومة بما ورد في دراسة لي وآخرون (2017) التي أشارت إلى دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي من خلال تحليل البيانات. "النتائج المتوقعة" جاءت بأقل متوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0.81)، مما يشير إلى اختلاف نسبي بين المشاركين حول أهمية التوقعات على التحصيل والمبيعات. تُظهر هذه النتيجة تناقضاً مع نتائج دراسات مثل جونز (2020)، التي ركزت على أهمية التخطيط المسبق في تحسين الأداء المالي، مما يدل على أن التكنولوجيا قد تكون عاملاً أكثر تأثيراً من التوقعات في البيئة الحالية.

4.4 الربط مع الدراسات السابقة:

تتوافق هذه النتائج بشكل عام مع الأدبيات السابقة التي تؤكد على أهمية التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي والأتمتة في تحسين عمليات التحصيل. على سبيل المثال، تشير دراسة أناغا ماهيش كولكارني وآخرون (2023) إلى أن جودة الخدمات التقنية تعزز من رضا العملاء وتساهم في تحسين العلاقة بين التحصيل والمبيعات. كما أظهرت دراسة إجناسيو كريسيو وارفيند جوفينداراجان (2018) أن التحليلات الرقمية تزيد من كفاءة التحصيل وتقلل من التكاليف، مما يعزز نتائج التحليل الحالي.

استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) في هذا البحث يهدف إلى فهم الفروق بين المجموعات فيما يتعلق بتأثير العوامل المختلفة، وفيما يلي سنتطرق لدراسة بناء للنتائج بالجدول:

جدول رقم (3-4): اختبار تحليل التباين انوفا لفرضية العلاقة

ANOVA

Relationship Classify

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.800	3	2.933	1.491	.221
Within Groups	228.192	116	1.967		
Total	236.992	119			

فيما يتعلق بفرضية تأثير العلاقة بين تصنيف التحصيل والمبيعات (Relationship Classify) ، فقد نصت الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصنيفات العلاقة بين التحصيل والمبيعات عبر الفئات المختلفة. بعد تحليل البيانات باستخدام اختبار ANOVA ، كانت قيمة Sig. تساوي 0.221، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05. بناءً على هذه النتيجة، لا يتم رفض فرضية العدم، مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعات. هذا يعني أن مستويات العلاقة بين التحصيل والمبيعات لا تؤثر بشكل كبير على تصنيفها، وبالتالي فإن العوامل الأخرى قد تكون أكثر تأثيراً في هذا السياق، وليس هناك تأثير ذو دلالة للمستويات المختلفة من التحصيل والمبيعات في هذه العينة على تصنيفات العلاقة.

جدول رقم (4-4): اختبار تحليل التباين انوفا لفرضية الاتمته

ANOVA

Automation Banking Records

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.387	3	.796	2.459	.066
Within Groups	37.538	116	.324		
Total	39.925	119			

تم اختبار الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير مستوى الأتمتة على سجلات البنوك عبر الفئات المختلفة. بعد تحليل البيانات باستخدام اختبار ANOVA، كانت قيمة Sig. تساوي 0.066، وهي أكبر قليلاً من مستوى الدلالة 0.05. بناءً على هذه النتيجة، لا يتم رفض فرضية العدم، مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعات. هذا يعني أن تأثير مستوى الأتمتة على سجلات البنوك ليس كبيراً بما يكفي ليؤكد وجود فروق جوهرية بين الفئات المختلفة. ومع أن النتيجة تشير إلى تأثير متوسط للأتمتة، إلا أنه ليس تأثيراً قوياً يثبت وجود اختلافات دالة إحصائية بين مستويات الأتمتة المختلفة في هذه العينة.

جدول رقم (4-5): اختبار تحليل التباين انوفا لفرضية التعاون بين الادارات

ANOVA

Collaborations Impact Customer

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.133	1	.133	.114	.736
Within Groups	137.833	118	1.168		
Total	137.967	119			

تم اختبار الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير التعاون على رضا العملاء عبر المجموعات المختلفة، وذلك باستخدام اختبار ANOVA لتحليل البيانات. أظهرت النتائج أن Sum of Squares بين المجموعات بلغ 0.133، بينما كان داخل المجموعات 137.833، مما يعكس مقدار التباين بين الفئات المختلفة وداخل كل فئة. كانت Mean Square بين المجموعات 0.133 وداخل المجموعات 1.168، أما قيمة F فكانت 0.114، وهي مقياس الفرق بين المجموعات. وقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.736 (Sig.)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتاد 0.05. بناءً على هذه النتائج، لا يتم رفض فرضية العدم، حيث أن قيمة Sig. (0.736) أكبر من 0.05، مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعات في تأثير التعاون على رضا العملاء. وبذلك، نستنتج أن مستويات التعاون المختلفة لا تؤدي إلى اختلافات جوهرية في رضا العملاء ضمن هذه العينة. تشير هذه النتيجة إلى أن التعاون قد لا يكون العامل المؤثر الرئيسي على رضا العملاء في هذا السياق، وأن هناك احتمالية لوجود عوامل أخرى أكثر تأثيراً تستدعي المزيد من البحث والتحليل.

نستخدم ببحثنا اختبارات بوست هوك لتحديد أي المجموعات تختلف عن بعضها بشكل دقيق بعد أن يظهر اختبار ANOVA وجود فروق بين المجموعات, كما هو موضح بالشكل التالي.

جدول رقم (4-6): اختبار تحليل التباين انوفا وبوست هوك للفرضية الرئيسية

ONEWAY X9 BY Q6
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05).

Oneway

ANOVA

Banks AI Utilizations

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.660	2	.830	1.956	.146
Within Groups	49.665	117	.424		
Total	51.325	119			

→ Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Banks AI Utilizations

Tukey HSD

(I) Job	(J) Job	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Employee	Team leader	.22727	.12931	.189	-.0797	.5343
	Department head	-.06250	.18332	.938	-.4977	.3727
Team leader	Employee	-.22727	.12931	.189	-.5343	.0797
	Department head	-.28977	.19020	.284	-.7413	.1618
Department head	Employee	.06250	.18332	.938	-.3727	.4977
	Team leader	.28977	.19020	.284	-.1618	.7413

Homogeneous Subsets

Banks AI Utilizations

Tukey HSD^{a,b}

Job	N	Subset for alpha = 0.05
		1
Team leader	44	4.2727
Employee	60	4.5000
Department head	16	4.5625
Sig.		.207

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 29.442.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

تم اختبار الفرضية التي تنص على أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك بناءً على المنصب الوظيفي للعاملين. تم إجراء تحليل ANOVA لتحديد ما إذا كان هناك اختلافات بين الفئات الوظيفية (الموظف، قائد الفريق، رئيس القسم) في استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك. حيث أظهرت نتائج تحليل ANOVA أن Sum of Squares بين المجموعات تساوي 1.660، وداخل المجموعات تساوي 49.665، مما يعكس التباين بين الفئات المختلفة وداخل الفئة نفسها. كانت Mean Square بين المجموعات 830، بينما كانت F-value 1.956، وهي القيمة التي تحدد مدى قوة الفروق بين المجموعات. أما Sig. (P-value) فكانت 0.146، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتاد 0.05.

بناءً على قيمة Sig.، فإن فرضية العدم لا يتم رفضها، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات. بعبارة أخرى، لا يوجد تأثير كبير للمنصب الوظيفي على استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك في هذه العينة. تشير هذه النتيجة إلى أن مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك لا يختلف بشكل جوهري بناءً على الفئة الوظيفية، مما يعكس عدم تأثر هذه الممارسة بتباينات المناصب. نتائج اختبار المقارنات البعدية - (Post Hoc Tests) اختبار توكي (Tukey HSD) أُجري اختبار المقارنات البعدية Tukey HSD لتحليل الفروق بين الفئات الوظيفية بشكل أعمق وتحديد ما إذا كانت هناك فروق بين كل زوج من الفئات الوظيفية. يظهر في عمود Mean Difference (I-J) الفرق في المتوسطات بين كل زوج من الفئات، وقيمة Sig. المرتبطة بكل مقارنة لتوضيح دلالة هذه الفروق.

1. الفرق بين الموظف وقائد الفريق كان -22727 مع قيمة Sig. تساوي 0.189، مما يعني أن هذا الفرق غير دال إحصائياً.
2. الفرق بين الموظف ورئيس القسم كان -06250 مع Sig. تساوي 0.928، وهو أيضاً غير دال إحصائياً.
3. الفرق بين قائد الفريق ورئيس القسم كان 28977 مع Sig. تساوي 0.284، ويعتبر هذا الفرق غير دال إحصائياً كذلك.

تشير نتائج ANOVA واختبار Tukey HSD إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات الوظيفية المختلفة فيما يتعلق باستخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك. حيث أن جميع الفروق بين الفئات (الموظف، قائد الفريق، رئيس القسم) لم تصل إلى مستوى دلالة 0.05، مما يعني أن المنصب الوظيفي ليس له تأثير دال على مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في هذه العينة. تعكس هذه النتيجة عدم تأثير مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك بشكل كبير بالمنصب الوظيفي، مما يشير إلى أن هذا الاستخدام قد يكون سلوكًا موحدًا عبر المناصب المختلفة دون اختلافات جوهرية.

5.4 التوصيات:

بناءً على نتائج هذا البحث، يمكن تقديم التوصيات التالية لتحسين فعالية العلاقة بين التحصيل والمبيعات، وتعزيز استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في البنوك، وزيادة رضا العملاء من خلال التعاون بين الأقسام المختلفة:

تعزيز التعاون بين الأقسام:

بالنظر إلى نتائج تأثير التعاون على رضا العملاء، توصي الدراسة بتشجيع التعاون والتنسيق بين أقسام البنك المختلفة، بما في ذلك قسم التحصيل والمبيعات. يمكن تعزيز التعاون من خلال برامج تدريبية وورش عمل تركز على أهمية التواصل وتوحيد الأهداف لتحقيق رضا العملاء.

تطوير استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات البنوك:

بالنظر إلى نتائج استخدام الذكاء الاصطناعي في البنوك، يُوصى بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي لتسريع العمليات وتحسين الدقة في تحليل بيانات العملاء. على الرغم من أن التأثير لم يكن ذا دلالة إحصائية قوية، فإن تطوير هذه التقنية قد يؤدي إلى تحسين الأداء على المدى الطويل.

زيادة الأتمتة في السجلات البنكية:

أظهرت النتائج عدم وجود تأثير قوي للأتمتة على سجلات البنوك، ولكن من المهم زيادة الأتمتة لتعزيز كفاءة العمل وتقليل الأخطاء البشرية. توصي الدراسة بتوسيع نطاق الأتمتة في العمليات الروتينية وتحديث الأنظمة بشكل دوري للتأكد من كفاءة البيانات وحسن استخدامها.

التركيز على تحسين العلاقة بين التحصيل والمبيعات:

أشارت النتائج إلى أن العلاقة بين التحصيل والمبيعات ليست متأثرة بشكل كبير بالفئات الوظيفية. وبالتالي، يُوصى بوضع استراتيجيات لتحسين تكامل العمليات بين التحصيل والمبيعات لتحقيق أفضل النتائج. قد يتضمن ذلك إنشاء آليات تحفيزية للعاملين في التحصيل لدعم أهداف المبيعات، وضمان تدفق سلس للمعلومات بين الفريقين.

إعادة تقييم عوامل رضا العملاء:

بالنظر إلى أن التعاون لم يكن له تأثير كبير على رضا العملاء في هذا البحث، توصي الدراسة بتوسيع نطاق البحث لتحليل عوامل أخرى قد تؤثر على رضا العملاء، مثل جودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، والشخصية الاحترافية للعاملين. هذا سيساعد على تحديد العوامل الأكثر تأثيراً وبالتالي تحسين تجربة العملاء.

تطبيق نظم تدريب وتطوير متقدمة:

توصي الدراسة بتطبيق برامج تدريب متقدمة تهدف إلى تحسين فهم الموظفين للتكنولوجيا الحديثة، ورفع مستوى مهاراتهم في استخدام الأدوات الرقمية، مما يساهم في تعزيز الكفاءة في التحصيل ويؤدي إلى تحسين الأداء البنكي العام.

استمرار البحث والتحليل:

أخيراً، توصي الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا وفعالية العمليات البنكية بمزيد من التفصيل، وتحليل العوامل الأخرى التي قد تؤثر على رضا العملاء والأداء العام للبنك. يمكن أن تساعد هذه الأبحاث في توجيه قرارات الإدارة وتحديد الاستثمارات المستقبلية بشكل أفضل.

6.4 المقترحات:

- إجراء دراسة حول تأثير زيادة مستوى الأتمتة في العمليات البنكية على كفاءة التحصيل ورضا العملاء.
- دراسة تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي للبنوك في المملكة العربية السعودية، لتحديد مدى فاعلية هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء.
- البحث عن العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء في القطاع البنكي، مثل جودة الخدمة وسرعة الاستجابة، وإجراء دراسة معمقة حول هذه العوامل.
- إجراء دراسة مقارنة بين البنوك التي تطبق الأتمتة بشكل كامل والبنوك التقليدية، لمعرفة تأثير الأتمتة على كفاءة العمليات وتقليل التكاليف.
- التوسع في دراسة العلاقة بين أقسام التحصيل والمبيعات ومدى تأثير التكامل بينهما على زيادة المبيعات وتحسين نسب التحصيل.
- البحث عن الفجوات في نتائج هذه الدراسة وإجراء دراسات ميدانية حولها لتحسين دقة النتائج وتوسيع قاعدة المعرفة في هذا المجال.
- إجراء دراسة تحليلية حول العوامل المؤثرة في التعاون بين الأقسام البنكية ومدى تأثيرها على تحقيق الأهداف المشتركة.
- إجراء دراسة حول تأثير التكنولوجيا الحديثة، مثل البلوك تشين، على الأمان والخصوصية في العمليات البنكية.
- دراسة العوامل التي تؤثر على تبني البنوك للتقنيات المتقدمة، وتحديد التحديات التي تواجهها في هذا المجال.
- إجراء دراسة حول رضا العملاء عن استخدام التطبيقات البنكية الرقمية ومدى تأثير ذلك على ولاء العملاء للبنك.

الملاحق

الموضوع :طلب تحكيم استبيان بحثي

السيد/ المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، اتمنى ان تكونوا بخير وبأفضل حال .

اود ابلاغكم بانني طالب في جامعة ميداوثن - كلية الإدارة - تخصص ماجستير في إدارة الاعمال،
واعمل حالياً على بحث بعنوان "أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات بقطاع البنوك بالمملكة العربية السعودية"، وذلك كجزء من متطلبات
درجة الماجستير.

اتوجه اليكم بهذا الطلب لأستفيد من خبارتكم القيمة في تحكيم الاستبيان الخاص ببحثي. ارفق لكم نسخة من الاستبيان، وارجو منكم
التكرم بم ارجعتها وابداء ملاحظاتكم واقتراحاتكم حول مدى دقة وملاءمة العبارات المطروحة لقياس الأهداف المرجوة من الدراسة.
كما ارجو منكم اقتراح اي تعديلات ترونها مناسبة سواء بإعادة صياغة العبا ارت، او حذفها، او اضافة عبا ارت جديدة .

اشكركم جزيل الشكر على وقتكم وجهودكم، واتطلع الى تلقي ملاحظاتكم القيمة .مع خالص التقدير والاحترام،

محمد أحمد أرقلي - طالب ماجستير

ادارة الاعمال كلية الإدارة، جامعة ميداوثن

241002508@st.midoccean.edu.km

Subject: Request for Arbitration of Research Questionnaire

Dear., I hope this email finds you well.

I would like to inform you that I am a student at Midocean University - College of Management - Master of Business Administration, and I am currently working on a research entitled "The Impact of the Relationship between Collection and Sales in the Banking Sector in the Kingdom of Saudi Arabia", as part of the requirements for a master's degree.

I am addressing this request to benefit from your valuable experience in reviewing the questionnaire for my research. I am attaching a copy of the questionnaire, and I hope you will kindly review it and provide your comments and suggestions on the accuracy and suitability of the phrases presented to measure the desired objectives of the study. I also hope you will suggest any amendments you deem appropriate, whether by rephrasing the phrases, deleting them, or adding new phrases.

I thank you very much for your time and efforts, and I look forward to receiving your valuable comments. With sincere appreciation and respect,

Thank you very much for your time and effort. I look forward to receiving your valuable feedback.

Sincerely,

Mohammed Ahmed Orfli - Master's Student

Business Administration College of Management, Midocean University

241002508@st.midocean.edu.km

Dear Mohammed,

Research Title: "The Impact of the Relationship Between Collection and Sales in the Saudi Banking Sector"

Evaluation Summary: This study provides a solid foundation and addresses its objectives effectively, with insightful analysis into the link between collection and sales in Saudi banks. Minor improvements in methodology and expanded case studies could enhance its depth and practical relevance.

Conclusion: A commendable effort with valuable implications for optimizing financial performance. Minor refinements will strengthen its contribution to the field. Great work serving SNB banks vision.

Best regards,
Saddam Ahmed Numan
Manager, Performance Controls
Collection Governance & Controls (1237)
s.noman@alahli.com
10/11/2024



البنك الأهلي السعودي | شركة مساهمة سعودية | رأس المال 60,000,000,000 ريال سعودي مدفوع بالكامل | الرقم الضريبي 300002471110003 | س.ت. 4030001588 | خاضع لإشراف ورقابة البنك المركزي السعودي | مرخص له بموجب الأمر السامي رقم 3737 الصادر بتاريخ 1373/4/20 هـ. (الموافق 1953/12/26م) | المبنى الرئيسي برج البنك الأهلي السعودي مركز الملك عبدالله المالي | طريق الملك فهد 3208 - حي العقيق | رقم الوحدة 778 | الرياض 13519 - 6676 | 920001000 | www.alahli.com | عندما يرد ذكر اسم "البنك الأهلي التجاري" أو "الأهلي" أو "البنك" فتكون الإشارة إلى "البنك الأهلي السعودي"

The Saudi National Bank | A Saudi Joint Stock Company | Paid-up Capital SAR 60,000,000,000 | VAT Number 300002471110003 | C.R. 4030001588 | Under the supervision and control of The Saudi Central Bank | Licensed pursuant to Royal Decree No. 3737 issued on 20/4/1373H (corresponding to 26/12/1953G) | Head Office The Saudi National Bank Tower King Abdullah Financial District | King Fahd Road 3208 - Al Aqeeq District | Unit No. 778 | Riyadh 13519 - 6676 | 920001000 | www.alahli.com | Any reference to the "National Commercial Bank", "NCB" or "the Bank" shall mean "the Saudi National Bank"

Greetings Mohammed,

After reviewing the study titled "The Impact of the Relationship Between Collection and Sales in the Saudi Banking Sector," I would like to note that the study provides a solid foundation for achieving its objectives. However, there are some ideas and suggestions for improvement highlighted in the attached file.

Thank you for giving me the opportunity to review this work. You can go ahead Mohammed and good luck for this journey.

Best regards,
Ghassan Yousef Siraj
Senior Officer, Collection Excellence
Collection Analytics & Strategy (1151)
g.seraj@alahli.com

10.11.2024



جامعة ميد أوشن

بحث حول أثر العلاقة بين التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية

معلومات الاستبيان

المرشح: محمد أحمد أرقي - رقم جامعي: 241002508

برنامج الدراسات العليا - درجة الماجستير

جامعة ميد أوشن، الفجيرة، الإمارات العربية المتحدة

المشارك العزيز،

أنا مرشح في برنامج الدراسات العليا (إدارة الأعمال) في جامعة ميد أوشن. أقوم حاليًا بدراسة تهدف إلى تحليل أثر العلاقة بين إدارتي التحصيل والمبيعات في قطاع البنوك السعودية، تحديدًا في مدينة جدة بمنطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية. أود أن أطلب تعاونكم في تعبئة هذا الاستبيان.

شكرًا مقدّمًا على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة. إذا كانت لديك أي استفسارات، يُرجى عدم التردد في التواصل مع مشرفي الأكاديمي، الأستاذة المشاركة د. أسماء أبو عنزة: المشرف الأول، دكتور المقرر د. إنجي حسن نشأت: المشرف الثاني وعضو لجنة البحث العلمي بالجامعة، أو د. فيصل الحسن أستاذ مادة البحث العلمي أو معي كمرشح للدراسة العليا.

ملاحظة:-

جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستظل سرية وتستخدم لأغراض أكاديمية بحتة. نقدر تعاونكم ومساهمكم في هذا البحث العلمي.

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب

1. الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى
2. ما هي الإدارة التي تعمل بها؟ ☐ التحصيل ☐ المبيعات
3. العمر ☐ 20 - 30 سنة ☐ 31 - 39 سنة ☐ 40 - 49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
4. سنوات الخبرة: ☐ 5 سنوات فأقل ☐ 11-20 سنة ☐ 21 سنة فأكثر
5. ما هو آخر مؤهل علمي حصلت عليه؟ ☐ ثانوية عامة / أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
6. ما هو مستوى وظيفتك الحالي؟ ☐ موظف عادي ☐ مدير قسم ☐ رئيس فريق

يرجى الإشارة إلى درجة موافقتك أو اختلافك مع العبارات التالية، لذا يرجى التوقيع بعلامة (✓) أمام الخيار الذي يعكس رأيك من خلال اختيار أحد البدائل أدناه لكل سؤال.

الجزء الثاني: العلاقة بين التحصيل والمبيعات

7 كيف تصف العلاقة بين إدارتي التحصيل والمبيعات في البنك؟ ☐ قوية جداً ☐ قوية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐ غير موجودة

8 إلى أي مدى تعتقد أن التعاون بين التحصيل والمبيعات يمكن أن يقلل من معدلات تعثر العملاء؟ ☐ لا يوجد ☐ تأثير ضئيل ☐ إلى حد ما ☐ إلى حد كبير

الجزء الثالث: التحديات والتنسيق

9 ما هو التحدي الأكبر الذي تواجهه إدارتك في التعامل مع الإدارة الأخرى؟ ☐ نقص التواصل ☐ عدم توافر بيانات كافية ☐ اختلاف استراتيجي

الجزء الرابع: الحلول والابتكارات

10 أي من الحلول التالية تعتقد أنها الأنسب لتعزيز التعاون بين الإدارتين؟ ☐ تنظيم اجتماعات دورية بين الإدارتين ☐ برنامج مكافآت للعملاء الملتزمين ☐ نظام إدارة بيانات متكامل ☐ إنشاء وحدة مشتركة لتحليل وتقييم العملاء

11 ما مدى أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتحقق الآلي لتعزيز التعاون بين إدارات التحصيل والمبيعات؟ ☐ مهم جداً ☐ غير مهم

الجزء الخامس: النتائج المتوقعة

- 12 في حال تم تعزيز التعاون بين التحصيل والمبيعات، ما مدى توقعك لتحسن أداء البنك بشكل عام؟
- ☐ لن يكون هناك تحسن ☐ سيتحسن بشكل بسيط ☐ سيتحسن بشكل متوسط ☐ سيتحسن بشكل كبير

الجزء السادس: مستوى الموافقة

رقم البند	البيان	أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
13	البنك يستخدم التكنولوجيا الحديثة في الانترنت، التحويلات، أجهزة الصرافة، والهواتف	☐	☐	☐	☐	☐
14	البنك يحافظ على سجلات خالية من الأخطاء عبر التحقق الآلي، الوصول والصلاحيات	☐	☐	☐	☐	☐
15	البنك يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، كشف الاحتيال والتحليل الشخصي	☐	☐	☐	☐	☐
16	البنك يستخدم تكنولوجيا الروبوت في أتمته العمليات الروتينية، والرد على الاستفسارات	☐	☐	☐	☐	☐

الجزء السابع: الأسئلة المفتوحة

17 يرجى ذكر أي جانب تعتقد أنه يفتقر إليه هذا البحث أو هل لديك أي ملاحظات إضافية حول هذه الدراسة؟

نشكر لك تخصيص وقتك لتعبئة هذا الاستبيان. مشاركتك ذات قيمة عالية، والمعلومات التي ستشاركها ستساهم في تحليل أداء البنوك السعودية بالتحديد للمنطقة والإدارات المعنية بالبحث وتحسين الأداء العام. مرة أخرى، نحن ممتنون جدًا لمساهمتك.

محمد أحمد أرغلي - مرشح للدراسات العليا لدرجة الماجستير - جامعة ميد أوشن
الهاتف: +966-560091811 البريد الإلكتروني الجامعي: 241002508@st.midocean.edu.km

شكر وتقدير

اتوجه بخالص الشكر والتقدير لجميع المشاركين في هذا الاستبيان على وقتكم وجهودكم القيمة. ان مشاركتكم الفعالة وملاحظاتكم الهامة ساهمت بشكل كبير في انجاح هذه الدراسة. أقدر تعاونكم ودعمكم، واؤكد لكم ان اجاباتكم ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم الا لأغراض البحث العلمي .

محمد أحمد أرقلي - طالب ماجستير
ادارة الاعمال كلية الإدارة، جامعة ميداووشن
241002508@st.midocean.edu.km

Acknowledgment

I would like to express my sincere gratitude and appreciation to all participants of this survey for your valuable time and efforts. Your active participation and insightful feedback have significantly contributed to the success of this study. I greatly value your cooperation and support, and I assure you that your responses will be treated with the utmost confidentiality and used solely for academic research purposes.

Mohammed Ahmed Orfli - Master's Student
Business Administration College of Management, Midocean University
241002508@st.midocean.edu.km

المراجع

مراجع الدراسة العربية :

- العسكري، ع. ع. 2004. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ص 6.
- الدارمي، ع. ع. 2024. جودة الخدمات المالية للبنوك السعودية: التحول الرقمي وتأثيره على الأداء المستدام. جامعة تبوك، السعودية. Retrieved from mdpi.com.
- السديس، خ. 2021. رؤى القطاع المصرفي السعودي 2021. KPMG. Retrieved from kpmg.com.
- القليطي، إ. ع. م. وآخرون. 2019. أثر السيولة والكفاءة الإدارية على ربحية البنوك السعودية: دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي. مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية. Retrieved from dorar.uqu.edu.sa.
- عقيل، ع. ع. ح. 1999. فلسفة مناهج البحث العلمي. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- صليبا، ج. 1994. المعجم الفلسفي - بالألفاظ العربية والفرنسية والإنكليزية واللاتينية. بيروت: الشركة العالمية للكتاب.
- فريق S&P Global Ratings. نظرة عامة على القطاع المصرفي السعودي لعام 2023: تأثير نقص السيولة على نمو البنوك. Retrieved from spglobal.com.
- بني محمد، أ. وآخرون. 2022. استخدام الذكاء الاصطناعي والتحليلات في القطاع المصرفي: تطبيق إطار العمل TOE. كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان. Retrieved from mdpi.com.
- جويني، ج. وآخرون. 2021. حساسية نسبة كفاية رأس المال للعوامل البنكية والاقتصادية في القطاع المصرفي العربي. Retrieved from amf.org.ae.

مراجع الدراسة الأجنبية :

- Kulkarni, A. M., & Tilak, P. R. (2023). Customer Satisfaction in Banks: The Role of Service Quality. International Journal of Research Publication and Reviews, 4(11), 2650-2654. Retrieved from ijpr.com.
- Bhat, T. K., & Others. (2023). Examining the Determinants of Credit Risk Management and Their Relationship with the Performance of Commercial Banks in Nepal. Retrieved from mdpi.com.
- Crespo, I., & Govindarajan, A. (2018). The Analytics-Enabled Collections Model. McKinsey & Company. Retrieved from mckinsey.com.
- Demirguc-Kunt, A., & Levine, R. (2000). Bank Concentration: Cross-Country Evidence. World Bank. Retrieved from worldbank.org.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Agency Theory: Theory of the Firm - Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. Journal of Financial Economics, 3(4), 305-360. Retrieved from sfu.ca.
- Burns, J. M. (1978). Transformational Leadership Theory: Leadership. New York: Harper & Row. Retrieved from archive.org.
- Vroom, V. H. (1964). Expectancy Theory: Work and Motivation. New York: Wiley. Retrieved from archive.org.
- Goleman, D. (2009). Emotional Intelligence Theory: Emotional Intelligence - Why It Can Matter More Than IQ. ISBN: 9781408806203. Retrieved from google.com.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). Service Quality Theory: An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Business Research, 24(3), 253-268. Retrieved from sciencedirect.com.
- Pfeffer, J. (1978). Resource Dependence Theory: The External Control of Organizations. New York: Harper & Row. Retrieved from archive.org.
- Ayinla, B. S., et al. (2024). Robotic Process Automation (RPA). Engineering Science & Technology Journal, 5(2). Retrieved from fepbl.com.
- Turing, A. M. (1950). Artificial Intelligence Theory: Computing Machinery and Intelligence. Published 2021. Retrieved from researchgate.net.

- Warren, J., & Marz, N. (2015). Big Data Analytics: Principles and Best Practices of Scalable Realtime Data Systems. ISBN: 9781638351108.
- White, T. (2012). Hadoop: The Definitive Guide (3rd ed.). Yahoo Press. ISBN: 9781449311520.
- Provost, F., & Fawcett, T. (2013). Data Science for Business: What You Need to Know About Data Mining and Data-Analytic Thinking. O'Reilly Media.
- Whitehorn, M., Zare, R., & Pasumansky, M. (2005). Fast Track to MDX (2nd ed.). Springer. ISBN: 9781846281747.
- Sinclair, B. (2017). IoT Inc: How Your Company Can Use the Internet of Things to Win in the Outcome Economy.
- Prabhavathi, K., & Dinesh, G. P. (2018). Banking: Definition and Evolution. International Journal of Scientific & Engineering Research, 9(8), 745. Retrieved from ijser.org.
- Gilbert, R. A. (n.d.). Definition of Bank by Different Authors. Retrieved from expertpreviews.com.
- Wright, R. E. (2012). Money and Banking. Saylor Foundation. ISBN: 9780982043080. Retrieved from open.umn.edu.
- Cecchetti, S. G., & Schoenholtz, K. L. (n.d.). Money, Banking, and Financial Markets (4th ed.). Retrieved from students.aiu.edu.

مخرجات الاستبيان

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	2	1	1	4	3	3	1	2	4	3	2	5	4	5	4
1	2	3	4	1	1	4	3	3	1	1	4	1	4	5	4
1	2	4	3	1	2	3	3	2	3	2	1	5	4	4	3
1	2	3	4	1	2	2	3	2	4	2	1	5	4	5	5
2	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	1	5	5	5	5
2	2	4	2	3	1	1	4	3	4	2	2	4	4	4	4
2	2	1	3	1	1	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	1	1	4	4	5	5
1	2	4	4	1	1	3	3	1	2	1	1	4	4	5	4
1	2	2	3	1	1	4	3	1	4	3	1	4	5	4	4
1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	3	2	5	4	4	5
1	2	4	4	3	2	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4
1	2	4	2	4	2	5	4	3	1	3	1	5	5	4	5
1	2	1	1	2	2	5	3	2	4	1	3	4	5	5	5
1	2	2	3	3	1	5	4	3	4	3	3	3	5	5	4
2	2	2	3	3	3	1	1	3	1	3	2	4	5	4	3
1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	3	2	4	5	2	4
1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4
1	2	4	1	3	1	3	4	2	4	3	3	5	4	4	5
1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	4	3	4	4
2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	4	5	5	5
2	2	2	4	1	1	5	2	2	2	1	1	4	5	5	4
2	2	3	4	3	1	3	1	1	3	2	2	3	5	4	5
1	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5
1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4
1	2	3	4	3	1	1	1	2	2	2	2	5	5	5	5
1	2	2	3	2	1	5	2	3	3	3	1	1	4	4	5
1	2	4	4	4	3	3	1	3	1	1	4	5	5	5	5
2	2	1	1	1	1	5	2	1	4	3	3	4	5	5	3
2	2	1	1	2	1	4	3	1	3	1	3	5	5	4	5
1	2	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	4	5	5	4
1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	5	5	4
2	2	3	3	2	3	5	2	2	2	2	2	5	4	5	4
1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4	4
1	2	1	1	3	2	3	4	3	1	1	3	3	4	4	5
1	2	2	4	1	1	5	3	2	1	4	3	3	4	5	5
2	2	1	1	2	1	4	3	1	3	1	3	5	5	4	5
1	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	5	4	5	4
1	2	3	4	3	1	1	1	3	2	2	1	4	4	4	4
1	2	3	4	3	1	1	4	2	3	1	1	4	5	5	4
2	2	4	4	3	3	1	1	3	1	1	4	5	5	5	5
1	2	3	4	1	2	3	1	3	1	2	2	1	4	5	5
1	2	3	4	1	2	3	2	1	3	1	2	5	5	5	5
2	2	4	4	1	1	1	2	3	2	1	1	4	4	4	4
1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	5	4	4	5
2	2	4	3	2	3	1	1	2	3	3	3	5	4	4	5
1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	2	3	2	1	3	1	2	5	5	5	5
2	2	4	4	1	1	1	2	3	2	1	1	4	4	4	4
1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	5	4	4	4
1	2	3	4	3	2	3	1	3	2	2	3	5	5	4	4
1	2	3	4	4	2	5	3	3	2	3	2	5	4	5	5
1	2	3	4	2	2	4	3	2	4	3	1	4	4	5	4
1	3	4	1	1	4	4	2	3	2	3	2	4	4	5	4
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	3	4	4	5	4
1	2	3	4	1	1	3	4	1	3	1	2	3	5	5	4
1	2	3	4	2	1	3	4	1	3	1	2	3	5	5	5
1	2	3	4	3	2	3	1	3	2	2	3	5	5	4	4
1	3	4	1	1	4	4	2	3	2	3	2	4	4	5	4
1	2	3	4	1	1	3	1	3	2	2	3	5	4	4	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	1	4	5	5	5
1	2	3</													

مدخلات برنامه SPSS

Retail_Collection_Research_1.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

1: Q1 1.00

Visible: 16 of 16 Variables

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	1.00	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	2.00	4.00	3.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
2	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
3	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	2.00	1.00	5.00	5.00	5.00	4.00
4	1.00	2.00	4.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	4.00	3.00
5	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	1.00	5.00	4.00	5.00	5.00
6	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00
7	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00
8	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	1.00	4.00	4.00	5.00	5.00
10	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00
11	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00	4.00	3.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
12	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00
13	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	5.00	4.00	3.00	1.00	3.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00
15	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00
16	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00
17	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00
18	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00
19	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	1.00	2.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
21	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
22	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00
23	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00
24	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
25	1.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00
26	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00
27	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
28	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00	4.00	5.00	5.00
30	1.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00
31	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00
32	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00
33	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00
34	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
35	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
36	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
37	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
38	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00
39	1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
40	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00
41	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	4.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
42	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	1.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON

Retail_Collection_Research_1.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1 Q1	Numeric	8	2	Gender	(1.00, Male)	None	8	Right	Nominal	Input
2 Q2	Numeric	8	2	Department	(1.00, Colle...	None	8	Right	Nominal	Input
3 Q3	Numeric	8	2	Age	(1.00, 20 - 3...	None	8	Right	Ordinal	Input
4 Q4	Numeric	8	2	Experience	(1.00, 5 yea...	None	8	Right	Ordinal	Input
5 Q5	Numeric	8	2	Education Level	(1.00, Seco...	None	8	Right	Ordinal	Input
6 Q6	Numeric	8	2	Job	(1.00, Empl...	None	8	Right	Nominal	Input
7 X1	Numeric	8	2	Relationship Classify	(1.00, Not p...	None	8	Right	Ordinal	Input
8 X2	Numeric	8	2	Collaborations Impact Customer	(1.00, No eff...	None	8	Right	Ordinal	Input
9 X3	Numeric	8	2	Departments Challenges	(1.00, Lack ...	None	8	Right	Nominal	Input
10 X4	Numeric	8	2	Solutions Cooperation	(1.00, Rewa...	None	8	Right	Nominal	Input
11 X5	Numeric	8	2	Technology Impact	(1.00, Not i...	None	8	Right	Ordinal	Input
12 X6	Numeric	8	2	Expected results	(1.00, Slight...	None	8	Right	Ordinal	Input
13 X7	Numeric	8	2	Bank Technology Uses	(1.00, Stron...	None	8	Right	Ordinal	Input
14 X8	Numeric	8	2	Automation Banking Records	(1.00, Stron...	None	8	Right	Ordinal	Input
15 X9	Numeric	8	2	Banks AI Utilizations	(1.00, Stron...	None	8	Right	Ordinal	Input
16 X10	Numeric	8	2	RPA Banks Uses	(1.00, Stron...	None	8	Right	Ordinal	Input
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON

مدخلات برنامج SPSS

```

Text Output

File Edit View Insert Format Help

Monospaced 9 A+ A- B I U

SAVE OUTFILE='C:\Users\USER\OneDrive\Documents\Retail_Collection_Research_1.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.

SAVE OUTFILE='C:\Users\USER\OneDrive\Documents\Retail_Collection_Research_1.sav'
/COMPRESSED.
ONEWAY X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 BY Q1
/MISSING ANALYSIS
/CRITERIA=CILEVEL(0.95)
/POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05) .

```

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Relationship Classify	Between Groups	.115	1	.115	.057	.812
	Within Groups	236.877	118	2.007		
	Total	236.992	119			
Collaborations Impact Customer	Between Groups	2.292	1	2.292	1.993	.161
	Within Groups	135.675	118	1.150		
	Total	137.967	119			
Departments Challenges	Between Groups	.078	1	.078	.119	.731
	Within Groups	77.389	118	.656		
	Total	77.467	119			
Solutions Cooperation	Between Groups	.004	1	.004	.003	.957
	Within Groups	145.321	118	1.232		
	Total	145.325	119			
Technology Impact	Between Groups	.010	1	.010	.015	.903
	Within Groups	78.782	118	.668		
	Total	78.792	119			
Expected results	Between Groups	.667	1	.667	1.006	.318
	Within Groups	78.258	118	.663		
	Total	78.925	119			
Bank Technology Uses	Between Groups	.381	1	.381	.896	.346
	Within Groups	50.210	118	.426		
	Total	50.592	119			
Automation Banking Records	Between Groups	.143	1	.143	.425	.516
	Within Groups	39.782	118	.337		
	Total	39.925	119			
Banks AI Utilizations	Between Groups	.210	1	.210	.485	.488
	Within Groups	51.115	118	.433		
	Total	51.325	119			
RPA Banks Uses	Between Groups	.143	1	.143	.356	.552
	Within Groups	47.448	118	.402		
	Total	47.592	119			

استخدام SPSS في إيجاد صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة معامل بيرسون:

Untitled1 [DataSet0] - IBM SPSS Statistics Data Editor*

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Power Analysis >
Reports >
Descriptive Statistics >
Bayesian Statistics >
Tables >
Compare Means >
General Linear Model >
Generalized Linear Models >
Mixed Models >
Correlate >
Regression >
Loglinear >
Neural Networks >
Classify >
Dimension Reduction >
Scale >
Nonparametric Tests >
Forecasting >
Survival >
Multiple Response >
Missing Value Analysis...
Multiple Imputation >
Complex Samples >
Simulation...
Quality Control >
Spatial and Temporal Modeling... >
Direct Marketing >

Bivariate...
Partial...
Distances...
Canonical Correlation

	X1	X2	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL		
1	3.00	1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	33.00		
2	4.00	3.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00	30.00		
3	5.00	2.00	1.00	5.00	5.00	5.00	4.00	36.00		
4	3.00	3.00	1.00	5.00	4.00	4.00	3.00	30.00		
5	2.00	3.00	1.00	5.00	4.00	5.00	5.00	33.00		
6	1.00	4.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	35.00		
7	1.00	4.00			4.00	4.00	4.00	33.00		
8	1.00	4.00			4.00	4.00	4.00	31.00		
9	3.00	4.00			4.00	5.00	5.00	34.00		
10	3.00	3.00			4.00	5.00	4.00	28.00		
11	4.00	3.00			5.00	4.00	4.00	33.00		
12	3.00	1.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	29.00		
13	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	32.00		
14	5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00	35.00		
15	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	37.00		
16	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	39.00		
17	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	27.00		
18	2.00	1.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	28.00		
19	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	27.00		
20	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	37.00		
21	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	27.00		
22	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	31.00		
23	5.00	2.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00	31.00		
24	3.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	31.00		
25	2.00	2.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	30.00		
26	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	38.00		
27	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	29.00		
28	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	31.00	
29	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00	4.00	5.00	35.00
30	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	32.00
31	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	4.00	5.00	5.00	29.00
32	5.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	35.00
33	4.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	5.00	5.00	4.00	34.00
34	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	33.00
35	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	5.00	5.00	4.00	35.00
36	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	33.00
37	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	35.00
38	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	31.00
39	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	34.00
40	1.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	5.00	5.00	4.00	31.00
	4.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	4.00	5.00	4.00	31.00
	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	32.00

Go to Settings to activate Windows.

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready.

Abstract

This study aims to explore and analyze the relationship between the efficiency of collection processes and the growth of sales volume within the banking sector, with a specific focus on Saudi banks. It examines the impact of collection efficiency on improving the financial performance of Saudi banks, emphasizing its role in enhancing revenues and supporting financial growth in alignment with Saudi Vision 2030.

The study employed precise statistical analysis methods and revealed a strong positive correlation between collection efficiency and sales increase. The findings demonstrated that improvements in collection management positively influence cash flow and boost sales, with statistical significance at the 0.05 level and a correlation coefficient of 0.97035. The sample included 120 employees from both collection and sales departments across leading Saudi banks.

The study also examined the role of modern technologies, such as big data analytics and artificial intelligence, in enhancing collection efficiency and predicting customer behavior. Results indicated that these tools support banks' ability to improve debt management and increase customer satisfaction, thereby contributing to sales growth and sustainable profitability.

The study recommends adopting flexible collection strategies, enhancing communication with customers, and investing in financial technologies like Power BI. Additionally, it suggests automating routine processes with robotic solutions and leveraging artificial intelligence to improve operational efficiency, which aligns with the objectives of Saudi Vision 2030.

By drawing comparisons with previous studies and employing multiple theories, this research offers conclusions that reinforce the link between collection and sales in the Saudi banking sector.

Keywords: Collection Efficiency, Sales, Saudi Banks, Statistical Analysis, Financial Technology, Robotics, Artificial Intelligence, Power BI, Saudi Vision 2030.