

(Assignment #1) التكليف الأول

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية

اسم الطالب: عثمان أحمد الذيب
الرقم الجامعي: 241000003
المقرر: MGM496 - Project 1

1.1 المقدمة

شهد القطاع المصرفي السعودي خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً متسارعاً نتيجة التطورات التقنية المتلاحقة والتوجهات الاستراتيجية الداعمة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030. وقد ساهم هذا التحول في تطوير الخدمات المصرفية من خلال التطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية وتقنيات الذكاء الاصطناعي.

وأصبحت البنوك السعودية تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لتحسين تجربة العملاء وتقليل الوقت والجهد والتكاليف التشغيلية. كما أدى الانتشار الواسع للهواتف الذكية والإنترنت إلى زيادة استخدام القنوات الرقمية في تنفيذ المعاملات المصرفية.

ويُعد التحول الرقمي عاملاً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تعزيز سرعة الاستجابة ودقة العمليات ورفع مستوى رضا العملاء، مما يجعل دراسة أثره على جودة الخدمات المصرفية أمراً مهماً.

1.2 مشكلة الدراسة

تشهد البنوك السعودية توسعاً في تطبيق تقنيات التحول الرقمي، إلا أن مستوى تأثير هذه التقنيات على جودة الخدمات المصرفية ما زال يحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل.

فجوات على المستوى النظري:

توجد محدودية نسبية في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البيئة السعودية.

فجوات على المستوى التطبيقي:

تواجه بعض البنوك تحديات تتعلق بتبني التقنيات الرقمية وتحقيق الاستفادة الكاملة منها في تحسين جودة الخدمات.

السؤال الرئيسي:

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

1.3 أهمية الدراسة

على المستوى النظري:

- إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.
- توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات.

على المستوى التطبيقي:

- مساعدة البنوك السعودية على تطوير خدماتها الرقمية.
- دعم متخذي القرار في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تعزيز رضا العملاء وزيادة كفاءة العمليات المصرفية.

- جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء. (2022) الحربي، أحمد.
التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي. (2023) العتيبي، محمد.
التقرير السنوي. (2024) البنك المركزي السعودي.
World Bank (2023). Digital Financial Services Report.
IMF (2023). Financial Sector Digital Transformation Report.