

جامعه ميد أوشن

كلية الإدارة

عنوان البحث

أثر تبني استراتيجيات الدعم الاستباقي في تقليل معدل جهد العميل وتحسين جودة الخدمة

دراسة تطبيقية على عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية

اعداد الطالب

محمد عبد الباقي علي

أشرف

دكتور فايز جراد

العام الدراسي

2026 – 2027 م

03 3	01	المقدمة
04	02	مشكلة الدراسة
05	03	أهمية الدراسة العلمية والتطبيقية
06	04	أهداف الدراسة
07	05	تساؤلات الدراسة
08	06	فروض الدراسة
09	07	الدراسات السابقة
10	08	الفجوة البحثية

11	09	المنطلقات النظرية
12	10	النموذج المفاهيمي المقترح
13	11	المنهجية وطرق البحث
14	12	مجتمع الدراسة والعينة والحدود
15	13	أداة الدراسة وأساليب التحليل
16	14	الخطة الزمنية
17	15	المراجع
18	16	المساهمة المتوقعة للدراسة

المقدمة

يشهد القطاع المصرفي السعودي تحولاً جوهرياً نحو الخدمات الرقمية، ما جعل تجربة العميل الرقمية معياراً تنافسياً حاسماً لا يقل أهمية عن السعر أو المنتج ذاته.

1 السياق العالمي: من رد الفعل إلى المبادرة

تحول توجه إدارة تجربة العميل عالمياً من نموذج رد الفعل التفاعلي (Reactive) إلى نموذج الدعم الاستباقي (Proactive)، القائم على التنبؤ باحتياجات العميل ومعالجة نقاط الاحتكاك قبل نشوئها؛ إذ تشير أدبيات إدارة الخدمة إلى أن خفض جهد العميل يُعد مؤشراً أقوى على الولاء من رضا العميل ذاته.

2 السياق المحلي: رؤية 2030 والتحول الرقمي المصرفي

في المملكة العربية السعودية، أفرزت رؤية 2030 وترخيص البنك المركزي السعودي لعدة بنوك رقمية (STC Bank)، D360، Vision Bank) سوقاً تنافسية شديدة الحساسية لتجربة العميل، مع تنامي حجم القطاع الرقمي المصرفي بمعدلات نمو مركب مرتفعة خلال السنوات الأخيرة.

3 الفجوة المستهدفة وما يقدمه هذا البحث

رغم اتساع الأدبيات حول جهد العميل (CES) وجودة الخدمة، تبقى الدراسات التي تربطهما تجريبيًا بأبعاد الدعم الاستباقي في سياق البنوك الرقمية السعودية شحيحة. تسعى هذه الدراسة إلى بناء نموذج قياس متكامل يربط خمسة أبعاد للدعم الاستباقي بمخرجات جهد العميل وجودة الخدمة.

مشكلة الدراسة

الفجوة بين الواقع و المطلوب

تعتمد البنوك الرقمية السعودية في معظمها على نموذج دعم تفاعلي ينتظر تصعيد العميل قبل التدخل، ما يُنتج معدلات جهد مرتفعة وتآكلًا في جودة الخدمات المقدمة . في المقابل، توفر التقنيات الحديثة قدرات تنبؤية تُتيح التدخل قبل التصعيد، لكن تبني هذا التحول على مستوى البنوك الرقمية في المملكة يبقى متفاوتًا وغير مقنن، ولم يُختبر أثره تجريبيًا في السياق السعودي بشكل كافٍ.

شاهد (1) جهد العميل يتجاوز الرضا كمؤشر ولاء تُشير أدبيات CES إلى أن انخفاض الجهد يرتبط بتزايد ملموس في الاحتفاظ بالعميل ومعدل إعادة الشراء، وأن ثلثي عمليات التصعيد تنشأ من نقاط احتكاك يمكن التنبؤ بها استباقيًا.	شاهد (2) نضج رقمي مصرفي عالٍ في السعودية دخول بنوك رقمية بترخيص من البنك المركزي (STC Bank)، D360، (Vision Bank)رفع سقف توقعات العميل، وأصبحت السرعة والسلاسة أدنى معيار مقبول لا ميزة تنافسية.	شاهد (3) شح البحث السعودي التطبيقي معظم الدراسات العربية عالجت جودة الخدمة أو رضا العميل بمعزل، ولم تُدمج أبعاد الدعم الاستباقي كمتغير مستقل مركب مع جهد العميل كوسيط أو تابع في البنوك الرقمية.
---	--	---

تُصاغ مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

«إلى أي مدى يُسهم تبني استراتيجيات الدعم الاستباقي —بأبعادها الخمسة — في تقليل معدل جهد العميل وتحسين جودة الخدمة المُدركة لدى عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية؟»

أهمية الدراسة

ب (الأهمية التطبيقية

توصيات عملية للقطاع المصرفي

◀ للبنوك الرقمية السعودية

تحديد أي أبعاد الدعم الاستباقي أعلى أثرًا على تقليل جهد العميل، لتوجيه استثمارات تجربة العميل والذكاء الاصطناعي بدقة.

◀ للجهات التنظيمية (SAMA / CX Standards)

توفير قاعدة تجريبية تدعم صياغة مؤشرات أداء تنظيمية لتجربة العميل في القنوات الرقمية.

◀ لمديري تجربة العميل ومراكز الاتصال

تقديم دليل أولويات تنفيذي لتحويل نموذج العمل من رد الفعل إلى المبادرة، وقياس العائد على المبادرات الاستباقية.

◀ ارتباط برؤية 2030

دعم أهداف تطوير القطاع المالي في مجالي التحول الرقمي وثقة العميل، وتعزيز التنافسية في الاقتصاد اللائقدي.

أ (الأهمية العلمية

إثراء الأدبيات الأكاديمية

◀ سد فجوة نظرية

بناء نموذج مفاهيمي متكامل يربط أبعاد الدعم الاستباقي بجهد العميل وجودة الخدمة في سياق البنوك الرقمية العربية.

◀ تطوير أداة قياس مقننة

تقديم استبانة عربية معايرة لقياس أبعاد الدعم الاستباقي الخمسة، قابلة للاستخدام في دراسات لاحقة داخل القطاع الخدمي والمصرفي.

◀ اختبار العلاقات في سياق ناشئ

توسيع نطاق تعميم مفهوم CES ونظرية الجهد المدرك من الأسواق الغربية إلى سوق خليجية-عربية ذات خصائص ثقافية وتنظيمية مختلفة.

◀ إثراء نقاش جودة الخدمة الرقمية

إضافة بُعد استباقي إلى نماذج قياس جودة الخدمة الإلكترونية (E-SERVQUAL) بديلاً عن الاختصار على الأبعاد التقليدية.

أهداف الدراسة

الهدف العام

قياس أثر تبني استراتيجيات الدعم الاستباقي بأبعادها الخمسة على تقليل معدل جهد العميل (CES) وتحسين جودة الخدمة المُدركة لدى عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية، وتقديم إطار تطبيقي مستند إلى بيانات ميدانية.

الأهداف الخاصة A التفصيلية A

3 تقييم جودة الخدمة المدركة

تقييم مستوى جودة الخدمة الإلكترونية وفق أبعادها الرئيسية (الموثوقية، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام، التخصيص) لدى عملاء البنوك الرقمية.

2 قياس مستوى جهد العميل CES

قياس معدل جهد العميل المُدرك في التعاملات الرقمية المصرفية (الفتح، التحويل، الاعتراض، الاستفسار)، ومقارنة مستوياته وفق المتغيرات الديموغرافية.

1 تشخيص واقع تبني الدعم الاستباقي

تحديد مستوى تبني الأبعاد الخمسة (الإشعار الاستباقي، الاستجابة قبل التصعيد، التخصيص، التوعية الوقائية، سرعة الحل) لدى البنوك الرقمية السعودية من منظور العميل.

6 تقديم توصيات وإطار تنفيذي

صياغة توصيات عملية للبنوك الرقمية والجهات التنظيمية لتبني وقياس الدعم الاستباقي كأداة لتحسين تجربة العميل الرقمية.

5 ترتيب الأبعاد حسب قوة الأثر

تحديد أي أبعاد الدعم الاستباقي هي الأعلى أثرًا في تفسير التباين في جهد العميل وجودة الخدمة، عبر تحليل الانحدار المتعدد أو SEM.

4 اختبار العلاقات السببية

اختبار العلاقات المفترضة بين الأبعاد الخمسة للدعم الاستباقي (المتغير المستقل (وكل من جهد العميل وجودة الخدمة) المتغيران التابعان).

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي

ما أثر تبني استراتيجيات الدعم الاستباقي بأبعادها الخمسة على تقليل معدل جهد العميل وتحسين جودة الخدمة المُدركة لدى عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

التساؤلات الفرعية

س 1 ما مستوى تبني البنوك الرقمية السعودية لاستراتيجيات الدعم الاستباقي بأبعاده الخمسة من منظور العميل؟

س 2 ما مستوى جهد العميل (CES) المُدرك في التعاملات الرقمية المصرفية داخل المملكة العربية السعودية؟

س 3 ما مستوى جودة الخدمة الإلكترونية المُدركة لدى عملاء البنوك الرقمية السعودية؟

س 4 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاستباقي مجتمعةً على تقليل معدل جهد العميل؟

س 5 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاستباقي مجتمعةً على تحسين جودة الخدمة المُدركة؟

س 6 أي أبعاد الدعم الاستباقي الأعلى تفسيرًا لتباين جهد العميل وجودة الخدمة على التوالي؟

س 7 هل تختلف تصورات العملاء لأثر الدعم الاستباقي باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الفئة العمرية، الجنس، مدة التعامل مع البنك الرقمي)؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية H •

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتبني استراتيجيات الدعم الاستباقي بأبعادها الخمسة مجتمعةً على تقليل معدل جهد العميل وتحسين جودة الخدمة المُدركة لدى عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية.

المجموعة (ب) الأثر علي تحسين جودة الخدمة المقدمة	المجموعة (أ) الأثر على تقليل جهد العميل
H1b يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإشعار الاستباقي في تحسين جودة الخدمة المُدركة.	H1a يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإشعار الاستباقي في تقليل معدل جهد العميل.
H2b يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة قبل التصعيد في تحسين جودة الخدمة.	H2a يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة قبل التصعيد في تقليل معدل جهد العميل.
H3b يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص في تحسين جودة الخدمة المُدركة.	H3a يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص (Personalization) في تقليل معدل جهد العميل.
H4b يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوعية الوقائية في تحسين جودة الخدمة.	H4a يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوعية الوقائية في تقليل معدل جهد العميل.
H5b يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحل الاستباقي في تحسين جودة الخدمة.	H5a يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحل الاستباقي في تقليل معدل جهد العميل.

الدراسات السابقة - عرض تحليلي

تم ترتيب الدراسات موضوعيًا وفق محاور: (المتغير المستقل)الدعم الاستباقي — (المتغير التابع)جهد العميل وجودة الخدمة — (العلاقة بينهما في السياق المصرفي.

العلاقة بالبحث الحالي	أهم النتائج	المنهجية والعينة	هدف الدراسة	المرجع (APA)	#
مرجع تأصيلي لبناء مقياس CES في الاستبانة.	CES يفسر تباين إعادة الشراء والاحتفاظ بشكل أعلى من CSAT وNPS	مراجعة منهجية +بيانات معيارية عالمية عبر قطاعات.	تأصيل مفهوم جهد العميل كمؤشر ولاء أقوى من الرضا.	Qualtrics (2024) — CES Guide	01
يدعم أبعاد الاستجابة قبل التصعيد وسرعة الحل.	تبني أدوات AI للتعقب يخفض CES بنسب ملموسة ويسرّع الحل.	تقرير تحليلي مبني على حالات مؤسسية.	استعراض حساب CES وربطه بالذكاء الاصطناعي الاستباقي.	IBM Think (2024) — CES Topic Brief	02
أساس نظري لأثر جودة الخدمة الرقمية.	علاقة معنوية بين سلاسة القنوات الرقمية وولاء العميل.	دراسة كمية استبانة على عملاء بنوك تجزئة.	قياس أثر تجربة العميل الرقمية على الولاء المصرفي.	VU Research (Vuir, 2022)	03
داعم مباشر لأبعاد التخصيص والاستجابة في المتغير المستقل.	التخصيص والاستجابة أعلى أثرًا في جودة الخدمة المُدركة.	دراسة تطبيقية كمية، تحليل انحدار متعدد.	أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.	JIPD (Enpress, 2024)	04
مرجع منهجي مباشر لبناء نموذج SEM.	الدعم الاستباقي يقلل الجهد المدرك ويعزز الثقة الرقمية.	دراسة كمية عبر SEM، عينة واسعة متعددة الجنسيات.	أثر التفاعل الاستباقي في القنوات الرقمية على تجربة العميل.	Nature — Humanities & Soc. (2024)	05
مرجعية أدوات القياس والأساليب الإحصائية.	أبعاد الموثوقية والاستجابة أقوى محددات جودة الخدمة.	استبانة على عينة عملاء، ليكرت خماسي، ألفا كرونباخ.	جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء في البنوك الناشئة.	EJSD (ECS, 2024)	06
أساس لُبعد الإشعار الاستباقي والتوعية الوقائية.	إشعارات وقائية ذات توقيت مناسب تخفض CES بدلالة إحصائية.	دراسة تجريبية +استبانة، تحليل مسار.	علاقة الاستباقية بتقليل جهد العميل عبر رحلات رقمية.	Tandfonline — Services Marketing (2026)	07

الفجوة البحثية

بمقارنة الدراسات السابقة، تتضح أربع فجوات جوهرية يتصدى لها هذا البحث، وتتنوع بين الفجوة السياقية، والمفاهيمية، والمنهجية، والتطبيقية.

02 فجوة مفاهيمية

غياب نموذج مركّب متعدد الأبعاد للدعم الاستباقي

تعاملت الأدبيات مع الاستباقية كمفهوم عام دون تفكيكها إلى أبعاد قابلة للقياس. تسعى هذه الدراسة إلى بناء نموذج من خمسة أبعاد (الإشعار، الاستجابة قبل التصعيد، التخصيص، التوعية الوقائية، سرعة الحل) واختبار مساهمة كل بُعد على حدة.

01 فجوة سياقية

البنوك الرقمية السعودية كسياق ناشئ لم يُختبر تجريبيًا

معظم الدراسات المتاحة أُجريت في أسواق أوروبية أو آسيوية، ولا تعالج خصوصية العميل السعودي في التعامل مع البنوك الرقمية حديثة الترخيص، رغم أن ديناميكيات السوق ومستوى النضج الرقمي في المملكة تختلف جوهريًا عن الأسواق التقليدية المدروسة.

04 فجوة تطبيقية

شح الأدوات التطبيقية القابلة للاستخدام في القطاع

لا تتوفر أدوات قياس عربية مقننة لأبعاد الدعم الاستباقي في السياق المصرفي الرقمي. تخرج الدراسة بأداة مصادق عليها (صدق محكمين +كرونباخ ألفا) قابلة للاستخدام في مؤشرات الأداء المؤسسية.

03 فجوة منهجية

الجمع بين متغيرين تابعين نادر في الأدبيات العربية

اقتصرت معظم الدراسات على متغير تابع واحد (رضا /ولاء /جودة خدمة). (هذه الدراسة تختبر متغيرين تابعين متوازيين — جهد العميل (CES) وجودة الخدمة — ما يتيح مقارنة قوة الأثر بين مخرجين مختلفين لأبعاد الدعم الاستباقي.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة إلى إطار نظري ثلاثي المرتكزات، تُشكّل تكاملاً معرفيًا يفسّر العلاقة المفترضة بين الدعم الاستباقي، جهد العميل، وجودة الخدمة.

نظرية (3)	نظرية (2)	نظرية (1)
نظرية الخدمة الاستباقية	نموذج جودة الخدمة (E-SERVQUAL)	نظرية جهد العميل CES
Challagalla et al. (2009) — Larivière et al. (2017)	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) — Parasuraman et al. (2005)	Dixon, Freeman & Toman (2010, HBR)
الفكرة الجوهرية تحويل مركز ثقل الخدمة من الاستجابة بعد الشكوى إلى المبادرة قبل الشكوى عبر التنبؤ، والتخصيص، والتوعية، وحل المشكلة قبل شعور العميل بها.	الفكرة الجوهرية جودة الخدمة المُدرَكة تنشأ من فجوة التوقعات -الأداء عبر أبعاد الموثوقية، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام، والتخصيص في القنوات الإلكترونية.	الفكرة الجوهرية قياس الولاء يتحقق عبر خفض الجهد المطلوب من العميل لحل مشكلته، لا عبر «إبهاره» بخدمة مضافة. جهد أقل ⇐ ولاء أعلى واحتفاظ أطول.
التطبيق في الدراسة استخلاص خمسة أبعاد قابلة للقياس تشكل المتغير المستقل، مع اختبار تفاعلها مع جهد العميل وجودة الخدمة عبر نموذج SEM.	التطبيق في الدراسة اعتماد النموذج الإلكتروني (E-SERVQUAL) كمقياس ثانٍ تابع، مع إضافة بُعد الدعم الاستباقي كمكوّن جديد يُوسّع النموذج ويربطه بمحرك تجربة العميل الرقمي.	التطبيق في الدراسة اعتماد CES مقياسًا تابعًا رئيسيًا، وقياس مدى مساهمة كل بُعد استباقي في خفضه، خاصة في التعاملات الرقمية عالية التكرار (تحويلات، اعتراضات، تحديث بيانات).
الأبعاد المعتمدة - الإشعار -الاستجابة قبل التصعيد - التخصيص -التوعية الوقائية - سرعة الحل الاستباقي	الأبعاد المعتمدة - الموثوقية -الاستجابة - الأمان -التخصيص - سهولة الاستخدام الرقمي	المتغيرات المرتبطة - سهولة إتمام المعاملة - عدد نقاط الاتصال المطلوبة - مدة الحل الإجمالية

النموذج المفاهيمي المقترح



*تُختبر العلاقات المباشرة (المستقل ← التابع) وعلاقات الأثر التفاعلي مع المتغيرات الديموغرافية .

المنهجية وطرق البحث

التوجه العام للبحث

دراسة تطبيقية كمية ذات طابع وصفي -تفسيري /تحليلي، تقوم على جمع بيانات ميدانية من عينة من عملاء البنوك الرقمية في المملكة، ثم اختبار الفروض إحصائيًا لتحديد اتجاه وحجم أثر الدعم الاستباقي.

04 التصميم

مقطعي Cross-Sectional

جمع البيانات في نافذة زمنية واحدة تعكس تصور العميل الحالي لتجربته الرقمية المصرفية.

03 المنهج

كمي (Quantitative)

اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات قابلة للقياس عبر مقياس ليكرت خماسي.

02 الطابع

وصفي -تفسيري

وصف مستوى المتغيرات لدى العينة، وتفسير العلاقات السببية بينها عبر اختبار الأثر والانحدار.

01 النوع

دراسة تطبيقية

تجيب على مشكلة حقيقية في القطاع المصرفي الرقمي السعودي وتنتج توصيات تنفيذية قابلة للتطبيق.

خطوات التنفيذ الميداني

مرحلة 1

مراجعة الأدبيات

استخلاص الأبعاد وبناء الإطار النظري.

مرحلة 2

تطوير الاستبانة

اقتباس وتكييف بنود من دراسات محكمة.

مرحلة 3

صدق المحكّمين

تحكيم 5-7 خبراء أكاديميين وممارسين.

مرحلة 4

دراسة استطلاعية

Pilot على 30 مستجيبًا + ألفا كرونباخ.

مرحلة 5

التوزيع الإلكتروني

قنوات رقمية +عينة كرة الثلج.

مرحلة 6

التحليل والاستنتاج

SPSS / AMOS-اختبار الفروض -التوصيات.

مجتمع الدراسة • العينة • حدود الدراسة

أ • مجتمع الدراسة

عملاء البنوك الرقمية السعودية

يشمل جميع العملاء الأفراد الذين يستخدمون خدمات البنوك الرقمية المرخصة والقنوات الرقمية للبنوك التقليدية داخل المملكة العربية السعودية (STC Bank، D360 Bank، Vision Bank، إضافةً إلى القنوات الرقمية للبنوك التقليدية الكبرى).

شرط الأهلية:

أن يكون المستجيب قد أجرى معاملة رقمية مصرفية خلال الأشهر الستة الأخيرة على الأقل.

ب • العينة وحجمها

عينة ميسرة 385 — (Convenience) مستجيبًا

الحجم المستهدف	النوع	قناة التوزيع
385+	غير احتمالية	إلكترونية
وفق معادلة Cochran ($\alpha=0.05$, $e=5\%$)	Convenience + Snowball.	Google Forms، منصات التواصل، قوائم بريد.

*حجم العينة يستوعب أيضًا متطلبات SEM (5-10 مستجيبين لكل بند مقياس)، مع مراعاة توزيع ديموغرافي مناسب عبر المناطق الرئيسية (الرياض، جدة، الدمام).

ج • حدود الدراسة

3 الحدود الزمنية

جمع البيانات خلال الربع الثالث من عام 2026، وتغطية زمنية تعكس تجارب العميل خلال الأشهر الستة الأخيرة السابقة للاستبانة.

2 الحدود المكانية والبشرية

المملكة العربية السعودية — عملاء البنوك الرقمية والقنوات الرقمية للبنوك التقليدية، مع تركيز على المنطقة ذات الكثافة السكانية العالية (الرياض)

1 الحدود الموضوعية

تنحصر في اختبار أثر خمسة أبعاد للدعم الاستباقي على متغيرين تابعين هما جهد العميل وجودة الخدمة، دون تناول متغيرات أخرى كالسعر أو الابتكار في المنتج.

أداة الدراسة .الصدق والثبات .أساليب التحليل

أ .أداة الدراسة

استبانة إلكترونية .ليكرت خماسي

محاور الاستبانة

المحور 1:البيانات الديموغرافية

بنود7

المحور 2:أبعاد الدعم الاستباقي 5 × 5(بنود)

بندًا25

المحور 3:مقياس جهد العمل CES

بنود6

المحور 4:جودة الخدمة (E-SERVQUAL)

بندًا15

إجمالي البنود

بندًا53

اختبارات الصدق والثبات

الصدق البنائي

التحليل العاملي التوكيدي $CFA \cdot AVE \geq 0.5$.

الصدق المحكمين

تحكيم 5-7 خبراء (أكاديميون +ممارسون).

الثبات

كرونباخ ألفا ≥ 0.70 لكل محور.

ب .أساليب التحليل الإحصائي

SPSS v.28 + AMOS v.28

01 الإحصاء الوصفي

التكرارات، النسب، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.

02 اختبار الثبات

معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's α) لكل محور وللمقياس ككل.

03 اختبارات التوزيع

Skewness & Kurtosis، اختبار KMO، Bartlett's test.

04 تحليل الارتباط

معامل بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل والتابعين.

05 الانحدار المتعدد

Multiple Regression لاختبار أثر الأبعاد الخمسة على كل تابع.

06 نمذجة المعادلات الهيكلية

SEM في AMOS لاختبار النموذج المتكامل ومطابقة النموذج (CFI, RMSEA, χ^2/df)

07 اختبار الفروق

T-test وANOVA لاختبار أثر المتغيرات الديموغرافية.

الخطة الزمنية الأولية للدراسة

تُنفذ الدراسة على مدى 12أسبوعا موزعة على ست مراحل رئيسية بجدول جانت (Gantt) توضيحي، مع مراعاة التزامن الجزئي بين بعض المراحل لتحقيق الكفاءة الزمنية.

المرحلة	1 س	2 س	3 س	4 س	5 س	6 س	7 س	8 س	9 س	10 س	11 س	12 س
مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري 1.												
تطوير الاستبانة والتحكيم والدراسة الاستطلاعية 2.												
جمع البيانات الميدانية 3.												
(SPSS + AMOS) التحليل الإحصائي 4.												
مناقشة النتائج وصياغة التوصيات 5.												
المراجعة النهائية وتسليم الرسالة 6.												

دليل الألوان

مراجعة الأدبيات / التحليل تطوير الأداة / كتابة التقرير جمع البيانات الميدانية مرحلة التسليم النهائي

M4	M3	M2	M1
تسليم الرسالة — نهاية الأسبوع 12	إغلاق جمع البيانات — نهاية الأسبوع 8	اعتماد الأداة — نهاية الأسبوع 5	اعتماد الإطار النظري — نهاية الأسبوع 3

المراجع الأولية APA 7th

قائمة أولية تشمل مراجع رقمية ومقالات محكمة يُضاف إليها لاحقاً 5-10 مراجع تخصصية للقطاع المصرفي السعودي وتقارير SAMA الصياغة النهائية ستكون وفق APA 7th.

مراجع دولية تكملة + عربية

مراجع انجليزية المحكمة والدولية

- [1] Dixon, M., Freeman, K., & Toman, N. (2010). Stop trying to delight your customers. *Harvard Business Review*, 88(7-8), 116-122.

- [2] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

- [3] Challagalla, G., Venkatesh, R., & Kohli, A. K. (2009). Proactive postsales service: When and why does it pay off? *Journal of Marketing*, 73(2), 70-87.

- [4] Larivière, B., Bowen, D., Andreassen, T. W., et al. (2017). Service Encounter 2.0: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*, 79, 238-246.

- [5] Qualtrics. (2024). Customer Effort Score (CES) — Definition and how to measure it. Retrieved from qualtrics.com/articles/customer-experience/customer-effort-score/

- [6] IBM. (2024). Customer Effort Score. IBM Think Topics. Retrieved from ibm.com/think/topics/customer-effort-score

- [7] Author, N. (2022). Digital banking customer experience [Doctoral dissertation, Victoria University]. VU Research Repository. vuir.vu.edu.au/45124/

- [8] Enpress Publisher. (2024). Digital transformation and banking service quality. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*. systems.enpress-publisher.com/index.php/jipd/article/view/6200

- [9] Nature — Humanities & Social Sciences Communications. (2024). Proactive service and digital customer experience. [nature.com/articles/s41599-024-04069-z](https://www.nature.com/articles/s41599-024-04069-z)

- [10] European Journal of Sustainable Development (EJSD). (2024). E-service quality in emerging banks. ecsdev.org/ojs/index.php/ejsd/article/view/1640

- [11] Taylor & Francis. (2026). Proactive customer support and customer effort in digital journeys. *Journal of Services Marketing*. tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15332969.2026.2630549

- [12] البنك المركزي السعودي. (2025). (SAMA) التقرير السنوي للقطاع المصرفي — التحول الرقمي وتراخيص البنوك الرقمية. الرياض.

- [13] رؤية المملكة العربية السعودية. (2024). 2030 برنامج تطوير القطاع المالي. الرياض: مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

- [14] Deloitte. (2024). Vision 2030 and the KSA banking industry. Deloitte Middle East MEPOV Magazine.

- [15] Finastra. (2025). Reimagining banking in Saudi Arabia: Innovation, agility and trust. Saudi Arabia Reimagine Banking Forum, Riyadh.

- [16] Grand View Research. (2025). Middle East digital banking platform market report. [grandviewresearch.com](https://www.grandviewresearch.com)

القسم الختامي

المساهمة المتوقعة للدراسة

القيمة الأكاديمية والتطبيقية للقطاع المصرفي الرقمي السعودي

أداة قياس عربية مقننة

02

إخراج استبانة عربية معاييرة 53)بندًا (لقياس أبعاد الدعم الاستباقي وجهد العميل وجودة الخدمة الإلكترونية، قابلة للاستخدام مباشرة في مؤشرات الأداء المؤسسية داخل البنوك ومنصات تجربة العميل.

مساهمة أكاديمية / نظرية

01

بناء نموذج مفاهيمي مركب يربط أبعاد الدعم الاستباقي الخمسة بجهود العميل وجودة الخدمة، ويوسع نموذج E-SERVQUAL بإضافة بُعد استباقي مقنن، مع اختبار تجريبي في سياق خليجي ناشئ.

تعزيز مستهدفات رؤية 2030

04

دعم برنامج تطوير القطاع المالي عبر توفير قاعدة بياناتية تُعزز ثقة العميل بالقنوات الرقمية، وتُسهم في رفع تنافسية البنوك الرقمية السعودية على المستوى الإقليمي والعالمي.

دليل تنفيذي للبنوك الرقمية

03

ترتيب أبعاد الدعم الاستباقي حسب قوة الأثر على جهد العميل وجودة الخدمة، ما يُمكن قيادات البنوك من توجيه استثمارات تجربة العميل والذكاء الاصطناعي إلى الأبعاد الأعلى عائداً.