

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك التجارية بالمملكة
العربية السعودية

أسم الطالب

انفال عبدالله عبدالعزيز السبيعي

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦ - الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٨	١,٧. نموذج الدراسة
٩	١,٨. منهجية الدراسة
٩	١,٩. الدراسة الميدانية
١٣	١,١٠. نطاق الدراسة
٩	١,١١. مخطط المشروع المقترح
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٠	٢,١. المقدمة:
١٠	٢,٢. المتغير المستقل
١٠	٢,٣. المتغير التابع
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٠	٢,٥. الخاتمة
٢٠	المرفق
١١	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

يعيش العالم اليوم تحت ثورة تكنولوجية مستمرة، حيث أصبحت القنوات الرقمية هي الأساس الذي تعتمد عليه كافة القطاعات الخدمية، ويأتي القطاع المصرفي في مقدمة هذه القطاعات التي شهدت تغيير رقمي واسع، بهدف تسهيل المعاملات اليومية وتوفير الوقت والجهد على المتعاملين مع البنوك، (سندياتي، ٢٠٢٤، ص. ٨٦).

وتسعى البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية بشكل دائم إلى مواكبة هذه التغيرات التكنولوجية السريعة، حيث تسابق الزمن لتطوير خدماتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت وعبر الهواتف الذكية، وذلك لكي تضمن بقاءها في دائرة المنافسة القوية داخل السوق المالي المحلي، (المراحي وصابر، ٢٠٢٥، ص. ١٨).

وفي هذا السياق، لم تعد جودة الخدمة المصرفية فقط خيار إضافي للبنوك، إنما أصبحت هي المقياس الأساسي الذي يحدد نجاح البنك من عدمه، حيث ترتبط جودة هذه الخدمات بشكل وثيق وبطريقة مباشرة بمدى رضا العملاء وشعورهم بالراحة والولاء للمصرف الذي يتعاملون معه، (باشير والورفلي، ٢٠٢٢، ص. ١٢١).

وهناك أبعاد متنوعة يعتمد عليها العملاء للحكم على جودة الخدمة الإلكترونية، وتشمل هذه الأبعاد سهولة الاستخدام، ومدى توفر النظام الرقمي بشكل دائم دون أعطال، بالإضافة إلى الأمان وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين. (Tabash et al., 2019, p. 226)

وعندما يلمس العميل أن التطبيقات البنكية تتميز بالسرعة والفعالية في الإنجاز، فإن ذلك ينعكس بشكل إيجابي على تقييمه الإجمالي للمصرف، وهو ما يساهم في رفع مستوى رضاه العام ويجعله يكرر استخدام هذه الخدمات الرقمية في المستقبل، (Aldaarmi, 2024, p. 2)

ولذلك، فإن هذه الدراسة تركز على البحث في سياق البنوك السعودية، بهدف تقديم صورة واضحة وتفصيلية حول الكيفية التي تؤثر بها جودة الخدمات الإلكترونية على مستويات رضا المتعاملين، وذلك لمساعدة متخذي القرار في البنوك على تحسين وتطوير تطبيقاتهم بشكل مستمر، (Sanjuq, 2014, p. 78).

١,٢ . مشكلة الدراسة

على الرغم من النجاح السريع الذي حققته البنوك التجارية في إطلاق الخدمات الرقمية، إلا أن هناك تحديات مستمرة تتعلق بمدى رضا العملاء عن هذه الخدمات، حيث يواجه بعض المستخدمين صعوبات تشغيلية أو مخاوف تتعلق بمستوى الأمان والسرية أثناء إجراء المعاملات المالية، (مخلوف وآخرون، ٢٠٢٢، ص. ٥٥٤).

وتكمن المشكلة في وجود تفاوت واختلاف بين ما يتوقعه العملاء من جودة وسرعة وأمان، وبين ما يجدونه بالفعل عند استخدام التطبيقات المصرفية على أرض الواقع، مما قد يتسبب في تراجع رضاهم وبحتم عن بنوك أخرى بديلة (Mahrakani et al., 2021, p. 2).

ولفهم هذه المشكلة بشكل أعمق، يتم تقسيمها إلى فجوات على الجانب النظري والجانب التطبيقي كما يلي:

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

عند مراجعة الأبحاث السابقة، نجد أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول تحديد أهم الأبعاد التي تشكل جودة الخدمة الإلكترونية، حيث يركز بعضهم على الجوانب الملموسة كشكل التطبيق وتصميمه، بينما يرى آخرون أن الأمان والاعتمادية هما العنصران الأساسيان لرضا العميل، (Zia, 2022, p. 91).

كما أن أغلب النماذج النظرية القديمة تم تصميمها لتناسب الخدمات التقليدية التي تتم وجهاً لوجه داخل الفروع، وهناك قلة في الدراسات التي تبحث في النماذج الرقمية الحديثة وتأثيرها على العميل السعودي بشكل خاص، وهو ما يمثل نقص في المعرفة النظرية يحاول هذا البحث سده. (Sanjuq, 2014, p. 78).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، تواجه البنوك في المملكة العربية السعودية صعوبة في الموازنة بين جعل التطبيقات سهلة الاستخدام ومتاحة للجميع، وبين فرض إجراءات أمان معقدة لحماية الحسابات من الاختراق (Aldaarmi, 2024, p. 2).

وبالإضافة إلى ذلك، فإن تكرار توقف الأنظمة الإلكترونية للصيانة أو حدوث بطء في الاستجابة أثناء أوقات الضغط يقلل من ثقة المتعاملين، (محمود ومحمد، ٢٠١٦، ص. ٣).

وهذا يظهر وجود حاجة عملية ماسة لدراسة هذه المشكلات وتحديد الحلول المناسبة لها داخل البيئة السعودية (سندياتي، ٢٠٢٤، ص. ٨٦).

وبناء على ما سبق، ينتهي هذا الجزء بطرح السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟"

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساهمتها في معالجة موضوع حيوي يمس الحياة اليومية لجميع أفراد المجتمع، وتتضح هذه الأهمية على مستويين رئيسيين.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية في إثراء المكتبة العلمية العربية بدراسة حديثة تجمع بين متغيرات جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستهلك في ظل التحول الرقمي الحالي، (المراحي وصابر، ٢٠٢٥، ص. ١٨).

حيث تساعد الباحثين وطلاب إدارة الأعمال على فهم العلاقات بين هذه المتغيرات استناداً إلى أدلة علمية قوية من البيئة السعودية (سندياتي، ٢٠٢٤، ص. ٨٦).

وتقديم نموذج نظري يوضح أهم العناصر المؤثرة في رضا المتعاملين بشكل رقمي (باشير والورفلي، ٢٠٢٢، ص. ١٢١).

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن الدراسة تقدم فوائد مباشرة لمديري البنوك ومطوري التطبيقات، من خلال تزويدهم بمعلومات دقيقة حول جوانب القوة والضعف في خدماتهم الحالية، (مخلوف وآخرون، ٢٠٢٢، ص. ٥٥٤).

ومساعدتهم على معرفة الأمور الأكثر أهمية للعملاء، مما يمكنهم من توجيه الاستثمارات بشكل صحيح لتطوير الأنظمة ورفع كفاءتها، (باشير والورفلي، ٢٠٢٢، ص. ١٢١).

وهذا بدوره يساهم في تحسين جودة الحياة الرقمية للمواطنين والمقيمين ليتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ (Aldaarmi, 2024, p. 2).

١,٤. أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما أثر سهولة استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية؟
٢. ما أثر مستوى الأمان والسرية في الخدمات الإلكترونية على رضا المتعاملين مع البنوك السعودية؟
٣. ما أثر سرعة استجابة الدعم الفني وحل المشكلات الرقمية على رضا العملاء في البنوك السعودية؟

١,٥. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى تحقيق الأمور التالية:

١. تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية الحالية في البنوك السعودية من وجهة نظر المتعاملين.
٢. قياس مستوى الرضا العام للعملاء عن تجربتهم المصرفية الرقمية الحالية.

٣. معرفة مدى مساهمة أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (السهولة، الأمان، الاستجابة) في كسب رضا العملاء وتحديد أي هذه الأبعاد هو الأكثر تأثير.

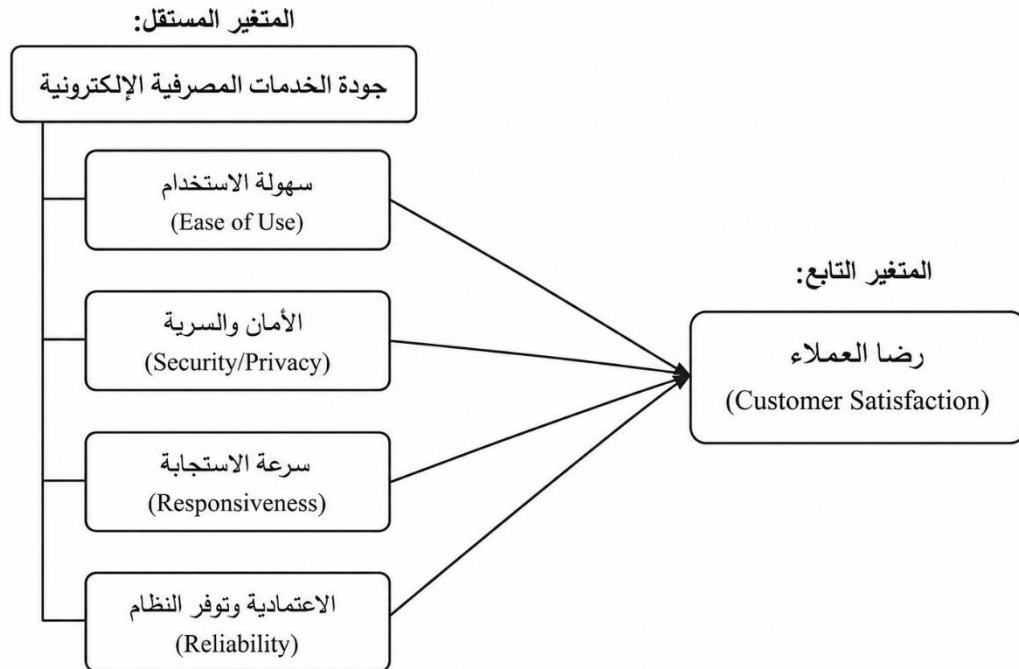
١,٦. فرضيات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضيات التالية للاختبار:

- الفرضية الرئيسية الأولى H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$
- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

١,٧. نموذج الدراسة

يوضح النموذج التالي العلاقة المفترضة بين متغيرات الدراسة:



١,٨ . منهجية الدراسة

١,٩ . الدراسة الميدانية

١,١٠ . نطاق الدراسة

١,١١ . مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

المرافق :

قائمة المراجع

المراجع العربية :

١. د. عبدالله محمد باشير & آيه يوسف الورفلى. (٢٠٢٢). أبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على رضا الزبائن ((دراسة ميدانية على عينة من زبائن مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي)). *مجلة الدراسات الاقتصادية*-120, (4)5, 142.
٢. عبد الحميد أبو عجيبة مخلوف, خالد مصطفى هبال, منصور ابوالقاسم الشحومي & حاتم عبدالكريم زغيل. (٢٠٢٤). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية العجيات. *مجلة القرطاس*. (24)3, 3.
٣. قصي سندياني. (٢٠٢٤). قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء البنكي: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني. *مجلة إسر الدولية للمالية الإسلامية*. 119-84, (1)15, 15.
٤. المراحى, أ. بسام محمد, صابر & د. عبد اللطيف أسامة. (٢٠٢٥). أثر جودة الخدمات البنكية علي رضا العملاء في البنوك السعودية؛ دراسة حالة مصرف الراجحي. *المجلة العلمية لكلية التجارة (أسيوط)*. 68-15, (84)45, 45.
5. Mahmoud, O., & Muhammad, A. (2017). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل: دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة (Electronic Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: A Comparative Study Amongst Public and Private Banks' Branches in the City of Hama). *Albaath University Journal for Human sciences* (2016), 38.

المراجع الأجنبية

6. Aldarmi, A. A. (2024). Fintech service quality of Saudi banks: Digital transformation and awareness in satisfaction, re-use intentions, and the sustainable performance of firms. *Sustainability*, 16(6), 2261.
7. Mahrakani, N., Shammot, M. M., Nusairat, N. M., Zamil, A. M., & Areiqat, A. Y. (2021). Customer satisfaction measurement of e-banking service quality in Riyadh, Saudi Arabia. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(Special Issue 2), 1-19.

8. Sanjuq, G. (2014). The impact of service quality delivery on customer satisfaction in the banking sector in Riyadh, Saudi Arabia. *International Journal of Business Administration*, 5(4), 77.
9. Tabash, M. I., Albugami, M. A., Salim, M., & Akhtar, A. (2019). Service quality dimensions of E-retailing of Islamic banks and its impact on customer satisfaction: An empirical investigation of kingdom of Saudi Arabia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(3), 225–234.
10. Zia, A. (2022). Discovering the linear relationship of service quality, satisfaction, attitude and loyalty for banks in Albaha, Saudi Arabia. *PSU Research Review*, 6(2), 90–104.