

بحث بعنوان

أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

The Impact of Risk Management on The Quality of Electronic Banking Services in The Kingdom of Saudi Arabia

مشروع بحثي مقدم استكمالاً لنيل درجة الماجستير في تخصص الإدارة

إعداد

الاسم	الرقم الجامعي	الصفة
ايمن سوادي	232001610	قائد الفريق
بدر الفت	232001067	عضو
محمد الخليفة	232002670	عضو

2024م

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

إن الثورة التقنية وظهور الأجهزة الحاسوبية، وكذلك تطور وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق شبكة الإنترنت، وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنيات الإلكترونية والتي شملت المجالات الاقتصادية وخصوصاً المالية وبقية المجالات الأخرى عموماً، مما حتم على المصارف والمؤسسات المالية الاهتمام بتطور نظمها المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأحد أهم القضايا الاستراتيجية في مجال العمل المصرفي. (كمال حامد الفكي، ٢٠١٦)

هذا وتُعرف الأعمال المصرفية الإلكترونية على أنها البنك الذي يقدم للعميل الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال الإنترنت عن طريق الأدوات الإلكترونية، وتشمل أعماله الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للمؤسسات، والخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت، والدفع عبر الإنترنت، والمراكز التجارية عبر الإنترنت، والاستعلام عبر الإنترنت والأوراق المالية عبر الإنترنت، وما إلى ذلك. مع البنك التقليدي تواجه الأعمال المصرفية الإلكترونية مخاطر أكبر، ولا تشمل هذه المخاطر فقط المخاطر المالية التقليدية، مثل أزمة الائتمان للعملة الإلكترونية في البنك، وخسارة الممتلكات أو السحب الزائد للمستهلك، ومخاطر تكنولوجيا المعلومات القائمة على التطبيق. تكنولوجيا المعلومات مثل فشل النظام، والهجوم الخارجي أو الاحتيال، والمخاطر القانونية، ومخاطر السياسة والمخاطر الأخلاقية الناجمة عن التغييرات في نمط العمل. إن مخاطر الأعمال المصرفية الإلكترونية سيكون لها حتماً تأثير سلبي على تطوير الأعمال المصرفية. (Xia LU, 2010)

وتمثل تكنولوجيا المعلومات بمتغيراتها أهم معالم وسمات بيئة الأعمال المعاصرة، وتعتبر البنوك من أكثر المنشآت استخداماً لتكنولوجيا المعلومات في القيام بالأنشطة المصرفية الإلكترونية، والتي تعتبر من أهم

المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث اهتمت البنوك اهتماماً كبيراً بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسب الآلية وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار أنشطة مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف العملاء من ناحية ويحقق للبنك نمواً مطرداً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى. (أمال محمد عوض، ٢٠١٤)

ولقد أصبحت مخاطر العمليات الإلكترونية في المصارف من المواضيع الحديثة، ونتيجة للنمو الكبير في أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية أدى إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك والجهات الرقابية بالإضافة إلى تزايد إمكانيات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية التي يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته لهذا فقد أشارت بعض اللجان الرقابية مثل لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها. (شادي سلامة الحولي، ٢٠١٥).

هذا وتقدم المؤسسات المصرفية الخدمات الإلكترونية للمستهلكين والشركات عن بعد لسنوات، وتعتبر تحويلات الأموال الإلكترونية، بما في ذلك المدفوعات الصغيرة وأنظمة إدارة النقد للشركات، بالإضافة إلى الآلات الآلية المتاحة للجمهور لسحب العملات وإدارة حسابات التجزئة، من التجهيزات العالمية. ومع ذلك، فإن القبول العالمي المتزايد للإنترنت كقناة توصيل للمنتجات والخدمات المصرفية يوفر فرص عمل جديدة للبنوك بالإضافة إلى فوائد خدمية لعملائها، وقد سمح استمرار الابتكار التكنولوجي والمنافسة بين المؤسسات المصرفية القائمة والداخلين الجدد إلى السوق بمجموعة أوسع بكثير من المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية لعملاء

الخدمات المصرفية. وتشمل هذه الأنشطة التقليدية مثل الوصول إلى المعلومات المالية، والحصول على القروض وفتح حسابات الودائع، بالإضافة إلى المنتجات والخدمات الجديدة نسبياً مثل خدمات دفع الفواتير الإلكترونية، و"البوابات" المالية الشخصية، وتجميع الحسابات، وأسواق التبادل التجاري بين الشركات. (Basel Committee, 2013)

ويشهد القرن الواحد والعشرون تطوراً نوعياً في الخدمات المصرفية؛ حيث تتسابق البنوك في العالم من أجل تقديم خدماتها المصرفية وفقاً لأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ مما أدى إلى انتشار استخدام مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية، وفي إطار جهود البنوك السعودية الهادفة إلى تحسين مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها؛ حققت البنوك تقدماً في مجال المصرفية الإلكترونية على نحو مكن العملاء من إنجاز العديد من عملياتهم المصرفية من مواقعهم باستخدام شبكة الإنترنت وباستخدام هواتفهم الذكية دون الحاجة إلى التواجد في فروع البنوك، إن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك العاملة في السعودية ترتبط بحزمة واسعة من إجراءات الحماية التي تكفل لعملائها الحصانة من ظاهرة « الاحتيال المالي والمصرفي الإلكتروني » التي أصبحت واقعاً ملموساً وتحدياً قائماً أمام جميع الهيئات والمؤسسات التشريعية والرقابية والمصرفية والأمنية والإعلامية. (غربي عبد الحليم، بورقية شوقي، ٢٠١٥).

مشكلة الدراسة:

تواجه الأعمال المصرفية الإلكترونية مخاطر عديدة تتمثل فيما يلي: المخاطر التقنية، مخاطر الاحتيال مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني، مخاطر قانونية؛ الأمر الذي يتطلب إدارتها من قبل الهيئات الرقابية والإشرافية. وتهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على تجربة العمل المصرفي الإلكتروني في المملكة العربية السعودية؛ حيث قررت مؤسسة النقد العربي السعودي عام 2010 إصدار قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية

لكي تتمكن البنوك السعودية من حماية معلومات عملائها ، وتقليل حالات الاحتيال ، وإدارة المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، وتقليل عدد الشكاوى من مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويعتمد نجاح و سلامة واستقرار أي جهاز مالي ومصرفي على نجاح إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية حيث أن إدارتها تعد أمراً ضرورياً لضبطها ومتابعتها لتحقيق الأمان والسلامة المصرفية.

هذا وتتمثل المشكلة البحثية في دراسة ومعرفة واقع الأعمال المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وتحديد المخاطر الناجمة عنها وسبل مواجهتها، ومعرفة مدى توفر الأطر الفنية والرقابية اللازمة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

أسباب ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بالمخاطر المصرفية الإلكترونية من الناحية النظرية والتطبيقية من خلال استثمار المعلومات التي تم الحصول عليها.
- المكانة التي تحصلت عليها إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية في العالم عقب الأزمات المالية العالمية.
- اهتمام الجهات الرقابية العالمية ومن ضمنها مقررات لجنة بازل ودورها في تحسين وتفعيل إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية.
- اهتمام الجهات الرقابية الوطنية، حيث قررت مؤسسة النقد العربي السعودي إصدار قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- حاجة البنوك السعودية إلى إدارة مخاطر مصرفية إلكترونية جديدة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث باعتبار الصناعة المصرفية التي تنطوي على المخاطر، وقد لوحظ تعاظم هذه المخاطر في السنوات القليلة الماضية، فالمخاطر المصرفية لم تعد التهديد الوحيد لاستقرار البنك حيث أضيفت لها المخاطر الإلكترونية، وغيرها مما دعا إلى إعادة تقييم البنوك للمخاطر التي قد تواجهها وكيفية إدارتها، والأخذ بالمعايير الدولية مما يدعو إلى ضرورة تبني النظم الفعالة لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية خاصة في ضوء ظهور المستحدثات المصرفية ذات المخاطر المرتفعة. (مريم خوبيزي، 2016)

إن التطورات المتسارعة في آليات عمل المصارف التجارية من خلال زيادة استخدام التكنولوجيا، وتنوع وزيادة الخدمات المصرفية وزيادة المنافسة بين المصارف التجارية، واستخدام التجارة الإلكترونية، أدى ذلك إلى زيادة تعرض هذه المصارف لأنواع متعددة من المخاطر كالمخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان ومخاطر سعر الفائدة وغيرها من المخاطر، التي تصب في نهاية الأمر في خانة النتائج السلبية لأداء عمل المصارف التجارية. من هنا كان لابد على المصارف التجارية من السيطرة على هذه المخاطر من خلال استخدام أسلوب إدارة المخاطر لاتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من الآثار السلبية للمخاطر التي تواجهها المصارف التجارية من خلال إجراءات تحديد وتقييم المخاطر وترتيبها وفق أولويات خاصة من المخاطر ذات الأكثر خطورة إلى المخاطر الأقل خطورة وتوجيه اهتمام كادر عمل المصارف للأنشطة والوحدات ذات المخاطر المرتفعة من خلال اعتماد المصرف الطرق الحديثة في معالجة المخاطر. (رزيقة، مخوخ، 2022)

وتعد مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية من الأولويات التي تحتل اهتمامات البنوك السعودية في الفترة الحالية في ظل المنافسة الحادة بين البنوك لاجتذاب عدد كبير من العملاء للتعامل من خلال فروعها حيث تزداد قدرة البنوك على اجتذاب العملاء وفقا لمدى قدرتها على توفير الخدمات المصرفية المتميزة في ظل

الاستخدام المتزايد لأساليب تكنولوجيا المعلومات والمعدة خصيصاً لأعراض الأنشطة المصرفية، حيث زادت منافسة البنوك السعودية في تطبيق البرامج وأساليب تكنولوجيا المعلومات المتقدمة في مجال العمليات المصرفية لتحسين كفاءة أداء الأنشطة المصرفية وتحسين القدرة التنافسية وما يصاحب ذلك من مخاطر مصرفية. (ممدوح عبد الفتاح أحمد، ٢٠٢١)

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. معرفة ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التي تصاحبها.
2. التعرف على واقع العمل المصرفي الإلكتروني في المملكة العربية السعودية.
3. الوقوف على أنظمة المدفوعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
4. استقراء جهود البنوك السعودية في مواجهة التحديات المصرفية الإلكترونية.
5. تحديد دور إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية.

فروض الدراسة:

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها يمكن صياغة فروض البحث كما يلي:

- إن زيادة الخدمات المصرفية وتنوعها يؤدي إلى زيادة أنواع المخاطر التي يمكن أن تواجه المصارف التجارية.
- تسهم مؤسسات النظام المصرفي السعودي في زيادة وعي المجتمع بمخاطر الأعمال المصرفية الإلكترونية.

- هناك قواعد محددة لإدارة مخاطر الأعمال المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وهو مناسب لعرض مختلف عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية التي تتعرض لها البنوك التجارية، وكذا الإشارة إلى أهم السبل والطرق والمعايير المتخذة لقياس هذه المخاطر ثم القيام بدراسة ميدانية من خلال استخدام أداة الاستبيان.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

تعتمد الدراسة على استخدام التحليل والاستدلال فيما يتعلق بتحليل أداة البحث المتمثلة في الاستبيان وذلك بهدف الوصول إلى نتائج تدعم فرضيات الدراسة.

كما اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات هما:

- **البيانات الثانوية:** وهي المصدر الرئيسي لتشكيل الإطار النظري للدراسة والتعريفات الإجرائية، وتمت من خلال المراجعة والاطلاع على المراجع المختلفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والتي تشمل الكتب، والمراجع، والمصادر، والأوراق العلمية، ودراسات سابقة، ودوريات، وتقارير، وشبكة الانترنت.
- **البيانات الأولية:** وهي صلب الدراسة الميدانية وأساس نتائج الدراسة وجودتها، وقد تم تصميم الاستبانة المناسبة لتجميع البيانات الأولية بحيث تعكس وجهات نظر وآراء عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية.

مجالات وحدود الدراسة:

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: يغطي البحث الفترة من ٢٠٢٣-٢٠٢٤.

الحدود البشرية: العاملين في المصارف وعملاء المصارف في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

الدراسة	الأهداف	المنهجية	النتائج والتوصيات
سلطان الهاشمي، صفيح صادق، ٢٠٢٢	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية، حيث تم الاعتماد على دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بالمصارف الإسلامية والمخاطر التي تتعرض لها، إضافة إلى ما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومخاطرها، كما تم الاعتماد أيضا على أسلوب دراسة الحالة للتعرف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية وواقع إدارة المخاطر التي تصاحبها.	وقد توصلت الدراسة إلى أن المصرف يعتمد على أنظمة آلية متقدمة في تقديم خدماته المصرفية، ولمواجهة المخاطر الإضافية التي تجلبها، يتم تطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات الأمنية ومعايير الأمان العالمية، والتي تتماشى مع المبادئ المقترحة من طرف لجنة بازل لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.
ياسر سمرة، وآخرون، ٢٠٢٢	هدف هذا البحث إلى تحديد دور إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في ضوء	قامت الدراسة باستخدام المنهجين الوصفي والتحليلي، والذي يعتمد علي دراسة	وتوصل إلى عدد من النتائج أهمها: يتوفر لدى البنوك التجارية المصرية أنظمة فعالة

مقررات لجنة بازل في البنوك التجارية المصرية، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الخاصة المصرية، ويبلغ عددهم 17 بنك وتمثله مفردات الدراسة من المراجعين الماليين (داخليين وخارجيين) المحللين الماليين.	الظاهرة محل الدراسة كما هي دون تدخل، كما يهتم بوصفها بحيث يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.	لمواجهة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، يتوفر لدي البنوك الإفصاح والشفافية اللازمين لمواجهة المخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية، تقوم دوائر وأقسام المخاطر في البنوك بدورها في متابعة وإدارة مخاطر العمل الإلكتروني بفاعلية.
صالح بن سعد القحطاني، ٢٠١٥	يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في تحسين وتطوير خدمات البنوك الإلكترونية المصرفية لترتقي إلى تطلعات العميل، ومن أجل تدعيم المركز التنافسي لها، عن طريق اختبار أثر الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، وتحديد درجة الأهمية لكل خدمة من تلك الخدمات الإلكترونية المصرفية.	تم إجراء دراسة مسحية في المملكة العربية السعودية وتحديدًا على عملاء البنوك بمدينة الرياض، وذلك باعتبار وجود مختلف الأنماط لمفردات العينة المختارة، وللاعتقاد بعدم وجود اختلاف بين مجتمع الدراسة في الرياض عنه في بقية مناطق المملكة الرئيسية كالدمام وجدة، وبسبب عوامل تتعلق بالتكلفة والوقت المحدد للدراسة. ويندرج تحت مجتمع الدراسة جميع الرجال السعوديين الذين يملكون حسابات جارية في البنوك.
زينب عبد السلام القذافي، ٢٠١٩	يهدف البحث إلى التعرف على طبيعة الاتجاهات النفسية	وقد خلصت عملية تحليل البيانات الأولية للبحث إلى

المتكونة لدى العملاء المستفيدين من الخدمات الالكترونية وتأثير ذلك على سلوكهم نحو تلك الخدمات والمصارف التجارية قيد البحث.	بين الوصف والتحليل للبيانات الأولية التي تم جمعها بواسطة صحيفة استبيان أعدت خصيصاً لذلك.	مجموعة من النتائج من أهمها: يوجد تدني في مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مستوى الدخل الشهري، نوع الحساب ونوع الخدمة المتحصل عليها) على مستوى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة إليهم من قبل المصارف التجارية. في حين وجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوظيفة الحالية ومدة التعامل مع المصرف.
ثائر قدومي، ٢٠١٠	الهدف من الدراسة التعرف على دور الخصائص الشخصية: الجنس، الفئة العمرية، الوظيفة، الشهادة العلمية سنوات الخبرة في استخدام الصيرفة الإلكترونية وما هي أهم مقومات وعناصر نجاحها من وجهة نظر عملاء البنك فضلاً عن أهم معوقات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك العاملة في الأردن.	سيقوم الباحث في هذه الدراسة باستخدام أسلوب التحليل الإحصائي باستخدام SPSS لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لفرضيات الدراسة، كما سيتم استخدام برنامج Excel لإعداد الجداول والرسوم البيانية اعتماداً على البيانات المتاحة خلال فترة البحث.
محمد بهاء الدين محمد بخيت، واخرون، ٢٠١٨	يهدف البحث إلى دراسة أثر العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية (ممثلة في تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات	وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي، بالاعتماد على طرح استبانة الآراء وتحليل القوائم المالية وتوصلت نتائج البحث إلى أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصرفية الإلكترونية) والربحية (ممثلة في معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية)، وتمثلت مشكلة البحث في دراسة أثر تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على مؤشرات الربحية بالمصارف التجارية في ليبيا.	بالمصرفية الإلكترونية، فقد تم الاعتماد على البيانات الفعلية للقوائم المالية للمصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة من 2008 حتى 2016.	وربحية المصارف التجارية ممثلة في معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية، وأوصى البحث أن تعمل المصارف التجارية في دولة ليبيا على الاستمرار دوماً في تطوير آليات العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديثها وفقاً لمجريات التطور الحاصل في البنوك العالمية حتى تواكب العولمة المالية.
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على محددات اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية في المملكة العربية السعودية باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM).	وتعتمد الدراسة على بيانات من المسح العالمي للشمول المالي لعام 2017 الذي شمل 1009 من المشاركين، والذي تم تحليله باستخدام أدوات تحليلية بسيطة مثل اختبار مربع كاي والانحدار اللوجستي. أفاد حوالي 51.5% من المشاركين في الاستطلاع عن اعتمادهم للخدمات المصرفية الرقمية في المملكة العربية السعودية. تمت إضافة عامل الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية لتوسيع نطاق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في التنبؤ باعتماد التكنولوجيا المصرفية الرقمية.	يُظهر المدخلان الفرعيان لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، المتمثلة في سهولة الاستخدام (PEOU) والفائدة المدركة (PU)، تأثيراً هامشياً كبيراً وإيجابياً على اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية، في حين تشير الثقة إلى تأثير هامشي سلبي وكبير مع السيطرة على تأثير العمر والتعليم للمستهلكين. توفر هذه الدراسة رؤية قيمة للمؤسسات المالية والمستهلكين وكيانات الأعمال والباحثين في تعزيز النظام المصرفي الرقمي في المملكة العربية السعودية.
شهد القطاع المصرفي حول العالم تطوراً هائلاً في خدماته ومنتجاته. تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية ميزة	تم استخدام كل من أساليب البحث الكمية والنوعية في الدراسة. وقد شاركت في هذه الدراسة عينة مكونة من 308	وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن أبعاد جودة الخدمة الثمانية؛ إن الموثوقية وكفاءة المعاملات ودعم العملاء وأمن الخدمة

تنافسية للقطاع المصرفي. الغرض من هذه الدراسة هو تقييم مدى فعالية جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في سياق البنوك التجارية السعودية.	عملاء من القطاع المصرفي. وقد قام الباحثون بتطوير استبيان ذاتي التنظيم لجمع البيانات ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، تم جمع البيانات الثانوية من المصادر المنشورة، بما في ذلك المواقع الإلكترونية وأوراق المجالات ومنشورات البنوك التجارية المختارة.	وسهولة الاستخدام والأداء والرضا عن جودة الخدمة ومحتوى الخدمة لها تأثير كبير على مستوى رضا المستخدم عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية السعودية.
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا عملاء مصرف الراجحي فرع الدوامي من خلال دراسة أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتشمل الإدراكية والموثوقية والسلامة والتعاطف والاستجابة.	يتكون مجتمع الدراسة من العملاء المستفيدين من خدمات مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية. تم توزيع استبيان على 100 فرد من عملاء مصرف الراجحي. ومن ثم تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.	وقد أظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي الإدراكية والموثوقية والسلامة والتعاطف والاستجابة ترتبط بشكل كبير برضا العملاء في مصرف الراجحي. وتقدم هذه الدراسة توصيات مهمة تهدف إلى مساعدة البنك على تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

**Mohamed Ahmed
Hamadtu, 2022**

المراجع:

1. أمال محمد عوض، ٢٠١٤، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية، الفكر المحاسبي، مجلد ١٨، العدد الرابع.
2. ثائر قدومي، ٢٠١٠، الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية (دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية - المعوقات ومقومات النجاح)، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
3. رزيقة، مخوخ، 2022، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد الثاني.
4. زينب عبد السلام القذافي. ٢٠١٩، قياس اتجاهات العملاء نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف التجارية "بحث ميداني بمصرفي الجمهورية والصحاري بمدينة طرابلس"، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية. العدد الرابع.
5. سلطان الهاشمي، صفيح صادق، ٢٠٢٢، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد، 31 العدد3.
6. شادي سلامة الحولي، ٢٠١٥، إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل: دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية (غزة).
7. صالح بن سعد القحطاني، ٢٠١٥، أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية،

8. غربي عبد الحليم، بورقبة شوقي، ٢٠١٥، واقع وتحديات الاعمال المصرفية الالكترونية: المملكة

العربية السعودية أنموذجاً، مجلة المؤسسة العدد ٤.

9. كمال حامد الفكي، ٢٠١٦، دور التسويق في انتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية بالمملكة العربية

السعودية: دراسة تطبيقية على مصارف محافظة الأفلاج، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد

الثاني.

10. محمد بهاء الدين محمد بخيت، وآخرون، ٢٠١٨، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية علي ربحية

البنوك التجارية: دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية الليبية"، مجلة البحوث المحاسبية، العدد ٢.

11. مريم خوبيزي، 2016، واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها

وفقاً لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، عدد ٥٥.

12. ممدوح عبد الفتاح أحمد، ٢٠٢١، العوامل المؤثرة والمعيقة لتبني العملاء للخدمات المصرفية

الإلكترونية: دراسة ميدانية مقارنة بين عملاء المصارف السعودية والمصرية، المجلة العربية للإدارة،

العدد الرابع.

13. ياسر سمرة، وآخرون، ٢٠٢٢، تأثير إدارة المخاطر الإلكترونية في ضوء مقررات لجنة بازل بالبنوك،

مجلة الدراسات والبحوث البيئية، جامعة مدينة السادات.

14. Basel Committee, 2013, Risk Management Principles for Electronic Banking, Bank for International Settlements.

15. Hashem Abdullah Alnemer, 2022, Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach, Digital Business.

16. Mohamed Ahmed Hamadtu, 2022, The Impact of the Quality of Electronic Banking Services in Achieving Customer Satisfaction from the Point of View of Al Rajhi Bank Customers, International Journal of Business and Management; Vol. 17, No. 1.
17. Muhammed Alkhaibaria, et al., 2023, The impact of e-banking service quality on the sustainable customer satisfaction: Evidence from the Saudi Arabia commercial banking sector, International Journal of Data and Network Science, 7.
18. Xia LU, 2010, On the Risk Control of Electronic Banking, International Conference on Network and Finance Development.