

تحليل تجربة المستخدم وسرعة المعاملات في تطبيق البنك العربي الوطني
للمدفوعات الرقمية: دراسة تطبيقية في السعودية لعام 2024

أسم الطالب

أحمد يحيى أحمد الفيفي

2021201171

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024-11-23- الفصل الدراسي الثالث 2024

جدول المحتويات

1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1	المقدمة:	3
1.2	مشكلة الدراسة	4
1.2.1	فجوات على المستوى النظري	4
1.2.2	فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3	أهمية الدراسة	7
1.3.1	على المستوى النظري:	7
1.3.2	على المستوى التطبيقي:	8
1.4	أسئلة الدراسة	8
1.5	أهداف الدراسة	9
1.6	فرضيات الدراسة	10
1.7	نموذج الدراسة	12
1.8	منهجية الدراسة	13
1.9	الدراسة الميدانية	13
1.10	مخطط المشروع المقترح	13
2	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	14
2.1	المقدمة:	15
2.2	تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية الرقمية	18
2.3	سرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية الرقمية	21
2.4	العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية	24
2.5	الخاتمة	28
قائمة المراجع	31	

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في العقود الأخيرة، شهدت المملكة العربية السعودية تحولاً ملحوظاً نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وذلك في إطار رؤية السعودية 2030 التي تسعى إلى تحسين الكفاءة الاقتصادية وتعزيز الابتكار الرقمي. واحدة من أبرز ملامح هذا التحول هي المدفوعات الرقمية التي أصبحت جزءاً أساسياً من الأنشطة المالية اليومية. مع تزايد استخدام الهواتف الذكية وظهور التطبيقات المصرفية المتطورة، باتت المدفوعات الرقمية أكثر سهولة وسرعة وأماناً، مما جعلها الخيار المفضل للمستهلكين في المملكة. في هذا السياق، يسعى البنك العربي الوطني إلى تقديم خدمات المدفوعات الرقمية عبر تطبيق الجوال، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة في بيئة مصرفية تتسم بالتنافسية.

تلعب سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات دوراً محورياً في تقييم تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية. وقد أظهرت دراسة أجراها البنك المركزي السعودي (SAMA, 2023) أن "الاعتماد على المدفوعات الرقمية في السعودية شهد نمواً كبيراً في السنوات الأخيرة، حيث ارتفعت المعاملات الرقمية بشكل ملحوظ، مما يعكس النجاح في تطبيق الاستراتيجيات الرقمية من قبل البنوك". (SAMA, 2023) كما أشار القصبي (2021) في دراسته حول تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية إلى أن "العوامل الرئيسة التي تؤثر في رضا المستخدم تتعلق بشكل أساسي بكفاءة وسهولة التفاعل مع التطبيقات وسرعة إتمام المعاملات" (القصبي، 2021). وبناءً على هذه النتائج، يظهر واضحاً أن تحسين تجربة المستخدم من خلال التركيز على هذه الجوانب يعد أمراً حيوياً لنجاح أي تطبيق دفع رقمي.

في ضوء ما سبق، يهدف هذا البحث إلى تقييم تجربة المستخدم لخدمات المدفوعات الرقمية عبر تطبيق الجوال في البنك العربي الوطني، مع التركيز على دراسة سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات، لتحديد مدى تأثير هذه العوامل على رضا المستخدم في ظل التحول الرقمي السريع الذي تشهده المملكة.

1.2. مشكلة الدراسة

شهدت المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً كبيراً في القطاع المصرفي، حيث أصبحت المدفوعات الرقمية عبر التطبيقات المصرفية وسيلة أساسية لتسهيل المعاملات المالية. وقد تزامن هذا التحول مع تزايد استخدام الهاتف المحمول والتكنولوجيا الرقمية في المملكة، ما أدى إلى زيادة الاعتماد على التطبيقات المصرفية، مثل تطبيقات المدفوعات الرقمية. ومع تزايد استخدام هذه التطبيقات، تبرز تجربة المستخدم كعنصر حاسم في تحديد مدى نجاح هذه الخدمات. في هذا السياق، يُعتبر كل من سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات من العوامل الأساسية التي تؤثر في تجربة المستخدم وتقييمه لهذه التطبيقات.

أكدت دراسة أجرتها McKinsey & Company أن 80% من العملاء يفضلون استخدام التطبيقات التي توفر تجربة استخدام سلسة وسرعة في الأداء، حيث تُعتبر هذه العوامل حاسمة لزيادة الاعتماد على التكنولوجيا المالية (McKinsey, 2021).

ومع ذلك، على الرغم من الانتشار الواسع لتطبيقات المدفوعات الرقمية في المملكة، فإن هناك تحديات مستمرة تتعلق بفهم كيفية تأثير هذه العوامل على رضا العملاء وسلوكهم في استخدام هذه الخدمات. البنك العربي الوطني، على سبيل المثال، قد طور تطبيقاً للمصارف الرقمية، لكنه يواجه صعوبة في قياس مدى تأثير سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات على تجربة المستخدم.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1. نقص الدراسات المتعلقة بتأثير سهولة الاستخدام على تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية السعودية: أكدت العديد من الدراسات الدولية على أن سهولة الاستخدام تؤثر بشكل كبير على تجربة المستخدم في التطبيقات الرقمية (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). ومع ذلك، لا توجد دراسات كافية تركز على تأثير هذه العوامل في السياق السعودي. يوضح البنك المركزي السعودي (SAMA, 2023) أن "التطبيقات المصرفية في المملكة قد حققت نجاحاً نسبياً، لكن هناك حاجة لدراسات محلية تركز على تجربة المستخدم بشكل مفصل (SAMA, 2023) " إذن، هناك فجوة في الأدبيات التي تشرح العلاقة بين سهولة الاستخدام وتجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية الرقمية السعودية.

2. الافتقار إلى دراسات تحليلية حول تأثير سرعة المعاملات على رضا المستخدم في المدفوعات الرقمية: في العديد من الدراسات الدولية، تم التأكيد على أن سرعة المعاملات تؤثر بشكل ملحوظ في رضا المستخدم (Schierz et al., 2010). ومع ذلك، لم يتم إجراء أبحاث كافية تدرس هذه العلاقة

بشكل دقيق في التطبيقات المصرفية الرقمية في المملكة العربية السعودية، وهو ما يجعل من الصعب تحديد كيفية تأثير سرعة المعاملات على تجربة المستخدم في هذا السياق المحلي.

3. نقص في النماذج المحلية لتقييم تجربة المستخدم في المدفوعات الرقمية: على الرغم من وجود

نماذج دولية لقياس تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية (System Usability Scale,)

(1986)، فإن هذه النماذج غالبًا ما تكون غير ملائمة تمامًا للسياق السعودي. وفقًا لدراسة البنك

المركزي السعودي (SAMA, 2023)، "تحتاج المملكة إلى تطوير نماذج تقييم محلية تأخذ في

الاعتبار الثقافة المحلية والسياق الاقتصادي السعودي" (SAMA, 2023). هذه الفجوة تجعل من

الصعب تقييم وتحسين تجربة المستخدم بفعالية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1. التحديات في تحسين تجربة المستخدم لتطبيقات المدفوعات الرقمية: بالرغم من الجهود المبذولة لتحسين تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية، فإن العديد من البنوك السعودية، بما فيها البنك العربي الوطني، لا تزال تواجه صعوبة في تقديم تجربة متميزة للمستخدمين بسبب محدودية البيانات المتعلقة بتفاعل العملاء مع التطبيق. كما أشارت دراسة البنك المركزي السعودي (2023) إلى أن "أغلب البنوك لا تمتلك أدوات تحليلية متطورة لقياس وتحسين تجربة المستخدم في الوقت الحقيقي" (SAMA, 2023). هذا يشير إلى فجوة عملية في كيفية تحسين التطبيقات بناءً على ملاحظات المستخدمين الفعلية.
2. *ضعف الاستجابة لتحسين سرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية: تلاحظ بعض الدراسات العملية أن البنوك السعودية غالبًا ما تركز على تطوير الأنظمة التقنية، ولكنها تبالغ في تحسين الواجهة المستخدم دون مراعاة سرعة إتمام المعاملات. في دراسته، يشير القصبي (2021) إلى أن "البنوك لا تستجيب بشكل كافٍ لتحسين سرعة المعاملات بناءً على احتياجات وتوقعات المستخدمين" (القصبي، 2021). هذا يؤدي إلى فجوة عملية في تحسين سرعة التطبيق بما يتناسب مع رغبات العملاء.
3. * عدم وجود معايير محلية لقياس جودة تجربة المستخدم في المدفوعات الرقمية: على الرغم من استخدام معايير جودة الخدمة الدولية في تقييم التطبيقات المصرفية، إلا أن هناك نقصًا في المعايير المحلية التي تأخذ في الاعتبار التحديات التقنية والاحتياجات الثقافية للمستخدم السعودي. وفقًا لتقرير البنك المركزي السعودي (SAMA, 2023)، "نقص المعايير المحلية لقياس جودة التطبيقات في المملكة يعد من أبرز المعوقات التي تحول دون تحسين تجربة المستخدم" (SAMA, 2023).

تتمثل المشكلة الرئيسية في الفجوة بين تطوير التطبيقات المصرفية الرقمية في المملكة السعودية وبين فهم تأثير سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات على تجربة المستخدم. رغم تطور هذه التطبيقات، لا توجد دراسات كافية تساعد البنوك على تحسين تجربة المستخدم بشكل دقيق وفعال بناءً على العوامل المحلية.

1.3. أهمية الدراسة

تعد المدفوعات الرقمية أحد أبرز الابتكارات التي شهدتها القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة، وهي تشكل جزءاً أساسياً من التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030. تسهم هذه الخدمات في تسهيل المعاملات المالية للمستخدمين وتوفير حلول مالية مريحة وسريعة. ومع ازدياد الاعتماد على التطبيقات المصرفية لتقديم خدمات المدفوعات الرقمية، أصبح من الضروري دراسة تجربة المستخدم في هذه التطبيقات، لا سيما فيما يتعلق بسهولة الاستخدام وسرعة المعاملات. وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تجربة المستخدم في تطبيق المدفوعات الرقمية للبنك العربي الوطني، وذلك بهدف تحديد العوامل المؤثرة على رضا المستخدم وتحسين جودة الخدمة.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال تجربة المستخدم والتطبيقات المصرفية الرقمية. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت تجربة المستخدم في تطبيقات الدفع الرقمية، فإن أغلب هذه الدراسات قد ركزت على السياقات الغربية أو لم تواكب التطورات الرقمية في المملكة العربية السعودية بشكل دقيق. وفقاً لدراسة (Dahlberg et al. 2015)، يعتبر القبول التكنولوجي من أبرز العوامل التي تؤثر في تبني المدفوعات الرقمية. ومن خلال هذه الدراسة، سيتم تطوير نموذج تقييم خاص بـ تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية الرقمية بما يتناسب مع السياق السعودي، مما يساهم في توسيع نطاق النظريات المتعلقة بـ تكنولوجيا المعلومات ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM).

كما تساهم الدراسة في استكشاف العلاقة بين سهولة الاستخدام والسرعة كعوامل مؤثرة في رضا العملاء، حيث يعتقد Venkatesh et al. (2003) أن سهولة الاستخدام والفوائد الملموسة للتطبيقات تلعب دوراً كبيراً في قبول التكنولوجيا. سيتضمن هذا البحث مقارنة بين الأسس النظرية التي تركز على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ونظريات أخرى، مثل نموذج ديفيس (1993)، الذي يوضح أن السهولة والسرعة من العوامل الأساسية في تعزيز تجربة المستخدم.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، فإن الدراسة تقدم إسهامًا عمليًا هامًا للبنك العربي الوطني وغيره من البنوك السعودية في تحسين تطبيقات المدفوعات الرقمية. مع الارتفاع المستمر في استخدام التقنيات المالية الرقمية في المملكة، أصبحت تجربة المستخدم أحد العوامل الرئيسية في نجاح تطبيقات المدفوعات الرقمية. كما تشير دراسة "Suh et al. (2018) إلى أن تحسين تجربة المستخدم يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة الاستخدام للتطبيقات المصرفية.

تسهم الدراسة في تحليل العوامل المؤثرة في استخدام التطبيقات المصرفية، خصوصًا في بيئة المملكة العربية السعودية. يمكن للبنوك الاستفادة من النتائج لتطوير الواجهات الرقمية، مما يؤدي إلى تحسين التفاعل والسهولة في العمليات اليومية للعملاء. وفقًا لمüller et al. (2019)، فإن تطبيقات المدفوعات التي تتمتع بواجهة بسيطة وسهلة تعزز من تجربة المستخدم وتزيد من الولاء المصرفي.

البنك المركزي السعودي (SAMA)، الذي يسعى إلى تعزيز التحول الرقمي في القطاع المالي، يمكنه الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير السياسات التنظيمية المتعلقة بالمدفوعات الرقمية. إذ يمكن أن توجه هذه النتائج إلى تحسين المعايير والتشريعات التي تساهم في رفع جودة الخدمة وضمان سلامة المعاملات. كما تساهم الدراسة في دعم الرؤية السعودية 2030، التي تهدف إلى تعزيز الاقتصاد الرقمي من خلال تسهيل المعاملات المالية وتعزيز التفاعل بين الأفراد والبنوك باستخدام التقنيات الحديثة.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما تأثير سهولة الاستخدام في تطبيق المدفوعات الرقمية على تجربة المستخدم في البنك العربي الوطني؟
2. كيف تؤثر سرعة المعاملات في تحسين رضا المستخدم عند استخدام تطبيق المدفوعات الرقمية؟
3. ما هي التحديات العملية التي تواجه البنوك السعودية في تحسين تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسهم في فهم وتحليل تجربة المستخدم في خدمات المدفوعات الرقمية عبر تطبيقات البنوك في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تطبيق البنك العربي الوطني. تتوزع أهداف الدراسة بين جوانب نظرية وتطبيقية تشمل تحليل العوامل المؤثرة في سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات ورضا المستخدم. وفيما يلي عرض لأهداف الدراسة:

1. **تحليل تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية:** يهدف هذا الهدف إلى فهم تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية عبر تطبيق البنك العربي الوطني، وتحديد العوامل التي تؤثر في راحة المستخدم ورضاه عن الخدمة المقدمة. سنتناول الدراسة كيفية تأثير سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات في تجربة المستخدم.
2. **تقييم تأثير سهولة الاستخدام على تجربة المستخدم:** تسعى الدراسة إلى تحليل مدى تأثير سهولة الاستخدام على رضا المستخدم ومدى تأثير التصميم البسيط والواجهة التفاعلية في تحسين تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية.
3. **تحديد أثر سرعة المعاملات على رضا العملاء:** تهدف الدراسة إلى دراسة تأثير سرعة المعاملات في تحسين تجربة المستخدم، وتحديد كيف يؤثر الوقت المستغرق لإتمام المعاملات في الرضا العام للمستخدمين ومعدلات استخدام التطبيق.
4. **دراسة العلاقة بين عوامل تجربة المستخدم ودرجة قبول المدفوعات الرقمية:** تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تجربة المستخدم ودرجة قبول المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية. بما يشمل ذلك تقييم العوامل النفسية والتقنية التي تؤثر في رغبة المستخدمين في استخدام التطبيقات المصرفية على المدى الطويل.
5. **تحليل تحديات ومتطلبات السوق السعودي في المدفوعات الرقمية:** من خلال هذا الهدف، تهدف الدراسة إلى تحليل التحديات والمتطلبات المحلية التي قد تواجهها تطبيقات المدفوعات الرقمية في السوق السعودي، مع التركيز على المتطلبات الثقافية والاقتصادية للمستخدم السعودي.
6. **تقديم توصيات لتحسين تطبيقات المدفوعات الرقمية في البنوك السعودية:** تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للبنك العربي الوطني وغيره من البنوك السعودية، لتحسين تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية، وذلك من خلال تحسين سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات بما يتوافق مع احتياجات وتوقعات المستخدمين.

7. استكشاف دور التطبيقات المصرفية في دعم التحول الرقمي في القطاع المالي السعودي: تسعى الدراسة إلى استكشاف دور تطبيقات المدفوعات الرقمية في دعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي، وبالتالي توفير بيئة مصرفية أكثر كفاءة وموافقة لتطلعات رؤية المملكة 2030.

1.6. فرضيات الدراسة

تستند فرضيات هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تجربة المستخدم في خدمات المدفوعات الرقمية عبر تطبيقات الجوال في البنك العربي الوطني. تشمل الدراسة تحليل العوامل المؤثرة في سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات على رضا المستخدم ومدى تأثير ذلك على قبول المستخدمين لتطبيقات المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية. فيما يلي فرضيات الدراسة الرئيسية:

- **الفرضية الأولى:** سهولة الاستخدام تؤثر بشكل إيجابي على رضا المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية في البنك العربي الوطني.
تفترض هذه الفرضية أن سهولة استخدام التطبيق (مثل البساطة في التصميم، سهولة التنقل، وضوح الواجهة) تؤدي إلى زيادة رضا المستخدم. كلما كان التطبيق أسهل في الاستخدام، زادت فرصة رضا العملاء عن التجربة الكلية. تشير دراسة Venkatesh et al (2003) إلى أن سهولة الاستخدام تعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر في قبول التكنولوجيا ورضا المستخدم (Venkatesh, Morris, & Davis, 2003).
- **الفرضية الثانية:** سرعة المعاملات تؤثر بشكل إيجابي على رضا المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية في البنك العربي الوطني.
تفترض هذه الفرضية أن سرعة المعاملات (مثل سرعة معالجة المدفوعات وإتمام العمليات) تعد من العوامل المهمة التي تؤثر في رضا المستخدم. كلما كانت المعاملات أسرع وأكثر كفاءة، كان المستخدم أكثر رضا عن التطبيق. كما أظهرت دراسة Suh & Lee (2018) أن سرعة المعاملات تلعب دوراً كبيراً في تحسين رضا المستخدم، حيث يفضل المستخدمون التطبيقات التي تتميز بالسرعة والكفاءة في إتمام المعاملات (Suh & Lee, 2018).
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة إيجابية بين سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات في تحسين تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية في البنك العربي الوطني.
تشير هذه الفرضية إلى أن سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات تعملان معاً بشكل إيجابي لتحسين تجربة المستخدم بشكل عام. فكلما كان التطبيق سهل الاستخدام وكان المعاملات تتم بسرعة، تصبح تجربة

المستخدم أكثر فاعلية ورضا. وفقاً لدراسة (Müller et al. (2019، وجد الباحثون أن سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً في تحسين تجربة المستخدم، حيث إن الجمع بين هذين العاملين يساهم في تعزيز رضا العملاء.

- **الفرضية الرابعة:** تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية تؤثر بشكل إيجابي على قبول المستخدمين لهذه التطبيقات في المملكة العربية السعودية.

تفترض هذه الفرضية أن تجربة المستخدم الجيدة في تطبيقات المدفوعات الرقمية تؤدي إلى زيادة قبول المستخدمين للتطبيقات الرقمية بشكل عام. إذا كانت تجربة المستخدم إيجابية، فإن المستخدمين يكونون أكثر استعداداً لتبني التطبيقات بشكل مستمر.

- **الفرضية الخامسة:** العوامل التقنية مثل الأمان والاستقرار تلعب دوراً في تحسين تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية في البنك العربي الوطني.

تفترض هذه الفرضية أن العوامل التقنية مثل الأمان واستقرار التطبيق تلعب دوراً مهماً في تحسين تجربة المستخدم. عندما تكون المعاملات آمنة والأنظمة مستقرة، يزيد ذلك من ثقة المستخدم ويؤدي إلى زيادة الرضا العام.

- **الفرضية السادسة:** يوجد اختلاف في تقييم تجربة المستخدم لخدمات المدفوعات الرقمية حسب الفئة العمرية والمستوى التعليمي في المملكة العربية السعودية.

تفترض هذه الفرضية أن الفئة العمرية والمستوى التعليمي للمستخدمين يؤثران في طريقة تقييم تجربة المستخدم لتطبيقات المدفوعات الرقمية. من المتوقع أن تختلف تفضيلات المستخدمين بناءً على خلفياتهم الثقافية والتعليمية.

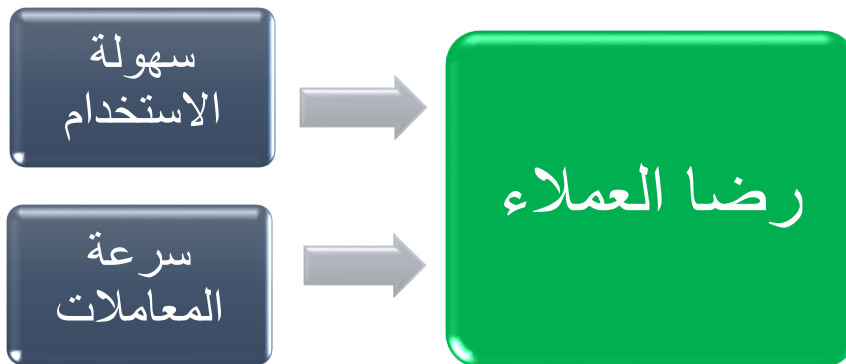
1.7. نموذج الدراسة

اختبار الارتباط: لمعرفة مدى قوة العلاقة بين المتغيرات.

تحليل الانحدار: لتحديد التأثير المباشر لكل متغير مستقل على رضا العملاء.

النتائج المتوقعة:

1. سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات تؤثران إيجابياً على رضا العملاء.
2. تحسين أي من المتغيرات المستقلة يؤدي إلى زيادة استخدام التطبيق وتعزيز تجربة المستخدم.



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف وتحليل تجربة المستخدم لخدمات المدفوعات الرقمية عبر تطبيق البنك العربي الوطني، مع التركيز على سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات. سيتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب التي تمكن من تقييم هذه العوامل بشكل دقيق.

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تقييم التطبيق في إطار الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك العربي الوطني، مع التركيز على استخدامه من قبل العملاء في سياقاتهم اليومية، مثل تنفيذ المعاملات المالية الشخصية. سيركز التقييم بشكل أساسي على تطبيق الجوال الخاص بالبنك العربي الوطني عبر أنظمة التشغيل المختلفة (Android و iOS). ويتضمن ذلك تحليل تجربة المستخدمين المحليين الذين يتفاعلون بفعالية مع التطبيق لإتمام خدمات مصرفية رقمية متنوعة، مثل إجراء المدفوعات، تحويل الأموال، دفع الفواتير، وغيرها من الخدمات المتاحة عبر التطبيق.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

في ضوء التحولات الرقمية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية، يُعد قطاع المدفوعات الرقمية أحد أبرز القطاعات التي تحظى باهتمام واسع في إطار التوجهات الاستراتيجية لتحقيق رؤية المملكة 2030. تسعى المملكة من خلال هذه الرؤية الطموحة إلى تعزيز التنمية الاقتصادية عبر رقمته العديد من الخدمات المالية والمصرفية، بما في ذلك المدفوعات الرقمية. يهدف هذا التحول إلى تمكين الأفراد والشركات من التعامل بسهولة مع النظام المالي من خلال حلول مبتكرة تُسهم في تحسين الكفاءة، وتعزيز الشفافية، وتقليل الاعتماد على النقد التقليدي. ومع التوسع السريع في استخدام التكنولوجيا المالية، أصبحت التطبيقات المصرفية الرقمية جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية في المملكة. يستخدم الأفراد هذه التطبيقات بشكل متزايد لإجراء العديد من العمليات المالية، مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، وإتمام معاملات الشراء عبر الإنترنت، مما يعكس تحولاً جذرياً في طريقة تعامل الأفراد مع القطاع المالي.

في إطار هذا التحول الرقمي السريع، برزت تجربة المستخدم وسرعة المعاملات كعاملين رئيسيين يؤثران بشكل كبير في نجاح التطبيقات المصرفية الرقمية. تُعتبر تجربة المستخدم حجر الزاوية في تصميم التطبيقات الحديثة، حيث تُعبر عن جودة التفاعل بين المستخدم والتطبيق الرقمي. وتتضمن هذه التجربة عدة جوانب، منها سهولة الاستخدام، وتصميم واجهة المستخدم، وسرعة الاستجابة، ومدى وضوح المحتوى، مما يؤثر بشكل مباشر على تقييم المستخدم للتطبيق. إذا كانت تجربة المستخدم إيجابية، فإنها تُعزز رضا العملاء، مما يزيد من معدل التبني والولاء للتطبيق. ومن جهة أخرى، تُعد سرعة المعاملات أحد أبرز العوامل التي تحدد الكفاءة التشغيلية للتطبيقات المصرفية الرقمية، حيث يُفضل المستخدمون التطبيقات التي تُتيح لهم إتمام المعاملات بسرعة دون الحاجة إلى الانتظار لفترات طويلة. فالسرعة تُعزز شعور المستخدم بالراحة والثقة في التطبيق، مما يسهم في زيادة الاعتماد عليه بشكل أكبر.

يُلاحظ أن التحول الرقمي في المملكة لم يقتصر على تطوير البنية التحتية فقط، بل شمل أيضاً تحسين التجارب المصرفية الرقمية من خلال التركيز على تقديم حلول تكنولوجية متقدمة تسهم في تلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة. تُعد المبادرات الحكومية، مثل "برنامج تطوير القطاع المالي" و"رؤية 2030"، من العوامل الرئيسية التي دفعت بالنظام المالي نحو الرقمية الكاملة. وقد أسهمت هذه المبادرات في نمو قطاع التكنولوجيا المالية، حيث بات من المتوقع أن يعتمد غالبية الأفراد والشركات في المملكة على التطبيقات المصرفية الرقمية في المستقبل القريب.

رغم هذا النمو السريع، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه التطبيقات المصرفية في المملكة، والتي تتعلق بتحقيق توازن مثالي بين تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات. فعلى سبيل المثال، في بعض الحالات، قد تؤدي التصميمات المعقدة للتطبيقات إلى صعوبة التنقل بين صفحات التطبيق، مما يؤثر سلبًا على رضا المستخدمين. بالمثل، قد تؤدي الأوقات الطويلة لإتمام المعاملات إلى شعور بالإحباط لدى المستخدمين، مما يدفعهم إلى البحث عن بدائل أكثر كفاءة وسرعة.

تُعبّر تجربة المستخدم عن جميع التفاعلات التي تحدث بين المستخدم والتطبيق الرقمي. تشمل هذه التفاعلات عدة عناصر رئيسية، مثل تصميم واجهة المستخدم، ومدى بساطة التنقل بين الصفحات، والوضوح البصري للمحتوى، ومدى توافق التطبيق مع احتياجات المستخدم الثقافية والاجتماعية. تُشير الأدبيات إلى أن تحسين هذه العوامل يُسهم بشكل مباشر في تعزيز رضا المستخدم وزيادة ولائه للتطبيق. فعلى سبيل المثال، إذا كانت واجهة المستخدم بديهية وسهلة الاستخدام، فإن ذلك يجعل التطبيق أكثر جذبًا للمستخدمين، ويزيد من احتمالية استمرارهم في استخدامه.

وفقًا لنموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) الذي طوره Venkatesh et al (2003)، فإن المستخدمين يميلون إلى قبول التطبيقات التي تتمتع بتصميم بسيط وسهل الفهم. عندما يكون التطبيق سهل التنقل وبعيدًا عن التعقيد، فإنه يُعزز من ثقة المستخدمين ويزيد من معدل تبنيهم للتكنولوجيا. ومن جهة أخرى، إذا كان التطبيق معقدًا أو يفتقر إلى الوضوح، فقد يؤدي ذلك إلى شعور المستخدمين بالإحباط، مما يؤثر سلبًا على تجربتهم العامة مع التطبيق.

وتلعب سرعة المعاملات دورًا حاسمًا في تحسين كفاءة التطبيقات المصرفية الرقمية وزيادة رضا العملاء. تُشير الدراسات إلى أن التطبيقات التي تُتيح للمستخدمين إجراء العمليات بسرعة وبدون تأخير تُسهم بشكل كبير في تعزيز تجربة المستخدم. يُفضل العملاء التطبيقات التي تسمح لهم بإتمام المعاملات مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير في غضون ثوانٍ قليلة، حيث تعكس هذه السرعة مدى كفاءة وأمان النظام.

في السياق المحلي، يُلاحظ أن هناك اهتمامًا متزايدًا بتحسين سرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية، خاصة في ظل ارتفاع توقعات المستخدمين وزيادة المنافسة بين البنوك ومقدمي الخدمات المالية. إلا أن التحديات التقنية، مثل الضغط على الأنظمة خلال أوقات الذروة، قد تؤدي إلى تأخير في إتمام العمليات، مما يُضعف من تجربة المستخدم ويؤثر على تقييمه للتطبيق.

على الرغم من وجود العديد من الدراسات الدولية التي تناولت العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الأبحاث التي تُركز على السياق السعودي. الأدبيات المحلية تفتقر إلى دراسات ميدانية تُقيّم تأثير هذه العوامل على رضا العملاء في التطبيقات المصرفية السعودية. لذا، تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه

الفجوة البحثية من خلال تقديم تحليل شامل لكيفية تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات في تطبيقات المدفوعات الرقمية الخاصة بالبنك العربي الوطني.

من خلال هذه الدراسة، سيتم تسليط الضوء على العلاقة التفاعلية بين هذين العاملين، وكيفية تأثيرهما على رضا العملاء. تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للبنوك والمؤسسات المالية لتحسين التطبيقات الرقمية بما يُعزز رضا العملاء ويزيد من ولائهم. علاوة على ذلك، تُسهم هذه الدراسة في دعم جهود التحول الرقمي في المملكة وتعزيز استخدام الحلول المالية الرقمية، مما يُسهم في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030.

مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية والاجتماعية للسوق السعودي، تُركز هذه الدراسة على فهم كيفية تحسين تجربة المستخدم بما يتماشى مع احتياجات العملاء المحليين. من المتوقع أن تُسهم النتائج في تعزيز الثقة بالتطبيقات المصرفية الرقمية وتحفيز الاعتماد عليها بشكل أكبر. وهذا يُعد خطوة مهمة نحو تحقيق التحول الرقمي المستدام وتعزيز الشمول المالي في المملكة.

يمثل هذا الفصل إطارًا أساسيًا لاستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بتجربة المستخدم وسرعة المعاملات، مع تسليط الضوء على الأبحاث الدولية والمحلية والفجوات التي تسعى الدراسة إلى معالجتها. من خلال فهم أعمق لهذه العوامل، يمكن تقديم حلول مبتكرة تُسهم في تحسين الأداء العام للتطبيقات المصرفية في السعودية ودعم التحول الرقمي المتسارع.

2.2. تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية الرقمية

تجربة المستخدم تعد واحدة من أكثر المفاهيم أهمية في عالم التطبيقات الرقمية، حيث تشكل الركيزة الأساسية التي تُستخدم لتقييم الأداء العام لهذه التطبيقات. في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة واعتماد الأفراد والمؤسسات على الحلول الرقمية كجزء من حياتهم اليومية، أصبح التركيز على تحسين تجربة المستخدم ضرورة حتمية لضمان نجاح التطبيقات الرقمية وتعزيز ولاء المستخدمين. تجربة المستخدم ليست مجرد عملية تفاعل مباشرة مع التطبيق، بل هي إطار شامل يضم جميع الانطباعات، المشاعر، وردود الفعل التي تتكون لدى المستخدم أثناء استخدام التطبيق أو التفاعل مع النظام الرقمي. ومن خلال فهم أعمق لهذه التجربة، يمكن للمطورين تلبية توقعات المستخدمين وتحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء.

يتضمن مفهوم تجربة المستخدم العديد من الأبعاد التي تلعب دورًا محوريًا في تحديد مدى جودة التفاعل بين المستخدم والتطبيق. تشمل هذه الأبعاد تصميم واجهة التطبيق، حيث يُعتبر التصميم الجذاب والعملي عاملاً أساسيًا يُسهل على المستخدم التنقل داخل التطبيق، بالإضافة إلى سرعة استجابة النظام التي تعكس كفاءة التطبيق، وسهولة التنقل بين عناصره، ومدى وضوح المحتوى المقدم، وأخيرًا سلاسة العمليات التي يمكن تنفيذها من خلال التطبيق. إن وجود توازن متناغم بين هذه العوامل يُعد أمرًا بالغ الأهمية لضمان تقديم تجربة مستخدم متكاملة تلبي احتياجات المستخدمين بمختلف فئاتهم.

تشير الدراسات الحديثة إلى أن نجاح التطبيقات الرقمية يعتمد بشكل أساسي على جودة تجربة المستخدم التي يقدمها التطبيق. التطبيقات التي تُركز على توفير تجربة مريحة وسلسة تُسهم بشكل كبير في تعزيز رضا المستخدمين، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل المستمر معهم ورفع معدلات الاستخدام المتكرر. هذه التجربة المريحة لا تقتصر على الجوانب التقنية، بل تمتد إلى الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر على شعور المستخدم أثناء التعامل مع التطبيق. فعلى سبيل المثال، عندما يشعر المستخدم أن التطبيق مصمم خصيصًا لتلبية احتياجاته بطريقة فعالة وبسيطة، فإنه يكون أكثر استعدادًا للاعتماد عليه بشكل دائم، مما يزيد من احتمالية النجاح المستدام لهذا التطبيق.

سهولة الاستخدام كمحور أساسي في تجربة المستخدم

سهولة الاستخدام تُعد واحدة من المكونات الأساسية لتجربة المستخدم، وهي عنصر لا يمكن تجاهله عند تصميم التطبيقات الرقمية. إذا كان التطبيق معقدًا أو يتطلب مهارات تقنية متقدمة للتفاعل معه، فإن هذا يؤدي إلى إحباط المستخدمين وربما يدفعهم إلى التوقف عن استخدام التطبيق تمامًا. تشير الدراسات إلى أن التطبيقات التي تفتقر إلى

سهولة الاستخدام تواجه تحديات كبيرة في تحقيق رضا المستخدمين، مما ينعكس على انخفاض معدلات الاستخدام واستبدالها بتطبيقات أخرى أكثر كفاءة.

على العكس من ذلك، عندما يتم تصميم التطبيقات بطريقة تضمن السهولة والبساطة، فإن المستخدمين يجدون أن التفاعل مع هذه التطبيقات أكثر إمتاعًا وأقل تعقيدًا، مما يسهم في تعزيز معدل القبول وزيادة اعتماد المستخدمين على التكنولوجيا المقدمة. ومن هنا، فإن تحسين سهولة الاستخدام يُعتبر استراتيجية فعالة لجذب مزيد من المستخدمين وزيادة معدلات الولاء والتفاعل المستمر.

تشير دراسات حديثة إلى أن تحسين سهولة الاستخدام ليس مجرد تحسين تقني، بل هو عملية شاملة تستهدف تصميم التطبيقات بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم. التطبيقات التي توفر واجهات بسيطة وسهلة الفهم تُسهم في تعزيز ولاء المستخدمين، مما يزيد من فرص تبنيهم للتكنولوجيا الرقمية بشكل أوسع.

نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) وتصميم واجهة المستخدم

وفقًا لنموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) الذي طوره Venkatesh et al (2003)، تُعتبر تصميم واجهة المستخدم من العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة المستخدم. يُظهر هذا النموذج أن المستخدمين يميلون بشكل طبيعي إلى استخدام التطبيقات التي تتميز بالبساطة وسهولة التفاعل. واجهة المستخدم البديهية تُسهم في تسهيل عملية التفاعل مع التطبيق، مما يجعل التجربة أكثر إرضاءً وفعالية.

على النقيض، فإن التطبيقات التي تفتقر إلى التصميم الجيد قد تُسبب للمستخدمين شعورًا بالارتباك، حيث يجدون صعوبة في التنقل بين صفحات التطبيق أو الوصول إلى الوظائف المطلوبة بسهولة. تشير الأدبيات إلى أن هذا الارتباك يؤدي إلى انخفاض رضا المستخدمين، مما يؤثر سلبيًا على معدلات التبني والاستمرارية في استخدام التطبيق. لذلك، فإن تصميم واجهة المستخدم يجب أن يركز على تقديم تجربة سلسلة تُسهل على المستخدمين الوصول إلى المعلومات والخدمات التي يحتاجونها.

الجوانب النفسية والاجتماعية لتجربة المستخدم

لا تقتصر تجربة المستخدم على الجوانب التقنية فقط؛ بل تمتد لتشمل الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر على شعور المستخدم أثناء استخدام التطبيق. على سبيل المثال، يُعتبر الشعور بالأمان والراحة من بين الجوانب النفسية المهمة التي تُسهم في تعزيز رضا المستخدمين. عندما يشعر المستخدم بأن التطبيق يُوفر بيئة آمنة وموثوقة لإجراء المعاملات، فإنه يكون أكثر استعدادًا للاعتماد عليه بشكل مستمر.

التحديات في السوق السعودي

في السعودية، يُعتبر تحسين تجربة المستخدم هدفًا استراتيجيًا، خاصة في ظل النمو السريع لقطاع التطبيقات المصرفية الرقمية. تُظهر الدراسات أن التحديات الثقافية ونقص التخصيص يُعتبران من بين أهم العوامل التي تؤثر على رضا المستخدمين. على سبيل المثال، أظهرت دراسة القصبي (2021) أن العديد من التطبيقات المصرفية لا تدعم اللغة العربية بشكل كامل، مما يؤدي إلى شعور المستخدمين بعدم التوافق مع التطبيق.

علاوة على ذلك، تشير الدراسة إلى أن بعض التطبيقات المصرفية لا تقدم خيارات تخصيص كافية تتيح للمستخدمين تعديل الواجهة أو الإعدادات بما يتناسب مع احتياجاتهم الشخصية. هذا النقص يؤثر بشكل سلبي على رضا المستخدمين ويُقلل من معدلات ولائهم للتطبيق.

سد الفجوات البحثية وتطوير التطبيقات

على الرغم من وجود العديد من الدراسات الدولية التي تناولت تجربة المستخدم، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الأدبيات المحلية التي تُركز على السياق السعودي. لذلك، تُعد هذه الدراسة فرصة فريدة لإجراء تحليل ميداني يهدف إلى تحسين تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية الرقمية في المملكة.

من خلال تقديم توصيات عملية لتحسين التصميم وتعزيز سهولة الاستخدام، يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تحقيق تحول رقمي ناجح يُعزز رضا المستخدمين ويساعد في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030.

أخيراً، يُبرز التركيز على تجربة المستخدم أهمية كبيرة في تحقيق النجاح المستدام للتطبيقات الرقمية. من خلال تحسين تجربة المستخدم، يمكن تعزيز رضا العملاء وزيادة اعتمادهم على الحلول الرقمية، مما يساهم في تحقيق التحول الرقمي ودفع عجلة التنمية المستدامة.

2.3. سرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية الرقمية

سرعة المعاملات تُعد واحدة من أكثر العوامل أهمية في تحديد كفاءة وجودة التطبيقات المصرفية الرقمية، حيث تؤثر بشكل مباشر في مدى رضا العملاء وثقتهم بالنظام المصرفي الرقمي. مع تزايد التوجه نحو الحلول الرقمية واستخدام التطبيقات المصرفية في تنفيذ مختلف العمليات المالية، أصبح العملاء يطالبون بتجربة مصرفية تتميز بالكفاءة والسرعة. القدرة على إتمام العمليات المالية، مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير، بسرعة وسهولة يُعتبر عنصرًا جوهريًا يعكس مدى تطور البنية التحتية التقنية للتطبيق وكفاءته في تلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة.

أهمية السرعة في تحسين تجربة المستخدم

تشير الدراسات إلى أن سرعة المعاملات تلعب دورًا محوريًا في تحسين تجربة المستخدم، حيث أن أي تأخير في إتمام العمليات قد يؤدي إلى شعور المستخدمين بالإحباط والقلق. التأخير ليس فقط عائقًا عمليًا، بل هو أيضًا عامل يؤثر نفسيًا على العملاء، مما يدفعهم إلى البحث عن بدائل تقدم خدمات أسرع وأكثر كفاءة. أظهرت دراسة Suh & Lee (2018) أن التطبيقات المصرفية التي تقدم خدمات بسرعة عالية قادرة على تعزيز رضا العملاء وجذب مزيد من المستخدمين الذين يفضلون تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات المالية.

تُعتبر السرعة مكونًا رئيسيًا لتحقيق الكفاءة التشغيلية للتطبيقات المصرفية، حيث تساهم في تقليل التوتر الناتج عن التأخيرات وتحسين ثقة العملاء بالنظام. إضافة إلى ذلك، فإن التطبيقات التي تُركز على تحسين سرعة المعاملات تكون أكثر قدرة على تقديم قيمة مضافة للمستخدمين، مما يزيد من رضاهم واحتمالية استمرارهم في استخدام التطبيق بشكل يومي.

السرعة والثقة: العلاقة التفاعلية بين الأداء والولاء

تُعد سرعة المعاملات أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في بناء ثقة العملاء بالنظام المصرفي الرقمي. وفقًا لدراسة Schierz et al. (2010)، فإن التطبيقات التي تُتيح إجراء معاملات مالية بسرعة وفعالية تسهم بشكل كبير في تعزيز ثقة المستخدمين وزيادة ولائهم. سرعة الأداء تعكس قدرة التطبيق على تلبية التوقعات المرتفعة للمستخدمين وتقديم خدمات عالية الجودة.

على الجانب الآخر، فإن التأخيرات المتكررة في إتمام المعاملات تُعد مؤشرًا سلبيًا على ضعف الأداء، مما يؤدي إلى تراجع ثقة العملاء بالتطبيق. قد ينظر المستخدم إلى التأخير كدليل على وجود خلل في النظام، وهو ما قد يدفعه إلى التحول إلى تطبيقات أخرى تقدم خدمات أكثر سرعة وموثوقية. هذا التوجه يجعل السرعة ليست مجرد ميزة إضافية، بل هي ضرورة استراتيجية لضمان استمرار استخدام التطبيق في ظل المنافسة المتزايدة بين مزودي الخدمات المصرفية الرقمية.

السياق السعودي: التحديات والفرص

في المملكة العربية السعودية، تُعتبر سرعة المعاملات تحديًا كبيرًا يواجه التطبيقات المصرفية الرقمية، خاصة مع النمو السريع في عدد المستخدمين والزيادة الكبيرة في حجم المعاملات اليومية. وفقًا لتقرير البنك المركزي السعودي (SAMA, 2023)، فإن العديد من التطبيقات المصرفية تُعاني من تحديات تقنية تُؤثر على سرعة الأداء، خصوصًا خلال أوقات الذروة مثل العطل الرسمية ونهاية الشهر.

أحد أبرز التحديات هو الضغط الكبير على الأنظمة التقنية خلال الفترات الزمنية التي تشهد زيادة في عدد المعاملات. يؤدي هذا الضغط إلى بطء في الأداء وتأخير في إتمام العمليات، مما يُسبب إحباطًا لدى العملاء ويُضعف من تجربتهم مع التطبيق. يشير التقرير أيضًا إلى أن هذه التأخيرات تزيد من قلق العملاء بشأن كفاءة النظام وقدرته على التعامل مع الأحمال العالية، مما يُبرز الحاجة الملحة لتحسين البنية التحتية للتطبيقات المصرفية.

التقنيات الحديثة ودورها في تحسين السرعة

للتغلب على التحديات المرتبطة بسرعة المعاملات، يمكن للتطبيقات المصرفية في المملكة الاستفادة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة. تُتيح هذه التقنيات تحليل البيانات بشكل أكثر كفاءة، مما يُمكن الأنظمة من التنبؤ بالأوقات التي قد تشهد ضغطًا مرتفعًا وتوزيع الموارد بشكل أفضل لتقليل التأخيرات.

على سبيل المثال، يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي التعرف على الأنماط الزمنية لاستخدام التطبيقات وتحليلها لتحديد الأوقات التي تشهد زيادة في حركة المعاملات. بناءً على هذه المعلومات، يمكن للتطبيقات تخصيص موارد إضافية خلال هذه الفترات لتقليل الضغط وتحسين سرعة الأداء.

الفجوات البحثية في الدراسات السعودية

رغم أن العديد من الدراسات الدولية تناولت موضوع سرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية، إلا أن الدراسات المحلية في السعودية تُعاني من نقص واضح في الدراسات التي تُركز على العوامل التقنية والثقافية التي تؤثر على سرعة الأداء. تفتقر الدراسات إلى أبحاث ميدانية تُقيم العوامل التي تُسهم في التأخيرات التقنية وتحلل الطرق التي يمكن من خلالها تحسين سرعة المعاملات.

هناك حاجة ملحة لإجراء دراسات تركز على تحليل الوقت المستغرق في إتمام المعاملات داخل التطبيقات المصرفية السعودية، مع تحديد الفجوات التقنية والثغرات التي يمكن تحسينها. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تشمل هذه الدراسات أدوات تحليلية متقدمة تُساعد في قياس تأثير التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، على تحسين الأداء وتقليل زمن المعاملات.

أهمية تحسين سرعة المعاملات لتحقيق التحول الرقمي

تلعب سرعة المعاملات دورًا حاسمًا في تحقيق التحول الرقمي الذي تسعى إليه المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030. تحسين سرعة الأداء لا يُسهم فقط في تحسين رضا العملاء وزيادة اعتمادهم على الحلول الرقمية، بل يُعزز أيضًا من قدرة التطبيقات المصرفية على دعم الشمول المالي وتوسيع نطاق الخدمات المالية.

علاوة على ذلك، فإن تحسين السرعة يمكن أن يُسهم في جعل النظام المالي أكثر كفاءة واستدامة، حيث تُصبح العمليات المصرفية أكثر سهولة ومرونة للمستخدمين. هذا التحول يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم بشكل شامل، مما يعزز الثقة بالنظام المالي الرقمي في المملكة ويزيد من القدرة التنافسية للتطبيقات المصرفية السعودية على المستوى المحلي والإقليمي.

الفرص المستقبلية لتحسين سرعة المعاملات

رغم التحديات المرتبطة بسرعة المعاملات، فإن الفرص لتحسين هذا الجانب كبيرة ومتعددة. من خلال تبني تقنيات حديثة وإجراء دراسات ميدانية متعمقة، يمكن للتطبيقات المصرفية أن تحقق تقدماً كبيراً في تقديم خدمات عالية الكفاءة تلبي توقعات العملاء. سد الفجوة البحثية في هذا المجال يُمثل فرصة فريدة لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز ثقة العملاء، مما يُساهم في تحقيق التحول الرقمي الشامل ودعم رؤية السعودية 2030.

إن التركيز على تحسين سرعة المعاملات ليس فقط خطوة لتحسين الأداء الحالي، بل هو استثمار استراتيجي لضمان نجاح التطبيقات المصرفية الرقمية في المستقبل، وجعلها أكثر تنافسية وجاذبية للمستخدمين في المملكة العربية السعودية وخارجها.

2.4. العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية

تلعب العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية الرقمية دوراً محورياً في تحديد مدى نجاح التطبيق وكفاءته في تلبية احتياجات المستخدمين. إذ لا تُعتبر هذه العلاقة مجرد تفاعل تقني بين سرعة الأداء وجودة التصميم، بل تُشكل عاملاً حاسماً يؤثر على رضا المستخدمين وولائهم واستمرارية استخدامهم للتطبيق. يعتمد هذا التفاعل على قدرة التطبيقات على تقديم تجربة متكاملة تجمع بين سهولة التفاعل مع التطبيق وسرعة التنفيذ، وهو ما يُعزز رضا العملاء ويزيد من احتمالية استخدامهم المتكرر للتطبيق.

العلاقة التفاعلية بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات

أظهرت العديد من الدراسات الأكاديمية أن تجربة المستخدم تتجاوز مجرد تصميم واجهات جذابة أو تحسين العمليات التقنية، لتشمل جميع المشاعر والانطباعات التي يشعر بها المستخدم أثناء استخدامه للتطبيق. تُعد سرعة إتمام المعاملات أحد أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على هذه التجربة. عندما يتمكن المستخدم من إتمام معاملاته بسهولة وسرعة، فإنه يشعر بالراحة والثقة، مما ينعكس إيجابياً على تقييمه العام للتطبيق.

دراسة Müller et al (2019) تناولت هذا الجانب بتفصيل كبير، حيث أكدت أن التطبيقات التي تتمتع بتصميم بسيط وجذاب وسرعة عالية في تنفيذ المعاملات تحقق أعلى مستويات رضا المستخدم. أظهرت الدراسة أن

المستخدمين يشعرون بالرضا عندما يتمكنون من إجراء معاملاتهم بسهولة ودون تأخير. على سبيل المثال، إذا كان التطبيق يُتيح للمستخدم إجراء تحويل مالي أو دفع فاتورة في ثوانٍ معدودة، فإن ذلك يُعزز من شعوره بالكفاءة والراحة، مما يزيد من احتمالية استخدام التطبيق بشكل مستمر.

التكامل بين سرعة المعاملات وسهولة الاستخدام

أوضحت دراسة Schierz et al (2010) أن العلاقة بين سهولة الاستخدام وسرعة المعاملات هي علاقة تكاملية. عندما تُصمم التطبيقات بواجهات بسيطة وسهلة الاستخدام، فإن ذلك يُسهل على المستخدمين التفاعل مع التطبيق، مما يزيد من كفاءة المعاملات وسرعتها. التطبيقات التي تجمع بين تصميم جذاب وسرعة أداء تُعتبر من أكثر التطبيقات نجاحًا في جذب العملاء وزيادة ولائهم.

على النقيض، التطبيقات التي تُعاني من بطء في الأداء أو تصميم معقد قد تؤدي إلى إحباط المستخدمين وتخليهم عن استخدام التطبيق لصالح تطبيقات أخرى تُقدم نفس الخدمات بكفاءة أعلى وسرعة أفضل. يُبرز هذا الجانب أهمية الجمع بين تحسين التصميم وسرعة الأداء كعاملين متكاملين يُسهمان في تحسين تجربة المستخدم بشكل عام.

السوق السعودي: التحديات في تحقيق التوازن بين السرعة والتجربة

في المملكة العربية السعودية، تُواجه التطبيقات المصرفية الرقمية تحديات متعددة في تحقيق التوازن بين تحسين تجربة المستخدم وزيادة سرعة المعاملات. أظهرت دراسة القصبي (2021) أن العديد من التطبيقات المصرفية في السعودية قد حققت تحسينات ملحوظة في تصميم واجهات المستخدم، حيث تم التركيز على تقديم تصميمات جذابة وسهلة الاستخدام. ومع ذلك، فإن هذه التحسينات غالبًا لا تُصاحبها جهود موازية لتحسين سرعة الأداء.

يعاني العديد من المستخدمين في السوق السعودي من بطء في تنفيذ المعاملات، خاصة خلال أوقات الذروة التي تشهد ضغطًا عاليًا على الأنظمة، مثل العطل الرسمية أو نهايات الشهر. هذا التأخير يُؤثر بشكل سلبي على تجربة المستخدم ويؤدي إلى تراجع مستويات الرضا عن التطبيق. على سبيل المثال، إذا كان المستخدم يُحاول إتمام تحويل مالي، ولكنه يواجه تأخيرًا متكررًا في التنفيذ، فإن ذلك يُسبب إحباطًا وقد يدفعه إلى البحث عن بدائل تُقدم خدمات أكثر سرعة وكفاءة.

أهمية الدراسات الميدانية لمعالجة الفجوة البحثية

رغم أن العديد من الدراسات العالمية تناولت العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات، إلا أن الأدبيات المحلية في السعودية تُظهر نقصاً واضحاً في الدراسات الميدانية التي تُحلل تأثير هذه العلاقة في السوق السعودي. تتطلب السوق المحلية أبحاثاً تُركز على تحليل توقعات المستخدمين السعوديين وسلوكهم الرقمي، مع مراعاة العوامل الثقافية والاجتماعية التي تُميز المملكة.

إن تحسين تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية السعودية لا يقتصر على تقديم تصميمات جذابة فقط، بل يتطلب أيضاً تحسين كفاءة الأداء وسرعة التنفيذ. تحقيق هذا الهدف يتطلب استخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بأوقات الذروة وتوزيع الموارد التقنية بشكل أكثر فعالية لتقليل التأخير وتحسين سرعة المعاملات.

التوجه نحو تحسين الأداء باستخدام التكنولوجيا المتقدمة

يمكن للتقنيات الحديثة أن تُسهم بشكل كبير في تحسين العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات. على سبيل المثال، يُمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي تحليل الأنماط الزمنية لاستخدام التطبيقات والتنبؤ بالضغط على الأنظمة خلال أوقات محددة. بناءً على هذه التحليلات، يمكن للتطبيقات تخصيص موارد إضافية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن الانتظار.

إضافة إلى ذلك، يمكن لتقنيات البيانات الضخمة توفير رؤى دقيقة حول أداء التطبيقات وكفاءة العمليات. هذه الرؤى تُساعد في تحديد المشكلات التقنية التي تؤدي إلى التأخير والعمل على تحسينها. علاوة على ذلك، يمكن لهذه التقنيات تقديم توصيات لتحسين تصميم الواجهة بما يُعزز من سرعة التفاعل وسهولة الاستخدام.

تحقيق التوازن لدعم التحول الرقمي في السعودية

يُعد تحقيق التوازن بين تحسين تجربة المستخدم وزيادة سرعة المعاملات من أبرز التحديات التي تواجه التطبيقات المصرفية في السعودية. إن توفير تجربة مستخدم متكاملة تعتمد على تصميم جذاب وسرعة أداء عالية يُمثل فرصة كبيرة لتحسين رضا العملاء وزيادة ولائهم.

تُعتبر هذه الجهود جزءًا من استراتيجية التحول الرقمي التي تسعى المملكة لتحقيقها كجزء من رؤية 2030. من خلال تحسين العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات، يمكن للتطبيقات المصرفية السعودية أن تُعزز من تنافسيتها على المستوى المحلي والإقليمي، مما يُساهم في دعم القطاع المالي وتحقيق التنمية المستدامة.

تعزيز العلاقة بين التجربة والسرعة لتحقيق النجاح المستدام

إن العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات تُعد من العوامل الحاسمة التي تُؤثر على نجاح التطبيقات المصرفية الرقمية. تحسين هذه العلاقة ليس فقط مسألة تقنية، بل هو استثمار استراتيجي يُساهم في تعزيز ثقة العملاء وزيادة معدلات استخدام التطبيقات.

من خلال تبني تقنيات حديثة وتنفيذ دراسات ميدانية متعمقة، يمكن للتطبيقات المصرفية السعودية أن تحقق تقدمًا كبيرًا في تحسين الأداء وتلبية توقعات العملاء. هذا التوجه لا يُساهم فقط في تحقيق رضا العملاء، بل يُعزز من قدرة التطبيقات المصرفية على دعم التحول الرقمي في المملكة وتحقيق أهداف رؤية 2030. تحسين العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات يُمثل خطوة أساسية نحو بناء نظام مالي رقمي قوي يُلبّي احتياجات المجتمع السعودي ويُعزز من مكانة المملكة في السوق الرقمي العالمي.

2.5. الخاتمة

تُعد تجربة المستخدم وسرعة المعاملات من العوامل الأساسية والحاسمة التي تؤثر بشكل كبير في رضا المستخدمين عن تطبيقات المدفوعات الرقمية. لا يقتصر دور هذين العاملين على تحسين التفاعل اليومي للمستخدمين مع التطبيقات، بل يمتد ليشمل جميع جوانب تجربة استخدام هذه التطبيقات في حياتهم اليومية. إن تحسين تجربة المستخدم، سواء من خلال تصميم واجهات أكثر سهولة أو تحسين استجابة النظام، يُعزز من معدل الرضا العام للمستخدمين. كلما كانت تجربة المستخدم أكثر سلاسة وراحة، زادت فرص استخدام التطبيق بشكل مستمر، مما يؤدي إلى زيادة الولاء للتطبيقات التي تقدم تلك التجربة.

سرعة المعاملات تُعد أحد العوامل الأكثر أهمية في تحديد جودة وكفاءة التطبيقات المصرفية. يُتوقع من التطبيقات المصرفية أن تُنجز المعاملات المالية مثل التحويلات البنكية ودفع الفواتير في أسرع وقت ممكن مع ضمان أمان العمليات ودقتها. تعتبر هذه السرعة عاملاً مهماً في زيادة ثقة العملاء في التطبيق، حيث إن تنفيذ المعاملات بشكل سريع ودقيق يتيح للعملاء الشعور بالراحة والاطمئنان، مما يعزز من احتمالية استمرارية اعتمادهم على هذه التطبيقات. كلما كانت المعاملات أسرع وأكثر سلاسة، كلما ارتفعت معدلات الرضا واستخدام التطبيق من قبل العملاء.

عند مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت هذه العوامل في السياقات الدولية، نلاحظ أن تلك الدراسات قد قدمت تحليلات شاملة لمفهوم تجربة المستخدم وعلاقتها بسرعة المعاملات. في العديد من الدول المتقدمة، أظهرت الأبحاث أن تحسين هذه العوامل كان له تأثير مباشر في تحقيق رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء للتطبيقات المصرفية والرقمية بشكل عام. فهذه الدراسات أثبتت أن تحسين تجربة المستخدم والسرعة في المعاملات يمكن أن يعزز بشكل كبير من استخدام التطبيقات، ما يؤدي في النهاية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للتطبيقات المصرفية.

إلا أنه بالرغم من وجود هذه الدراسات المتعمقة في السياقات الدولية، فإن السياق المحلي في المملكة العربية السعودية لا يزال يعاني من نقص ملحوظ في الأبحاث الميدانية التي تقيّم تأثير تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات على تجربة العملاء في التطبيقات المصرفية المحلية. إذ أن البنوك المحلية تواجه تحديات كبيرة في هذا السياق، خاصة مع تزايد الطلب على تحسين الخدمات الرقمية.

رغم النمو الكبير في قطاع المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه البنوك المحلية في تقديم تجربة رقمية تُرضي العملاء. فقد أظهرت الأبحاث أن هناك فجوات بحثية واضحة

تتعلق بدراسة تجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية السعودية. يظهر بوضوح غياب الأبحاث المحلية التي تناقش بشكل تفصيلي كيفية تحسين سرعة المعاملات في هذه التطبيقات، وتطوير تجربة المستخدم لتلبية احتياجات وتوقعات المستخدم السعودي.

هذا النقص في الأدبيات المحلية يُظهر الحاجة الماسة لإجراء دراسات ميدانية معمقة تركز على تحسين سرعة المعاملات ودراسة كيفية تطوير تجربة المستخدم بما يتناسب مع الخصائص الثقافية والاجتماعية للمستخدمين السعوديين. فإذا تم تحسين سرعة المعاملات بما يتناسب مع توقعات العملاء في المملكة، يمكن تحقيق تحسين ملحوظ في رضا المستخدمين وتعزيز ثقتهم في التطبيقات المصرفية.

إن هذه الفجوات البحثية تتطلب من الباحثين في المملكة إيلاء أهمية خاصة لدراسة العلاقة بين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات في التطبيقات المصرفية السعودية. إن غياب الدراسات المتعمقة حول هذه العلاقة يؤكد على ضرورة تكيف التطبيقات لتلبية الاحتياجات الثقافية والاجتماعية الخاصة بالمستخدم السعودي، حيث تختلف توقعات المستخدمين السعوديين من حيث تصميم التطبيقات وواجهاتها، فضلاً عن سرعة تنفيذ المعاملات في أوقات الذروة. هذه الفجوات بحاجة إلى سدها من خلال إجراء دراسات ميدانية تأخذ في الاعتبار هذه الخصائص الثقافية والاجتماعية.

من هنا تنبع أهمية هذه الدراسة، التي تهدف إلى سد هذه الفجوة البحثية وتقديم تحليل شامل لكيفية تأثير تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات على رضا العملاء في تطبيقات المدفوعات الرقمية للبنك العربي الوطني. كما تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على العوامل الثقافية والاجتماعية التي تلعب دوراً محورياً في تحسين هذه العوامل، مما يساهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتحقيق ولائهم للتطبيقات المصرفية في المملكة.

من خلال استكشاف العلاقة بين هذين العاملين - تجربة المستخدم وسرعة المعاملات - في التطبيقات المصرفية المحلية في السعودية، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للمؤسسات المالية والبنوك السعودية لتحسين تجربة المستخدم بشكل يُسهم في زيادة رضا العملاء. تهدف الدراسة إلى تقديم حلول عملية لتحقيق التوازن بين تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات بطريقة تكاملية، تُسهم في بناء ثقة العملاء وتعزيز ولائهم للتطبيقات.

في ظل التوجهات الرقمية المتزايدة في المملكة، حيث تسعى الحكومة السعودية إلى تسريع التحول الرقمي في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المصرفي، فإن تحسين هذه العوامل في التطبيقات المصرفية الرقمية يُعد من أبرز الخطوات لتحقيق النمو الرقمي المستدام. تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات لن يسهم فقط في تحسين

رضا العملاء، بل سيزيد أيضاً من معدلات التفاعل مع التطبيقات ويعزز من المشاركة المجتمعية في المدفوعات الرقمية.

إضافة إلى ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تعزيز التوجهات الرقمية في المملكة ودعم التحول الرقمي المستمر الذي تسعى المملكة إلى تحقيقه من خلال رؤية السعودية 2030. يُتوقع أن يساهم تحسين هذه العوامل في توسيع دائرة استخدام المدفوعات الرقمية في المجتمع السعودي، كما سيُسهم في تحقيق النمو الاقتصادي الرقمي وتطوير البنية التحتية التقنية التي تدعم الاقتصاد الوطني. من خلال تقديم هذه التوصيات العملية للبنوك والمؤسسات المالية، تهدف الدراسة إلى تعزيز التجربة المصرفية الرقمية في المملكة، وجعلها أكثر ملاءمة لاحتياجات المستخدمين، وبالتالي تعزيز التحول الرقمي وتوسيع دائرة استخدام المدفوعات الرقمية في المجتمع السعودي.

إن تحقيق التوازن بين تحسين تجربة المستخدم وسرعة المعاملات يُعد من أبرز التحديات التي تواجه التطبيقات المصرفية في السوق السعودي. تُعد هذه العلاقة المحورية في تحقيق الرضا المستدام والولاء المستمر للعملاء. إن التركيز على تحسين هذين العاملين معاً سيُسهم في تعزيز معدلات الاستخدام للتطبيقات المصرفية، مما يساهم في بناء ثقة قوية بين العميل والتطبيق المصرفي، ويعزز من مكانة البنوك السعودية في السوق الرقمي.

من خلال تبني التقنيات الحديثة ودراسة تأثير هذه العوامل في السياق المحلي، يمكن للبنوك في المملكة تحقيق تقدم ملحوظ في تقديم خدمات مصرفية رقمية تُلبي تطلعات المستخدم السعودي.

قائمة المراجع

- البنك المركزي السعودي (SAMA). (2023). تقرير المدفوعات الرقمية في السعودية. البنك المركزي السعودي.
- القصبى، س. (2021). تجربة المستخدم في تطبيقات المدفوعات الرقمية: دراسة تحليلية لتطبيقات الجوال المصرفية. مجلة التكنولوجيا المصرفية، 17(1)، 48-62.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Schierz, M. O., Schilke, O., & Wirtz, J. (2010). The loyalty of internet banking customers. *Journal of Financial Services Marketing*, 14(1), 51-63.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Dahlberg, T., Guo, J., & Ondrus, J. (2015). "A critical review of mobile payment research." *Electronic Commerce Research and Applications*.
- Suh, A., & Lee, H. (2018). "The effect of mobile payment on consumer purchase behavior: A cross-cultural study." *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Müller, M., Kranz, J., & Loup, R. (2019). "User experience and acceptance of mobile payment systems: The role of perceived usefulness, ease of use, and trust." *Computers in Human Behavior*.
- Suh, S., & Lee, J. (2018). *Digital marketing strategies*. McGraw-Hill.
- McKinsey & Company, *The Future of Digital Banking: Balancing Innovation with User Experience*, 2021.