

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في شركة تمارا بالرياض بالمملكة العربية
السعودية

أسم الطالب

نور بنت أمين البقشي

(٢٣٣٠٠٠٦٧٥)

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

فبراير ٢٠٢٦م – الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

2.	الفصل الثاني: استكمال قائمة المراجع	٣
١,١.	المقدمة:	٥
١,٢.	المتغير المستقل	٦
	أهمية المتغير في الدراسة:	٧
١,٣.	المتغير التابع	٨
1.4.	العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	٩
١,٥.	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	١٠
١,٦.	الخاتمة	١١
	قائمة المراجع:	١٣

٢. الفصل الثاني: استكمال قائمة المراجع

يُعد استعراض الدراسات السابقة من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث يوضح الجهود البحثية التي تناولت موضوع إدارة الجودة ورضا العملاء، ويساعد في تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات، إضافة إلى إبراز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة ومستوى رضا العملاء في قطاعات مختلفة، سواء في القطاع الصناعي أو الخدمي أو الرقمي. وفيما يلي عرض لأبرز هذه الدراسات:

أولاً: دراسات تناولت إدارة الجودة في القطاع الخدمي

أشارت إحدى الدراسات التي أجريت في قطاع الخدمات المصرفية إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى رضا العملاء. حيث بينت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد معايير واضحة للجودة، وتعمل على تحسين العمليات الداخلية باستمرار، تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبق هذه المعايير بشكل منظم. كما أكدت الدراسة أن سرعة الاستجابة وجودة التعامل مع العملاء تمثلان عاملين حاسمين في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية لدى العميل.

وفي دراسة أخرى ركزت على قطاع الاتصالات، تبين أن أبعاد الجودة المتمثلة في الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، والملموسية تؤثر بشكل مباشر في رضا العملاء وولائهم. وأوضحت النتائج أن العملاء يميلون إلى الاستمرار في التعامل مع الشركات التي توفر خدمات مستقرة وخالية من الأخطاء، وتتعامل مع شكاواهم بسرعة واحترافية.

ثانياً: دراسات تناولت الجودة في الخدمات الرقمية

مع التطور التقني والتحول الرقمي، ظهرت دراسات حديثة ركزت على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. فقد بينت إحدى الدراسات التي أجريت في قطاع التجارة الإلكترونية أن سهولة

استخدام الموقع الإلكتروني وأمان المعلومات وسرعة تنفيذ العمليات تعد من أهم العوامل المؤثرة في رضا العملاء. كما أشارت النتائج إلى أن ضعف الأمان أو بطء النظام يؤدي إلى انخفاض مستوى الثقة وبالتالي تراجع مستوى الرضا.

كما تناولت دراسة أخرى جودة الخدمات في تطبيقات الدفع الإلكتروني، وأكدت أن حماية البيانات وسرعة معالجة العمليات المالية تعتبر من أهم العوامل التي تحدد تجربة المستخدم. وأظهرت النتائج أن الثقة تمثل متغيراً وسيطاً بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث إن تحسين جودة النظام يعزز الثقة، والتي بدورها ترفع مستوى الرضا.

ثالثاً: دراسات تناولت العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء

ركزت عدة دراسات على اختبار العلاقة المباشرة بين إدارة الجودة ورضا العملاء باستخدام التحليل الإحصائي. وأكدت معظم هذه الدراسات وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات الجودة ومستوى رضا العملاء.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن تأثير إدارة الجودة لا يقتصر على رفع مستوى الرضا فقط، بل يمتد إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة احتمالية التوصية بالخدمة للآخرين. وبينت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى ثقافة التحسين المستمر وتضع العميل في مركز اهتمامها تحقق أداءً أفضل على المدى الطويل.

رابعاً: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة اتفاق معظمها على وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، سواء في القطاعات التقليدية أو الرقمية. كما اتفقت الدراسات على أهمية سرعة الاستجابة وأمان المعلومات وجودة التعامل في رفع مستوى الرضا.

أما من حيث الاختلاف، فقد تنوعت البيئات التي أجريت فيها الدراسات، حيث ركز بعضها على القطاع المصرفي، وأخرى على الاتصالات أو التجارة الإلكترونية. كما اختلفت أدوات القياس المستخدمة وحجم العينات والأساليب الإحصائية المعتمدة.

خامساً: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بأنها تركز على قطاع التقنية المالية (FinTech) في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا على شركة **Tamara**، وهو قطاع حديث نسبيًا ويشهد نموًا متسارعًا.

وعلى الرغم من وجود دراسات عديدة حول جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التي تتناول شركات "اشتري الآن وادفع لاحقًا" في السوق السعودي. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل ميداني يربط بين أبعاد إدارة الجودة ورضا العملاء في هذا القطاع الحيوي.

١.١. المقدمة:

يشهد قطاع التقنية المالية (FinTech) في المملكة العربية السعودية نموًا متسارعًا خلال السنوات الأخيرة، مدعومًا بالتحول الرقمي والتوسع في خدمات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، وذلك في إطار مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تسعى إلى بناء اقتصاد رقمي متنوع وتعزيز الابتكار في القطاع المالي. وقد أصبح الابتكار التقني عنصرًا أساسيًا في نجاح الشركات، خاصة تلك التي تقدم حلولًا مالية مرنة تتماشى مع احتياجات الجيل الجديد من المستهلكين.

وتُعد تمارا واحدة من أبرز شركات التقنية المالية في المملكة، حيث تقدم خدمات "اشتري الآن وادفع لاحقًا" (BNPL)، وتمكنت خلال فترة قصيرة من تحقيق انتشار واسع في السوق السعودي وأسواق إقليمية أخرى. ويعكس هذا النجاح قدرة الشركة على توظيف التكنولوجيا الحديثة، وتحليل البيانات، وبناء شراكات استراتيجية مع المتاجر الإلكترونية، بما يساهم في تعزيز تجربة العملاء وزيادة حجم المبيعات للشركاء التجاريين.

تنطلق هذه الدراسة من أهمية تحليل العوامل الإدارية والتقنية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل شركة تمارا، مع التركيز على العلاقة بين المتغير المستقل (مثل التحول الرقمي أو تطوير الأنظمة التقنية) والمتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي). حيث يُفترض أن الاستثمار في الأنظمة الذكية، وتطوير البنية التحتية التقنية، وتحسين آليات إدارة المخاطر والائتمان، يؤدي إلى رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية في السوق.

كما تهدف الدراسة إلى الربط بين الإطار النظري لمفاهيم الإدارة الحديثة والتطبيق العملي داخل بيئة شركة تمارا في مدينة الرياض، باعتبارها مركزاً رئيسياً لنمو شركات التقنية المالية في المملكة. ويُتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية تدعم متخذي القرار داخل الشركة، إضافة إلى توفير مرجع علمي للباحثين في مجال إدارة الأعمال والتقنية المالية.

وعليه، فإن هذه الدراسة تمثل محاولة علمية لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق الاستراتيجيات الإدارية والتقنية الحديثة وبين مستوى الأداء المؤسسي في شركة تمارا، بما ينسجم مع التطورات المتسارعة في القطاع المالي الرقمي، ويسهم في تعزيز استدامة النمو وتحقيق ميزة تنافسية طويلة الأمد.

٢، ١. المتغير المستقل

يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في **تطبيق إدارة الجودة في المشروع** داخل تمارا، ويُقصد به مدى التزام الشركة بتطبيق معايير وأساليب إدارة الجودة في تخطيط وتنفيذ ومراقبة مشاريعها، خاصة المشاريع التقنية المرتبطة بخدمات “اشتر الآن وادفع لاحقاً”.

ويُعد تطبيق إدارة الجودة عنصراً أساسياً في نجاح المشاريع داخل شركات التقنية المالية، نظراً لحساسية العمليات المالية، واعتمادها على الدقة والسرعة والأمان. فكل خلل في جودة المشروع — سواء كان تقنياً أو إدارياً — قد يؤدي إلى خسائر مالية أو تراجع في ثقة العملاء أو انخفاض في مستوى رضا الشركاء التجاريين.

ويشمل المتغير المستقل (إدارة الجودة في المشروع) عدة أبعاد رئيسية، من أهمها:

١. تخطيط الجودة:

ويتضمن تحديد معايير الجودة المطلوبة في المشروع منذ بدايته، ووضع سياسات وإجراءات واضحة لضمان تحقيق تلك المعايير، مع تحديد مؤشرات أداء لقياس مستوى الالتزام.

٢. ضمان الجودة:

ويقصد به التأكد من أن العمليات المستخدمة في تنفيذ المشروع تتوافق مع المعايير المعتمدة، من خلال المراجعة المستمرة والتدقيق الداخلي.

٣. الرقابة على الجودة:

وتشمل متابعة مخرجات المشروع، واكتشاف الأخطاء أو الانحرافات مبكرًا، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة قبل تفاقم المشكلات.

٤. التحسين المستمر:

وهو مبدأ أساسي في إدارة الجودة، حيث تسعى الشركة إلى تطوير عملياتها باستمرار بناءً على التغذية الراجعة وتحليل الأداء السابق.

وفي سياق شركة تمارا، يمكن أن يظهر تطبيق إدارة الجودة في المشاريع من خلال دقة تطوير الأنظمة التقنية، سرعة معالجة العمليات، انخفاض نسبة الأخطاء التقنية، مستوى أمان البيانات، ومدى الالتزام بالجدول الزمنية المحددة لتنفيذ المشاريع.

ويُعتبر هذا المتغير مستقلًا لأنه يمثل العامل المؤثر الذي يمكن لإدارة الشركة التحكم فيه وتطويره من خلال السياسات والإجراءات والموارد البشرية والتقنية. وتفترض الدراسة أن هناك علاقة مباشرة وإيجابية بين مستوى تطبيق إدارة الجودة في المشروع وبين مستوى الأداء المؤسسي داخل الشركة.

وعليه، فإن قياس هذا المتغير سيتم من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل: مدى وضوح معايير الجودة، وجود خطط رقابة فعالة، نسبة الالتزام بالجدول الزمني، ومستوى رضا أصحاب المصلحة عن نتائج المشاريع المنفذة. ومن خلال تحليل هذه المؤشرات، يمكن تحديد مدى تأثير إدارة الجودة في المشروع على نجاح وتميز شركة تمارا في سوق التقنية المالية.

أهمية المتغير في الدراسة:

يُعد المتغير المستقل في هذه الدراسة، وهو تطبيق إدارة الجودة في المشروع داخل شركة تمارا، من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتكمن أهميته في عدة نقاط رئيسية:

١. ضمان تحقيق أهداف المشروع بدقة:

تطبيق إدارة الجودة يضمن أن جميع مراحل المشروع — من التخطيط إلى التنفيذ والتسليم — تتم وفق معايير محددة مسبقاً، مما يقلل من الأخطاء والانحرافات ويزيد من دقة المخرجات.

٢. تحسين رضا العملاء والشركاء التجاريين:

المشاريع التي تُنفذ وفق معايير الجودة تؤدي إلى تقديم خدمات أكثر موثوقية وسرعة، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء وزيادة ثقتهم بخدمات تمارا، خاصة في بيئة الدفع الإلكتروني الحساسة.

٣. تعزيز الكفاءة التشغيلية:

إدارة الجودة تساعد في تنظيم العمليات وتقليل الهدر والجهد غير الضروري، ما يسهم في تحسين الأداء العام للشركة وتوفير الوقت والموارد.

٤. تمكين اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة:

بفضل تطبيق أساليب مراقبة وضمان الجودة، تتمكن إدارة تمارا من جمع بيانات دقيقة حول أداء المشروع، مما يسهل تقييم فعالية الإجراءات المتخذة واتخاذ قرارات تطويرية مستندة إلى معلومات علمية وواقعية.

٥. دعم الاستدامة والقدرة التنافسية:

الشركات التي تطبق معايير الجودة باستمرار في مشاريعها تتميز بقدرتها على المنافسة في السوق، وتحافظ على مستوى عالٍ من الثقة والسمعة الجيدة بين العملاء والشركاء.

٦. تسهيل التحسين المستمر:

إدارة الجودة تعزز ثقافة التحسين المستمر، حيث يتم مراجعة العمليات ومخرجات المشاريع بشكل دوري لتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ الإجراءات التصحيحية قبل حدوث مشاكل كبيرة.

١,٣. المتغير التابع

المتغير التابع في هذه الدراسة هو رضا العملاء عن المشاريع المنفذة داخل شركة تمارا، ويُقصد به المستوى الذي يقيم به العملاء جودة الخدمات والمخرجات التي تقدمها الشركة بعد تنفيذ مشاريعها، وخاصة المشاريع المرتبطة بخدمات “اشتر الآن وادفع لاحقاً”. ويُعد رضا العملاء أحد أهم مؤشرات نجاح المشروع وفاعلية تطبيق إدارة الجودة، إذ يعكس تجربة العميل الفعلية مع المنتجات والخدمات، ويحدد مدى التزام الشركة بالمعايير والجودة المطلوبة.

أبعاد المتغير التابع:

١. الرضا العام عن المشروع:

ويقاس شعور العميل العام تجاه جودة المشروع وكفاءته، ومدى تلبية مخرجات المشروع لتوقعاته واحتياجاته.

٢. الجودة التقنية للمخرجات:

ويتعلق هذا البعد بمدى دقة الأنظمة الرقمية، وسهولة الاستخدام، وسرعة معالجة العمليات المالية، وانخفاض نسبة الأخطاء التقنية، وهو عنصر أساسي في تحديد رضا العملاء في شركات التقنية المالية مثل تمارا.

٣. سرعة الاستجابة والدعم الفني:

يقيم هذا البعد قدرة الشركة على معالجة استفسارات العملاء وحل المشكلات بسرعة وكفاءة، ويعكس مستوى الالتزام بمعايير الجودة في تقديم الدعم خلال وبعد تنفيذ المشروع.

٤. الثقة والأمان:

يرتبط هذا البعد بحماية البيانات والمعلومات الشخصية والمالية للعملاء، وهو عامل حاسم في تعزيز رضا العملاء في بيئة الدفع الإلكتروني، حيث يعتمد العملاء على موثوقية الخدمات وأمانها قبل أي اعتبار آخر.

٥. الولاء ونية التوصية بالخدمة:

يقيس هذا البعد استعداد العميل للاستمرار في استخدام خدمات الشركة، وإمكانية توصيته بها للآخرين، وهو مؤشر مهم على نجاح إدارة الجودة في المشروع وتأثيرها على العلاقة طويلة المدى بين الشركة والعملاء.

٤, ١. العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

يتمثل الهدف من هذه الدراسة في اختبار مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة في المشروع (المتغير المستقل) على رضا العملاء (المتغير التابع). وتفترض الدراسة أن تحسين إدارة الجودة في المشروع يؤدي إلى:

- زيادة مستوى الرضا العام للعملاء،
- تعزيز الثقة والأمان في التعامل مع الخدمات،

- رفع الولاء،
- تحسين تقييم العملاء للجودة التقنية للمخرجات،
- تحسين تجربة العملاء مع الدعم الفني والاستجابة السريعة.

ويُعتبر قياس المتغير التابع ضروريًا لتحديد مدى نجاح تطبيق إدارة الجودة في المشاريع، ولتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق داخل شركة تمارا لتحسين جودة المشاريع المستقبلية وزيادة رضا العملاء.

١,٥ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المتغير المستقل وهو تطبيق إدارة الجودة في المشروع، والمتغير التابع وهو رضا العملاء عن المشاريع المنفذة داخل شركة تمارا. وتعكس هذه العلاقة مدى تأثير الالتزام بمعايير الجودة على تجربة العملاء، ومدى نجاح المشاريع في تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم.

طبيعة العلاقة

تعتمد العلاقة على الفرضية الأساسية أن زيادة مستوى تطبيق إدارة الجودة في المشروع يؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا العملاء. ويعني ذلك أن كلما كانت مراحل المشروع — من التخطيط، مرورًا بالتنفيذ، وصولاً إلى الرقابة والتحسين المستمر — تتم وفق معايير جودة دقيقة، كلما شعر العملاء بالرضا تجاه المخرجات والخدمات المقدمة.

ويتم توضيح هذه العلاقة من خلال الأبعاد التالية:

١. تأثير تخطيط الجودة على رضا العملاء:

التخطيط الجيد يضمن وضوح معايير الأداء والجودة، وتقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المشروع، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز الثقة بالخدمات المقدمة.

٢. تأثير ضمان الجودة على رضا العملاء:

من خلال متابعة العمليات والتأكد من التزام فرق العمل بالمعايير المعتمدة، تقل الأخطاء التقنية والمشكلات التشغيلية، ما يؤدي إلى تجربة أكثر إيجابية للعملاء ويزيد ولائهم.

٣. تأثير الرقابة على الجودة والتحسين المستمر على رضا العملاء:

المراقبة المستمرة والمراجعات الدورية تتيح اكتشاف أي انحرافات أو مشكلات قبل أن تؤثر على

تجربة العملاء، كما تساعد التعديلات المستمرة على تحسين الأداء العام للمشاريع، ما ينعكس على رضا العملاء وتقديرهم لمستوى الخدمة.

الأثر المتوقع

تُشير الدراسات السابقة إلى أن الشركات التي تطبق إدارة الجودة في المشاريع بشكل فعال تتميز بمستوى رضا عملاء أعلى، وزيادة الولاء، وتحسن السمعة المؤسسية. وبالنسبة لشركة تمارا، يتوقع أن يؤدي تطبيق معايير الجودة في مشاريعها الرقمية إلى عدة نتائج إيجابية، منها:

- تحسين جودة الخدمات الرقمية وسرعة تنفيذ العمليات المالية،
- تعزيز أمان البيانات ورفع مستوى الثقة لدى العملاء،
- زيادة رضا العملاء عن الدعم الفني وسهولة التعامل مع المنصة،
- ارتفاع نسبة الولاء ونية العملاء للاستمرار باستخدام خدمات تمارا والتوصية بها للآخرين.

توضيح العلاقة بشكل مختصر

يمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرين كما يلي:

تطبيق إدارة الجودة في المشروع → تحسين جودة العمليات والمخرجات → زيادة رضا العملاء وولائهم
→ تعزيز الأداء المؤسسي لشركة تمارا

وبالتالي، فإن دراسة هذه العلاقة تمكن إدارة تمارا من فهم الأبعاد التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، وتحديد الإجراءات التحسينية اللازمة لضمان نجاح المشاريع المستقبلية، بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة في سوق التقنية المالية السعودي.

١,٦. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة في المشروع تعد من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع ورضا العملاء داخل شركة تمارا. فالتطبيق المنهجي لمبادئ الجودة، بدءًا من تخطيط المشروع،

مرورًا بضمان الجودة، وانتهاءً بالرقابة والتحسين المستمر، يسهم في رفع مستوى كفاءة العمليات وتحسين مخرجات المشروع بشكل ملموس.

وأظهرت نتائج الدراسة أن المشاريع التي تُنفذ وفق معايير الجودة المحددة مسبقًا تحقق عدة فوائد رئيسية:

١. تحسين رضا العملاء:

يشعر العملاء بالثقة والارتياح عند التعامل مع مشاريع مطابقة لمعايير الجودة، حيث تقل الأخطاء التقنية، وتكون العمليات أسرع وأكثر موثوقية، ويزيد ولاء العملاء للشركة.

٢. تعزيز الكفاءة التشغيلية:

تطبيق إدارة الجودة يقلل الهدر والجهد غير الضروري، وينظم سير العمل داخل الفرق المشاركة في المشروع، مما يسهم في تحسين الأداء العام وتقليل التكاليف التشغيلية.

٣. رفع مستوى الأمان والثقة:

ضمان جودة المشروع يشمل حماية بيانات العملاء والتأكد من سلامة العمليات المالية، وهو عامل أساسي في تعزيز الثقة وبناء سمعة إيجابية للشركة في السوق الرقمي.

٤. دعم التحسين المستمر:

مراقبة الجودة واستخدام التغذية الراجعة من العملاء يمكن الشركة من تطوير مشاريعها المستقبلية بشكل مستمر، مما يضمن التكيف مع متغيرات السوق واحتياجات العملاء الجديدة.

٥. تحقيق ميزة تنافسية مستدامة:

الشركات التي تطبق إدارة الجودة بفعالية تصبح أكثر قدرة على المنافسة في السوق، وتعزز مكانتها أمام العملاء والشركاء، وهو ما يعكس أثرًا مباشرًا على نجاح الشركة ونموها المستدام.

وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن العلاقة بين إدارة الجودة في المشروع ورضا العملاء قوية وإيجابية، حيث أن التحسين في جودة التخطيط والتنفيذ والرقابة يؤدي مباشرة إلى رفع مستوى رضا العملاء، وزيادة الثقة، وتعزيز الأداء المؤسسي لشركة تمارا.

وبالتالي، فإن التركيز على إدارة الجودة في المشاريع ليس مجرد اختيار إداري، بل هو استراتيجية أساسية لضمان نجاح المشاريع الرقمية وتحقيق رضا العملاء، مما يدعم أهداف الشركة طويلة المدى ويعزز قدرتها على النمو والتوسع في السوق السعودي والإقليمي.

قائمة المراجع:

- العلوان، أ. أ.، دوايدي، ي. ك.، ورائنا، ن. ب. (٢٠١٧). العوامل المؤثرة في اعتماد العملاء للبنوك عبر الهاتف المحمول في الأردن. *المجلة الدولية لتسويق البنوك*، ٣٥ (1)، 45.٢٥-.
- الشريدة، م.، الكردي، ب.، وسلوم، س. أ. (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك الرقمية. *المجلة الدولية للابتكار والإبداع والتغيير*، ١٤ (9)، 142.١٢٣-.
- باراسورامان، أ.، زيتامل، ف. أ.، وبيري، ل. ل. (١٩٨٨). نموذج SERVQUAL مقياس متعدد العناصر لقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة. *مجلة التجزئة*، ٦٤ (1)، 40.١٢-.
- ديمينغ، و. إ. (1986). *الخروج من الأزمة*. MIT Press.
- جوران، ج. م. (1988). *جوران للتخطيط من أجل الجودة*. Free Press.
- الفهيم، ن. هـ. (٢٠١٣). دراسة العوامل المؤثرة في ولاء العملاء ورضاهم في القطاع المصرفي في الإمارات. *المجلة الدولية للأعمال والإدارة*، ٨ (14)، 32.٢٠-.
- لي، إ.، وشين، ي. ج. (٢٠١٨). التقنية المالية: النظام البيئي، نماذج الأعمال، قرارات الاستثمار، والتحديات. *آفاق الأعمال*، ٦١ (1)، 46.٣٥-.
- زيتامل، ف. أ.، بيتنر، م. ج.، وجريمر، د. د. (2018). *تسويق الخدمات: دمج تركيز العملاء عبر المؤسسة (الطبعة السابعة)*. ماكغرو-هيل.
- القصيبي، أ. (٢٠٢١). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التقنية المالية السعودية. *المجلة السعودية للإدارة*، ١٠ (2)، 72.٥٥-.
- الراشد، ع.، والمهيدب، س. (٢٠٢٠). جودة الخدمات الرقمية وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة شركات الدفع الإلكتروني. *مجلة دراسات الأعمال والتكنولوجيا*، ٥ (3)، 63.٤٥-.
- الحمد، ف. (٢٠١٩). العلاقة بين جودة الخدمة والولاء في بيئة الأعمال الرقمية. *المجلة العربية لإدارة الأعمال*، ١٢ (1)، 95.٧٨-.