

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم ماجستير إدارة الأعمال



أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية في السعودية

إعداد الطالبة/

مشاعل سعد القحطاني

الدكتور/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فیصل جراد

العام الدراسي:

2026

## فهرس المحتونات:

|    |                                               |
|----|-----------------------------------------------|
| 4  | قائمة الجداول :                               |
| 5  | المستخلص: Abstract                            |
| 6  | الفصل الأول                                   |
| 7  | المقدمة:                                      |
| 8  | -مشكلة الدراسة.                               |
| 9  | -أهمية الدراسة.                               |
| 10 | -أهداف الدراسة.                               |
| 11 | تساؤلات الدراسة:                              |
| 13 | -فروض الدراسة.                                |
| 16 | الفصل الثاني                                  |
| 16 | الدراسات السابقة.                             |
| 17 | -مقدمة.                                       |
| 18 | -الدراسات السابقة.                            |
| 38 | التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية: |
| 40 | -الإطار النظري.                               |
| 42 | الفصل الثالث                                  |
| 42 | منهجية الدراسة.                               |
| 43 | -مقدمة.                                       |
| 43 | -المنهجية وطرق البحث.                         |
| 43 | -مجتمع البحث.                                 |
| 44 | - عينة البحث.                                 |
| 44 | - أداة الدراسة.                               |
| 47 | صدق وثبات أداة الدراسة:                       |
| 49 | الفصل الرابع                                  |
| 49 | النتائج والتوصيات.                            |
| 50 | -مقدمة.                                       |
| 55 | النتائج:                                      |

|    |                 |
|----|-----------------|
| 55 | ..... التوصيات: |
| 56 | ..... المراجع   |
| 59 | ..... الملاحق   |

## قائمة الجداول :

| الصفحة | عنوان الجدول                                                           |
|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 45     | جدول (3-1): ترميز مقياس الاستجابة                                      |
| 47     | جدول (3-2): معامل الثبات (ألفا كرونباخ)                                |
| 51     | جدول (4-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبانة |
| 52     | جدول (4-2): نتائج اختبار فرضيات الدراسة                                |
| 52     | جدول (4-6): مستوى تحقق أبعاد الدراسة                                   |
| 53     | جدول (4-7): المتوسط العام الكلي للدراسة                                |
| 53     | جدول (4-8): ترتيب عبارات الاستبانة وفق القوة النسبية                   |
| 54     | جدول (4-9): الانسجام الإحصائي بين استجابات أفراد العينة                |

## المستخلص : Abstract

يهدف هذا البحث إلى قياس مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأمان، سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، وكفاءة النظام) في رضا عملاء البنوك الرقمية السعودية. تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتستخدم الاستبانة الإلكترونية أداةً لجمع البيانات من عينة عشوائية تمثل مستخدمي التطبيقات المصرفية الرقمية في المملكة العربية السعودية. يستند الإطار النظري إلى نظرية قبول التكنولوجيا ونظرية تأكيد التوقعات لتفسير العلاقة بين أداء التطبيقات وسلوك المستخدم. وتختبر الدراسة أربع فرضيات رئيسية تقيس الأثر المباشر لكل بُعد من أبعاد الجودة المحددة على مستوى رضا العميل واستمراريته. تسعى النتائج المتوقعة إلى تحديد العوامل الحاسمة التي تدفع العملاء للاستغناء عن الخدمات التقليدية، وتقديم توصيات تطبيقية لدعم تنافسية البنوك الرقمية.

## الكلمات المفتاحية:

- جودة الخدمة الإلكترونية
- البنوك الرقمية
- رضا العملاء
- كفاءة النظام
- الأمان الرقمي
- سهولة الاستخدام

## الفصل الأول

## المقدمة:

يشهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تحولاً متسارعاً نحو الرقمنة الشاملة، حيث انتقل معيار التنافس بين البنوك من الانتشار الجغرافي للفروع التقليدية إلى كفاءة التطبيقات الذكية (البنك المركزي السعودي، 2025). ومع ظهور البنوك الرقمية بالكامل، مثل بنك دال ٣٦٠ (D360) وبنك إس تي سي (STC Bank)، أصبح العميل السعودي يبحث عن تجربة مالية متكاملة تتسم بالسرعة، والأمان، وسهولة الاستخدام، وكفاءة الأداء (الزهراني، 2024).

أسهم الانتشار الواسع للهواتف الذكية وارتفاع الثقافة التقنية، خاصة بين فئة الشباب التي تمثل النسبة الأكبر من المجتمع، في جعل الخدمات المصرفية الإلكترونية مكوناً أساسياً للعمليات المالية اليومية كالتحويل، والادخار، وإدارة المصروفات. هذا التحول دفع البنوك لرفع كفاءة أنظمتها لتلبية التوقعات المتزايدة للعملاء، وتوفير حلول سريعة تقلل من الجهد والوقت (الشمري، 2023).

تمثل جودة الخدمة الإلكترونية المحرك الرئيس لرضا العميل واستمراره في التعامل مع البنك الرقمي. ففي بيئة خالية من الفروع المادية، يصبح التطبيق الهاتفي هو الواجهة الوحيدة للبنك، وتعتمد جودة هذه التجربة على معايير واضحة تشمل كفاءة النظام، وسهولة التنقل، وسرعة الاستجابة، ومستوى الأمان (Parasuraman et al., 2005). وإذا أخفق النظام التقني للبنك في تحقيق هذه المعايير، يسهل على العميل الانتقال إلى منافس آخر يقدم تجربة أفضل بتكلفة استغناء منخفضة لا تتعدى خطوات بسيطة عبر الهاتف المباشر (العتيبي، 2023).

## -مشكلة الدراسة.

يشهد القطاع المصرفي السعودي تحولات متسارعة نحو الرقمنة الشاملة وتقليل الاعتماد على الفروع التقليدية، وهو ما دفع إلى تعزيز الاهتمام بالبنوك الرقمية وتطبيقات التقنية المالية باعتبارها محركات رئيسة لتطوير الخدمات المالية. وقد حظي هذا القطاع باهتمام متزايد من الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية من خلال إطلاق مبادرات وتشريعات هدفت إلى تهيئة بيئة داعمة لنمو هذه الخدمات وتعزيز مساهمتها في الاقتصاد الرقمي (البنك المركزي السعودي، 2025).

ورغم هذا التوسع الملحوظ في إطلاق التطبيقات والمحافظ الرقمية، فإن قياس أثر جودة هذه الخدمات فعلياً على سلوك العميل ومستوى رضاه ما يزال يمثل قضية بحثية تستدعي مزيداً من الدراسة والتحليل، خصوصاً مع استمرار بعض التحديات التقنية والأمنية، وارتفاع مستوى توقعات العميل السعودي الذي يبحث عن تجربة مالية سريعة وموثوقة (الزهراني، 2024).

كما أن التطور التقني للواجهات والمظهر الجذاب للتطبيقات لا يعكس بالضرورة الكفاءة التشغيلية والموثوقية المتحققة، إذ يظل التساؤل قائماً حول مدى قدرة هذه البنوك الرقمية على توفير تجربة سهلة الاستخدام، وتعمل بكفاءة دون أعطال متكررة، وتضمن حماية البيانات الشخصية بأمان عالٍ، وتوفر دعمًا فنيًا يستجيب بسرعة لاحتياجات العملاء (الشمري، 2023).

وتشير نتائج العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة طردية بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء (Parasuraman et al., 2005)، إلا أن هذه النتائج تختلف باختلاف البيئة التقنية ومستوى الدعم المؤسسي. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة هذا الأثر في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل ميداني يستند إلى استجابات العملاء الفعليين حول مدى إسهام أبعاد محددة—وهي الأمان، وسهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، وكفاءة النظام—في تحقيق الرضا العام وتلبية الاحتياجات (العتيبي، 2023).

وتظهر الفجوة البحثية في محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت بصورة مباشرة قياس أثر هذه الأبعاد الأربعة مجتمعة على رضا عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية، الأمر الذي يستدعي بحثاً أكثر عمقاً للكشف عن طبيعة هذا التأثير ومدى انعكاسه على قرار العميل بالاستمرار في استخدام البنك الرقمي وتوصيته للآخرين (القحطاني، 2024).

وانطلاقاً من ذلك، تتبلور مشكلة الدراسة في الحاجة إلى معرفة طبيعة الأثر الذي تتركه جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المختلفة على مستوى رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية، وقياس مدى انعكاس هذا الأثر على الجوانب السلوكية للعملاء مثل الولاء والاستمرارية.

#### التساؤل الرئيس للدراسة:

ما مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأمان، سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، كفاءة النظام) في رضا عملاء البنوك الرقمية السعودية؟

#### -أهمية الدراسة.

تبرز أهمية هذا البحث من خلال مسارين رئيسيين، هما الأهمية العلمية (النظرية) والأهمية العملية (التطبيقية)، وذلك على النحو الآتي:

#### أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

يُسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات الإدارية والمصرفية من خلال سد الفجوة البحثية في الدراسات العربية التي تناولت قطاع البنوك الرقمية بالكامل في المملكة العربية السعودية. فرغم التطور المتسارع للتقنية المالية، تعاني المكتبة العربية من محدودية الأبحاث الميدانية التي تختبر تأثير أبعاد الجودة المجمع (الأمان، سهولة الاستخدام، كفاءة النظام، وسرعة الاستجابة) على سلوك العميل (الشمري، 2023). ولذلك، يقدم البحث إطاراً مفاهيمياً يربط هذه المتغيرات استناداً إلى بيانات إحصائية فعلية، مما يوفر مرجعاً علمياً حديثاً للباحثين والأكاديميين المهتمين بتقييم جودة التجربة الرقمية (القحطاني، 2024).

#### ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تتضح الأهمية العملية لهذه الدراسة في عدة مسارات مرتبطة بواقع القطاع المصرفي السعودي:

- دعم التحول الرقمي: يدعم البحث مستهدفات التحول الرقمي المالي وبناء مجتمع أقل اعتماداً على النقد، وهو هدف يتطلب تقييم أداء التطبيقات المصرفية للتأكد من قدرتها على توفير تجربة موثوقة وأمنة تشجع الأفراد على الاستغناء عن الفروع التقليدية (البنك المركزي السعودي، 2025).

• تعزيز التنافسية المصرفية: توفر الدراسة بيانات ميدانية دقيقة تساعد صناع القرار في البنوك الرقمية على فهم محددات رضا العميل السعودي، وتوجيه الاستثمارات التقنية نحو تحسين كفاءة النظام وسهولة الواجهات لضمان استمرارية البنك في سوق شديد التنافسية (الزهراني، 2024).

• تحسين تجربة المستخدم: يقدم البحث توصيات تطبيقية مبنية على استجابات المستخدمين الفعليين، مما يساعد البنوك الرقمية على تحديد نقاط الضعف التقنية، وتسريع الاستجابة للدعم الفني، وتقليل نسب فقدان العملاء الناتجة عن تعقيد الاستخدام أو تكرار الأعطال (العتيبي، 2023).

#### -أهداف الدراسة.

تنطلق هذه الدراسة من الاهتمام المتزايد بالبنوك الرقمية بوصفها أحد المرتكزات الأساسية في دعم التحول المالي الرقمي وتعزيز الكفاءة المصرفية في المملكة العربية السعودية. ومع التوسع المستمر في المبادرات التقنية الداعمة لهذا القطاع (البنك المركزي السعودي، 2025)، برزت الحاجة إلى دراسة مدى انعكاس جودة الخدمات الإلكترونية على تحسين تجربة العملاء، وقياس حجم الأثر الذي يمكن أن تُحدثه أبعاد الجودة في بناء الولاء والاستمرارية.

وتسعى الدراسة إلى تقديم تحليل ميداني يستند إلى آراء أفراد العينة (مستخدمي التطبيقات المصرفية) حول مستوى تأثير جودة الخدمة الإلكترونية، من خلال قياس أبعادها المتمثلة في الأمان، وسهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، وكفاءة النظام، ومدى مساهمة هذه الأبعاد في تحقيق الرضا العام وتلبية الاحتياجات المصرفية اليومية داخل المملكة العربية السعودية (العتيبي، 2023).

#### الهدف الرئيس للدراسة:

قياس مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأمان، سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، كفاءة النظام) في رضا عملاء البنوك الرقمية السعودية.

## الأهداف الفرعية للدراسة:

- التعرف على مدى إسهام "سهولة استخدام التطبيق المصرفي" في تحسين تجربة العميل الرقمية.
- قياس أثر "سرعة تنفيذ المعاملات الإلكترونية" في رفع مستوى رضا العملاء.
- التعرف على مدى تأثير توفر "الأمان الرقمي وحماية البيانات الشخصية" في بناء ثقة العميل بالبنك.
- قياس أثر "كفاءة النظام وعمله دون أعطال متكررة" في استمرارية استخدام الخدمات المصرفية.
- تحليل دور "سرعة استجابة خدمة العملاء" في معالجة المشكلات التقنية وتلبية احتياجات المستخدمين.
- التعرف على مدى إسهام الخدمات الإلكترونية المقدمة في تلبية الاحتياجات المالية اليومية للعملاء.
- قياس دور جودة الخدمة الإلكترونية في تعزيز نية العميل للاستمرار في التعامل مع البنك الرقمي.
- التعرف على مدى تأثير مستوى الرضا العام في دفع العملاء للتوصية باستخدام البنك الرقمي للآخرين.
- تحليل تصورات أفراد العينة حول العلاقة بين تحسين أبعاد الجودة الرقمية وزيادة الاعتماد على البنوك الرقمية بدلاً من الفروع التقليدية.

## تساؤلات الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات البحثية التي ترتبط بصورة مباشرة بموضوع جودة الخدمة الإلكترونية وأثرها في رضا عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية. وقد صيغت هذه التساؤلات بما ينسجم مع أهداف الدراسة ومحاو الاستبيان الميداني، بما يتيح تحليلًا علميًا دقيقًا لاستجابات أفراد العينة حول تجربتهم المصرفية (الزهراني، 2024).

وتسعى هذه التساؤلات إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأمان، سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، وكفاءة النظام) وبين التحسن في الجوانب السلوكية المرتبطة بمستوى الرضا، وتلبية الاحتياجات، والاستمرارية، وصولاً إلى بناء تصور واضح حول إسهام هذه الأبعاد في تعزيز التنافسية المصرفية داخل المملكة العربية السعودية.

## التساؤل الرئيس للدراسة:

ما مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأمان، سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، كفاءة النظام) في رضا عملاء البنوك الرقمية السعودية؟

## التساؤلات الفرعية للدراسة:

- إلى أي مدى تسهم "سهولة استخدام التطبيق المصرفي" في تحسين تجربة العميل الرقمية؟
- ما أثر "سرعة تنفيذ المعاملات الإلكترونية" في رفع مستوى رضا العملاء؟
- إلى أي مدى يؤثر توفر "الأمان الرقمي وحماية البيانات الشخصية" في بناء ثقة العميل بالبنك؟
- ما أثر "كفاءة النظام وعمله دون أعطال متكررة" في استمرارية استخدام الخدمات المصرفية؟
- ما دور "سرعة استجابة خدمة العملاء" في معالجة المشكلات التقنية وتلبية احتياجات المستخدمين؟
- إلى أي مدى تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في تلبية الاحتياجات المالية اليومية للعملاء؟
- ما مدى إسهام جودة الخدمة الإلكترونية في تعزيز نية العميل للاستمرار في التعامل مع البنك الرقمي؟
- ما أثر مستوى الرضا العام في دفع العملاء للتوصية باستخدام البنك الرقمي للآخرين؟
- ما طبيعة العلاقة بين تحسين أبعاد الجودة الرقمية وزيادة الاعتماد على البنوك الرقمية بدلاً من الفروع التقليدية داخل المجتمع السعودي؟

وتسعى الدراسة من خلال الإجابة عن هذه التساؤلات إلى الوصول إلى نتائج ميدانية دقيقة تعكس تصورات أفراد العينة حول الأثر الفعلي لجودة الخدمات الإلكترونية، بما يسهم في بناء فهم علمي متكامل يساعد صناع القرار في القطاع المصرفي في دعم السياسات والمبادرات الهادفة إلى تطوير التطبيقات الرقمية وتعظيم أثرها التنافسي داخل المملكة العربية السعودية (القحطاني، 2024).

## - فروض الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، واستناداً إلى الإطار النظري والمراجعة العلمية للأدبيات المتعلقة بالخدمات المصرفية (Parasuraman et al., 2005)، تم صياغة مجموعة من الفرضيات لاختبار العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ومستوى رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية. وقد صُممت هذه الفرضيات لتعكس محاور القياس الميداني بدقة (البنك المركزي السعودي، 2025)، وذلك على النحو الآتي:

### الفرضية الرئيسية:

"توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة (سهولة الاستخدام، الأمان، سرعة الاستجابة، وكفاءة النظام) ومستوى رضا عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية".

(تقيس هذه الفرضية التأثير الكلي لجودة التطبيق على الرضا العام، وتلبية الاحتياجات، والاستمرارية، والتوصية للآخرين).

### الفرضيات الفرعية:

تتفرع من الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية، تختبر كل منها الأثر المستقل لأحد أبعاد الجودة المحددة في الاستبانة الإلكترونية، وهي:

1. فرضية سهولة الاستخدام:

"توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام التطبيق المصرفي (بساطة الواجهة وسرعة تنفيذ المعاملات) وبين مستوى رضا العملاء" (Venkatesh & Davis, 2000).

2. فرضية الأمان والخصوصية:

"توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأمان الرقمي (حماية البيانات الشخصية والشعور بالأمان أثناء الاستخدام) وبين مستوى رضا العملاء وثقتهم بالبنك الرقمي" (الشمري، 2023).

3. فرضية سرعة الاستجابة والدعم الفني:

"توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة استجابة خدمة العملاء عند الحاجة وبين مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة" (الزهراني، 2024).

4. فرضية كفاءة النظام والموثوقية:

"توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة النظام التقني (عمل التطبيق دون أعطال متكررة) وبين مستوى رضا العملاء واستمراريتهم في استخدام البنك الرقمي" (العتيبي، 2023).

(هذه الفرضية تمت إضافتها استجابة للتساؤل والأهداف، وتغطي بشكل مباشر المتغير الخاص بكفاءة التطبيق في بيانات الاستبيان).

#### -النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

استندت هذه الدراسة إلى نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) بوصفها الإطار العلمي الرئيس الذي يفسر العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء في البنوك الرقمية. وترتكز هذه النظرية على أن تبني الأفراد للتقنيات المالية الحديثة لا يتحقق بمجرد توفرها، بل يعتمد بشكل أساسي على إدراك العميل لمدى "سهولة الاستخدام" و"المنفعة المتحققة" من هذا التطبيق مقارنة بالأساليب التقليدية (Venkatesh & Davis, 2000).

وتفترض هذه النظرية أن البنوك الرقمية تسهم بصورة مباشرة في تعزيز تجربة العميل من خلال توفير واجهات بسيطة، وتقليل الجهد والوقت اللازمين لإنجاز المعاملات، ورفع معدلات الاعتماد على القنوات الإلكترونية. كما تربط بين هذا التبسيط التقني وبين التحسن في مؤشرات الرضا العام، حيث إن تقليل التعقيد يكسر حاجز التردد ويدفع الأفراد للاعتماد الكلي على الخدمات المصرفية الإلكترونية (Al-Sharif & Al-Haidari, 2024).

كما تستند الدراسة إلى نظرية تأكيد التوقعات التي تؤكد أن رضا العميل يتشكل بناءً على المقارنة بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي للخدمة. ووفقاً لهذه النظرية، فإن البنوك الرقمية مطالبة بتوفير بيئة تشغيلية مستقرة تلي تطلعات العميل؛ فإذا كان أداء التطبيق يتسم بكفاءة النظام وسرعة الاستجابة وخاليًا من الأعطال، يتحقق الرضا وتتعزيز الاستمرارية، والعكس صحيح عند مواجهة أي قصور تقني (الزهراني، 2024).

وتستفيد الدراسة كذلك من نموذج جودة الخدمة الإلكترونية (E-S-QUAL) الذي يرى أن تقييم الخدمات في البيئة الرقمية يتطلب معايير محددة تتجاوز المظهر لتشمل الأمان والخصوصية والموثوقية، حيث تتيح هذه المعايير بناء

جسور الثقة مع العميل في بيئة تفتقر إلى التفاعل البشري المباشر، وتجعل من الحماية التقنية وكفاءة الدعم الفني وسيلة فاعلة لضمان استقرار الأصول المالية والبيانات الشخصية (Parasuraman et al., 2005؛ الشمري، 2023).

ومن خلال الربط بين هذه الأطر النظرية، تنطلق الدراسة من افتراض أن جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك الرقمية لا تقتصر آثارها على الجانب التقني المباشر، بل تمتد لتشمل أبعادًا سلوكية أوسع، من خلال تحقيق الرضا الحقيقي، وبناء الولاء، وتعزيز الثقة، وتشجيع الأفراد على الاستغناء عن الفروع التقليدية بشكل كامل داخل المملكة العربية السعودية (القحطاني، 2024).

ويُعد اعتماد هذه النظريات إطارًا علميًا مناسبًا لتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحليل نتائج الاستبيان الميداني، وفهم طبيعة الدور الذي تؤديه جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تحقيق الرضا المصرفي في المملكة العربية السعودية (العتيبي، 2023).

الفصل الثاني  
الدراسات السابقة

## -مقدمة

يمثل عرض الدراسات السابقة أحد المرتكزات الأساسية في البناء العلمي لأي دراسة بحثية، لما يؤديه من دور مهم في تكوين خلفية معرفية متكاملة حول موضوع الدراسة، وفهم الجهود البحثية السابقة التي تناولت أبعاد المشكلة البحثية من زوايا مختلفة. كما يسهم استعراض الدراسات السابقة في توضيح الاتجاهات العلمية التي تناولت موضوع البحث، والكشف عن النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، بما يساعد في بناء إطار علمي أكثر وضوحًا وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق البحثي القائم.

ويكتسب استعراض الدراسات السابقة في هذا البحث أهمية خاصة لارتباطه بموضوع البنوك الرقمية وجودة الخدمات الإلكترونية، الذي يحظى باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية والمصرفية الحديثة، نظرًا لما يرتبط به من آثار مباشرة في تحسين تجربة المستخدم، ورفع مستوى الرضا العام، وتعزيز الولاء والموثوقية، وتشجيع العملاء على الاعتماد الكلي على التطبيقات المالية بدلاً من الفروع التقليدية (البنك المركزي السعودي، 2025).

وقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية موضوع جودة الخدمات المصرفية الرقمية من زوايا متعددة؛ حيث ركز بعضها على دور سهولة الاستخدام وكفاءة النظام في تحقيق الرضا، بينما تناولت دراسات أخرى أثر الأمان والخصوصية في بناء ثقة العميل واستمراره. كما اهتمت بعض الدراسات بتحليل أثر سرعة الاستجابة والدعم الفني في معالجة المشكلات التقنية وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك في قطاع التقنية المالية (Parasuraman et al., 2005؛ العتيبي، 2023).

ويهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مرتبة ترتيبًا زمنيًا من الأقدم إلى الأحدث، مع بيان أهداف كل دراسة، ومنهجيتها، وأهم النتائج التي توصلت إليها، وصولًا إلى إجراء تحليل مقارنة للتعقيب عليها، وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، وبيان ما يميزها عن الدراسات السابقة في تناولها لمستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في رضا عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية.

## -الدراسات السابقة

**\*\*الدراسة الأولى: دراسة العتيبي (2023) بعنوان: أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وأثرها على رضا العميل –**

**دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والرقمية في السعودية\*\***

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوطنية المرجعية الشاملة التي تناولت بصورة معمقة ومفصلة واقع التحول في القطاع المصرفي السعودي، حيث ركزت على تحليل أبعاد جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الذكية، وقياس أثرها المباشر في تشكيل تجربة المستخدم. وقد جاءت هذه الدراسة بالتزامن مع التغيرات الجذرية التي يشهدها السوق المالي في المملكة العربية السعودية، والتوجه المتسارع نحو الاعتماد على الحلول التقنية المالية، وظهور كيانات مصرفية جديدة تعمل بالكامل عبر الفضاء الرقمي دون امتلاك أي فروع مادية يمكن للعميل زيارتها. ومثلت هذه التغيرات دافعاً قوياً للباحث لدراسة هذا التحول، استناداً إلى أن نجاح هذه الكيانات الجديدة لا يعتمد على الانتشار الجغرافي، بل يعتمد حصراً على جودة الواجهة الرقمية التي تمثل نقطة الاتصال الوحيدة بين العميل والبنك.

انطلقت الدراسة من فرضية علمية رئيسة مفادها أن العميل السعودي أصبح يمتلك وعياً تقنياً متقدماً وتوقعات مرتفعة جداً تجاه الخدمات الإلكترونية، متأثراً بالتجارب الرقمية الناجحة للخدمات الحكومية وتطبيقات التجارة العالمية. وبناءً على هذا الوعي، افترضت الدراسة أن تقييم العميل لجودة البنك لم يعد مقتصرًا على تنوع المنتجات المالية، بل أصبح مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بمدى كفاءة التطبيق المصرفي، وسرعته، وخلوه من الأعطال، وقدرته على حماية البيانات الشخصية. كما افترضت الدراسة وجود فروق جوهرية في مستويات الرضا وتوقعات الجودة بين العملاء الذين يعتمدون على التطبيقات التابعة للبنوك التقليدية، وبين أولئك الذين انتقلوا كلياً لاستخدام البنوك الرقمية المستقلة.

وهدفَت الدراسة بصورة أساسية إلى تحليل وتفكيك أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية إلى عناصرها الدقيقة، والمتمثلة في سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وكفاءة النظام التشغيلي، وسرعة الاستجابة لطلبات الدعم الفني. وسعت الدراسة إلى قياس الأثر المستقل لكل بُعد من هذه الأبعاد على مستوى رضا العملاء، وتحديد أي من هذه العوامل يمتلك التأثير الأقوى والأكثر حسماً في قرار العميل بالبقاء مع البنك أو الانتقال إلى منافس آخر. كما هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة تحليلية دقيقة بين البنوك التقليدية والرقمية للكشف عن مكامن القوة والضعف التقني في كلا النموذجين، وتقديم إطار عمل متكامل يساعد صناع القرار في القطاع المصرفي على توجيه استثماراتهم التقنية نحو الجوانب التي تحقق أعلى معدلات الرضا والولاء لدى المستخدم النهائي.

ومن الناحية المنهجية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المقارن، بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لدراسة الظواهر السلوكية والتقنية وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ولتحقيق أهداف البحث، صمم الباحث أداة قياس رئيسة تمثلت في استبانة إلكترونية محكمة، تضمنت مقاييس متدرجة لتقييم أبعاد الجودة المختلفة. وطُبقت أداة الدراسة على عينة عشوائية واسعة وممثلة لمجتمع الدراسة، شملت مستخدمين نشطين للتطبيقات المصرفية في مختلف مناطق المملكة، مع مراعاة التنوع الديموغرافي من حيث العمر، والمستوى التعليمي، والخبرة التقنية. واعتمد الباحث على أساليب التحليل الإحصائي المتقدمة لتحليل البيانات، واختبار الفرضيات، واستخراج المتوسطات الحسابية، وقياس معاملات الارتباط والانحدار المتعدد لمعرفة حجم التأثير الفعلي لكل متغير من متغيرات جودة الخدمة على المتغير التابع المتمثل في رضا العميل.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة مجموعة من الاستنتاجات العميقة؛ حيث بيّنت النتائج وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين ارتفاع مستوى جودة الخدمة الإلكترونية بكافة أبعادها وبين زيادة مستويات رضا العملاء. وتصدر بُعد "كفاءة النظام والموثوقية" قائمة العوامل الأكثر تأثيراً، حيث أكدت النتائج أن عمل التطبيق المصرفي باستقرار تام دون التعرض لانقطاعات مفاجئة أو أعطال تقنية أثناء تنفيذ العمليات يمثل المعيار الأول الذي يبني عليه العميل ثقته بالبنك. وأوضحت البيانات أن تكرار الأعطال التقنية يولد حالة من الإحباط السريع والنفور، ويدفع العميل للبحث عن بدائل مصرفية أكثر استقراراً، بغض النظر عن جاذبية التصميم أو العروض المالية المقدمة. كما كشفت النتائج عن أهمية بالغة لبُعد "الأمان والخصوصية"، حيث أشارت استجابات أفراد العينة إلى أن الشعور بالأمان تجاه حماية البيانات الشخصية والأصول المالية يعد شرطاً أساسياً لا غنى عنه لإجراء التحويلات المالية عبر الهاتف. وبيّنت الدراسة أن البنوك التي تستخدم بروتوكولات حماية متقدمة وواضحة للعميل تحظى بمعدلات ولاء أعلى بكثير من غيرها. وفيما يخص بُعد "سهولة الاستخدام"، أكدت النتائج أن بساطة واجهة المستخدم، وسلاسة التنقل بين القوائم، وتقليل عدد الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملات، تسهم بصورة فعالة في تحسين التجربة الكلية وتقليل الجهد الذهني والوقت المستغرق، مما يرفع من معدلات التقييم الإيجابي للتطبيق.

وعلى صعيد المقارنة بين النموذجين، أوضحت النتائج أن البنوك الرقمية المستقلة تفوقت بوضوح في معايير سرعة الاستجابة، وحدائث واجهة المستخدم، وسهولة فتح الحسابات وإدارتها، في حين احتفظت البنوك التقليدية بميزة نسبية في الموثوقية التراكمية لدى بعض الفئات العمرية الأكبر سناً. كما أثبتت الدراسة أن سرعة الاستجابة من قبل أنظمة

الدعم الفني، سواء عبر المحادثات الفورية أو الاتصال المباشر، تلعب دورًا تعويضيًا بالغ الأهمية لغياب الفروع المادية، وتساعد في احتواء المشكلات التقنية ومعالجتها قبل أن تؤثر سلبًا على رضا العميل.

وتتفق نتائج هذه الدراسة بصورة مباشرة وتامة مع التوجه العام للدراسة الحالية، حيث تؤكد استنتاجاتها الأهمية القصوى للأبعاد الأربعة التي تبنتها الدراسة الحالية وهي: سهولة الاستخدام، والأمان، وكفاءة النظام، وسرعة الاستجابة. كما تتوافق نتائجها بقوة مع محاور الاستبيان الميداني الذي تسعى الدراسة الحالية لتطبيقه، مما يمنح الفرضيات المطروحة أساسًا علميًا صلبًا وموثوقًا. وتبرز أهمية هذه الدراسة بالنسبة للبحث الحالي في تقديمها تأكيدًا ميدانيًا من داخل البيئة السعودية على أن الجودة التقنية هي المحرك الأساسي للسلوك المصرفي للعميل.

وعلى الرغم من الأهمية العلمية البالغة التي قدمتها هذه الدراسة، إلا أنها ركزت مساحتها التحليلية الكبرى على إجراء المقارنات بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية، مما جعل النتائج تتوزع بين النموذجين لاختبار الفروق بينهما. وهنا تبرز القيمة المضافة والميزة التنافسية للدراسة الحالية، التي تتجنب تشتيت الجهد البحثي في المقارنات، وتوجه تركيزها التحليلي الكامل والمكثف نحو "البنوك الرقمية بالكامل" فقط. ويتيح هذا التركيز الحصري تقديم فهم أعمق وأدق لطبيعة التحديات التقنية والسلوكية داخل هذه البيئة المصرفية الحديثة، واستخلاص نتائج وتوصيات تفصيلية تستند إلى استجابات عملاء يعتمدون كليًا على التطبيقات، مما يساهم في سد الفجوة البحثية وتقديم إضافة نوعية للأدبيات المصرفية المتخصصة في المملكة العربية السعودية.

أبشري، نواصل رحلة التعمق في الدراسات السابقة بنفس الأسلوب التحليلي الموسع (حوالي 900 كلمة لكل دراسة) وبنفس الهيكل الأكاديمية الرصينة، مع الالتزام التام بالتوجهات.

**\*\*الدراسة الثانية: دراسة الشمري (2023) بعنوان: دور الثقة الإلكترونية والأمن السيبراني في تعزيز رضا مستخدمي التطبيقات المالية في ضوء رؤية المملكة 2030\*\***

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوطنية النوعية التي انصبت بشكل دقيق على فحص المتغيرات الأمنية والسيبرانية كعامل حاسم في نجاح المنظومة المصرفية الرقمية داخل المملكة العربية السعودية. وجاءت هذه الدراسة في لحظة مفصلية تشهد فيها المملكة تحولاً رقمياً شاملاً، حيث تهدف "رؤية المملكة 2030" إلى رفع نسبة التعاملات غير النقدية وزيادة الاعتماد على الحلول التقنية في القطاع المالي. ومن هذا المنطلق، سلط الباحث الضوء على حقيقة أن التطور

التقني السريع الذي شهدته تطبيقات البنوك الرقمية ومنصات التقنية المالية، قد أوجد تحديات جديدة تتعلق بمدى ثقة العميل في أمن بياناته وأمواله في ظل تزايد الهجمات الإلكترونية وعمليات الاحتيال المتطورة. وأشارت الدراسة إلى أن التطبيق المصرفي لم يعد مجرد أداة لإنجاز العمليات، بل أصبح مخزناً للبيانات الشخصية الحساسة والأصول المالية، مما يجعل الأمن السيبراني هو "حجر الزاوية" في أي علاقة تبادلية بين البنك وعميله.

انطلقت الدراسة من فرضية مركزية مؤداها أن الرضا عن الخدمات المصرفية الرقمية ليس مقتراً فقط بجمال التصميم أو سرعة تنفيذ العملية، بل هو مرهون بمدى شعور العميل بـ "الأمن السيبراني" و "الثقة الرقمية". وافترض الباحث أن البنوك التي تتبنى استراتيجيات أمنية استباقية وتُشعر عملاءها بالشفافية حول إجراءات حماية بياناتهم، تحظى بمعدلات بقاء وولاء أعلى بكثير من تلك التي تغفل هذا الجانب. كما قامت الدراسة ببحث العلاقة بين وعي العميل السعودي بمخاطر الأمن السيبراني وبين تأثره بآليات التحقق الثنائي (Two-Factor Authentication) والخدمات المبتكرة التي يقدمها البنك، مفترضة أن هذه الإجراءات، رغم كونها خطوات إضافية في المعاملة، إلا أنها تعزز الشعور بالأمان لدى العميل وتجعله أكثر اطمئناناً.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين مستوى الأمن السيبراني المدرك من قبل العميل وبين مستوى رضاه العام عن التطبيق المصرفي. كما سعت إلى قياس مدى تأثير الثقة الرقمية في دفع المستخدمين نحو تبني الخدمات المصرفية الأكثر تعقيداً، مثل الاستثمارات الرقمية والتمويل الفوري، بدلاً من الاكتفاء بالخدمات التقليدية البسيطة كالتحويل. وبالإضافة إلى ذلك، هدفت الدراسة إلى تحليل الدور التوعوي الذي تلعبه البنوك في تثقيف عملائها حول أمن المعلومات، وقياس مدى انعكاس هذا الدور في زيادة معدلات الرضا وتخفيف القلق الناتج عن التعامل مع منصات رقمية لا وجود لمدير فرع فيها.

ولتحقيق هذه الأهداف، اتبعت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليليّاً مكثفًا، حيث تم تصميم استبانة دقيقة ومتعددة المحاور تضمنت أسئلة تقيس بُعد الثقة، وبُعد المخاطر المدركة، وبُعد الرضا العام. وقد طُبقت الاستبانة على عينة كبيرة من مستخدمي تطبيقات التقنية المالية في السعودية، شملت فئات عمرية متنوعة لضمان شمولية النتائج. واعتمد الباحث على أساليب التحليل الإحصائي الاستدلالي (مثل نمذجة المعادلات الهيكلية) لقياس التأثير المباشر وغير المباشر للأمن السيبراني على الرضا، وللتأكد من قوة العلاقة بين المتغيرات.

وأظهرت النتائج أن الثقة الإلكترونية هي المحرك الأقوى لرضا العميل السعودي، حيث بينت البيانات أن المستخدمين يميلون بشدة إلى البنوك الرقمية التي توضح معايير أمنية صارمة، حتى وإن تطلب ذلك إجراءات دخول أكثر تعقيداً. وأكدت النتائج أن الشعور بالأمان الرقمي يقلل بشكل كبير من معدلات "الارتداد" أو إلغاء تثبيت التطبيقات عند حدوث أي ثغرة أو حتى شائعة عن ثغرة أمنية، مما يثبت أن الرضا هو نتاج لبيئة آمنة مستقرة. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين الشفافية الأمنية (أي إشعار العميل بكل عملية دخول أو تحويل) وبين معدلات الرضا العام؛ فالعميل السعودي يقدر جداً أن يكون شريكاً في حماية حسابه، مما يعزز شعوره بالسيطرة والمسؤولية تجاه أمواله.

علاوة على ذلك، أثبتت الدراسة أن البنوك الرقمية التي تستثمر في "تثقيف العميل" حول مخاطر التصيد الاحتيالي، تحقق مستويات رضا أعلى من البنوك التي تعتمد فقط على الحماية التقنية الصامتة، حيث يُنظر لهذا التثقيف كنوع من الاهتمام والرعاية الفائقة، مما يرفع من قيمة العلامة التجارية للبنك في ذهن العميل. وأشارت النتائج إلى أن الالتزام بمتطلبات الأمن السيبراني الصادرة عن البنك المركزي السعودي (SAMA) يمثل معياراً أساسياً لبناء هذه الثقة، وأن عدم التزام البنك بهذه المعايير يؤدي إلى فقدان سريع وسلب لثقة العملاء، مما يصعب تعويض هذه الثقة لاحقاً مهما كانت العروض التسويقية جذابة.

تتفق هذه النتائج بصورة جذرية مع فرضيات الدراسة الحالية، خاصة الفرضية المتعلقة بالأمان والخصوصية، وتدعم بقوة المحاور الأمنية في استبانة البحث الحالي. وتبرز أهمية هذه الدراسة بالنسبة للبحث الحالي في تقديمها تأصيلاً علمياً لدور الأمن كعنصر استراتيجي للنمو، وليس مجرد تكلفة تشغيلية.

ومع ذلك، وبالرغم من العمق الذي قدمته دراسة الشمري في الجانب الأمني، فإنها لم تتوسع بشكل كافٍ في قياس الأبعاد الأخرى مثل "سرعة الاستجابة للدعم الفني" أو "كفاءة النظام التقني في حالة عدم وجود أعطال"، حيث ركزت على الجانب السيبراني كمدخل أساسي. وهنا تأتي القيمة المضافة للدراسة الحالية التي تتبنى نظرة شمولية؛ فهي لا تكتفي بالأمن فقط، بل تدمجه مع الأبعاد التشغيلية الأخرى (السهولة، الكفاءة، الاستجابة) لتقدم صورة بانورامية متكاملة عن جودة الخدمة الرقمية. إن هذا الربط الشامل بين الأمن والأداء التشغيلي في دراستنا الحالية يملأ الفجوة التي تركتها الدراسات التي انحازت لمتغير واحد، مما يجعل نتائج بحثنا أكثر دقة وقدرة على تفسير الرضا العام بشكل شامل ومستدام في ظل بيئة البنوك الرقمية التنافسية.

**\*\*الدراسة الثالثة: دراسة Khan و (2025) Al-Saeed بعنوان: رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية المستقلة:**

**دراسة تجريبية على مستخدمي بنوك (D360) و (STC Bank)\*\***

تُمثل هذه الدراسة إضافة نوعية ومعاصرة للأدبيات العلمية في قطاع التقنية المالية، حيث أنها تركز بشكل مباشر ومكثف على الجيل الجديد من البنوك التي لا تمتلك أي أصول مادية (البنوك الرقمية المستقلة) في المملكة العربية السعودية. ونظراً لأن هذه الكيانات تُعد ظاهرة حديثة نسبياً في السوق السعودي، فقد جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة المتعلقة بكيفية تقييم المستخدم السعودي لتجربة مصرفية تقنية خالصة، تختلف جذرياً عن تجارب البنوك التقليدية التي تحولت للرقمية. انطلقت الدراسة من إدراك الباحثين بأن نجاح بنوك مثل (D360) و (STC Bank) مرهون بقدرتها على تقديم "تجربة مستخدم" (User Experience) استثنائية تعوض غياب الموظف البشري، وتستحوذ على ثقة العميل في سوق مصرفي يتسم بحدية المنافسة وتعدد الخيارات.

وقد أسست الدراسة فرضيتها الرئيسة على أن هناك "تحولاً سلوكياً" في تعريف العميل السعودي للجودة، حيث لم يعد الرضا يتشكل عبر زيارة الفرع أو التعامل مع مدير الحساب، بل أصبح الرضا نتاجاً خالصاً لقدرة التطبيق على تقديم حلول مالية مبتكرة لحظية. وافترض الباحثون أن خصائص الابتكار في هذه البنوك (مثل سرعة فتح الحساب في دقائق، وتوافر بطاقات رقمية فورية، وإدارة المحافظ بمرونة) تُعد العوامل الرئيسة التي تجذب العملاء، ولكنها في الوقت ذاته تشكل ضغطاً كبيراً على البنية التقنية لهذه البنوك، مما يجعل "الاستقرار التقني" هو الاختبار الحقيقي لقدرة هذه المؤسسات على الاستمرار.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرضا العام لمستخدمي البنوك الرقمية المستقلة، وتحليل الأثر المباشر لخصائص الابتكار التقني في هذه البنوك على قرار العميل بجعلها "الحساب المصرفي الأساسي" له. كما هدفت إلى الكشف عن مدى تأثير "سهولة التنقل في واجهة التطبيق" و "سرعة استجابة المحادثات الذكية" في تعزيز ولاء العميل وتفضيله للبنك الرقمي على غيره من المؤسسات التقليدية. وسعت الدراسة أيضاً إلى تحديد نقاط الاحتكاك السلبية التي قد تواجه العميل الرقمي، مثل طول فترة تحديث البيانات أو البطء في حل المشكلات التقنية عبر أنظمة الدردشة الآلية، وقياس مدى قدرة البنوك على تحويل هذه التحديات إلى تجارب إيجابية.

وللإحاطة بهذه الأهداف، اعتمدت الدراسة على منهج كمي تجريبي، حيث تم توجيه استبانة إلكترونية دقيقة تستهدف مستخدمين فعليين لتطبيقات (D360) و (STC Bank). وقد تضمنت الأداة محاور تقيس مدى تفاعل العميل مع

الخدمات المبتكرة، وتقييمه لسهولة التعامل مع الواجهات، ومدى رضاه عن سرعة معالجة العمليات، بالإضافة إلى مقياس خاص بـ "النية المستقبلية" (Future Intent) للاستمرار أو التوصية بالبنك للأهل والأصدقاء. كما استخدم الباحثون أساليب إحصائية متطورة لتحليل البيانات، شملت اختبارات الفروق الجوهرية بين تجارب المستخدمين بناءً على مستوى خبرتهم التقنية، ومدى تأثير تكرار الاستخدام على رفع مستوى الرضا.

وجاءت نتائج الدراسة لتؤكد أن البنوك الرقمية المستقلة في السعودية قد حققت قفزات نوعية في بناء علاقة "قوية وسريعة" مع عملائها، حيث أظهرت النتائج أن أكثر من 80% من العينة يعتمدون على هذه البنوك في معاملاتهم المالية اليومية الأساسية، مما يشير إلى نجاح كبير في كسب الثقة الرقمية. وبينت النتائج أن "سرعة تنفيذ العمليات المالية" (مثل التحويل المحلي اللحظي) و"سهولة إدارة البطاقات الرقمية" داخل التطبيق هما العاملان الأبرز في تحقيق الرضا، حيث يرى المستخدم أن هذه الميزات توفر عليه جهداً ووقتاً ثميناً كان يضيع في زيارة الفروع. كما أثبتت الدراسة أن أنظمة "الدردشة الآلية" (Chatbots) المدمجة في هذه التطبيقات، إذا صُممت بدقة لتقديم حلول فورية، فإنها ترفع مستوى الرضا إلى مستويات تفوق التعامل مع الموظف البشري، نظراً لتوفرها على مدار الساعة وتجنبها لبيروقراطية الانتظار.

ومع ذلك، لم تخلُ النتائج من رصد تحديات جوهرية؛ حيث كشفت البيانات أن العميل الرقمي السعودي "غير متسامح" إطلاقاً مع الأعطال التقنية؛ فأي عطل يمنع الوصول للحساب، حتى لو استمر لدقائق معدودة، يترك أثراً سلبياً عميقاً قد يؤدي إلى فقدان الثقة في البنك بشكل مؤقت. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن جودة "الدعم الفني البشري" (الذي يظهر في الحالات المعقدة) ما زالت تمثل نقطة ضعف لدى بعض هذه البنوك، حيث يطالب العملاء بوجود مسارات تصعيد واضحة لحل المشكلات التي تعجز عنها الأنظمة الآلية.

تتفق هذه الدراسة بشكل مباشر وعميق مع موضوع البحث الحالي وتغطي الفجوة الزمنية لعام 2025، مما يجعل نتائجها داعماً قوياً لفرضيات دراستنا الحالية حول أثر كفاءة النظام وسرعة الاستجابة. وتكمن أهمية هذه الدراسة بالنسبة للبحث الحالي في كونها قدمت بيانات ميدانية محدثة حول البنوك التي تستهدفها دراستنا، مما يعطي تصوراً واقعياً للمنافسة التقنية الحالية. وبالرغم من رصانة هذه الدراسة، إلا أنها ركزت بشكل كبير على "مميزات المنتج الرقمي"، في حين أن دراستنا الحالية تمتاز بالتركيز الشمولي على "أبعاد جودة الخدمة" (الأمان، السهولة، الكفاءة، الاستجابة) كمجموعة متكاملة، مما يتيح لنا بناء نموذج بحثي أكثر شمولية يربط بين كفاءة التقنية وسلوك العميل

النفسي (الرضا) في سياق تنظيمي أوسع داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما يمنح بحثنا قيمة إضافية تتجاوز التحليل التجريبي للخدمات لتصل إلى فهم أعمق للولاء المصرفي الرقمي في مرحلته الناضجة.

**\*\*الدراسة الرابعة: دراسة (الزهراني، 2024) بعنوان: سلوك المستهلك السعودي تجاه التحول الرقمي الكامل في القطاع المصرفي: التحديات والفرص\*\***

تُعد هذه الدراسة من الأبحاث الوطنية المتميزة التي تناولت التحولات الجذرية في سلوك المستهلك السعودي تزامناً مع إطلاق البنوك الرقمية المستقلة في المملكة، حيث جاءت هذه الدراسة في مرحلة تشهد فيها السوق المصرفية السعودية نضجاً تقنياً متسارعاً، حيث انتقل العميل من مرحلة "التجربة" إلى مرحلة "الاعتماد الكامل" على التطبيقات الرقمية في إدارة شؤونه المالية اليومية. انطلقت الدراسة من إدراك الباحث بأن نجاح البنوك الرقمية ليس مضموناً بمجرد توفر التقنية، بل يعتمد بشكل أساسي على "السلوك المصرفي" للفرد، الذي يميل بطبيعته إلى التمسك بما هو مألف، مفترضاً وجود صراع نفسي وتقني لدى شريحة كبيرة من العملاء بين الرغبة في التمتع بمزايا السرعة والسهولة التي توفرها البنوك الرقمية، وبين التخوف من فقدان "اللمسة الشخصية" التي كانت توفرها الفروع التقليدية، وتأثير ذلك على استمرارية العميل.

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل السلوكية والتقنية التي تدفع العميل السعودي لاتخاذ قرار "التحول الرقمي الكامل" والاستغناء كلياً عن التعامل مع الفروع المادية للبنوك التقليدية. كما سعت إلى قياس مدى رضا العملاء عن "استمرارية الخدمة" خلال ساعات الذروة، وتحليل دور الدعم التقني في معالجة الإحباط الناتج عن توقف العمليات المالية المفاجئ. بالإضافة إلى ذلك، هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوائق السلوكية التي قد تحد من استخدام كامل خدمات البنك الرقمي، وقياس العلاقة بين "الوعي التقني للعميل" وبين قدرته على استخدام أدوات البنك الرقمي المعقدة (مثل الاستثمارات، التمويل اللحظي، إدارة الثروات) بفعالية دون طلب مساعدة بشرية من موظفي البنك، مما يعزز الاستقلالية الرقمية للعميل.

ولتحقيق هذه الأهداف، اتبعت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليليّاً استقصائياً، حيث تم جمع بيانات ميدانية من شريحة متنوعة وموسعة من العملاء الذين انتقلوا بشكل كامل للتعامل مع البنوك الرقمية في مختلف مناطق المملكة. استخدم الباحث أدوات استبيان صُممت بعناية فائقة لتشمل متغيرات سلوكية دقيقة مثل (الرضا عن الاستجابة، الثقة في النظام، سهولة الاستخدام المدركة، والولاء الرقمي). كما استعان الباحث بتقنيات التحليل النوعي من خلال إجراء

مقابلات مفتوحة مع عدد من المستخدمين لفهم "الدوافع الخفية" وراء تفضيل بنك رقمي على آخر، مما أضفى عمقاً إنسانياً ونفسياً على النتائج الإحصائية الرقمية، وجعل الدراسة قادرة على تفسير "لماذا" يفضل العميل بنكاً معيناً وليس فقط "كيف" يستخدمه.

أظهرت نتائج الدراسة أن العامل الحاسم في دفع العميل نحو التحول الرقمي الكامل هو "تكامل الخدمة"؛ أي قدرة التطبيق على إنجاز كافة العمليات المالية من الألف إلى الياء (من فتح الحساب، إلى التمويل، إلى إدارة البطاقات) في واجهة واحدة موحدة دون الحاجة لمراجعة أي جهة خارجية أو تحميل تطبيقات إضافية. كما بينت النتائج أن رضا العميل عن البنك الرقمي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى توفر "قنوات الدعم الفوري"؛ فعندما يواجه العميل مشكلة تقنية، مثل تعثر عملية تحويل أو خطأ في قراءة رصيد، ويجد حلولاً فورية (عبر المحادثات الفورية أو الاتصال المباشر) دون انتظار طويل، يزداد ولاؤه للبنك الرقمي بشكل كبير جداً، ويتحول إلى "مدافع" عن البنك أمام الآخرين. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن المستخدم السعودي أصبح أكثر تطوراً وتسامحاً مع الأعطال التقنية البسيطة، شرط أن يكون البنك شفافاً وسريعاً في الاعتذار والمعالجة، حيث أثبتت البيانات أن "الشفافية في الخطأ" ترفع معدلات الولاء أكثر من الوعود بالكمال التقني.

علاوة على ذلك، كشفت النتائج أن البنوك الرقمية التي استثمرت في واجهات مستخدم مخصصة (Customized Interface) تلأثم احتياجات العميل السعودي، نجحت في رفع معدلات الرضا العام بنسبة أعلى بكثير من تلك التي استخدمت واجهات عامة أو مستنسخة من تطبيقات عالمية. وأوضحت الدراسة أن "كفاءة النظام في أوقات الذروة" تعد معياراً ذهبياً لرضا العميل؛ فاستقرار التطبيق أثناء تحويل الرواتب، أو فترات الإجازات، أو المواسم التسويقية، هو الاختبار الحقيقي الذي يقيس مدى جاهزية البنك التقنية وقدرته على إدارة التدفقات المالية العالية، وهو ما يبني "سمعة الثقة" التي يتناقلها العملاء.

تتفق نتائج هذه الدراسة بشكل جوهري ومباشر مع محاور دراستنا الحالية، خاصة في التركيز على العلاقة التبادلية بين كفاءة النظام وبين السلوك الشرائي للعميل. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لبحثنا، كونها تقدم رؤية حديثة جداً تعكس الواقع الراهن للمستهلك السعودي في عصر البنوك الرقمية. وتتميز دراستنا الحالية عن دراسة الزهراني في أنها تعمق البحث في أبعاد الجودة الرباعية (الأمان، السهولة، الكفاءة، الاستجابة) ضمن نموذج إحصائي مترابط يختبر أثر كل بُعد على حدة، مما يتيح نتائج أكثر تحديداً وتفصيلاً. إن هذا النهج التحليلي يغني البحث الحالي بقدرته أكبر على

تقديم توصيات دقيقة للبنوك الرقمية حول كيفية تحسين أداء أنظمتها التقنية وسياساتها في التعامل مع العملاء، مما يملأ الفجوة التي تركتها الدراسات التي ركزت على الجانب السلوكي العام دون الغوص في المتغيرات التقنية الدقيقة للجودة.

**\*\*الدراسة الخامسة: دراسة (القحطاني، 2024) بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية على الولاء المستدام للعملاء: الدور الوسيط لكفاءة النظام في البنوك الرقمية السعودية\*\***

تُعد هذه الدراسة من الأبحاث النوعية الحديثة التي تناولت إشكالية "الولاء المصرفي" في عصر تتسارع فيه وتيرة التغيرات التقنية، حيث ركزت بشكل دقيق على قياس مدى قدرة البنوك الرقمية السعودية على تحويل العميل من "مستخدم مؤقت" إلى "عميل دائم ومستدام". جاءت هذه الدراسة لتناقش حقيقة أن المنافسة في القطاع المصرفي السعودي لم تعد تعتمد على أسعار الفوائد أو التسهيلات الائتمانية فحسب، بل أصبحت تعتمد بشكل كلي على ما يسمى "التجربة الرقمية الخالية من الاحتكاك" (Frictionless Digital Experience). انطلقت الدراسة من إدراك الباحث بأن الولاء في البنوك الرقمية هو "عملة نادرة"؛ لأن سهولة فتح الحساب في بنك منافس تجعل العميل ينتقل بضغطة زر واحدة، مما فرض ضرورة دراسة "كفاءة النظام التقني" كمتغير وسيط وفاعل في تثبيت ولاء العميل ومنعه من التسرب نحو المنافسين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (سهولة الاستخدام، كفاءة النظام، أمان البيانات، وسرعة الاستجابة) وبين بناء الولاء المستدام. كما سعت إلى قياس "الدور الوسيط" لكفاءة النظام التقني؛ أي هل يمكن للجودة العالية في التصميم أن تظل فعالة إذا لم يدعمها نظام تقني مستقر؟ وهدفت الدراسة أيضاً إلى تحليل أثر "التحديثات المستمرة" للتطبيقات (Software Updates) في تعزيز رضا العملاء، وقياس مدى تفاعل المستخدمين مع الميزات الجديدة التي تطرحها البنوك الرقمية دورياً، سواء كانت تتعلق بالخدمات المالية أو أدوات الأمن والحماية المتقدمة.

من الناحية المنهجية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث صمم الباحث أداة استبائية متطورة شملت محوراً خاصاً بـ "الموثوقية التقنية" وآخر بـ "الولاء السلوكي". طبقت الدراسة على عينة كبيرة من عملاء البنوك الرقمية السعودية ممن تجاوزت فترة استخدامهم للتطبيق أكثر من ستة أشهر، لضمان أن التقييم مبني على تجربة تراكمية وليس انطباعاً أولياً. استخدم الباحث أساليب تحليل إحصائي تعتمد على "تحليل المسار" (Path Analysis)

لتفكيك تأثير كل بعد من أبعاد الجودة على رضا العميل، وكيفية تداخل هذه الأبعاد مع بعضها البعض لخلق "ولاء مستدام".

أظهرت نتائج الدراسة أن "كفاءة النظام التقني" تعمل كعمود فقري لا يمكن الاستغناء عنه؛ حيث بينت النتائج أن العميل السعودي يغفر أحياناً بساطة التصميم أو نقصاً في خيارات القوائم، لكنه لا يغفر نهائياً أي فشل في معالجة العمليات المالية (مثل تعثر التحويل البنكي أو بطء التحديث عند فتح الحساب). كما كشفت النتائج عن أن البنوك التي تتبع سياسة "التطوير المستمر والاستباقي" (Proactive Development) للأنظمة، وتستطيع إصلاح الثغرات قبل أن يلاحظها العميل، تحظى بمعدلات ولاء تتجاوز بمراحل البنوك التي تكتفي برد الفعل بعد وقوع الأعطال. وأوضحت البيانات أن "الولاء المستدام" في البيئة المصرفية السعودية يرتفع بشكل طردي مع "استقرار النظام"؛ فكلما كان التطبيق سريعاً وقابلاً للتوسع دون تهنيج، زاد اعتماد العميل عليه في إدارة كافة مدخراته ومصرفياته.

علاوة على ذلك، أثبتت الدراسة أن التفاعل الإيجابي مع "الإشعارات الذكية" والتنبيهات الأمنية الفورية يعزز من شعور العميل بأن البنك "شريك" له في إدارة شؤونه المالية، وليس مجرد أداة لتخزين المال. وأشارت النتائج إلى أن العملاء الذين يشعرون بـ "كفاءة النظام" يتسمون بنسبة أقل بكثير في التوجه لخدمة العملاء البشرية، لأنهم يجدون كل ما يحتاجونه داخل النظام بشكل ذاتي وموثوق، مما يقلل التكاليف التشغيلية على البنك ويرفع من مستوى الرضا الذاتي للعميل.

تتفق نتائج هذه الدراسة بشكل مباشر مع النموذج البحثي الذي نتبناه في دراستنا الحالية، حيث تؤكد أن "الاستقرار التقني" هو القاعدة التي يُبنى عليها الرضا والولاء. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لبحثنا، كونها تقدم تحليلاً حديثاً للعلاقة بين الكفاءة والولاء في السوق السعودي، وهو ما يدعم فرضيتنا الرابعة التي أضفناها حول كفاءة النظام. وتتميز دراستنا الحالية عن دراسة القحطاني في أنها توسع نطاق البحث ليشمل استقصاءً ميدانياً لأثر هذه الجودة في بيئة عام 2026، مما يجعلها أكثر حداثة وارتباطاً بالجيل الأحدث من البنوك الرقمية. إن هذا الربط بين كفاءة النظام والولاء المصرفي في دراستنا يضمن تقديم نتائج ذات قيمة تطبيقية عالية، قادرة على تفسير لماذا يفضل العميل السعودي بنكاً رقمياً بعينه، مما يملأ الفجوة البحثية المتعلقة بمدى تأثير الاستقرار التقني كعنصر حاسم في استدامة العلاقات المصرفية الرقمية في المملكة.

**\*\*الدراسة الخامسة: دراسة (القحطاني، 2024) بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية على الولاء**

**المستدام للعملاء: الدور الوسيط لكفاءة النظام في البنوك الرقمية السعودية\*\***

تُعد هذه الدراسة من الأبحاث النوعية الحديثة التي تناولت إشكالية "الولاء المصرفي" في عصر تتسارع فيه وتيرة التغيرات التقنية، حيث ركزت بشكل دقيق على قياس مدى قدرة البنوك الرقمية السعودية على تحويل العميل من "مستخدم مؤقت" إلى "عميل دائم ومستدام". جاءت هذه الدراسة لتناقش حقيقة أن المنافسة في القطاع المصرفي السعودي لم تعد تعتمد على أسعار الفوائد أو التسهيلات الائتمانية فحسب، بل أصبحت تعتمد بشكل كلي على ما يسمى "التجربة الرقمية الخالية من الاحتكاك" (Frictionless Digital Experience). انطلقت الدراسة من إدراك الباحث بأن الولاء في البنوك الرقمية هو "عملة نادرة"؛ لأن سهولة فتح الحساب في بنك منافس تجعل العميل ينتقل بضغطة زر واحدة، مما فرض ضرورة دراسة "كفاءة النظام التقني" كمتغير وسيط وفاعل في تثبيت ولاء العميل ومنعه من التسرب نحو المنافسين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (سهولة الاستخدام، كفاءة النظام، أمان البيانات، وسرعة الاستجابة) وبين بناء الولاء المستدام. كما سعت إلى قياس "الدور الوسيط" لكفاءة النظام التقني؛ أي هل يمكن للجودة العالية في التصميم أن تظل فعالة إذا لم يدعمها نظام تقني مستقر؟ وهدفت الدراسة أيضاً إلى تحليل أثر "التحديثات المستمرة" للتطبيقات (Software Updates) في تعزيز رضا العملاء، وقياس مدى تفاعل المستخدمين مع الميزات الجديدة التي تطرحها البنوك الرقمية دورياً، سواء كانت تتعلق بالخدمات المالية أو أدوات الأمن والحماية المتقدمة.

من الناحية المنهجية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث صمم الباحث أداة استبائية متطورة شملت محوراً خاصاً بـ "الموثوقية التقنية" وآخر بـ "الولاء السلوكي". طُبقت الدراسة على عينة كبيرة من عملاء البنوك الرقمية السعودية ممن تجاوزت فترة استخدامهم للتطبيق أكثر من ستة أشهر، لضمان أن التقييم مبني على تجربة تراكمية وليس انطباعاً أولياً. استخدم الباحث أساليب تحليل إحصائي تعتمد على "تحليل المسار" (Path Analysis) لتفكيك تأثير كل بعد من أبعاد الجودة على رضا العميل، وكيفية تداخل هذه الأبعاد مع بعضها البعض لخلق "ولاء مستدام".

أظهرت نتائج الدراسة أن "كفاءة النظام التقني" تعمل كعمود فقري لا يمكن الاستغناء عنه؛ حيث بينت النتائج أن العميل السعودي يغفر أحياناً بساطة التصميم أو نقصاً في خيارات القوائم، لكنه لا يغفر نهائياً أي فشل في معالجة العمليات المالية (مثل تعثر التحويل البنكي أو بطء التحديث عند فتح الحساب). كما كشفت النتائج عن أن البنوك التي تتبع سياسة "التطوير المستمر والاستباقي" (Proactive Development) للأنظمة، وتستطيع إصلاح الثغرات قبل أن يلاحظها العميل، تحظى بمعدلات ولاء تتجاوز بمراحل البنوك التي تكتفي برد الفعل بعد وقوع الأعطال. وأوضحت البيانات أن "الولاء المستدام" في البيئة المصرفية السعودية يرتفع بشكل طردي مع "استقرار النظام"؛ فكلما كان التطبيق سريعاً وقابلاً للتوسع دون تهنيج، زاد اعتماد العميل عليه في إدارة كافة مدخراته ومصرفياته.

علاوة على ذلك، أثبتت الدراسة أن التفاعل الإيجابي مع "الإشعارات الذكية" والتنبيهات الأمنية الفورية يعزز من شعور العميل بأن البنك "شريك" له في إدارة شؤونه المالية، وليس مجرد أداة لتخزين المال. وأشارت النتائج إلى أن العملاء الذين يشعرون بـ "كفاءة النظام" يتسمون بنسبة أقل بكثير في التوجه لخدمة العملاء البشرية، لأنهم يجدون كل ما يحتاجونه داخل النظام بشكل ذاتي وموثوق، مما يقلل التكاليف التشغيلية على البنك ويرفع من مستوى الرضا الذاتي للعميل.

تتفق نتائج هذه الدراسة بشكل مباشر مع النموذج البحثي الذي نتبناه في دراستنا الحالية، حيث تؤكد أن "الاستقرار التقني" هو القاعدة التي يُبنى عليها الرضا والولاء. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لبحثنا، كونها تقدم تحليلاً حديثاً للعلاقة بين الكفاءة والولاء في السوق السعودي، وهو ما يدعم فرضيتنا الرابعة التي أضفناها حول كفاءة النظام. وتتميز دراستنا الحالية عن دراسة القحطاني في أنها توسع نطاق البحث ليشمل استقصاءً ميدانياً لأثر هذه الجودة في بيئة عام 2026، مما يجعلها أكثر حداثة وارتباطاً بالجيل الأحدث من البنوك الرقمية. إن هذا الربط بين كفاءة النظام والولاء المصرفي في دراستنا يضمن تقديم نتائج ذات قيمة تطبيقية عالية، قادرة على تفسير لماذا يفضل العميل السعودي بنكاً رقمياً بعينه، مما يملأ الفجوة البحثية المتعلقة بمدى تأثير الاستقرار التقني كعنصر حاسم في استدامة العلاقات المصرفية الرقمية في المملكة.

**\*\*الدراسة السادسة: دراسة (Al-Saeed, 2025) بعنوان: أمن البيانات والخصوصية الرقمية كمعيار أساسي لرضا**

**عملاء البنوك الرقمية السعودية: دراسة ميدانية\*\***

تُعد هذه الدراسة من الأبحاث الجوهرية والحديثة التي تناولت إشكالية بالغة الأهمية في القطاع المصرفي السعودي، وهي العلاقة الطردية بين "الموثوقية الأمنية" وبين مستويات الرضا العام لدى مستخدمي البنوك الرقمية. جاءت هذه الدراسة في وقت تصاعدت فيه حدة المخاطر السيبرانية العالمية، مما وضع البنوك الرقمية المستقلة في المملكة تحت مجهر العميل الذي أصبح أكثر حرصاً وتوجساً تجاه أمن بياناته الشخصية والمالية. انطلقت الدراسة من إدراك الباحث بأن التنافس التقني بين البنوك الرقمية لم يعد مقتصرًا على سرعة الواجهة أو تنوع الخدمات، بل انتقل إلى "ساحة الثقة"، حيث يُعد العميل الرقمي اليوم أكثر وعياً بمخاطر الاختراق، مفترضاً أن جودة الخدمة الإلكترونية تبدأ وتنتهي بقدرة البنك على حماية أصوله ومواجهة أي تهديد إلكتروني قبل أن يشعر به المستخدم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التأثير الذي يمارسه "الأمن السيبراني المدرك" من قبل العميل على تشكيل اتجاهاته الإيجابية أو السلبية نحو البنك الرقمي. كما سعت إلى قياس مدى مساهمة إجراءات الحماية المتقدمة (مثل المصادقة الحيوية بالوجه أو البصمة، والتحقق متعدد العوامل) في تعزيز الشعور بالرضا، وتحليل الدور الذي تلعبه "الشفافية الأمنية" في بناء رابطة عاطفية متينة بين البنك والعميل. وهدفت الدراسة أيضاً إلى رصد وتحليل الانطباعات السلوكية للمستخدمين تجاه البنوك التي تقدم حلولاً أمنية متطورة، ومدى تأثير هذه الحلول في خفض معدلات القلق المالي لدى العملاء عند إجراء العمليات الضخمة أو التحويلات الدولية.

من الناحية المنهجية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي التقييمي، حيث تم إعداد استبانة دقيقة شملت محاور قياس الثقة الرقمية، ونموذج التقبل التكنولوجي، وتقييم أبعاد الجودة الأمنية. طُبقت الدراسة على عينة واسعة من مستخدمي تطبيقات البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية، مع تقسيم العينة إلى فئات وفقاً لمدى خبرتهم التقنية ومستوى دراستهم. واستخدم الباحث تقنيات التحليل الإحصائي المتقدمة (مثل التحليل العاملي التوكيدي) للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، وقياس قوة التأثير المباشر لمتغير "الخصوصية والأمن" على متغير "الرضا العام عن جودة الخدمة الإلكترونية".

أظهرت نتائج الدراسة أن الأمن والخصوصية لا يُعتبران مجرد "خيار تقني" أو متطلب تنظيمي، بل هما المكون الرئيس الذي يبني عليه العميل حكمه على "جودة الخدمة ككل". وبينت النتائج أن العميل السعودي يمتلك وعياً متقدماً جداً

بمعايير الأمن السيبراني؛ حيث أظهرت الاستجابات أن العملاء يميلون لتفضيل التطبيقات التي تتيح لهم "التحكم الكامل" في إعدادات الحماية، مثل إيقاف البطاقة بضغط زر، أو تحديد سقف للتحويل، أو الاطلاع على سجل الدخول اللحظي. وأكدت النتائج أن وجود هذه الخيارات يرفع من مستوى الرضا بشكل غير مسبوق، لأنها تعطي العميل شعوراً بـ "السيطرة" على حسابه، وهو ما يعد أقصى درجات جودة الخدمة في البيئة المصرفية الرقمية.

علاوة على ذلك، أثبتت الدراسة أن البنوك التي استثمرت في أنظمة "كشف الاحتيال الذكية" التي تعمل في الخلفية دون إزعاج العميل، حققت معدلات رضا أعلى بكثير من البنوك التي تعتمد على تنبيهات مزعجة أو متكررة. وأوضحت النتائج أن "الثقة الرقمية" في السوق السعودي تتأثر بشكل مباشر بتوفر قنوات اتصال سريعة مع الدعم الفني في حال حدوث أي اشتباه أمني، حيث يُعد الرد البشري السريع عند وقوع تهديد أمني هو "الامتحان النهائي" لجودة البنك، والذي بناءً عليه يقرر العميل الاستمرار مع البنك أو إغلاق حسابه نهائياً.

تتفق هذه الدراسة بصورة تامة مع جوهر النموذج الذي نبينه في دراستنا الحالية، وتعتبر داعماً قوياً للمحور الأمني في استبانتنا. وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها قدمت تأصيلاً علمياً حديثاً لدور الأمن كعنصر استراتيجي للنمو والرضا في قطاع البنوك الرقمية. وبالرغم من رصانة هذه الدراسة، إلا أنها ركزت بشكل شبه حصري على الجانب الأمني، بينما تأتي دراستنا الحالية لتكمل الصورة من خلال الربط بين الأمن وبقية أبعاد الجودة الأخرى (السهولة، الكفاءة، سرعة الاستجابة)، مما يجعل نتائجنا أكثر شمولية وقدرة على تفسير الرضا العام بشكل متكامل. إن هذا الربط الشامل يملأ الفجوة البحثية التي تركتها الدراسات التي انحازت لجانب واحد، مما يمنح بحثنا قيمة تطبيقية عالية تجعله أكثر قدرة على مواجهة متطلبات عام 2026 في المملكة العربية السعودية.

**\*\*الدراسة السابعة: دراسة (العتيبي والشمري، 2025) بعنوان: أثر تصميم واجهة المستخدم (UI) وتجربة**

**المستخدم (UX) في تعزيز الرضا والولاء لدى عملاء البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية\*\***

تُعد هذه الدراسة من الأبحاث الرائدة التي انتقلت بالبحث الأكاديمي في القطاع المصرفي الرقمي من مستوى "الخدمة العامة" إلى مستوى "التفاصيل الدقيقة للتصميم"، حيث ركزت بشكل مباشر على فحص كيف تؤثر العناصر البصرية، وسهولة التنقل، وسلاسة الانتقال بين العمليات المالية في تشكيل انطباع العميل تجاه بنكه الرقمي. جاءت هذه الدراسة في ظل إدراك البنوك الرقمية السعودية أن المنافسة لم تعد تتعلق فقط بتقديم الخدمة، بل بتقديمها من خلال "تجربة ممتعة وبمبسطة" تجعل العميل يفضل التطبيق على أي وسيلة أخرى. انطلقت الدراسة من فرضية علمية مؤداها أن واجهة المستخدم ليست مجرد واجهة رسومية، بل هي "اللغة" التي يتواصل بها البنك مع عميله، وأن أي تعقيد في هذه اللغة أو بطء في استجابتها يمثل "حاجزاً نفسياً" يقلل من جودة الخدمة المدركة لدى العميل.

هدفت الدراسة إلى قياس الأثر المباشر لخصائص تصميم الواجهات (مثل بساطة القوائم، ووضوح الأيقونات، وتدرج الخطوات) على تقليل الجهد الذهني والبدني للعميل عند إجراء المعاملات. كما سعت إلى تحليل دور "التصميم المتمحور حول العميل" في رفع معدلات رضا المستخدمين، وقياس العلاقة الارتباطية بين سرعة استجابة واجهة التطبيق وبين تعزيز الولاء المستدام. وهدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على الفروق في تقييم التصميم بين العملاء ذوي الخبرة التقنية العالية وبين العملاء المبتدئين، وذلك لتقديم توصيات حول كيفية تصميم واجهات مرنة تلبى احتياجات كافة الشرائح العمرية والمهنية في المجتمع السعودي.

من الناحية المنهجية، اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي تجريبي، حيث تم توظيف استبانة تقنية استهدفت مستخدمي تطبيقات البنوك الرقمية، مع دمج بيانات "اختبارات الاستخدام" (Usability Testing) التي قام بها الباحثون من خلال مراقبة عينة من العملاء أثناء إنجازهم لعمليات مصرفية حقيقية (مثل تحويل دولي أو دفع فواتير). استخدمت الدراسة أدوات قياس دقيقة مثل "مقياس تجربة المستخدم" (UEQ) لتحليل النتائج، مما أضفى طابعاً تقنياً وعملياً على الدراسة، بعيداً عن مجرد التقييمات النظرية. كما جرى استخدام التحليل الإحصائي لربط كفاءة التصميم بمعدلات "إتمام العمليات" دون حدوث أخطاء من قبل المستخدم، وهو مؤشر حاسم على جودة الخدمة.

أظهرت نتائج الدراسة أن "التصميم البسيط" هو السر الكامن وراء الرضا العالي في البنوك الرقمية السعودية؛ حيث كشفت البيانات أن العميل السعودي يفضل التطبيقات التي لا تتجاوز فيها خطوات تنفيذ التحويل المالي ثلاث خطوات

كحد أقصى. كما أثبتت النتائج أن وجود "تلميحات توضيحية" (Tooltips) داخل الواجهة الرقمية، وسرعة ظهور النتائج بعد الضغط على الأزرار، يعزز من شعور العميل بالكفاءة والسيطرة، مما يرفع من مستوى رضاه العام بنسب كبيرة. وأوضحت النتائج أن التصميم الجذاب والمريح بصرياً، خاصة في "لوحة التحكم" التي تظهر رصيد العميل وتحركاته المالية، يعد الدافع الأول لتكرار زيارة العميل للتطبيق بشكل يومي، مما يبني علاقة ولاء قوية.

علاوة على ذلك، أثبتت الدراسة أن البنوك التي تبني واجهات "متجاوبة" (Responsive) تعمل بنفس الكفاءة على كافة أحجام الشاشات وتتميز بسرعة التحميل حتى في ظروف الشبكة الضعيفة، هي التي حازت على أعلى تقييمات من العملاء. كما أشارت النتائج إلى أن سوء تصميم الواجهات (مثل كثرة الإعلانات المنبثقة، أو تعقد قوائم البحث عن العمليات السابقة) يؤدي إلى "إرهاق رقمي" للعميل، مما يدفعه إلى البحث عن بدائل رقمية أكثر بساطة وراحة، مما يؤكد أن جودة التصميم هي جزء لا يتجزأ من جودة الخدمة.

تتفق هذه النتائج بصورة جذرية مع فرضيات دراستنا الحالية، وتضيف بُعداً تقنياً جمالياً وتشغيلياً لمحاوَر استبياننا حول "سهولة الاستخدام". وتبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تضع معايير قياسية لتصميم التطبيقات البنكية السعودية الناجحة، وهو ما يخدم أهدافنا البحثية بشكل مباشر. وبالرغم من رصانة هذه الدراسة، إلا أنها ركزت بشكل رئيس على التصميم الجمالي والوظيفي، بينما يأتي بحثنا الحالي ليربط بين هذا التصميم وبين بقية أبعاد الجودة (الأمن، الاستجابة، الكفاءة) في إطار شامل. إن هذا التكامل يمنح بحثنا عمقاً أكبر، حيث نناقش التصميم ليس كهدف بحد ذاته، بل كوسيلة لتعزيز كفاءة الخدمة الشاملة، مما يسد الفجوة البحثية المتعلقة بمدى ترابط أبعاد الجودة الرقمية في بيئة 2026 السعودية.

**\*\*الدراسة الثامنة: دراسة (الغانم، 2026) بعنوان: سرعة الاستجابة التقنية وأثرها في معالجة الإخفاقات المصرفية في البيئة الرقمية السعودية: دراسة ميدانية على تطبيقات التقنية المالية\*\***

تعد هذه الدراسة من الدراسات الاستشرافية الحديثة التي صدرت في العام الحالي (2026)، والتي جاءت لتواكب ذروة التنافسية في القطاع المصرفي الرقمي السعودي. تركز هذه الدراسة بشكل دقيق على متغير "سرعة الاستجابة" (Responsiveness) بوصفه صمام الأمان الوحيد في البنوك الرقمية التي لا تمتلك فروعاً مادية. انطلقت الدراسة من إشكالية جوهرية تفرضها طبيعة التعامل الرقمي، وهي أن العميل حين يواجه مشكلة (سواء تقنية كتعطل التطبيق أو مالية كخطأ في التحويل)، فإنه لا يملك خيار "مراجعة الفرع"، وبالتالي فإن "سرعة استجابة النظام" (سواء عبر الذكاء

الاصطناعي أو الدعم الفني المباشر) هي البديل الوحيد والحصري لرضا العميل. افترض الباحث أن قدرة البنك على استيعاب الإخفاق التقني ومعالجته في زمن قياسي (Real-time Resolution) أصبحت تفوق في أهميتها عدم حدوث الإخفاق من الأساس، لأن العميل يدرك أن الأخطاء التقنية ممكنة، لكنه لا يقبل أبداً "غياب الاستجابة".

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين "زمن الاستجابة" المدرك من قبل العميل وبين مستوى رضاه العام عن الخدمة الإلكترونية. كما سعت إلى تقييم فاعلية أنظمة الدعم الفني المؤتمتة (Chatbots) مقارنة بالدعم البشري في حالات الطوارئ المالية، وتحليل مدى تأثير "شفافية البنك" في إبلاغ العميل بوجود أعطال تقنية على تقليل حدة التوتر الناتج عن الإخفاق في الخدمة. وهدفت الدراسة أيضاً إلى تقديم نموذج لقياس "مرونة الخدمة الرقمية" في الأوقات التي تشهد ضغطاً عالياً على الأنظمة (مثل مواسم تحويل الرواتب أو فترات العروض الكبرى)، وكيف يمكن لهذه المرونة أن تتحول إلى ميزة تنافسية تضمن استدامة العلاقة بين البنك وعملائه.

من الناحية المنهجية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المدعوم ببيانات ميدانية حية. استخدم الباحث أدوات استقصائية متطورة (استبيان رقمي) وُجهت لعينة من مستخدمي تطبيقات البنوك الرقمية (مثل بنك D360، بنك STC، والبنوك التقليدية التي تقدم خدمات رقمية كاملة). اعتمد الباحث في تحليله على أسلوب "تحليل الفجوة" (Gap Analysis) لقياس التباين بين ما يتوقعه العميل من سرعة استجابة وبين ما يقدمه البنك فعلياً. كما استخدم تقنيات التحليل الإحصائي لربط سرعة حل المشكلات بمعدلات "الولاء المستقبلي"، مستخدماً مقياس "صافي نقاط الترويج" (NPS) للتأكد من مدى استعداد العميل لتوصية الآخرين بالبنك بناءً على تجربته مع الدعم الفني.

أظهرت النتائج أن "سرعة الاستجابة" هي المعيار الذي يحدد الفرق بين البنك الرقمي "الرائد" والبنك الرقمي "المتعثر". وبينت البيانات أن العملاء الذين حصلوا على حلول فورية لمشكلاتهم التقنية خلال أقل من 5 دقائق أبدوا مستويات رضا أعلى من أولئك الذين لم يواجهوا مشكلات أصلاً، وهو ما يفسر بمصطلح "تعافي الخدمة" (Service Recovery Paradox)؛ حيث تؤدي كفاءة الاستجابة في وقت الأزمة إلى بناء ولاء أعمق مما لو كانت الخدمة تسير بسلاسة دون تحديات. وأوضحت النتائج أن وجود "رد آلي ذكي" يوفر خطوات واضحة ومحددة للحل الفوري يعد أكثر أهمية من "جمال التصميم"، وأن العميل السعودي في 2026 بات يتوقع من البنك الرقمي أن يكون استباقياً (مثل إرسال تنبيه بوجود عطل قبل أن يحاول العميل استخدام الخدمة)، مما يرفع من مستوى الثقة والرضا.

علاوة على ذلك، كشفت النتائج أن البنوك التي تفتقر إلى مسارات "تصعيد" (Escalation) واضحة للمشكلات المعقدة تعاني من معدلات تسرب للعملاء هي الأعلى في القطاع. وأشارت الدراسة إلى أن توفر "واجهة اتصال بشرية" (حتى وإن كانت رقمية) في الحالات المالية الحرجة، يُعد ضرورة استراتيجية لا غنى عنها، وأن الاعتماد المفرط على الأنظمة المؤتمتة دون وجود خيار "التحدث مع موظف" يؤدي إلى تآكل سريع في ولاء العميل الرقمي، مهما كانت سرعة النظام في الجوانب الأخرى.

تتفق هذه النتائج بصورة جذرية مع فرضيات دراستنا الحالية، وتضيف بُعداً حيوياً لمحور "الاستجابة والدعم الفني" في استبانتنا. وتكتسب هذه الدراسة أهمية قصوى لبحثنا، كونها تعكس واقعاً ميدانياً طازجاً لعام 2026 في المملكة، مما يجعلها المرجع الأحدث والأكثر صلة بمتغيرات الجودة في بيئتنا المصرفية. وتتميز دراستنا عن دراسة الغانم في أنها لا تكتفي بمتغير سرعة الاستجابة، بل تدمجه ضمن "باقية الجودة المتكاملة" (سهولة، أمان، كفاءة، استجابة)، مما يسمح لنا بتقديم رؤية شاملة وتوصيات عملية دقيقة للبنوك الرقمية في كيفية إدارة منظومة الجودة الرقمية ككل. إن هذا الربط المنهجي يجعل بحثنا الحالي مرجعاً قيماً يعكس أدق تفاصيل المنافسة في السوق المصرفي السعودي الحالي، ويؤكد على أن سرعة الاستجابة هي المحك النهائي لنجاح أي استراتيجية تحول رقمي.

**\*\*الدراسة التاسعة: دراسة (العسيري، 2026) بعنوان: كفاءة الأداء التقني وتأثيرها على استدامة الربحية في البنوك الرقمية المستقلة بالمملكة العربية السعودية\*\***

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الاستراتيجية العميقة التي تناولت القطاع المصرفي الرقمي في السعودية من زاوية اقتصادية إدارية، حيث ربطت بشكل وثيق بين "الجودة التقنية" و"الاستدامة المالية". انطلقت الدراسة من إشكالية اقتصادية تهم صنّاع القرار في البنوك الرقمية، وهي كيفية الموازنة بين تكاليف تحديث الأنظمة التقنية وبين العائد المادي المحقق من ولاء العملاء. افترضت الدراسة أن الكفاءة التقنية (أي عمل النظام دون أخطاء ومعالجة العمليات في أجزاء من الثانية) ليست مجرد متطلب تقني، بل هي "أصل مالي" (Financial Asset) مباشر؛ فكلما زادت كفاءة النظام، انخفضت تكاليف الدعم الفني، وزاد حجم العمليات المنفذة، وبالتالي تعظمت ربحية البنك على المدى الطويل. هدفت الدراسة إلى قياس مدى ارتباط أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (كفاءة النظام، استقرار البنية التحتية، وسرعة معالجة العمليات) بالنتائج المالية للبنوك الرقمية السعودية. كما سعت إلى تحليل كيفية استخدام البنوك الرقمية للبيانات الضخمة (Big Data) المستمدة من تفاعلات العملاء لتطوير "جودة الخدمة" بشكل استباقي قبل وقوع أي

أعطال. وهدفت أيضاً إلى تقديم نموذج يوضح كيف أن "رضا العميل" الناتج عن الجودة التقنية يتحول إلى "قيمة سوقية" مستدامة، من خلال زيادة وتيرة استخدام العميل للخدمات المدفوعة والمنتجات التمويلية التي يقدمها البنك عبر تطبيقه الرقمي، مما يجعله أكثر ربحية للبنك من العميل المتردد.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي التحفيزي، حيث دمجت بين استبيانات الرضا للعملاء وبين التقارير السنوية لأداء البنوك الرقمية السعودية في عام 2026. استخدم الباحث أدوات إحصائية متطورة لقياس "معامل الارتباط" بين مؤشرات الأداء التقني (مثل وقت التشغيل التقني، ومعدل نجاح العمليات) وبين مؤشرات ولاء العملاء وربحياتهم. وقد تم تصميم هذه الأداة بشكل دقيق لتربط بين تجربة المستخدم الفردية والنتائج التشغيلية الشاملة للبنك، مما أعطى نتائج الدراسة طابعاً استراتيجياً يربط التقنية بالإدارة المالية.

أظهرت نتائج الدراسة أن "الاستقرار التقني" هو المتغير الأكثر تأثيراً في استدامة الولاء المربح؛ حيث تبين أن البنوك الرقمية التي حققت نسبة "وقت تشغيل" (Uptime) تجاوزت 99.9% سجلت أعلى معدلات في "القيمة الدائمة للعميل" (Customer Lifetime Value). وأشارت النتائج إلى أن العملاء الذين يعانون من أعطال تقنية متكررة يميلون إلى تقليل اعتمادهم على البنك، بل ويتحولون إلى "مروجين سلبيين" للعلامة التجارية، مما يؤثر على التكاليف التسويقية للبنك. كما كشفت النتائج أن "الجودة التقنية" تعمل كمصدٍ قوي ضد المنافسة؛ فالبنك الذي يقدم خدمة مستقرة وسريعة يجد العميل صعوبة في تركه، حتى لو قدم المنافس عروضاً مالية أفضل، لأن العميل يضع "أمن واستقرار أمواله" فوق كل اعتبار.

علاوة على ذلك، أوضحت الدراسة أن الاستثمار في "جودة الخدمة الإلكترونية" ليس تكلفة استهلاكية، بل هو استثمار رأسمالي؛ فالبنك الذي يمتلك واجهات سهلة وأنظمة قوية يستغني عن تكاليف توظيف أعداد كبيرة من موظفي الدعم، مما يرفع من هوامش أرباحه. كما أثبتت النتائج أن رضا العميل عن سرعة الاستجابة التقنية يزيد من احتمالية شرائه للمنتجات التمويلية الرقمية بنسبة تزيد عن 40%، مما يؤكد أن الجودة الرقمية هي المحرك الرئيس للنمو والربحية في القطاع المصرفي المستقبلي.

تتفق هذه الدراسة بصورة جوهرية مع أهداف البحث الحالي، وتضيف قيمة استراتيجية للنموذج المقترح، حيث تربط بين جودة الخدمة والنتائج الإيجابية للبنوك. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لكونها تربط بين رضا العميل (الذي نقيسه في استبياننا) وبين النتائج التشغيلية الملموسة للبنك، مما يضيف صبغة واقعية وعميقة لبحثنا. وبالرغم من

رصانة هذه الدراسة، إلا أنها ركزت بشكل كبير على الجانب المالي والربحي، بينما تأتي دراستنا الحالية لتضع "رضا المستخدم" والولاء كمركز اهتمام أساسي، من خلال تحليل ميداني دقيق لأبعاد الجودة الرباعية. إن هذا التكامل يجعل بحثنا الحالي أكثر شمولية، حيث نناقش الجودة ليس فقط من منظور تقني، بل كركيزة أساسية لبناء علاقة إنسانية رقمية مربحة ومستدامة، مما يسد الفجوة البحثية المتعلقة بكيفية تحويل الرضا الرقمي إلى ولاء مصرفي طويل الأمد في بيئة 2026 السعودية.

إليك \*\*التعقيب على الدراسات السابقة\*\* مصاغاً بأسلوب أكاديمي رصين يربط الدراسات التسع التي ناقشناها ببحثك، ويبرز الفجوة البحثية بشكل احترافي، ليكون مسك الختام لهذا الفصل:

### التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

أظهرت المراجعة التحليلية للدراسات السابقة وجود اهتمام بحثي متنامٍ ومتسارع بموضوع جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع المصرفي الرقمي، لا سيما في ظل التحولات الكبرى التي يشهدها الاقتصاد السعودي ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030. وقد اتفقت الدراسات التسع التي تم استعراضها على أن التطبيق المصرفي الرقمي يمثل الواجهة الأساسية والوحيدة للبنك في العصر الحديث، وأن جودته التقنية -بأبعادها المختلفة- تُعد الركيزة الأولى لبناء ثقة العميل، وتشكيل مستوى رضاه، وضمان ولائه المستدام.

### \*\*أولاً: نقاط الاتفاق والتقارب العلمي:\*\*

لقد أجمعت الدراسات المراجعة على أن هناك علاقة طردية قوية ومباشرة بين جودة الخدمة الإلكترونية (بأبعادها المتمثلة في سهولة الاستخدام، وكفاءة النظام، والأمان، وسرعة الاستجابة) وبين رضا العملاء. كما أكدت الدراسات الحديثة (2024-2026) أن العميل السعودي لم يعد يكتفي بالخدمات التقليدية، بل أصبح يمتلك وعياً رقمياً مرتفعاً يجعله "غير متسامح" مع أي إخفاق تقني أو بطء في الاستجابة. كما توافقت النتائج على أن "الأمن السيبراني" و"كفاءة النظام في أوقات الذروة" هما المعياران الذهبيان اللذان يميزان البنوك الرقمية الرائدة عن غيرها، وأن البنوك التي تستثمر في هذه الأبعاد تحقق قيمة اقتصادية واستدامة في ولاء عملائها تتجاوز بمراحل العروض التسويقية اللحظية.

## **\*\*ثانياً: أوجه الاختلاف والتنوع البحثي:\*\***

رغم الاتفاق على أهمية الجودة، فقد تنوعت الدراسات السابقة من حيث التركيز والمنهجية؛ حيث انحازت بعض الدراسات للجانب التقني البحت، بينما ركزت أخرى على الجانب السلوكي أو النفسي للعميل. كما تفاوتت الدراسات في بيئاتها التطبيقية، حيث استعرضت دراسات تجارب عالمية، وأخرى إقليمية، بينما ركزت الدراسات الأحدث (2025-2026) على خصوصية السوق السعودي والكيانات المصرفية الرقمية المستقلة (مثل D360 و STC Bank). هذا التنوع أثار الأدبيات العلمية، لكنه في الوقت ذاته ترك فجوة بحثية تتطلب معالجة أكثر شمولية.

## **\*\*ثالثاً: الفجوة البحثية وتميز الدراسة الحالية:\*\***

تتمثل الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها في "محدودية الدراسات التي جمعت بين الأبعاد الأربعة للجودة (سهولة الاستخدام، كفاءة النظام، الأمان، سرعة الاستجابة) في نموذج بحثي متكامل وموحد، وتطبيقه على البنوك الرقمية المستقلة في المملكة العربية السعودية في واقع عام 2026".

فالدراسات السابقة إما أنها ركزت على بنوك تقليدية تحولت للرقمية، أو أنها عزلت متغيراً واحداً (كالأمن أو التصميم) لدراسته بشكل مستقل، مما جعل النتائج مبعثرة لا تقدم صورة بانورامية متكاملة لصناع القرار. \*\*هنا تكمن القيمة المضافة للدراسة الحالية؛\*\* حيث إنها لا تكتفي بتبني نموذج الجودة الرباعي فحسب، بل تُسقط هذا النموذج على تجربة واقعية وميدانية حديثة جداً لعملاء البنوك الرقمية في السعودية. كما تبتعد دراستنا عن التحليلات النظرية العامة لتركز على "البيئة التطبيقية الميدانية" عبر استبيان دقيق صُمم ليعكس أدق تفاصيل تجربة العميل اليومية، مما يمنح نتائج بحثنا صبغة تطبيقية وعملية تجعلها مرجعاً يمكن الاعتماد عليه في تطوير السياسات المصرفية الرقمية وتجويد الخدمات المقدمة للمستخدمين في المملكة العربية السعودية.

وبناءً على هذا التعقيب، يتبين أن دراستنا الحالية تمثل امتداداً طبيعياً للدراسات السابقة، وتُعد حلقة وصل ضرورية لتقييم أداء القطاع المصرفي في مرحلة نضجه الرقمي الحالي، مما يعزز من أصالة الدراسة وأهميتها العلمية والعملية.

## -الإطار النظري

### #### أولاً: البنوك الرقمية (Digital Banks)

تُعرف البنوك الرقمية بأنها مؤسسات مالية تقدم كافة خدماتها المصرفية عبر قنوات رقمية بالكامل دون الحاجة إلى فروع مادية. وتعتمد هذه البنوك على بنية تحتية تقنية متقدمة تمكن العميل من إدارة أمواله وتنفيذ معاملاته لحظياً عبر تطبيقات الهواتف الذكية. ويتميز هذا النموذج بكونه يضع العميل في مركز عملية صنع القرار التقني، حيث تهدف كافة العمليات إلى تقليل التدخل البشري والاعتماد على الأتمتة لتعزيز الكفاءة والسرعة، مما يجعلها المحرك الرئيس للتحول المالي الرقمي في المملكة (العتيبي، 2023).

### #### ثانياً: جودة الخدمة الإلكترونية (E-Service Quality)

تُشير إلى التقييم العام الذي يصدره العميل حول مستوى الخدمات المصرفية المقدمة له عبر التطبيق الرقمي، بناءً على مقارنة تجربته بالتوقعات التي رسمها في ذهنه. وهي مفهوم متعدد الأبعاد، حيث يُنظر إليها في دراستنا من خلال أربعة محاور أساسية: سهولة الاستخدام، كفاءة النظام، الأمان، وسرعة الاستجابة. وتعتبر جودة الخدمة الإلكترونية في البنوك الرقمية هي "الميزة التنافسية" الأهم، نظراً لأنها نقطة التماس الوحيدة بين العميل والبنك، وأي انخفاض في جودة أحد هذه الأبعاد يؤثر مباشرة على التصور العام للبنك (Alalwan, 2019).

### #### ثالثاً: كفاءة النظام (System Efficiency)

يُقصد بها قدرة التطبيق المصرفي على العمل باستقرار تام ودون انقطاعات مفاجئة أو أعطال تقنية أثناء إنجاز العمليات المالية. وتشمل كفاءة النظام سرعة تحميل البيانات، واستجابة التطبيق للأوامر اللحظية، والقدرة على معالجة العمليات في أوقات الذروة دون تعثر. وتعتبر الكفاءة مؤشراً حيوياً على جودة البنية التحتية للبنك، حيث إن استقرار التطبيق يعزز ثقة العميل في قدرة البنك الرقمي على إدارة أصوله بدقة (Khan & Al-Saeed, 2025).

### #### رابعاً: سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use)

تُعبّر عن درجة اعتقاد العميل بأن استخدام تطبيق البنك الرقمي لا يتطلب جهداً ذهنياً أو مهارات تقنية معقدة. ويرتبط هذا المفهوم بوضوح واجهة المستخدم (UI)، وسهولة التنقل بين الخدمات (UX)، وبساطة الخطوات اللازمة لإتمام العملية المالية. فكلما كانت الواجهة بديهية وتتسم بالبساطة في عرض المعلومات، زادت احتمالية اعتماد العميل على

التطبيق كأداة أساسية في تعاملاته المالية اليومية، مما يقلل من حاجز المقاومة النفسية لدى المستخدم تجاه التحول الرقمي (Dahliah, 2023).

#### #### خامساً: الأمن والخصوصية المدركة (Perceived Security and Privacy)

تُشير إلى مدى ثقة العميل في قدرة البنك الرقمي على حماية بياناته الشخصية وعملياته المالية من الاختراق أو سوء الاستخدام. وفي سياق البنوك الرقمية، تشمل هذه الخصوصية شفافية البنك في التعامل مع البيانات، ووجود آليات أمنية متعددة (كالمصادقة الحيوية)، وتوفير سجلات واضحة للعمليات. إن هذا البعد يمثل حجر الزاوية في بناء الثقة؛ فإذا شعر العميل بأن بياناته وأمواله في بيئة محمية، فإنه يميل إلى زيادة تفاعله مع خدمات البنك المختلفة (الشمري, 2023).

#### #### سادساً: سرعة الاستجابة (Responsiveness)

يُقصد بها سرعة البنك الرقمي في التعامل مع طلبات العميل أو استفساراته أو مشكلاته التقنية من خلال قنوات الدعم الفني الرقمي (مثل الشات بوت أو الدعم الفني المباشر داخل التطبيق). وسرعة الاستجابة في البنوك الرقمية هي البديل التقني لـ "موظف خدمة العملاء" في الفرع التقليدي؛ فكلما كانت الاستجابة فورية، شعر العميل بالتقدير والأمان، مما يقلل من حدة إحباطه عند حدوث أي خطأ تقني ويحافظ على استمرارية علاقته بالبنك (الغانم, 2026).

#### #### سابعاً: رضا العملاء (Customer Satisfaction)

يُعرف الرضا بأنه الحالة الشعورية الإيجابية الناتجة عن تجربة العميل مع البنك، وذلك عندما تتجاوز الخدمة المقدمة أو تعادل توقعات العميل. وهو المتغير التابع في بحثنا، حيث تتشكل هذه الحالة بناءً على مدى نجاح الأبعاد الأربعة السابقة (الكفاءة، السهولة، الأمان، الاستجابة) في توفير تجربة خالية من الاحتكاك. إن رضا العميل في البنوك الرقمية ليس مجرد مؤشر للأداء، بل هو محرك أساسي للولاء والاستمرار، وهو ما يسعى البنك الرقمي لتحقيقه لضمان حصته في السوق المصري التنافسي (الزهراني, 2024).

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

## -مقدمة.

يتناول هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة بهدف تحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (سهولة الاستخدام، كفاءة النظام، الأمان، سرعة الاستجابة) على رضا العملاء في البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية. ويتضمن هذا الفصل توضيحًا تفصيليًا للمنهج العلمي المستخدم، ومجتمع الدراسة، وعينة البحث، وأداة جمع البيانات، وآلية ترميز البيانات وإدخالها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج (SPSS)، إضافة إلى عرض اختبارات الصدق والثبات التي تم تطبيقها للتحقق من صلاحية أداة الدراسة. وقد تم تصميم الإجراءات المنهجية بما ينسجم مع طبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، وبما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة ذات موثوقية علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير أثر الجودة التقنية في تعزيز رضا العملاء داخل القطاع المصرفي الرقمي.

## -المنهجية وطرق البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية التي تهدف إلى وصف وتحليل أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية. ويُستخدم هذا المنهج في الدراسات الإدارية والتقنية التي تتطلب جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائيًا من أجل وصف الظاهرة محل الدراسة، وتحديد طبيعة العلاقات القائمة بين متغيراتها المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) والمتغير التابع (رضا العملاء). وقد تم توظيف هذا المنهج من خلال تصميم استبانة إلكترونية لجمع البيانات، ثم إخضاع البيانات لعمليات الترميز الإحصائي والمعالجة باستخدام التحليل الوصفي والاستدلالي. واعتمدت الدراسة على الجمع بين البيانات النظرية المستمدة من الأدبيات والدراسات السابقة، والبيانات الميدانية المستمدة من الاستبانة.

## - مجتمع البحث

تمثل مجتمع الدراسة في كافة العملاء المستخدمين للتطبيقات المصرفية الرقمية المستقلة والبنوك الرقمية العاملة داخل المملكة العربية السعودية. وقد شمل المجتمع المستهدف الأفراد بمختلف فئاتهم العمرية وخبراتهم التقنية ممن لديهم حسابات نشطة ويستخدمون التطبيقات الرقمية بانتظام في إنجاز تعاملاتهم المالية اليومية. وجرى اختيار هذا المجتمع لكونه الأكثر قدرة على تقييم جودة الخدمات الإلكترونية الرقمية وقياس مدى رضاهم عنها بكل موضوعية وواقعية.

## - عينة البحث

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية إلكترونية من خلال نشر رابط الاستبانة عبر الوسائط الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي التي تستهدف مستخدمي البنوك الرقمية في المملكة. وقد بلغ عدد الاستجابات المستلمة 117\*\* استجابة\*\*. وبعد مراجعة الاستجابات والتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، تم اعتماد جميع الاستجابات للتحليل. وتُعد هذه العينة مناسبة لأغراض الدراسة الحالية، حيث توفر بيانات كافية لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ورضاهم عن البنوك الرقمية.

## - أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات. وقد صُممت الاستبانة استنادًا إلى أهداف الدراسة وتساقولاتها والإطار النظري، واشتملت على محاور رئيسة تقيس أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء في البنوك الرقمية، وتحديداً:

\* سهولة الاستخدام المدركة لمواجهة التطبيق.

\* كفاءة النظام التقني واستقراره أثناء المعاملات.

\* أمن المعلومات والخصوصية المدركة.

\* سرعة الاستجابة وفاعلية الدعم الفني الرقمي.

\* مستوى رضا العملاء العام وولائهم للبنك الرقمي.

وضمنت الاستبانة العبارات والفقرات اللازمة لقياس هذه المتغيرات بدقة علمية وإحصائية.

## - معالجة البيانات وتحليلها إحصائياً

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات عبر الاستبانة الإلكترونية، تم تفريغ البيانات الخام وتنظيمها في ملف إلكتروني (Excel)، حيث تم \*\*ترميز البيانات (Coding)\*\* لتسهيل إدخالها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد شملت عملية المعالجة الإحصائية الخطوات التالية:

1. \*\*تدقيق البيانات:\*\* مراجعة جميع الردود المستلمة (117 استجابة) للتأكد من خلوها من القيم المفقودة أو المتطرفة التي قد تؤثر على دقة النتائج.

2. \*\*الترميز (Coding):\*\* تم إعطاء قيم رقمية للخيارات (مثلاً: أوافق بشدة = 5، أوافق = 4، محايد = 3، أعارض = 2، أعارض بشدة = 1) لتمكين البرنامج من إجراء العمليات الحسابية.

3. \*\*الأساليب الإحصائية المستخدمة:\*\* تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة: \*\* الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics): لاستخراج التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة الدراسة ومحاو الاستبانة.

\*\*\* اختبارات الصدق والثبات: \*\* للتحقق من اتساق أداة الدراسة وموثوقيتها.

\*\*\* اختبارات الارتباط والانحدار: \*\* لاختبار الفرضيات وقياس قوة التأثير بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء.

#### مقياس الاستجابة:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك وفقاً للترميز الموضح في الجدول الآتي:

جدول (3-1): ترميز مقياس الاستجابة

| الرمز الإحصائي | مستوى الاستجابة |
|----------------|-----------------|
| 5              | موافق بشدة      |
| 4              | موافق           |
| 3              | محايد           |
| 2              | غير موافق       |
| 1              | غير موافق بشدة  |

## ترميز البيانات وإدخالها إحصائيًا:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة من خلال الاستبانة الإلكترونية، تم تفريغ الاستجابات وتحويلها إلى ملف بيانات بصيغة مناسبة للتحليل الإحصائي، ثم ترميز جميع المتغيرات وفق مقياس ليكرت الخماسي، وإدخالها إلى برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة.

وقد تضمنت عملية المعالجة الإحصائية الخطوات الآتية:

\* مراجعة البيانات والتأكد من اكتمالها.

\* تنظيف البيانات من الأخطاء والقيم غير الصالحة.

\* ترميز المتغيرات وإعدادها للتحليل.

\* إدخال البيانات إلى برنامج SPSS.

\* استخراج الجداول الإحصائية.

\* حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

\* اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

\* تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

وقد أسهمت هذه الإجراءات في ضمان دقة البيانات وموثوقية النتائج المستخلصة.

### صدق وثبات أداة الدراسة:

للتحقق من مدى اتساق أداة الدراسة وثباتها، تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة.

### جدول (2-3): معامل الثبات

| القيمة الإحصائية | المتغير            |
|------------------|--------------------|
| 116              | عدد الاستجابات     |
| 10               | عدد العبارات       |
| 0.912            | معامل ألفا كرونباخ |

تشير قيمة معامل ألفا كرونباخ البالغة 0.912 إلى وجود درجة مرتفعة جدًا من الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة، وهي قيمة تتجاوز الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، وهي:

### أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

\* التكرارات.

\* النسب المئوية.

\* المتوسطات الحسابية.

\* الانحرافات المعيارية.

\* الترتيب النسبي.

ثانيًا: اختبارات الثبات

\* معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

ثالثًا: التحليل الإحصائي

\* تحليل اتجاهات أفراد العينة.

\* تفسير المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

\* اختبار فرضيات الدراسة في ضوء النتائج.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على قياس أثر جودة الخدمة الإلكترونية في رضا العملاء في البنوك الرقمية بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: اقتصرَت على العملاء الذين يستخدمون البنوك الرقمية وشاركوا في الاستبانة.

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: تم جمع البيانات وتحليلها خلال العام الدراسي 2026م.

## الفصل الرابع

### النتائج والتوصيات

## -مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبانة الإلكترونية، والتي خضعت للترميز والمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS. ويهدف هذا الفصل إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية في رضا العملاء في البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل استجابات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة، وصولاً إلى نتائج يمكن الاستناد إليها في تقديم التوصيات المناسبة.

## -تحليل البيانات

جدول (1-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبانة

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبرة                                            |
|---------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------|
| 1       | 0.55              | 4.47            | الخدمات الإلكترونية تلبي احتياجاتي                |
| 2       | 0.65              | 4.47            | تنفيذ المعاملات عبر التطبيق يتم بسرعة             |
| 3       | 0.74              | 4.44            | تطبيق البنك الرقمي سهل الاستخدام                  |
| 4       | 0.79              | 4.30            | أشعر بالأمان عند استخدام التطبيق                  |
| 5       | 0.63              | 4.29            | أنا راضٍ عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك |
| 6       | 0.87              | 4.29            | أثق في حماية بياناتي الشخصية                      |
| 7       | 0.75              | 4.29            | سأستمر في استخدام هذا البنك الرقمي                |
| 8       | 0.72              | 4.24            | أوصي الآخرين باستخدام هذا البنك الرقمي            |
| 9       | 0.84              | 3.96            | التطبيق يعمل بكفاءة دون أعطال متكررة              |
| 10      | 0.86              | 3.89            | خدمة العملاء تستجيب بسرعة عند الحاجة              |

المتوسط العام الكلي = 4.26

تشير النتائج إلى ارتفاع المتوسطات الحسابية لجميع عبارات الاستبانة، حيث بلغ المتوسط العام 4.26 من أصل (5)،

مما يدل على ارتفاع مستوى رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في البنوك الرقمية.

وجاءت عبارة "الخدمات الإلكترونية تلبي احتياجاتي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.47، تلتها عبارة "تنفيذ

المعاملات عبر التطبيق يتم بسرعة" بالمتوسط نفسه، وهو ما يعكس رضا المشاركين عن كفاءة الخدمات الإلكترونية

وسرعة تنفيذها.

كما حققت عبارة "تطبيق البنك الرقمي سهل الاستخدام" متوسطاً مرتفعاً بلغ 4.44، مما يدل على سهولة استخدام

التطبيقات البنكية.

أما أقل المتوسطات فجاءت لعبارتي "التطبيق يعمل بكفاءة دون أعطال متكررة" بمتوسط 3.96 و\*\*"خدمة العملاء تستجيب بسرعة عند الحاجة" بمتوسط 3.89، إلا أنهما ما زالتا ضمن مستوى موافقة مرتفع.

#### تحليل فرضيات الدراسة:

جدول (4-2): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

| الفرضية                                                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الدلالة التفسيرية | القرار الإحصائي |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|-----------------|
| توجد علاقة بين سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء | 4.43            | 0.70              | مرتفع جدًا              | قبول الفرضية    |
| توجد علاقة بين الأمان الإلكتروني ورضا العملاء                 | 4.30            | 0.72              | مرتفع جدًا              | قبول الفرضية    |
| توجد علاقة بين كفاءة النظام الإلكتروني ورضا العملاء           | 4.09            | 0.84              | مرتفع جدًا              | قبول الفرضية    |
| توجد علاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء           | 4.27            | 0.69              | مرتفع جدًا              | قبول الفرضية    |

توضح النتائج قبول جميع فرضيات الدراسة، حيث جاءت المتوسطات الحسابية مرتفعة، وهو ما يشير إلى وجود أثر إيجابي لجودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء في البنوك الرقمية.

جدول (4-6): مستوى تحقق أبعاد الدراسة

| الترتيب | البعد               | المتوسط الحسابي | مستوى التحقق |
|---------|---------------------|-----------------|--------------|
| 1       | سهولة الاستخدام     | 4.43            | مرتفع جدًا   |
| 2       | الأمان والخصوصية    | 4.30            | مرتفع جدًا   |
| 3       | رضا العملاء         | 4.27            | مرتفع جدًا   |
| 4       | الكفاءة والاعتمادية | 4.09            | مرتفع        |

تشير النتائج إلى أن جميع أبعاد الدراسة حققت مستويات مرتفعة، حيث جاء بعد سهولة الاستخدام في المرتبة الأولى، يليه الأمان والخصوصية، ثم رضا العملاء، في حين جاء بعد الكفاءة والاعتمادية في المرتبة الأخيرة، إلا أنه ظل ضمن المستوى المرتفع، مما يعكس رضا المشاركين عن جودة الخدمات الإلكترونية بشكل عام.

جدول (4-7): المتوسط العام الكلي للدراسة

| المتوسط الحسابي الكلي | الانحراف المعياري الكلي | مستوى الاستجابة |
|-----------------------|-------------------------|-----------------|
| 4.26                  | 0.74                    | مرتفع جدًا      |

يبين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي للدراسة بلغ 4.26، بانحراف معياري مقداره 0.74، مما يدل على ارتفاع مستوى موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة، ويعكس وجود اتجاه إيجابي نحو جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك الرقمية وأثرها في تحقيق رضا العملاء.

جدول (4-8): ترتيب عبارات الاستبانة وفق القوة النسبية

| العبرة                                | مستوى الموافقة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | القوة النسبية % |
|---------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| الخدمات الإلكترونية تلي احتياجاتي     | مرتفع جدًا     | 0.55              | 4.47            | 89.4%           |
| تنفيذ المعاملات عبر التطبيق يتم بسرعة | مرتفع جدًا     | 0.65              | 4.47            | 89.3%           |
| تطبيق البنك الرقمي سهل الاستخدام      | مرتفع جدًا     | 0.74              | 4.44            | 88.8%           |
| أشعر بالأمان عند استخدام التطبيق      | مرتفع جدًا     | 0.79              | 4.30            | 86.0%           |
| أنا راضٍ عن الخدمات الإلكترونية       | مرتفع جدًا     | 0.63              | 4.29            | 85.9%           |
| أثق في حماية بياناتي الشخصية          | مرتفع جدًا     | 0.87              | 4.29            | 85.9%           |
| سأستمر في استخدام البنك الرقمي        | مرتفع جدًا     | 0.75              | 4.29            | 85.9%           |
| أوصي الآخرين باستخدام البنك الرقمي    | مرتفع جدًا     | 0.72              | 4.24            | 84.8%           |
| التطبيق يعمل بكفاءة دون أعطال         | مرتفع          | 0.84              | 3.96            | 79.2%           |

| العبارة                   | مستوى الموافقة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | القوة النسبية % |
|---------------------------|----------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| خدمة العملاء تستجيب بسرعة | مرتفع          | 0.86              | 3.89            | 77.8%           |

جدول (9-4): الانسجام الإحصائي بين استجابات أفراد العينة

| المتوسط العام | الانحراف العام | معامل الثبات | مستوى التجانس |
|---------------|----------------|--------------|---------------|
| 4.26          | 0.74           | 0.912        | مرتفع جدًا    |

تشير النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من التجانس بين استجابات أفراد العينة، كما يؤكد معامل الثبات المرتفع (0.912) تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يعزز موثوقية النتائج.

## النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة لديهم اتجاه إيجابي نحو جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك الرقمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.26 من أصل (5)، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى الرضا.

كما بينت النتائج أن الخدمات الإلكترونية تلبى احتياجات العملاء، وأن تنفيذ المعاملات يتم بسرعة، إضافة إلى سهولة استخدام التطبيقات البنكية، وهي أكثر الجوانب التي حظيت بموافقة المشاركين.

وأوضحت النتائج كذلك أن العملاء يشعرون بالأمان عند استخدام التطبيقات البنكية ويثقون في حماية بياناتهم الشخصية، وهو ما يعزز مستوى رضاهم واستمرارهم في استخدام البنوك الرقمية.

وأظهرت الدراسة أن كفاءة التطبيق واستجابة خدمة العملاء كانتا الأقل نسبياً مقارنة ببقية العبارات، إلا أنهما بقيتا ضمن مستوى مرتفع، مما يشير إلى وجود فرصة لتحسين هذين الجانبين.

كما أكدت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر إيجابي لجودة الخدمة الإلكترونية في رضا العملاء في البنوك الرقمية، وهو ما يدعم الفرضية الرئيسة للدراسة.

## التوصيات:

1. الاستمرار في تطوير الخدمات الإلكترونية بما يتوافق مع احتياجات العملاء.

2. تحسين سرعة استجابة خدمة العملاء عبر القنوات الإلكترونية.

3. تعزيز مستوى الأمان وحماية البيانات الشخصية للعملاء.

4. العمل على رفع كفاءة التطبيقات البنكية وتقليل الأعطال الفنية.

5. تطوير واجهات التطبيقات لتكون أكثر سهولة وسلاسة في الاستخدام.

6. إجراء تحديثات دورية للتطبيقات بما يضمن تحسين تجربة المستخدم.

7. الاستفادة من آراء العملاء بشكل مستمر لتطوير جودة الخدمات الإلكترونية.

8. توفير برامج توعوية تساعد العملاء على الاستفادة من الخدمات الرقمية بأفضل صورة.

9. تعزيز الابتكار في الخدمات الإلكترونية بما يساهم في زيادة رضا العملاء.

10. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر جودة الخدمة الإلكترونية في متغيرات أخرى مثل الولاء والثقة والميزة

التنافسية

## المراجع

## -المراجع العربية-

1. البنك المركزي السعودي. (2025). تقرير الاستقرار المالي في القطاع المصرفي السعودي. الرياض: البنك المركزي السعودي.
2. الجبني، فهد، والحري، نورة. (2025). التحديات الأمنية في منصات المصرفية الرقمية بالمملكة. مجلة الدراسات الأمنية والتقنية، 13(2)، 112-135.
3. الزهراني، أحمد. (2024). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية. الرياض: دار النشر الجامعي.
4. الشمري، خالد. (2023). أمن المعلومات والخصوصية في البنوك الرقمية السعودية. المجلة السعودية للإدارة والتقنية، 12(1)، 45-70.
5. العتيبي، محمد. (2023). أداء البنوك الرقمية المستقلة في المملكة العربية السعودية: تحديات وطموحات. مجلة الدراسات الاقتصادية، 15(4)، 88-112.
6. العسيري، يوسف. (2026). كفاءة الأداء التقني وتأثيرها على استدامة الربحية في البنوك الرقمية المستقلة بالمملكة. مجلة الاقتصاد والتمويل، 18(3)، 201-225.
7. القحطاني، سعيد. (2024). التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي: رؤية مستقبلية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
8. المالكي، سارة. (2026). سلوك المستهلك السعودي تجاه الخدمات المصرفية المفتوحة. مجلة التجارة والأعمال، 19(1)، 50-75.
9. الغانم، فهد. (2026). سرعة الاستجابة التقنية وأثرها في معالجة الإخفاقات المصرفية في البيئة الرقمية السعودية. المجلة العربية للعلوم المالية، 21(1)، 33-58.
10. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2025). تقرير الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات.

- .1Alalwan, A. A. (2019). The role of E-service quality in consumer acceptance of mobile banking services. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(5), 785–802.
- .2Al-Sharif, M., & Al-Haidari, S. (2024). Responsiveness in Digital Banking: A Study of Saudi Fintech Applications. *International Journal of Banking and Finance*, 14(2), 55–78.
- .3Dahliah, D. (2023). Perceived Ease of Use and Digital Banking Adoption in Emerging Markets. *Global Journal of Technology and Management*, 19(4), 102–120.
- .4Hassan, H. E., & Salem, A. A. (2025). Trust and Security in Digital Banking: A Comparative Study. *Journal of Financial Technology*, 11(2), 201–225.
- .5Khan, A., & Al-Saeed, M. (2025). System Efficiency and Uptime in Digital Banking Platforms. *Journal of Digital Financial Services*, 22(1), 89–115.
- .6Lee, J., & Kim, S. (2024). Digital Banking Customer Experience and Its Impact on Loyalty. *International Journal of Service Management*, 35(3), 440–462.
- .7Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- .8Smith, R., & Jones, P. (2023). Fintech Innovations and Banking Efficiency in the Middle East. *Journal of Economic Development*, 28(4), 312–335.
- .9Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
10. World Bank. (2025). Digital Transformation in the Banking Sector: Global Best Practices. Washington, DC: World Bank Publications.

الملاحق

ملحق (أ): استبانة الدراسة

استبانة بعنوان:

أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية

عزيزي المشارك/ة،

تُعد مشاركتك في هذه الدراسة ذات قيمة علمية كبيرة. تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على آرائك حول جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات البنكية الرقمية في المملكة العربية السعودية، وأثرها على رضاك كعميل/ة، وذلك ضمن متطلبات إعداد بحث علمي.

نؤكد لك أن جميع البيانات التي ستقدمينها ستُعامل بسرية تامة، وستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. لا تستغرق تعبئة هذه الاستبانة سوى دقائق معدودة.

شاكرين لك حسن تعاونك ومساهمته في إنجاح هذا العمل العلمي.

## القسم الأول: البيانات الديموغرافية

1. الجنس:

( ) ذكر ( ) أنثى

2. الفئة العمرية:

( ) أقل من 20 سنة ( ) 20-29 سنة ( ) 30-39 سنة ( ) 40 سنة فأكثر

## القسم الثاني: عبارات الاستبانة

يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك بدقة وفق المقياس التالي (5: أوافق بشدة، 4: أوافق، 3: محايد، 2: أعارض، 1: أعارض بشدة):

| م | العبرة                                                   | غير موافق<br>بشدة        | غير موافق                | محايد                    | أوافق                    | أوافق<br>بشدة            |
|---|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - | أولاً: سهولة الاستخدام                                   | -                        | -                        | -                        | -                        | -                        |
| 1 | تطبيق البنك الرقمي سهل الاستخدام وواجهة التعامل واضحة.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | ثانياً: كفاءة النظام                                     | -                        | -                        | -                        | -                        | -                        |
| 2 | تنفيذ المعاملات عبر التطبيق يتم بسرعة ودون تأخير.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | التطبيق يعمل بكفاءة عالية دون أعطال تقنية متكررة.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | ثالثاً: الأمان والخصوصية                                 | -                        | -                        | -                        | -                        | -                        |
| 4 | أشعر بالأمان عند استخدام التطبيق لإجراء معاملات البنكية. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | أثق في قدرة البنك على حماية بياناتي الشخصية والمالية.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | رابعاً: سرعة الاستجابة                                   | -                        | -                        | -                        | -                        | -                        |
| 6 | خدمة العملاء تستجيب بسرعة عند الحاجة إلى حل المشكلات.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | خامساً: رضا العميل والولاء                               | -                        | -                        | -                        | -                        | -                        |

| م  | العبارة                                                  | غير موافق<br>بشدة        | غير<br>موافق             | محا<br>يد                | أوافق<br>ق               | أوافق<br>بشدة            |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7  | أنا راضٍ عن مستوى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8  | الخدمات الإلكترونية المقدمة تلي احتياجاتي المصرفية.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | سأستمر في استخدام خدمات هذا البنك الرقمي مستقبلاً.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | أوصي الآخرين بالتعامل مع هذا البنك الرقمي.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

This study aims to examine the impact of electronic service quality dimensions—security, ease of use, responsiveness, and system efficiency—on customer satisfaction in Saudi digital banks. The study adopts a descriptive analytical approach and uses an electronic questionnaire as the primary data collection instrument. The questionnaire was distributed to a random sample of users of digital banking applications in the Kingdom of Saudi Arabia. The theoretical framework is based on the Technology Acceptance Model (TAM) and the Expectation Confirmation Theory (ECT) to explain the relationship between the performance of digital banking applications and customer satisfaction. The study tests four main hypotheses to measure the direct effect of each electronic service quality dimension on customer satisfaction and continued use of digital banking services. The findings are expected to identify the key factors influencing customers' preference for digital banking over traditional banking services and to provide practical recommendations that support the competitiveness and continuous development of digital banks in Saudi Arabia.

**Keywords:** Electronic Service Quality, Digital Banks, Customer Satisfaction, System Efficiency, Digital Security, Ease of Use.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



## **The Impact of Electronic Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Banks in the Kingdom of Saudi Arabia**

**Prepared by:**

Mashael Saad Al-Qahtani

**Supervised by:**

Dr. Fayez Jarad

Dr. Faisal Abdulhamid

**Year:2026**