

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع التمويل السعودي

أسم الطالب

ولاء عبد العزيز حسن البشر اوي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
11	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1	
2	
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
14	2.3. المتغير التابع
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

15.....	2.5.الخاتمة
28.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

2. يُعد رضا العملاء أحد أهم مؤشرات النجاح والاستمرارية لأي منشأة خدمية، وتحديدًا في شركات التمويل التي تتعامل بشكل مباشر مع جمهور واسع من الأفراد والشركات. وقد أصبح من الضروري التركيز على جودة الخدمة المقدمة كعامل حاسم في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

3. شهد قطاع التمويل في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة نموًا متسارعًا من حيث عدد الشركات وتنوع المنتجات، مما رفع مستوى المنافسة، وخلق حاجة ملحة للتميز في تقديم الخدمة. هذه الخلفية تعكس واقعًا عمليًا يستوجب دراسة متأنية لتجربة العميل والعوامل المؤثرة في رضاه.

4. تبرز أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول جانبًا حساسًا يمس العلاقة بين الشركة والمستفيد، حيث أن جودة الخدمة لا تؤثر فقط في رضا العميل، بل في سمعته وانطباعه واستمراريته تعامله. وبالتالي فإن تحسين مستوى الخدمة يمكن أن يكون له أثر مباشر في زيادة الولاء وتحقيق النمو المستدام.

5. تم اختيار هذا الموضوع انطلاقًا من ملاحظات وتجارب ميدانية في بيئة العمل داخل إحدى شركات التمويل، حيث لوحظ وجود تفاوت في تقييم العملاء لتجربتهم بناءً على أسلوب الخدمة لا نوع المنتج، مما أثار التساؤل حول الجوانب الخدمية المؤثرة فعليًا في رضا العملاء.

6. بناءً على ما سبق، يسعى هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، من خلال دراسة تطبيقية تهدف إلى تقديم تصور علمي يمكن الاستفادة منه في تطوير الأداء وتحسين تجربة العميل في قطاع التمويل.

6.1. مشكلة الدراسة

في ظل التنافس المتزايد في قطاع التمويل، برزت أهمية جودة الخدمة كعنصر أساسي يؤثر في رضا العملاء. ورغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت هذا المفهوم في مجالات مختلفة، إلا أن هناك فجوات لا تزال قائمة، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، مما يستدعي تسليط الضوء عليها لفهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء بشكل أعمق في سياق شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية

6.1.1. فجوات على المستوى النظري

تتضح الفجوات النظرية في تباين تعريفات جودة الخدمة وطرق قياسها بين الباحثين، إضافة إلى اختلاف النماذج المعتمدة في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء. كما أن جزءاً من الأدبيات ركز على القطاعات العامة أو المصرفية، دون تناول كافٍ لقطاع التمويل بوصفه قطاعاً مستقلاً له خصائصه الإدارية والوظيفية.

6.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على الصعيد العملي، فتبرز الفجوات في محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت جودة الخدمة في شركات التمويل داخل السوق السعودي تحديداً. كما أن بعض الشركات لا تمتلك آليات دقيقة لقياس رضا العملاء بصورة دورية، مما يؤدي إلى نقص في البيانات الفعلية التي يمكن البناء عليها لتحسين الخدمة.

السؤال الرئيسي للدراسة

ما أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع التمويل بالسعودية؟

6.2. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تركيزها على موضوع جودة الخدمة في قطاع التمويل، وهو أحد المواضيع التي تمس بشكل مباشر تجربة العملاء وتؤثر على استمرارهم في التعامل مع الشركات. كما أن هذه الدراسة تسعى لسد فجوة معرفية في هذا المجال من خلال الربط بين الجانب النظري والتطبيقي لتحسين أداء الشركات وزيادة رضا العملاء.

6.2.1. على المستوى النظري:

تبرز أهمية الدراسة على المستوى النظري في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمة وربطها برضا العملاء، من خلال تقديم إطار نظري يساعد الباحثين على فهم العلاقة بين المتغيرين في سياق قطاع التمويل، وتوسيع نطاق النماذج المستخدمة خارج القطاعات التقليدية كالمصارف والفنادق

6.2.2. على المستوى التطبيقي:

أما على الصعيد التطبيقي، فتتمثل أهمية الدراسة في قدرتها على تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تساهم في تحسين ممارسات شركات التمويل، من خلال تسليط الضوء على النقاط التي تؤثر في رضا العملاء، ومساعدة الإدارات على تطوير السياسات والإجراءات بما يتماشى مع توقعات العملاء واحتياجاتهم

6.3. أسئلة الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، ووفقاً لأهداف البحث، يمكن صياغة أسئلة الدراسة على النحو التالي:

1. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركات التمويل بالسعودية من وجهة نظر العملاء؟
2. ما مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في شركات التمويل؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء؟
4. ما هي أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في رضا العملاء في قطاع التمويل؟

6.4. أهداف الدراسة

- 1 قياس مستوى جودة الخدمة في شركات التمويل من وجهة نظر العملاء.
- 2 التعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
- 3 تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- 4 تحديد الأبعاد الخدمية الأكثر تأثيراً في رضا العميل.
- 5 تقديم توصيات تساعد على تحسين جودة الخدمة في شركات التمويل.

6.5. فرضيات الدراسة

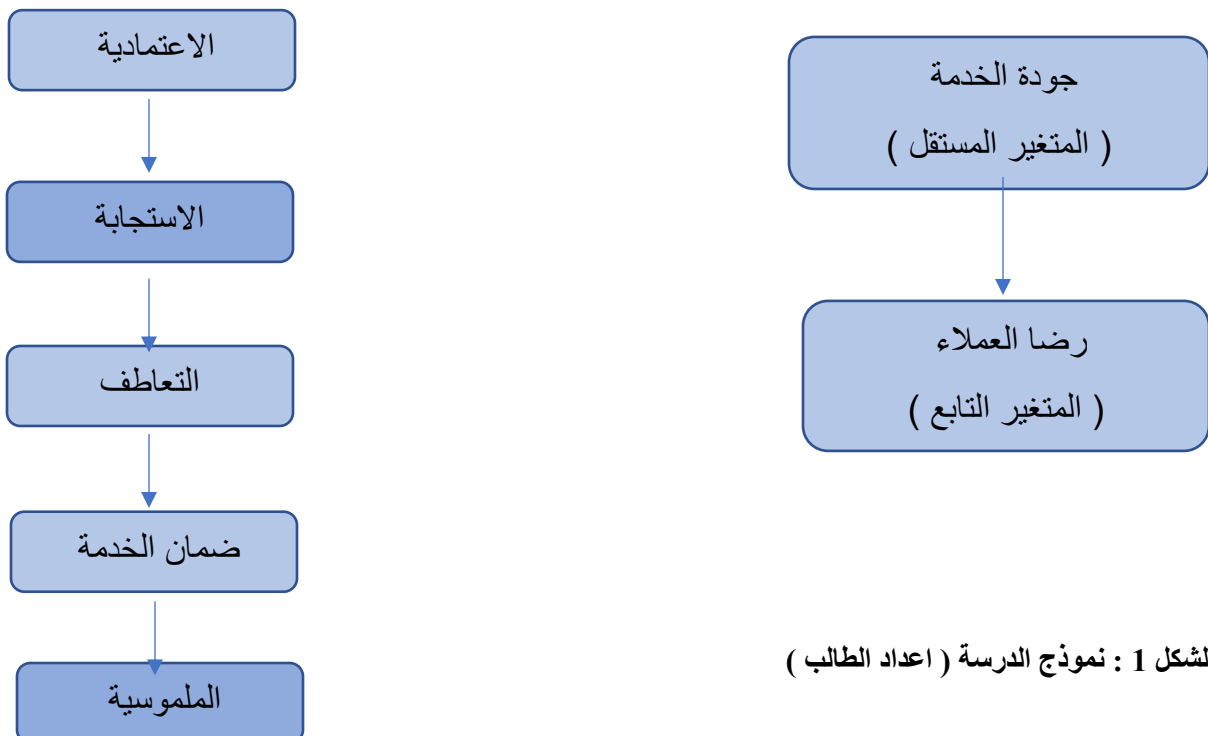
الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء في قطاع التمويل بالسعودية

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية في تقديم الخدمة ورضا العملاء.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة ورضا العملاء.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف ورضا العملاء.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضمان الخدمة ورضا العملاء.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية ورضا العملاء.

6.6. نموذج الدراسة



الشكل 1 : نموذج الدراسة (اعداد الطالب)

6.7. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد المناهج المناسبة لدراسة الظواهر كما هي في الواقع وتحليل العلاقة بين المتغيرات دون التدخل فيها. ويُستخدم هذا المنهج لفهم العلاقة بين جودة الخدمة. ورضا العملاء في قطاع التمويل

تم تصميم البحث ليستند إلى أسلوب كمي، وذلك من خلال استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد تم إعداد الاستبيان ليتضمن محورين: الأول يتعلق بأبعاد جودة الخدمة، والثاني بقياس رضا العملاء

سيتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة من عملاء إحدى شركات التمويل في المملكة العربية السعودية، بشرط أن يكونوا قد سبق لهم الاستفادة من الخدمات التمويلية

سيتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي. المتوسطات الحسابية، والانحراف SPSS ، وذلك من خلال تطبيق أدوات تحليلية مثل المعياري، ومعامل الارتباط، وتحليل التباين لاختبار الفرضيات

ومن الناحية الأخلاقية، سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. فقط، مع الحفاظ الكامل على خصوصية المشاركين وعدم الإضرار بهم بأي شكل من الأشكال

6.8. الدراسة الميدانية

تستهدف هذه الدراسة الميدانية عملاء شركات التمويل في المملكة العربية السعودية، ممن سبق لهم الاستفادة من خدمات تمويلية. سيتم اختيار العينة بشكل عشوائي من العملاء، مع الحرص على أن تكون البيانات .. سرية تماماً ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

: أداة جمع البيانات الأساسية هي الاستبيان، وتم تصميمه ليشمل ثلاثة أقسام رئيسية

القسم الأول خاص بالمعلومات الأساسية عن المشارك مثل الجنس والعمر ونوع الخدمة التمويلية التي استخدمها .

القسم الثاني يختص بقياس جودة الخدمة من خلال مجموعة عبارات توضح مدى التزام الشركة بالخدمة ودقتها واستجابتها السريعة واهتمام الموظفين بالعملاء، بالإضافة إلى شعور العميل بالأمان أثناء التعامل وجاذبية الفروع والمطبوعات. يتم تقييم هذه العبارات وفق مقياس تدريجي من "أعارض بشدة" إلى "أوافق بشدة"

القسم الثالث يقيس رضا العملاء عن تجربتهم مع الشركة، ويشمل عبارات تتعلق بالرضا العام، والاستعداد . للاستمرار بالتعامل مع الشركة، والرغبة في التوصية بها للآخرين

سيتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي لاستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل عبارة، ثم إجراء تحليل للارتباط بين جودة الخدمة ورضا العملاء للتأكد من صحة فرضيات الدراسة، واستخلاص النتائج والتوصيات التي يمكن أن تساعد شركات التمويل على تحسين مستوى خدماتها.

6.9. مخطط المشروع المقترح

يهدف المشروع إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع التمويل السعودي من خلال المرور بالمراحل التالية:

- إعداد الإطار النظري للدراسة الذي يشمل المقدمة، مشكلة البحث، أهدافه، أسئلته، وأهمية الدراسة.
- مراجعة الدراسات السابقة وتحليلها لربط المتغيرات وفهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تصميم الدراسة الميدانية واختيار عينة من عملاء شركات التمويل في المملكة العربية السعودية.
- إعداد أداة جمع البيانات (الاستبيان) وتوزيعه على العينة المستهدفة وجمع الاستجابات.
- إدخال البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة.
- مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة واستخلاص الاستنتاجات.
- تقديم التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء.
- إعداد التقرير النهائي لمشروع التخرج ورفعته وفق متطلبات الجامعة.

7. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

7.1. المقدمة:

يُعدُّ استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم الإطار النظري والتطبيقي لموضوع البحث، حيث يساهم في توضيح ما أنجزه الباحثون سابقًا، وإبراز أوجه الاتفاق والاختلاف، إضافةً إلى تحديد الفجوات المعرفية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها. وتكمن أهمية هذا الفصل في ربط موضوع أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع التمويل السعودي بما توصلت إليه الأدبيات ذات الصلة محليًا ودوليًا.

7.2. المتغير المستقل

حظي مفهوم جودة الخدمة باهتمام واسع منذ طرح نموذج **SERVQUAL** لباراسورامان وزملائه (1988)، الذي حدّد خمسة أبعاد رئيسية هي: الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، ضمان الخدمة، والملموسية. وقد اعتمدت العديد من الدراسات العربية والعالمية هذا النموذج كأساس لقياس جودة الخدمة في قطاعات متعددة.

- أظهرت دراسة السعيد (2022) حول جودة الخدمة المصرفية في السعودية أن جودة الخدمة تعد عاملاً حاسماً في تعزيز ولاء العملاء وزيادة رضاهم
 - بينما ركزت دراسة بن عمر والمرشدي (2024) على دور الابتكار والتطوير في رفع جودة الخدمة داخل شركات التأمين، وأكدت أن تحسين جودة الخدمة يسهم مباشرة في تحسين تجربة العميل.
 - كما أشارت مؤسسة النقد العربي السعودي (2023) إلى أهمية وضع ضوابط ومعايير لحماية العملاء وضمان جودة الخدمات المالية
- يتضح من ذلك أن جودة الخدمة ليست مفهومًا واحدًا، بل تتعدد أبعاده، مما يستوجب اختبار مدى تأثير كل بُعد على رضا العملاء في قطاع التمويل.

7.3. المتغير التابع

يُعدُّ رضا العملاء أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسات الخدمية، إذ يعكس مدى تطابق توقعاتهم مع ما يقدم من خدمات.

- توصلت دراسة الشمري (2021) في القطاع المالي السعودي إلى أن رضا العملاء يرتبط مباشرة بمستوى جودة الخدمة المقدمة، ويؤثر في نية الاستمرار في التعامل مع الشركة
- وأكدت دراسات عالمية أن رضا العملاء يُعدُّ عاملاً وسيطاً يساهم في بناء الثقة والولاء طويل المدى، خصوصاً في القطاعات التي تعتمد على التفاعل المباشر مع العملاء مثل التمويل والمصارف.

7.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

كشفت الدراسات عن وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة ورضا العملاء:

- أوضحت نتائج Parasuraman et al. (1988) أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة تفسر جزءاً كبيراً من تباين رضا العملاء
- في السياق السعودي، أكدت دراسة Alshammari (2021) أن جميع أبعاد جودة الخدمة ترتبط بشكل معنوي برضا العملاء في شركات التمويل.
- بينما أشارت بعض الدراسات إلى أن بعض الأبعاد (مثل التعاطف والاستجابة) قد تكون أكثر تأثيراً مقارنةً باللموسية في بيانات الخدمات المالية.

7.5. الخاتمة

خلص استعراض الأدبيات إلى أن جودة الخدمة تُعد من أبرز المحددات المؤثرة في رضا العملاء، وأن العلاقة بينهما مثبتة في مختلف القطاعات الخدمية. غير أن ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في سياق شركات التمويل السعودية تفتح المجال أمام البحث الحالي ليسد هذه الفجوة، ويقدم إطارًا عمليًا يمكن أن تستفيد منه الشركات لتعزيز رضا عملائها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

الملحق (1): استبيان البحث

تم إعداد هذا الاستبيان لقياس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في شركات التمويل، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من (1) أعارض بشدة إلى (5) أوافق بشدة. وُرّع الاستبيان إلكترونيًا على عينة من العملاء بهدف جمع البيانات وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة. يمكن الاطلاع على نموذج الاستبيان وملخص الردود عبر الرابط التالي:

<https://docs.google.com/forms/d/1YLXYsbjlv78RQUCGTKcTQEJjszec2ALG4FDC7LLcBys/edit#responses>

الملحق (2): جدول أدوات البحث

يُوضّح الجدول التالي أدوات البحث المستخدمة في هذه الدراسة، والغرض من استخدام كل أداة، وطريقة جمع البيانات وتحليلها:

م	أداة البحث	الوصف	الغرض من الاستخدام	طريقة جمع البيانات
1	استبيان إلكتروني	يتكون من مجموعة من الأسئلة المغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.	قياس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في شركات التمويل.	توزيع إلكتروني عبر نموذج Google Forms.
2	مراجعة الدراسات السابقة	تحليل الدراسات ذات العلاقة بمجال جودة الخدمة ورضا العملاء.	دعم الإطار النظري وتحديد الفجوة البحثية.	البحث في قواعد البيانات والمصادر الأكاديمية.
3	التحليل الإحصائي	استخدام برنامج Excel أو SPSS لتحليل نتائج الاستبيان.	اختبار الفرضيات وتفسير النتائج.	إدخال البيانات وتحليلها إحصائيًا.

Public

ملاحظات عامة حول أدوات البحث

تم اختيار أدوات البحث بعناية لضمان دقة وموثوقية النتائج، حيث ساهم الاستبيان الإلكتروني في جمع بيانات واقعية من أفراد العينة بشكل فعال وسريع، بينما ساعدت مراجعة الدراسات السابقة في بناء إطار نظري متين يدعم أهداف البحث. كما أُجري تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج وتفسيرها بما يخدم تحقيق أهداف الدراسة، ويعزز من موثوقية التوصيات المستقبلية.

قائمة المراجع

(بخط – Arial حجم 14 – محاذاة من اليمين)

1. إدريس، أحمد محمد. (2021). جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء في القطاع المالي السعودي. *المجلة العربية للإدارة*، 41(2)، 78.55–.
2. الصالح، نورة عبد الرحمن. (2020). تأثير جودة الخدمات على ولاء العملاء في شركات التمويل. *مجلة الاقتصاد والإدارة*، جامعة الملك عبد العزيز.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
4. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
5. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
6. الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. (2023). *تقارير أداء قطاع التمويل في المملكة العربية السعودية*. الرياض: منشآت.
7. البنك المركزي السعودي. (2022). *دليل حماية العملاء في المؤسسات المالية*. الرياض: البنك المركزي السعودي.

8. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

8.1. المقدمة

8.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

8.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

8.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

8.5. طريقة جمع البيانات

8.6. أنواع البيانات

8.7. إجراءات التحليل الإحصائي

8.8. الخاتمة

9. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

9.1. المقدمة

9.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

9.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

9.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

9.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

9.6. الخاتمة

10. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

10.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

10.2. توصيات الدراسة:

10.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة المراجع

بن عمر، ع.، و المرشدي، د. (2024). أثر الابتكار والتطوير في تحسين جودة المنتجات وزيادة رضا
تم الاسترجاع من 350-، 331(4) *المجلة العربية للإدارة*، 44. العملاء في شركات التأمين بالسعودية
<https://ijfaes.vsrp.co.uk/>

تقرير منشور. تم الاسترجاع من *الخيارات التمويلية للقطاع غير الربحي*. (2024). بنك الجزيرة
<https://www.bankaljazeera.com/>

السعيد، ن. (2022). جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك
، 115-134(2) *المجلة السعودية للعلوم الإدارية*، 38. التجارية في المملكة العربية السعودية

ساما. تم مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية. (2023). مؤسسة النقد العربي السعودي
الاسترجاع من
<https://www.rulebook.sama.gov.sa/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A
Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service
Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Alshammari, M. (2021). The Impact of Service Quality on Customer
Satisfaction in the Saudi Financial Sector. *International Journal of Business
and Management*, 16(3), 45–56.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v16n3p45>

