

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء بالتطبيق على بنك الراجحي بمدينة الرياض

ندى عبدالله الحبجي

233000914

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي

### جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... ٣

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| ٤  | ١,١. المقدمة:                                    |
| ٥  | ١,٢. مشكلة الدراسة:                              |
| ٥  | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري                  |
| ٥  | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي                |
| ٦  | ١,٣. أهمية الدراسة:                              |
| ٦  | ١,٣,١. على المستوى النظري:                       |
| ٦  | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:                     |
| ٧  | ١,٤. أسئلة الدراسة:                              |
| ٧  | ١,٥. أهداف الدراسة:                              |
| ٧  | ١,٦. فرضيات الدراسة:                             |
| ٧  | ١,٧. نموذج الدراسة:                              |
| ٨  | ١,٨. منهجية الدراسة:                             |
| ٨  | ١,٩. الدراسة الميدانية:                          |
| ٨  | ١,١٠. مخطط المشروع المقترح                       |
| ٩  | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                |
| ١٠ | ٢,١. المقدمة:                                    |
| ١٠ | ٢,٢. المتغير المستقل                             |
| ١٠ | ٢,٣. المتغير التابع                              |
| ١٠ | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع |
| ١١ | ٢,٥. الخاتمة                                     |
| ١١ | قائمة المراجع                                    |

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١.١. المقدمة:

شهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تحولات رقمية متسارعة نتيجة الاعتماد المتزايد على القنوات الإلكترونية والتطبيقات الذكية في تقديم الخدمات المالية. ومع توسع استخدام الخدمات الرقمية في بنك الراجحي بمدينة الرياض، أصبحت جودة التجربة الرقمية عاملاً حاسماً في تشكيل انطباعات العملاء ومستوى رضاهم عن الخدمات المصرفية. ورغم التطور التقني الملحوظ، إلا أن بعض العملاء قد يواجهون تحديات تتعلق بسهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، أو وضوح الإجراءات الرقمية، مما قد يؤثر بشكل مباشر على مستوى رضاهم واستمرارية تعاملهم مع البنك .

تناولت العديد من الدراسات مفهوم التجربة الرقمية باعتباره أحد العوامل المؤثرة في سلوك العملاء وولائهم للمؤسسات الخدمية. فقد أشارت دراسة (الشمري، ٢٠٢٣) إلى أن تحسين واجهات التطبيقات المصرفية يسهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتقليل الشكاوى التشغيلية. كما بينت دراسة (العتيبي، ٢٠٢٢) وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية وثقة العملاء في المؤسسات المالية. بينما ركزت دراسة (Al-Harbi, 2024) على دور التحول الرقمي في تعزيز القيمة المدركة لدى العملاء، مؤكدة أن التجربة الرقمية المتكاملة تؤثر بشكل مباشر في قرارات الاستخدام والاستمرار في التعامل مع المؤسسة.

على الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في القطاع المصرفي، إلا أن معظمها ركز على جودة الخدمة الإلكترونية بشكل عام دون التعمق في مفهوم التجربة الرقمية الشاملة بأبعادها المختلفة مثل سهولة الاستخدام، التفاعل، التصميم، والاستجابة الفورية. كما أن قلة من الدراسات تناولت بنك الراجحي تحديداً في سياق البيئة المحلية بمدينة الرياض، مما يبرز فجوة بحثية تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي وتستدعي إجراء دراسة ميدانية متخصصة.

تستهدف هذه الدراسة عملاء بنك الراجحي المستخدمين للخدمات الرقمية في مدينة الرياض، باعتبارهم الفئة الأكثر تفاعلاً مع التطبيقات المصرفية والقنوات الإلكترونية. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين جودة التجربة الرقمية لا ينعكس فقط على رضا العملاء، بل يسهم أيضاً في تعزيز تنافسية البنك وتقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بالخدمات التقليدية، مما يجعلها قضية استراتيجية في بيئة الأعمال الرقمية الحالية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة التجربة الرقمية على مستوى رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض، من خلال قياس العلاقة بين أبعاد التجربة الرقمية ومستوى الرضا العام، وتقديم توصيات عملية تساعد البنك على تطوير خدماته الرقمية بما يتوافق مع توقعات العملاء المتزايدة.

## ١,٢ . مشكلة الدراسة

مع التحول المتسارع نحو الخدمات المصرفية الرقمية، أصبح اعتماد العملاء على التطبيقات البنكية والمنصات الإلكترونية أمراً أساسياً لإجراء معاملاتهم اليومية. ويعد بنك الراجحي من أبرز البنوك التي تبنت التحول الرقمي في المملكة، إلا أن تباين تجارب المستخدمين يشير إلى وجود اختلافات في مستوى جودة التجربة الرقمية المقدمة، الأمر الذي قد يؤثر على رضا العملاء وثقتهم بالخدمات الإلكترونية. لذلك تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تبحث في مدى تأثير جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في سياق مصرفي واقعي بمدينة الرياض.

### ١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الأبحاث التي تركز على مفهوم التجربة الرقمية الشاملة داخل القطاع المصرفي السعودي، خصوصاً فيما يتعلق بربطها بشكل مباشر برضا العملاء.

### ١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، يواجه بعض العملاء تحديات في استخدام الخدمات الرقمية مثل تعقيد بعض الإجراءات أو بطء الاستجابة التقنية، مما يشير إلى وجود فجوة تطبيقية بين التطور التقني المتوقع وتجربة المستخدم الفعلية داخل البيئة المصرفية الرقمية.

ما مدى تأثير جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض؟

### ١,٣. أهمية الدراسة

١,٤.

٢. تعد جودة التجربة الرقمية من العوامل الأساسية التي تسهم في نجاح المؤسسات المصرفية في العصر الحديث، حيث أصبحت المنافسة تعتمد بشكل كبير على قدرة البنوك على تقديم تجربة رقمية سلسة ومتكاملة للعملاء.

### ٢,١,١. على المستوى النظري:

من خلال تقديم إطار نظري يربط بين جودة التجربة الرقمية ورضا العملاء في بيئة مصرفية سعودية. كما تساعد في توسيع نطاق الدراسات التي تناولت التحول الرقمي من منظور إداري واستراتيجي.

### ٢,١,٢. على المستوى التطبيقي:

٢,١,٣.

تتمثل الأهمية التطبيقية في تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها بنك الراجحي في تطوير منصاته الرقمية وتحسين تجربة المستخدم، مما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز الولاء المصرفي وتقليل الاعتماد على القنوات التقليدية ذات التكلفة المرتفعة.

٢,٢ . أسئلة الدراسة

٢,٣ . أهداف الدراسة

٢,٤ . فرضيات الدراسة

٢,٥ . نموذج الدراسة

٢,٦. منهجية الدراسة

٢,٧. الدراسة الميدانية

٢,٨. مخطط المشروع المقترح

### ٣. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٣,١. المقدمة:

٣,٢. المتغير المستقل

٣,٣. المتغير التابع

٣,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٣,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع