

التكليف رقم 2) أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية

1. أسئلة البحث

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية؟

ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك السعودية؟

ما أثر التحول الرقمي على رضا العملاء؟

2. أهداف البحث

التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

قياس أثر التحول الرقمي على رضا العملاء

تقديم توصيات لتطوير الخدمات المصرفية

3. فرضيات البحث

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا العملاء

4. نموذج البحث

المتغير المستقل: التحول الرقمي

↓

المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية (الموثوقية، سرعة الخدمة، سهولة الوصول، الاستجابة، رضا العملاء)

5. مكان التطبيق المقترح

تطبيق الدراسة على عينة من عملاء البنوك السعودية مثل بنك الأول، البنك الأهلي السعودي، مصرف الراجحي، وبنك الرياض

6. منهجية البحث

SPSS. المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة إلكترونية وتحليل البيانات ببرنامج

7. المخطط المقترح

الفصل الأول: الإطار العام

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: المنهجية

الفصل الرابع: النتائج

الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

جدول المحتويات 8.

Word. يُحدَّث تلقائياً بعد اكتمال المشروع في

(APA) قائمة المراجع 9.

Alharbi, A. (2023). Digital Transformation in Saudi Banking.

Vial, G. (2021). Understanding digital transformation.