

اسئلة البحث :

- ١- ما أثر جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض؟
- ٢- ما مستوى جودة خدمة العملاء المقدمة في البنك من وجهة نظر العملاء؟
- ٣- ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة؟
- ٤- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء؟
- ٥- ما أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على رضا العملاء؟
- ٦- هل يقدم موظفو البنك الخدمة بسرعة وكفاءة؟
- ٧- هل يتعامل الموظفون مع العملاء باحترام ولباقة؟
- ٨- هل يوفر البنك حلولاً مناسبة لمشكلات العملاء؟
- ٩- هل الخدمات الإلكترونية في البنك سهلة الاستخدام؟
- ١٠- هل يلتزم البنك بالمواعيد والدقة في تقديم الخدمة؟
- ١١- هل تشعر بالأمان والثقة أثناء التعامل مع البنك؟

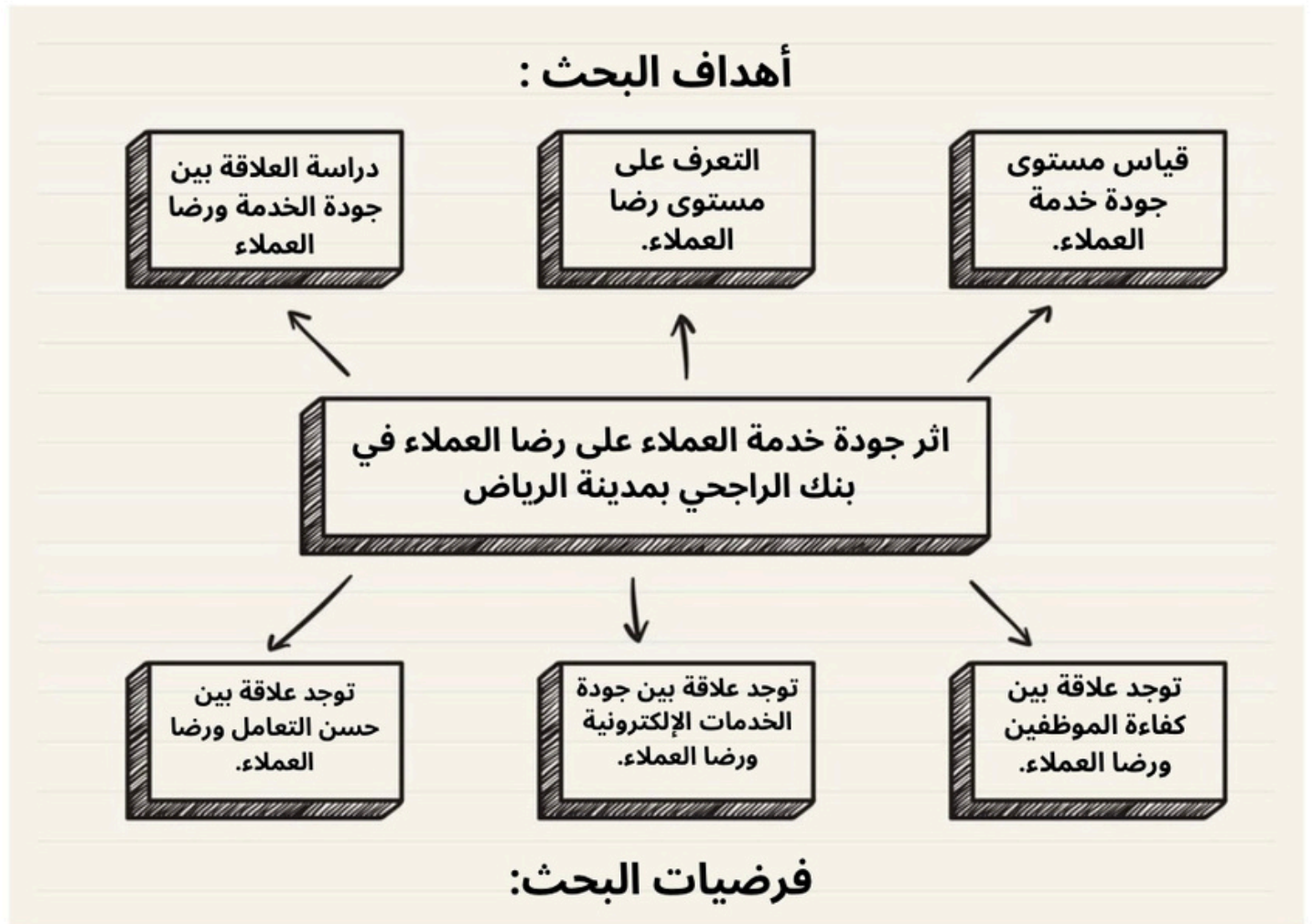
أهداف البحث :

- ١- التعرف على أثر جودة خدمة العملاء على مستوى رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض
- ٢- قياس مستوى جودة خدمة العملاء المقدمة في البنك.
- ٣- التعرف على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.
- ٤- دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- ٥- تحديد أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على رضا العملاء.
- ٦- التعرف على مدى كفاءة موظفي خدمة العملاء في تلبية احتياجات العملاء.
- ٧- قياس أثر سرعة الاستجابة وحل المشكلات على رضا العملاء.
- ٨- تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك ومدى تأثيرها على رضا العملاء.
- ٩- تقديم توصيات تساعد البنك على تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء

فرضيات البحث :

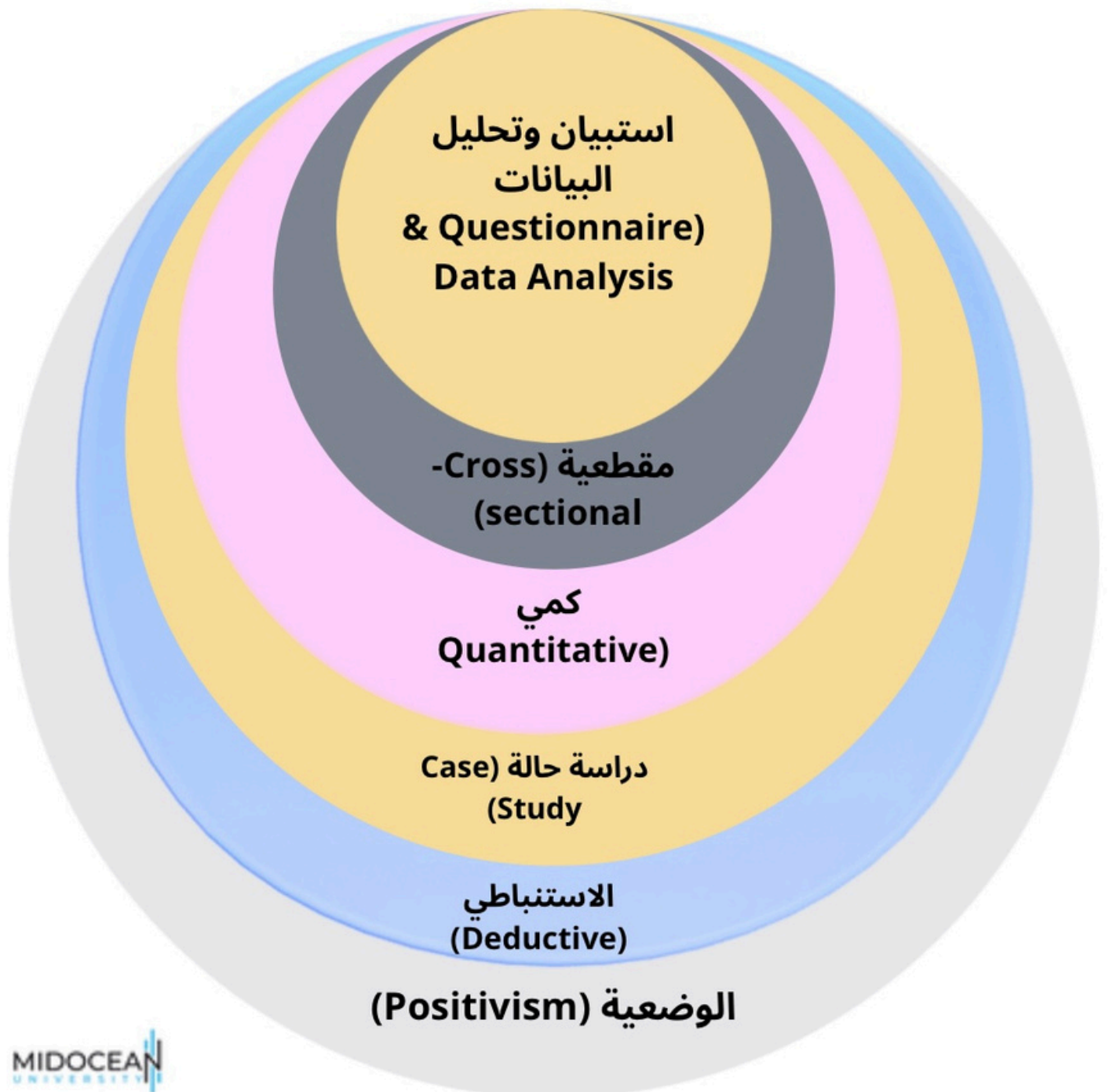
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض
- ٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تقديم الخدمة ورضا العملاء.
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة موظفي خدمة العملاء ورضا العملاء.
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حسن تعامل الموظفين ورضا العملاء.
- ٥- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء.
- ٦- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حل مشكلات العملاء بسرعة ورضا العملاء.
- ٧- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة والأمان في الخدمات المصرفية ورضا العملاء.
- ٨- تؤثر جودة خدمة العملاء بشكل إيجابي في استمرار العملاء بالتعامل مع البنك

نموذج البحث :



منهجية البحث :

فلسفة البحث: الوضعية (Positivism)
منهج البحث: الاستنباطي (Deductive)
استراتيجية البحث: دراسة حالة (Case Study)
اختيار البحث: كمي (Quantitative)
الأفق الزمني: مقطعية (Cross-sectional)
تقنيات وإجراءات البحث: استبيان وتحليل البيانات (Questionnaire & Data Analysis)



الدراسة الميدانية :

تهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على أثر جودة خدمة العملاء على مستوى رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض، وذلك من خلال جمع البيانات من عينة من العملاء وتحليل آرائهم حول مستوى الخدمات المقدمة من البنك.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من أكثر المناهج ملاءمة للدراسات الإدارية والخدمية، حيث يساعد على وصف الظاهرة وتحليلها بصورة دقيقة للوصول إلى نتائج واقعية تدعم أهداف البحث.

وقد تم اختيار عينة عشوائية من عملاء البنك بمدينة الرياض، بهدف الحصول على معلومات وبيانات تعكس آراء العملاء تجاه جودة الخدمة ومدى رضاهم عن الخدمات المصرفية المقدمة. كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث اشتمل على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بسرعة تقديم الخدمة، وكفاءة الموظفين، وحسن التعامل مع العملاء، والاستجابة للشكاوى، إضافة إلى جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك.

وتم توزيع الاستبيان على العملاء وجمع الإجابات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل الارتباط؛ لمعرفة العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء.

وركزت الدراسة الميدانية على عدد من المحاور الأساسية، وهي:

- سرعة تقديم الخدمة.
 - كفاءة موظفي خدمة العملاء.
 - حسن التعامل واللباقة.
 - سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات.
 - جودة الخدمات الإلكترونية.
 - مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية.
- ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة الميدانية في توضيح مدى تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد بنك الراجحي على تحسين جودة خدماته وتعزيز رضا العملاء والمحافظة عليهم في ظل المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي

المراجع :

إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء،

أحمد ماهر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018.

إدارة الخدمات المصرفية،

طارق عبد العال حماد، الدار الجامعية، القاهرة، 2017.

تسويق الخدمات المصرفية،

محمد فريد الصحن، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2019.

إدارة علاقات العملاء،

حسن علي أبو قحف، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2016.
الجودة في المؤسسات الخدمية،

خالد عبد الرحيم العامري، دار وائل للنشر، عمّان، 2020.