



تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء للخدمات المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان

سارة حسين حملي

2021204408

مشروع تخرج - 2

كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الملاحق

مقدمة أستيبيان

تعد جودة خدمة العملاء من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء واستمرارية علاقتهم مع المؤسسات المالية. إن تقديم خدمة متميزة للعملاء يعزز من ولائهم ويؤثر إيجابياً على سمعة المؤسسة وقدرتها على الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد. في هذا السياق، يعتبر مصرف الراجحي من أبرز المصارف في المملكة العربية السعودية، حيث يسعى باستمرار لتقديم خدمات مالية متكاملة تلبي توقعات العملاء وتفوقها.

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مصرف الراجحي بمدينة جازان. سيتم التركيز على تقييم مختلف أبعاد جودة الخدمة مثل سرعة الاستجابة، الكفاءة، التواصل، والاهتمام الشخصي بالعملاء. نأمل من خلال هذا الاستبيان أن نحصل على رؤى واضحة تسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز مستوى رضا العملاء.

نشكركم على تخصيص الوقت للإجابة على هذا الاستبيان، ونؤكد أن جميع الإجابات ستظل سرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (x) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن : أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة. ☐
من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة. ☐

٣-المستوى التعليمي: ثانوي. ☐ بكالوريوس ☐

ماجستير ☐ دكتورة. ☐

٤-سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات. ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐

من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة. ☐ أكثر من ١٥ سنة. ☐

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
خدمة العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل مصر الراجحي في مدينة جازان	خدمة العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل مصر الراجحي في مدينة جازان	12 عبارة	الجابري محمد علي 2012 منصوو فؤاد 2017

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
جودة خدمة العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان						
1	ما مدى رضاك عن سرعة استجابة موظفي البنك لطلباتك					
2	إلى أي مدى يتمتع الموظفون البنك الخدمة والمهارة في التعامل مع عملائهم					
3	كيف تقيم مدى الاهتمام والعناية التي يظهرها موظفي البنك تجاه عملائها					
4	ما رأيك في ماذا توفر تسهيلات المادية مثل المباني والأجهزة والمعدات في البنك					
5	كيف تقيم مدى سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال الفروع أو القنوات الإلكترونية					
6	بشكل عام مامدى رضاك جودة الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي بمدينة جازان					
رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل مصرف الراجحي في مدينة جازان						
7	ما مدى رضاك عن سرعة وسهول التي تتم المعاملات البنكية من قبل مصرف الراجحي في مدينة جازان					
8	كيف تقيم مستوى الخدمات والمنتجات المصرفية المتاحة في المصرف					
9	إلى أي مدى تشعر بالرضا عن طريقة التعامل الموظفين المصرف معك					
10	كيف تقيم مدى الاهتمام الذي يظهر المصرف يحل مشكلات تلبية إحتياجاتك					
11	مامدى رضاك عن جلسة الخدمات المصرفية المقدمة بشكل عام					
12:	ما رأيك في مدى توفر التسهيلات المادية في البنك					

٣. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 المقدمة

يستعرض هذا الفصل المنهجية المعتمدة في دراسة “تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء للخدمات المقدمة في مصرف الراجحي بمدينة جازان.” حيث يركز على التعريفات الإجرائية للمتغيرات الأساسية، وتصميم البحث، وجمع البيانات وتحليلها، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموثوقية عالية.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تشكل التعريفات الإجرائية للمتغيرات أساساً مهمة للبحث، حيث تتيح للباحثين قياس المفاهيم بطريقة دقيقة ومحددة، مما يساهم في موثوقية ووضوح النتائج.

3.2.1 جودة خدمة العملاء

التعريف الإجرائي: يقصد بجودة خدمة العملاء المستوى الذي يحقق من خلاله المصرف رضا العملاء، وذلك من خلال تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والاستجابة لاحتياجات العملاء في الوقت المناسب. تتضمن جودة الخدمة عناصر أساسية مثل السرعة في الاستجابة، وفهم احتياجات العميل، وتقديم الدعم اللازم بما يتناسب مع توقعات العملاء ويعزز ولاءهم للمصرف. (الجابري محمد علي، منصور فؤاد).

3.2.2 رضا العملاء

التعريف الإجرائي: يشير رضا العملاء إلى مدى شعور العملاء بالرضا والقبول تجاه الخدمات المقدمة لهم في مصرف الراجحي بجازان. يتم قياس هذا المتغير من خلال استقصاء آراء العملاء حول جوانب مختلفة من الخدمة، مثل الجودة، والاهتمام الشخصي، وسرعة الاستجابة، وقدرتهم على تلبية احتياجاتهم، مما يساهم في تعزيز العلاقة بين المصرف والعملاء وزيادة ولاءهم. (الجابري محمد علي، منصور فؤاد).

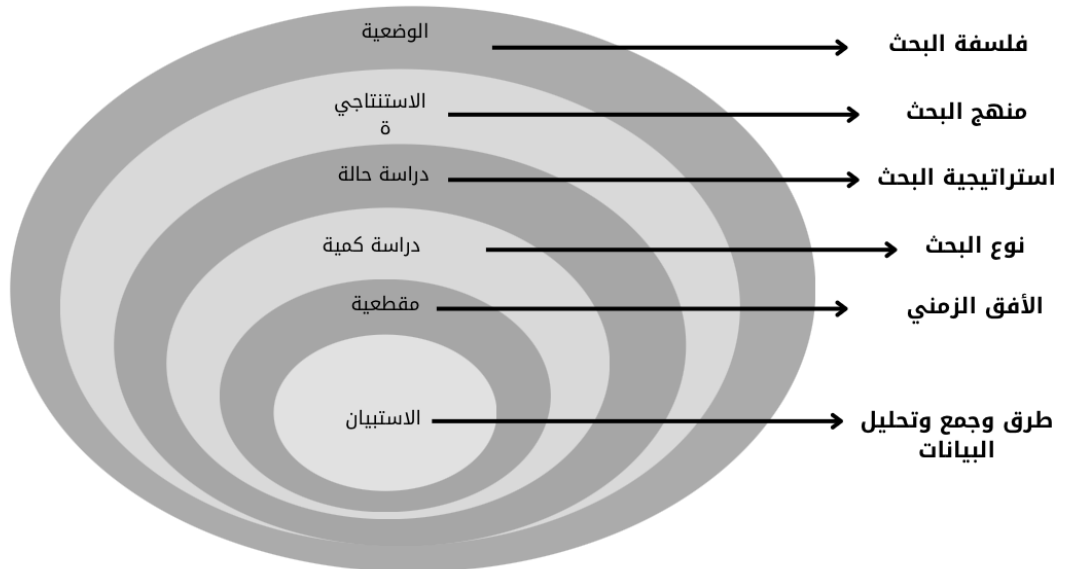
٣.٣ تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية



الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان

٣.٤ مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

تُعتبر عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من العناصر الأساسية في البحوث العلمية، حيث تعتمد التحليلات الإحصائية على البيانات المجمعة منها، لذلك، يجب على الباحثين الالتزام بالدقة والموضوعية في اختيار عينة البحث وطرق أخذها لضمان تمثيل البيانات بشكل صحيح للمجتمع المستهدف، مما يسهم في الحصول على نتائج بحثية موثوقة، في هذا القسم، سيتم توضيح مجتمع الدراسة وعينة البحث وتقنيات أخذ العينة.

٣.٤.١ مجتمع الدراسة

القطاع	التصنيفات	عدد الموظفين
تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء للخدمات المقدمة في مصرف الراجحي بمدينة جازان	الإدارة العليا	٣
	الموظفين	٣٥

جدول رقم: ١

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

٣.٤.٢ عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
نستهدف الإداريين و الموظفين في القطاع الخاص الخدمات المقدمة في مصرف الراجحي بمدينة جازان	٣٠ موظف

جدول رقم: ٢

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم اعتماد الطريقة الاحتمالية في أخذ العينة، وتحديدًا باستخدام تقنية “العينات العشوائية البسيطة”، لاختيار المشاركين في الدراسة. يهدف هذا الأسلوب إلى ضمان تمثيل عشوائي وشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة، مما يعزز من موضوعية النتائج ودقتها.

3.5 طريقة جمع البيانات

تمت عملية جمع البيانات وتحليلها باستخدام تقنيات إحصائية، بهدف تحويل البيانات الأولية إلى معلومات تساهم في توضيح العلاقة بين المتغير المستقل “جودة خدمة العملاء” والمتغير التابع “رضا العملاء” في مصرف الراجحي بمدينة جازان، حيث يتيح هذا التحليل فهم مدى تأثير جودة الخدمة على مستوى رضا العملاء في بيئة المصرف.

3.5.1 جودة خدمة العملاء

اعتمد الباحث في قياس المتغير المستقل “جودة خدمة العملاء” على استبانة مستندة إلى أعمال الجابري محمد علي ومنصور فؤاد. تم توزيع أسئلة الاستبانة على أبعاد جودة الخدمة المختلفة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، مما يتيح الحصول على تقييمات دقيقة وآراء شاملة من المشاركين حول جودة خدمة العملاء في مصرف الراجحي، ومدى تأثيرها على رضاهم.

المتغير المستقل			
المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
جودة خدمة العملاء	جودة خدمة العملاء	12 عبارة	(الجابري محمد علي، منصور فؤاد).

جدول رقم: ٣

3.5.2 رضا العملاء

اعتمد الباحث على استبانة مبنية على أعمال الجابري محمد علي ومنصور فؤاد لقياس المتغير التابع "رضا العملاء". وقد تضمنت الاستبانة 15 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي: جودة الخدمة، التفاعل الشخصي، والاستجابة لاحتياجات العملاء. تم تصميم العبارات بحيث تغطي الجوانب الأساسية التي تؤثر على رضا العملاء، حيث جرى استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لتقييم انطباعات المشاركين حول تجاربهم مع الخدمات المقدمة، بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس مستوى رضاهم وتفاعلهم الإيجابي مع المصرف.

المتغير التابع

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
رضا العملاء	رضا العملاء	12 عبارة	(الجابري محمد علي، منصور فؤاد).

جدول رقم: ٣

المصدر: الطالب، ٢٠٢٤

3.6 أنواع البيانات

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية تم جمعها من قبل الباحث وبيانات ثانوية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالتالي

3.6.1 البيانات الأولية

إعداد استبيانات موجهة إلى الموظفين والمسؤولين في مختلف القطاعات في مدينة الرياض لقياس تأثير التحول الرقمي بأبعاده التكنولوجي البشري التنظيمي على أدائهم الوظيفي إجراء مقابلات مع مختصين في مجال التقنية وإدارة الموارد البشرية لفهم تأثير التحول الرقمي على الإنتاجية والتحفيز والتفاعل مع التكنولوجيا في بيئات العمل مناقشات مع مسؤولي القطاعين العام والخاص لمراجعة كيفية تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي بهدف تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق تطلعات المنظمات في الرياض

3.6.2 البيانات الثانوية

مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي في بيئات العمل خاصة في الرياض أو مدن مماثلة تحليل استراتيجيات التحول الرقمي المستخدمة في بلدان أخرى ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي من حيث تحسين الإنتاجية التحفيز وزيادة التفاعل مع التكنولوجيا الاستفادة من الإحصائيات المتاحة من مصادر رسمية حول انتشار التحول الرقمي ونتائجه في تعزيز أداء الموظفين وتحقيق الكفاءة في المؤسسات المختلفة

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة ولقد تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة حيث يساعد ذلك الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة وتعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها كما أن اختبارات الصدق التحليل العاملي الاستكشاف تستخدم لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه بينما تقوم

اختبارات الثبات اختبار كرو نباخ ألفا بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت بالأفراد المشاركين في الدراسة

3.8 الخاتمة

تم في الفصل الثالث عرض منهجية البحث والتي تضمنت المقدمة التعريفات الإجرائية تصميم البحث مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات كما تناولت أيضا طريقة جمع البيانات أنواع البيانات وطرق تحليل البيانات وانتهت بالخاتمة