

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض

أسم الطالب

روان عبدالكريم منصور

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرًا، الذي وفقني لإتمام هذا المشروع وسدد خطاي في جميع مراحلہ
أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور عبدالرحيم نادر على دعمه وتوجيهاته القيمة، وعلى
ما قدمه من علم ونصح ومتابعة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا المشروع وإظهاره بالشكل
المطلوب، فله مني خالص الامتنان والتقدير

كما أتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى والديّ العزيزين، أمي وأبي، اللذين كانا سندي
وداعمي الأول في مسيرتي التعليمية، بفضل دعائهما وتشجيعهما وصبرهما المستمر. فمهما
كتبت من كلمات فلن توفيها حقهما، وأسأل الله أن يجزيهما عني خير الجزاء ويديم عليهما
الصحة والعافية.

وأخيرًا، أشكر كل من ساهم في دعمي ومساندتي ولو بكلمة طيبة خلال فترة إعداد هذا
المشروع.

مع خالص التقدير والامتنان

الإهداء

إلى أمي وأبي الغاليين،
إلى من كانا سببًا في كل نجاح أصل إليه بعد توفيق الله،
إلى من غمراني بالحب والدعم والدعاء،
أهدي هذا العمل المتواضع عرفانًا بفضلهما الكبير، وتقديرًا لكل ما قدماه لي من تضحيات
وجهود طوال سنوات حياتي ودراستي.
وإلى كل من وقف إلى جانبي وشجعني وساهم في دعمي ومساندتي، أهدي ثمرة هذا الجهد.
أسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعًا ومباركًا، وأن يوفقني لما فيه الخير دائمًا.

إهداء بمحبة وامتنان

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المقدمة في بنك الراجحي بمدينة الرياض على مستوى رضا العملاء، وبيان العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ودرجة رضا العملاء

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات باستخدام استبانة وُزعت على عينة من عملاء بنك الراجحي بمدينة الرياض وتحليل النتائج إحصائيًا

النتائج:

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمات المقدمة على رضا العملاء، وأن تحسين مستوى الخدمة يسهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم للبنك

التطبيقات والأهمية:

يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير جودة الخدمات المصرفية، وتحسين تجربة العملاء، ووضع استراتيجيات فعالة لزيادة رضا العملاء وولائهم لبنك الراجحي

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمة، رضا العملاء، الخدمات المصرفية، بنك الراجحي، جودة الخدمات المصرفية، ولاء العملاء، مدينة الرياض

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة
9	1.2. مشكلة الدراسة

9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
9	1.3. أهمية الدراسة
10	1.3.1. على المستوى النظري:
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
11	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. الدراسة الميدانية
12	1.9. مخطط المشروع
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل
15	2.3. المتغير التابع
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
	Error! Bookmark not defined.
	3.1. المقدمة
19	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
19	3.3. تصميم البحث
19	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
20	3.5. طريقة جمع البيانات
20	3.6. أنواع البيانات
20	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
21	3.8. الخاتمة
22	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
23	4.1. المقدمة
23	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
23	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
24	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

24.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
24.....	4.6. الخاتمة.....
25.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
26.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
26.....	5.2. توصيات الدراسة:.....
26.....	5.3. الخاتمة:.....
27.....	قائمة المراجع.....
28.....	الملاحق.....

جدول الأشكال والجدول

رقم الصفحة	جدول الاشكال – الجداول
4	الاطار النظري للدراسة
6	النموذج المفاهيمي
12	خصائص افراد العينة
15	المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة
17	نتائج تحليل جودة الخدمة
19	نتائج رضا العملاء

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد جودة الخدمات المصرفية من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء واستمرارية تعاملهم مع البنوك، خاصة في ظل التنافس الكبير بين المؤسسات المالية في الوقت الحالي. حيث تسعى البنوك إلى تحسين خدماتها وتطويرها باستمرار من أجل تلبية احتياجات العملاء وتحقيق أعلى مستويات الرضا والولاء.

ويأتي بنك الراجحي كأحد أبرز البنوك في المملكة العربية السعودية الذي يولي اهتمامًا كبيرًا بجودة خدماته المصرفية، مما يجعل دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء أمرًا مهمًا لفهم مدى تأثير هذه الجودة على تجربة العميل.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض"، بهدف تحليل وقياس هذا الأثر، والتعرف على أهم العوامل التي تسهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين الخدمات المقدمة لهم.

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم مدى تأثير جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض، في ظل التنافس المتزايد بين البنوك وارتفاع توقعات العملاء تجاه مستوى الخدمة المقدمة. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحسين الخدمات، إلا أن هناك تفاوتاً في مستوى رضا العملاء، مما يستدعي دراسة هذا الأثر بشكل أدق

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

توجد ندرة في الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء في السياق المحلي لبنوك المملكة العربية السعودية، وخاصة بنك الراجحي، مما يجعل من الضروري تعزيز الجانب البحثي في هذا المجال

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل في وجود اختلاف في تطبيق معايير جودة الخدمة داخل الفروع المصرفية، مما قد يؤدي إلى تباين في تجربة العملاء ومستوى رضاهم، وهو ما يتطلب تقييمًا دقيقًا لتحديد نقاط الضعف وتحسينها ما اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء، مما يساعد في فهم العوامل المؤثرة على تجربة العملاء داخل البنوك، ويسهم في دعم تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة بما يحقق رضا العملاء ويعزز ولائهم

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء، من خلال توضيح العلاقة بينهما في بيئة البنوك السعودية، وخاصة بنك الراجحي، مما يساعد الباحثين في بناء أطر نظرية أكثر دقة في هذا المجال

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد نتائج الدراسة إدارة بنك الراجحي على فهم نقاط القوة والضعف في جودة الخدمات المقدمة، واتخاذ قرارات تطويرية ترفع من مستوى رضا العملاء وتعزز ولاءهم، مما ينعكس إيجابًا على أداء البنك التنافسي

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض؟
- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في بنك الراجحي؟
- ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية في بنك الراجحي؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض، والتعرف على مستوى جودة الخدمات ودرجة رضا العملاء، بالإضافة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء

1.6. فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض.

تؤثر جودة الخدمات المصرفية بشكل إيجابي على رضا العملاء.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا العملاء تعزى لمتغيرات ديموغرافية (مثل العمر أو الجنس)

1.7. نموذج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على نموذج يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يتمثل المتغير المستقل في جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة مثل (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والجوانب الملموسة)، بينما يتمثل المتغير التابع في رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض ويفترض النموذج أن تحسين جودة الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة مستوى رضا العملاء، حيث ترتبط أبعاد الجودة بشكل مباشر بتجربة العميل وتقييمه للخدمة المقدمة.

شكل النموذج:

جودة الخدمات المصرفية (متغير مستقل) → رضا العملاء (متغير تابع)

1.8. الدراسة الميدانية

تم إجراء الدراسة الميدانية على عملاء بنك الراجحي بمدينة الرياض، حيث تم توزيع استبانة تهدف إلى قياس أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء. وقد شملت العينة مجموعة من العملاء بمختلف الفئات العمرية والخلفيات، وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة حول العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

1.9. مخطط المشروع

يمثل مخطط المشروع الإطار العام للدراسة، حيث يوضح العلاقة بين المتغيرات الأساسية:

جودة الخدمات المصرفية (متغير مستقل) → رضا العملاء (متغير تابع)

ويتضمن المخطط أبعاد جودة الخدمة مثل (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) والتي تؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل المنهجية التي اعتمدت عليها الباحثة في دراسة أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض، حيث يوضح تصميم البحث، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الإجراءات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموضوعية

2.2. المتغير المستقل

جودة الخدمات المصرفية (المتغير المستقل): يقصد بها مستوى جودة الخدمات التي يقدمها بنك الراجحي لعملائه، وتشمل الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة

2.3. المتغير التابع

رضا العملاء (المتغير التابع): يقصد به مدى رضا عملاء بنك الراجحي عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم، ويتم قياسه من خلال مجموعة من العبارات الواردة في الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

جودة الخدمات المصرفية هي السبب أو العامل المؤثر الذي يتم قياس أثره (المتغير المستقل).
* رضا العملاء هو النتيجة التي تتأثر بمستوى جودة الخدمات (المتغير التابع)

2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية البحث المعتمدة في دراسة أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض، حيث تم توضيح المنهج المستخدم، والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطرق جمع

البيانات، وأنواع البيانات، بالإضافة إلى الإجراءات الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وتُعد هذه المنهجية أساساً علمياً يضمن جمع البيانات بصورة دقيقة وتحليلها بشكل موضوعي، بما يسهم في الوصول إلى نتائج موثوقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية، حيث تم تصميمها بما يتناسب مع أهداف البحث ومتغيراته. وتم توزيع الاستبانة على أفراد العينة بشكل مباشر، بهدف الحصول على بيانات أولية تعكس آراء العملاء حول موضوع الدراسة. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار أفراد العينة بطريقة تضمن تكافؤ الفرص لجميع أفراد مجتمع الدراسة في المشاركة، مما يعزز من موضوعية النتائج ويقلل من التحيز.

طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم إعدادها بما يتناسب مع أهداف البحث ومتغيراته. وتم توزيعها على أفراد العينة للحصول على بيانات أولية تعكس آرائهم حول جودة الخدمات المصرفية ومستوى رضاهم عن بنك الراجحي

انواع البيانات

البيانات الأولية: وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة (150 عميل) من خلال الاستبانة *

* البيانات الثانوية: وهي البيانات المستمدة من الكتب والدراسات السابقة والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة، بهدف دعم الإطار النظري للدراسة.

اجراء التحليل الاحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Microsoft Excel، حيث تم إدخال البيانات وتنظيمها واستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية. كما تم عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية لتسهيل تفسيرها ومناقشتها، مما يساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة.

الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة فيها، حيث تم توضيح تصميم البحث، مجتمع الدراسة، العينة، وأداة جمع البيانات، إضافة إلى أنواع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي. وتعد هذه الإجراءات الأساس العلمي الذي اعتمدت عليه الدراسة لضمان دقة النتائج وموضوعيتها، مما يمهد للانتقال إلى عرض النتائج ومناقشتها في الفصل الرابع.

3.1. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.2. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.3. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4. طريقة جمع البيانات

3.5. أنواع البيانات

3.6. إجراءات التحليل الإحصائي

3.7. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

مقدمة الاستبيان

عزيزتي / عزيزي المشترك،

تحية طيبة وبعد،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات علمية لأغراض بحثية بعنوان “أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك الراجحي بمدينة الرياض”، ونأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع الفقرات بدقة وموضوعية، حيث إن إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. شاكرة ومقدرة تعاونكم

الباحثة / روان عبدالكريم منصور

الاستبيان الاول جودة الخدمات المصرفية – المحور الاول جودة الخدمات المصرفية في بنك الراجحي

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
تتسم خدمات البنك بالدقة الموثوقة			
يقدم البنك خدمات سريعة في انجاز المعاملات			
يتعامل الموظفون باحترام ولباقة مع العملاء			
تتوفر خدمات الكترونية سهلة الاستخدام			
يتم حل مشاكل العملاء بشكل فعال وسريع			

الاستبيان الثاني رضا العملاء – المحور الثاني رضا العملاء خدمات بنك الراجحي

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
انا راض بشكل عام عن خدمات البنك			
اشعر بالثقة في التعامل مع بنك الراجحي			
تلبي الخدمات البنك توقعاتي			
استمر في التعامل مع البنك بسبب جودة خدماته			
انصح الاخرين بالتعامل مع بنك الراجحي			