

برنامج دكتوراه التسويق مهارات بحثية ٣. الدكتوراة سنية سبع

عرض المشكلة البحثية وأسلوب صياغتها
ومدى نجاح الباحث في إختيارها
صياغة مشكلة بحثية لدراسة مقترحة من إختياري

إعداد: مجدي يوسف أحمد علي



مهارات بحثية ٣ . تكليف المحاضرة الثالثة

مهارات بحثية ٣. تكليف المحاضرة الثالثة



عرض المشكلة البحثية وأسلوب صياغتها
ومدى نجاح الباحث في إختيارها



أثر جودة الخدمات البنكية على رضا وثقة العملاء في البنوك
السعودية: دراسة حالة مصرف الراجحي

https://sjcf.journals.ekb.eg/article_434078_df5772a5a447b1674e6e467cbfa33cc6.pdf

إعداد:

بسام محمد المرامحي

باحث بكلية إدارة الأعمال - جامعة جدة - المملكة العربية السعودية

د. عبداللطيف أسامه صابر

مدرس بكلية إدارة الأعمال - جامعة جدة - المملكة العربية السعودية

نُشرت الدراسة في يونيو ٢٠٢٥م في المجلة العلمية التي تصدرها كلية التجارة بجامعة أسيوط - المجلد (٤٥) - العدد (٨٤). بناءً على تكليف المحاضرة الثالثة لمادة مهارات بحثية ٣ - تقديم الدكتوراة سنوية سبع، سأقوم بعرض المشكلة البحثية وأسلوب صياغتها ومدى نجاح الباحثين في إختيارها.

2

تكليف المحاضرة الثالثة



3

مهارات بحثية ٣ - تكليف المحاضرة الثالثة

تمحورت المشكلة البحثية في هذه الدراسة حول تحديد مدى تأثير أبعاد جودة الخدمات البنكية على تحقيق رضا العملاء في البنوك السعودية من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي، وذلك في ظل التطورات التكنولوجية والمنافسة المتزايدة والتوقعات المتطورة للعملاء في القطاع المصرفي السعودي، مما يستدعي استكشاف وتحليل هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

تمت صياغة المشكلة البحثية في شكل سؤال مباشر: "ما أثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء في البنوك السعودية؟". وأشار الباحثان إلى أن أبعاد المشكلة إنطلقت من عدة اعتبارات رئيسية تتمثل في وجود علاقة نظرية إيجابية بين جودة الخدمات ورضا العميل، وتطور التكنولوجيا المصرفية وتغير توقعات العملاء هما أكبر تحدي لفهم كيفية تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء. لذا من الضروري تحليل ديناميكية هذه العلاقة واستخلاص نتائج تُسهم في دعم القرارات الإستراتيجية داخل القطاع المصرفي السعودي.

مهارات بحثية ٣ - تكليف المحاضرة الثالثة

إتسمت صياغة المشكلة البحثية بالوضوح والتنظيم المنهجي من حيث تحديد العلاقة بين جودة الخدمات البنكية ورضا العملاء وهي علاقة سببية بين متغير مستقل (جودة الخدمات البنكية) ومتغير تابع (رضا العملاء)، وصيغت في شكل سؤال مباشر قابل للإختبار الإحصائي. ولم يكن هناك تحليلاً نقدياً للفجوة البحثية في ضوء الأدبيات السابقة مما يجعل الأصالة العلمية للدراسة تطبيقية أكثر من كونها نظرية. عرض الباحثان مشكلة الدراسة بصورة جيدة ومنظمة من خلال تحديد السياق العام (تطور القطاع المصرفي السعودي، رؤية ٢٠٣٠، المنافسة والتحول الرقمي) وتوضيح العلاقة محل الدراسة ومن ثم صياغة السؤال البحثي مع أسئلة فرعية تتعلق بأبعاد الجودة (الملموسة، الاعتمادية، الإستجابة .. إلخ).

الجانب الأقوي في مراعاة الباحثين للإعتبارات المتعلقة بإختيار المشكلة البحثية كونها قابلة للقياس والتطبيق لأن المتغيرات محددة والأبعاد واضحة وكذلك الأسئلة قابلة للإختبار إحصائياً. أما الأهمية العلمية والتطبيقية تمثلت في ربط المشكلة برؤية ٢٠٣٠ والقطاع المصرفي السعودي. ولم يحالفهما التوفيق في تعميق الفجوة البحثية وعرض التناقض أو القصور المعرفي في الأدبيات السابقة.

جاءت المشكلة البحثية مرتبطة بوضوح بعنوان الدراسة من حيث تناول أثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء في مصرف الراجحي. برز في العنوان متغير "الثقة" دون صياغته في المشكلة البحثية مما تؤثر على درجة التطابق بين العنوان ومشكلة الدراسة.

مهارات بحثية ٣ - تكليف المحاضرة الثالثة

بحث مقترح من إختياري

أثر تشغيل قطار الرياض على تخفيف الازدحام المروري في مدينة الرياض: دراسة ميدانية

يشكل الازدحام المروري في مدينة الرياض ظاهرة متفاقمة تؤثر على جودة الحياة والحركة التجارية، نظراً للنمو السكاني والتوسع العمراني المتسارع. رغم التوقعات الإيجابية التي صاحبت تشغيل قطار الرياض إلا أن التقييم العلمي الحقيقي لأثره على تخفيف الازدحام المروري ما يزال بحاجة إلى دراسة ميدانية والاعتماد على بيانات كمية قبل وبعد تشغيل المشروع. تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح الأثر الفعلي لتشغيل قطار الرياض على مستوى الازدحام المروري في مدينة الرياض وعدم وجود أدلة ميدانية كمية يمكننا من خلالها قياس حجم التغير في مؤشرات هذا الازدحام نتيجة تشغيل المترو ومدى إرتباط ذلك بتغير سلوك التنقل لدى السكان.

إحتوى عنوان الدراسة على متغير مستقل "تشغيل قطار الرياض" ومتغير تابع "الازدحام المروري"، كما أن المشكلة البحثية جاءت في شكل تساؤل رئيسي مباشر ومطابق لعنوان الدراسة: ما أثر تشغيل قطار الرياض على تخفيف الازدحام المروري في مدينة الرياض؟ ويمكن أن تتفرع منه أسئلة فرعية على سبيل المثال:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الازدحام قبل وبعد تشغيل قطار الرياض؟
- هل يسهم التحول من استخدام السيارة الخاصة إلى المترو في تقليل الازدحام؟
- هل تختلف درجة التأثير تبعاً لقرب السكن من محطات المترو؟



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

