توبرز للخدمات الطلابية

نموذج عناوين وخطة رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية

أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية على ولاء عملاء البنوك التجارية السعودية: دراسة ميدانية في مدينة الرياض

نموذج إرشادي لاختيار العنوان وكتابة الخطة

قسم العلوم المالية والمصرفية – مرحلة الماجستير

إعداد: فريق توبرز الأكاديمي – 1448هـ / 2026م

هذا الملف نموذج تعليمي أعدّه فريق توبرز يضم عناوين مقترحة في العلوم المالية والمصرفية وخطة مختصرة لإحداها. العناوين والدراسة افتراضية للتدريب، فتأكد من عدم تكرار العنوان في قواعد الرسائل قبل اعتماده.

أولًا: عناوين مقترحة حسب المجال

المجال	عناوين مقترحة
البنوك والخدمات المصرفية	أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية على ولاء العملاء – محددات ربحية البنوك التجارية السعودية – دور التقنية المالية في الشمول المالي
التمويل الإسلامي	كفاءة صيغ التمويل بالمرابحة في المصارف الإسلامية – أثر الحوكمة الشرعية على أداء المصارف الإسلامية
الأسواق المالية	أثر توزيعات الأرباح على أسعار الأسهم في السوق المالية السعودية – العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية الكلية وعوائد مؤشر السوق
الإدارة المالية	محددات الهيكل المالي للشركات المساهمة – أثر إدارة رأس المال العامل على الربحية
المخاطر المالية	أثر مخاطر الائتمان على الأداء المالي للبنوك – تطبيق متطلبات بازل 3 وأثره على كفاية رأس المال

ثانيًا: معايير اختيار العنوان

- أن يتضمن متغيرًا مستقلًا وتابعًا وعينة ومجالًا زمنيًا أو مكانيًا.
- أن تتوفر بياناته، سواء من القوائم المالية المنشورة أو باستبانة.
- ألا يكون مكررًا بالصياغة نفسها في قواعد الرسائل.

ثالثًا: مشكلة الدراسة للعنوان المختار

ما أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية على ولاء عملاء البنوك التجارية السعودية؟

1. ما مستوى جودة الخدمات المصرفية الرقمية من وجهة نظر العملاء؟
2. ما مستوى ولاء العملاء لبنوكهم؟
3. هل يوجد أثر دال إحصائيًا لأبعاد جودة الخدمة على الولاء؟

رابعًا: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: جودة الخدمة الرقمية	المتغير التابع: ولاء العملاء
سهولة الاستخدام	الولاء السلوكي (الاستمرار والتعامل المتكرر)
الموثوقية	الولاء الاتجاهي (التوصية للآخرين)
الأمان والخصوصية	
سرعة الاستجابة	

خامسًا: منهجية الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي، وعينة من عملاء البنوك التجارية في الرياض، واستبانة بمقياس ليكرت الخماسي، وتحليل البيانات بالانحدار الخطي المتعدد باستخدام SPSS أو نمذجة المعادلات البنائية.

سادسًا: الإطار النظري المقترح

- المبحث الأول: الخدمات المصرفية الرقمية وتطورها في المملكة.
- المبحث الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة مثل نموذج SERVQUAL.
- المبحث الثالث: مفهوم ولاء العملاء وأبعاده.

سابعًا: الدراسات السابقة

تُعرض الدراسات العربية والأجنبية الحديثة عن جودة الخدمة المصرفية والولاء، ثم تعقيب يوضح الفجوة التي تعالجها الدراسة.

ثامنًا: فصول الرسالة

1. الإطار العام للدراسة.
2. الإطار النظري والدراسات السابقة.
3. منهجية الدراسة.
4. تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

5. النتائج والتوصيات.

تاسعًا: مصادر البيانات المالية

- التقارير السنوية للبنوك المنشورة على مواقعها.
- بيانات السوق المالية السعودية (تداول).
- التقارير الإحصائية للبنك المركزي السعودي.

عاشرًا: أين تجد رسائل في العلوم المالية والمصرفية؟

المكتبة الرقمية السعودية، ودار المنظومة، والمستودعات الرقمية للجامعات، والباحث العلمي من جوجل.

مراجع مقترحة

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Mishkin, F. S., & Eakins, S. G. (2018). *Financial Markets and Institutions* (9th ed.). Pearson.

Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2017). *Financial Management: Theory and Practice* (15th ed.). Cengage.

هل تحتاج مساعدة في رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية؟ فريق توبرز للخدمات الطلابية جاهز لمساعدتك

toppers-edu.com | واتساب: +966549093465