

مهارات بحثية ٣

إشراف د. مرفت محمد

إعداد الباحثة :

خلود باسويد

الرقم الأكاديمي: 221000624



قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء البنكي:
دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني

01

قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء البنكي: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني

التساؤلات في البحث العلمي:

تعتبر تساؤلات البحث هي عبارة عن إعادة صياغة الأهداف الخاصة بالبحث مرةً أخرى، ويتم طرح جميع هذه الأسئلة وذلك لتوضيح النتائج المتوقعة الخاصة بالبحث، وتعتبر التساؤلات كذلك هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة الاستفهامية وتشير جميع هذه الأسئلة للنتائج الخاصة بالدراسة.

أهداف البحث:

بيان واضح وموجز للأهداف والغايات المحددة للدراسة البحثية. وهو يوضح ما ينوي الباحث تحقيقه وما يأمل في تعلمه أو اكتشافه من خلال بحثه. تعتبر أهداف البحث حاسمة لتوجيه عملية البحث وضمان بقاء الدراسة مركزة وعلى المسار الصحيح.

فروض البحث:

هي عبارة عن حل أو تفسير مؤقت تتم صياغته بشكل علمي، يُحاول الباحث أن يتحقق من صحته من خلال وجود المادّة لديه، بحيث يضع قراراته وخبراته كحلّ للمشكلة البحثية. تتم كتابة الفرضيات بشكل يجعلها ذات صلة وثيقة بمشكلة البحث، بحيث يجب على الباحث أن يكون على معرفة كاملة بالمشكلة وخيارات الحلول لها.

02

أهداف البحث

هدفت الدراسة القياس تأثير ابعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتمثلة بسهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت على أداء بنك الإسلامي الأردني والمعبر عنه من خلال الأداء المالي والحصة السوقية .

إنّ المشاكل الناجمة من ضعف الخدمات المصرفية الإلكترونية لها الأثر البارز في الأداء المصرفي من خلال تقليل الحصة السوقية للمصرف ومنه بالتأثير على الربحية؛ لذا عمد البنك الإسلامي الأردني إلى تطوير بعض خدماته المصرفية التقليدية في إطار سعيه لتقديمها بصورة إلكترونية لعملائه، وذلك من أجل تحسين وتعزيز أدائه. وتتمثل مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس "ما أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تعزيز أداء البنك الإسلامي الأردني"؟ ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

١- ما أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها؛ سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت على أداء البنك الإسلامي الأردني، والمعبر عنه بالأداء المالي.

٢- ما أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها؛ سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت على أداء البنك الإسلامي الأردني، والمعبر عنه بالحصة السوقية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك الإسلامي الأردني، ويتفرع هذا الهدف ما يلي:

١- بيان أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها؛ سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت على أداء البنك الإسلامي الأردني، والمعبر عنه بالأداء المالي.

٢- بيان أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها؛ سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت على أداء البنك الإسلامي الأردني، والمعبر عنه بالحصة السوقية.



فرضيات الدراسة:

استندت الدراسة في تحقيق أهدافها على الفرضيات الآتية:

◆ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني، ويتفرع عن الفرضية الرئيسة عدداً من الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لسهولة الاستخدام في الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.
- ٢- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للاستجابة في الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.
- ٣- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للأمان في الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.
- ٤- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لتوفير الوقت في الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

فرضيات الدراسة

فرضيات الدراسة:

♦ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحصة السوقية للبنك الإسلامي الأردني، ويتفرع عن الفرضية الرئيسة عدداً من الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لسهولة الاستخدام في الحصة السوقية للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(a \leq 0,05)$.
- ٢- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للاستجابة في الحصة السوقية للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(a \leq 0,05)$.
- ٣- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للأمان في الحصة السوقية للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(a \leq 0,05)$.
- ٤- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لتوفير الوقت في الحصة السوقية للبنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $(a \leq 0,05)$.

06

منهجية البحث

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي؛ نظراً للملائمة التامة بين طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها المحددة بوضوح، ويُعد هذا المنهج خياراً فعالاً نظراً لإمكانية توفير وصف دقيق وتحليل عميق لمشكلة الدراسة وتفصيل المتغيرات المرتبطة بها، كما يُظهر المنهج الوصفي والمنهج التحليلي قدرة فريدة على تحديد اتجاهات الأفراد المشمولين في العينة؛ مما يُساعد في فهم أعمق للتأثيرات والتفاعلات ويهدف البحث إلى استخدام هذا المنهج لإلقاء الضوء على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء البنك الإسلامي الأردني. ومن خلال هذا النهج، يُمكن الوصول إلى نتائج تحليلية موسعة تُشكل أساساً للاستنتاجات والتوصيات المستندة إلى أفضل فهم. للسياق الحالي. وأخيراً يعزز المنهج الوصفي التحليلي القدرة على تحليل النتائج بشكل شامل؛ مما يُمكننا تحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ إجراءات فعالة لتعزيز الأداء البنكي من خلال الأداء المالي والحصة السوقية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

