

أثر جودة الخدمات المصرفية
الإلكترونية على رضا الزبائن
دراسة ميدانية على البنك
الاسلامي الاردني في عمان

Prepared by

لوجين غوانمة





بأشراف الدكتور: مرفت
محمد
في المساق: مهارات بحثية ١



Chapter

01

التساؤلات البحثية

بدأت الدراسة من تساؤل رئيسي يركّز على العلاقة بين الخدمة الإلكترونية والرضا، وهو:
هل تؤثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني؟
ولتفصيل هذا التساؤل، طرح الباحث مجموعة تساؤلات فرعية، أبرزها:

1. ما مدى تأثير سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن؟
2. هل يُسهم توفير الوقت والجهد من خلال هذه الخدمات في رفع مستوى رضا العملاء؟
3. إلى أي مدى تُعتبر السرية عنصرًا مؤثرًا في رضا العملاء؟
4. هل تلعب معايير الأمان والحماية الرقمية دورًا في تحسين تجربة العميل؟

هذه التساؤلات شكّلت الإطار العام للفهم النظري والتطبيقي للبحث.

Chapter
02

أهداف الدراسة

سعى الباحث لتحقيق عدة أهداف من خلال هذا العمل العلمي، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنك الإسلامي الأردني كما يراها الزبائن أنفسهم.

2. تحليل تأثير هذه الجودة على رضا العملاء بشكل عام.

3. التفريق بين أبعاد الجودة المختلفة، لتحديد أيها له التأثير الأكبر.

4. تقديم رؤية علمية وتوصيات عملية تساعد الإدارة على تحسين أدائها الرقمي.

اللافت أن هذه الأهداف جاءت منسجمة مع طبيعة الدراسة الميدانية، حيث جُمعت البيانات من العملاء بشكل مباشر.

:لتحقيق أهدافه، وضع الباحث مجموعة من الفروض تمثل التصوّر النظري المسبق حول العلاقة بين المتغيرات، وأبرزها

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء في البنك الإسلامي الأردني 1.

كل بُعد من أبعاد الجودة التالية يؤثر بشكل معنوي على الرضا 2.

- أي أن يكون التطبيق أو الخدمة واضحة وسهلة التصفح: سهولة الاستخدام
- مثل سرعة إتمام المعاملات أو الردود: توفير الوقت
- الحفاظ على خصوصية بيانات العملاء: السرية
- حماية العمليات من الاختراق أو التلاعب: الأمان

تم اختبار هذه الفروض باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، وجاءت النتائج داعمة لمعظمه

الاتساق بين العناصر

يتضح من تصميم البحث وجود اتساق كامل بين التساؤلات، الأهداف، والفروض، حيث أن:

- التساؤلات وضعت لتحديد طبيعة العلاقة بين الجودة والرضا.
- الأهداف صيغت للإجابة على تلك التساؤلات بشكل عملي.
- الفروض جاءت لاختبار صحة الفرضيات النظرية المتعلقة بتلك العلاقة.

وبذلك حافظت الدراسة على التماسك المنهجي بين أجزائها الأساسية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

