

تحليل الإطار النظري لرسالة ماجستير في الخدمات المصرفية الإلكترونية

التكليف الثاني
قضايا بحثية 2

الباحث : سعود آل حمد

نظرة عامة على الرسالة

عنوان الرسالة: "تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء: دراسة مقارنة على عينة من العملاء في البنوك الأردنية والبنوك الأجنبية في مدينة عمان"

الهدف الرئيسي للرسالة: دراسة تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على العلاقة بين البنوك وعملائها في البنوك الأردنية والأجنبية.

أهمية الموضوع:

- يتناول موضوعاً حيويًا في القطاع المالي.
- يركز على كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات المصرفية والعلاقة مع العملاء.

الإطار النظري في الرسالة

- الإطار النظري هو الأساس الذي يعتمد عليه البحث العلمي لفهم النظريات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بالموضوع.
 - في هذه الرسالة، يعتمد الإطار النظري على كيفية تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على رضا العملاء وثقتهم والالتزام بينهم وبين البنوك.
- العناصر الرئيسية في الإطار النظري:**
1. جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: يشمل عوامل مثل الكفاءة، السرية، والاتصال.
 2. أبعاد العلاقة مع العملاء: مثل الرضا، الثقة، والالتزام.

تحليل شمولية الأدبيات المستعرضة

شمولية الأدبيات:

- تم استعراض مجموعة متنوعة من الأدبيات التي تناقش جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. الأدبيات المستخدمة تعطي نظرة شاملة على التطورات الحديثة في هذا المجال.
- الأدبيات تناولت كيفية تأثير التحول الرقمي على العلاقة بين العملاء والبنوك، مع التركيز على القطاع المصرفي.

نقاط القوة في الأدبيات:

- تغطية شاملة للمفاهيم الرئيسية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية.
- استخدام دراسات حديثة حول البنوك الأردنية والأجنبية.

نقاط الضعف:

- قد يكون هناك نقص في استعراض الأدبيات المتعلقة بتقنيات أكثر حداثة مثل الحوسبة السحابية.

ترابط الأفكار في الإطار النظري

ترابط الأفكار:

- الأفكار مترابطة بشكل جيد، حيث ترتبط جودة الخدمات الإلكترونية مع أبعاد العلاقة بين العملاء والبنوك.
- كل جزء من الإطار النظري يدعم الآخر، مع تحليل كيفية تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمة على الثقة والالتزام والرضا.

نقاط تحتاج للتحسين:

- الإطار النظري يركز بشكل أساسي على الخدمات الإلكترونية التقليدية، يمكن تحسينه بإضافة المزيد من الأدبيات التي تتناول تقنيات المستقبل مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي.

تقييم المصادر المستخدمة

المصادر المستخدمة:

- الرسالة اعتمدت على مصادر موثوقة مثل دراسات علمية وأبحاث تم نشرها في مجلات محكمة.
- تم استخدام بعض الدراسات الميدانية في الأردن، مما يعزز مصداقية الرسالة بالنسبة للسياق المحلي.

نقاط القوة في المصادر:

- التركيز على الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في العالم العربي.

نقاط الضعف:

- يمكن تحسين الإطار النظري بإضافة مصادر تغطي تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتأثيرها على الخدمات المصرفية.

الموضوع البحثي المقترح

موضوع البحث المقترح:

“تأثير استخدام تقنيات الحوسبة السحابية على أداء نظم المعلومات المصرفية الإلكترونية وكفاءة الموارد البشرية في القطاع المالي”.

أسباب اختيار الموضوع:

1. أهمية الحوسبة السحابية: الحوسبة السحابية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الأنظمة التقنية في البنوك والمؤسسات المالية.
2. الجودة والابتكار: دراسة تأثير الحوسبة السحابية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية هي موضوع جديد ولم يُغطى بشكل كامل في الأدبيات السابقة.
3. الملاءمة مع اهتماماتي: كوني مدير تقنية المعلومات، فإن هذا الموضوع ينسجم تماماً مع خبراتي المهنية واهتماماتي البحثية.

الخاتمة والتوصيات

الخاتمة:

- الرسالة قدمت إطاراً نظرياً قوياً حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولكن يمكن تطوير هذا الإطار بإضافة أدبيات حديثة تتناول تقنيات متقدمة.
- الموضوع المقترح يساهم في تقديم إضافة جديدة للأبحاث في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

التوصيات:

1. تعزيز الإطار النظري بمزيد من الدراسات حول التقنيات المتقدمة.
2. دراسة تأثير التقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي على كفاءة النظم المصرفية.
3. التركيز على دراسة كيفية تحسين جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام هذه التقنيات.

شكراً لكم