

التسليم 7 مهارات بحثية 3

إعداد: عبدالله نصر الدين
الرقم الاكاديمي: 251001251

تسليم 7



نقد ورقة بحثية: "أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية:"

تسليم 7

إعداد النقد البحثي:
عبدالله نصرالدين



- فهم متطلبات التكليف.
- اختيار دراسة مناسبة للتحليل.
- تحليل الفروض الأصلية ونقدها.
- صياغة فروض بديلة أكثر دقة.
- تصميم متغيرين و 5 أسئلة لكل متغير.

تسليم

07

الدراسة المختارة

العنوان:

"أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: البنك التجاري الأردني" - 2024.

مكونات الدراسة:

النوع: رسالة ماجستير.

المنهج: وصفي تحليلي.

العينة: 201 استبانة.

واختبار الفرضيات لتحقيق أهداف الدراسة، والتعرف على التغيرات والتباينات في المتغير التابع " جودة الخدمات المصرفية" في ظل التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل " التحول الرقمي"، بحيث يسهم في توفير معلومات عن تطبيق المتغيرات الرئيسية والتعبير عن ذلك احصائياً بالجدول والأرقام للإسهام بتسهيل سرعة اتخاذ القرارات بناء على ما تفرزه الدراسة من نتائج.

المتغير المستقل: التحول الرقمي (التقنيات - أمن المعلومات - العمليات الرقمية).
المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية (سهولة الاستخدام - توفير الوقت - السرية).

تسليم

07

الفروض الأصلية في الدراسة

العنوان:

الفرض الرئيسي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

الفروض الفرعية:

- لا يوجد أثر على سهولة الاستخدام.
- لا يوجد أثر على توفير الوقت.
- لا يوجد أثر على السرية المصرفية.

تسليم

03

الملاحظات النقدية



تحديد واضح للمتغيرات وأبعادها.
قابلية عالية للاختبار الإحصائي.
اتساق الفروض مع أسئلة الدراسة وأهدافها.
وجود إطار نظري داعم للعلاقات المفترضة.

غياب الاتجاه (إيجابي/سلبي).
الفرض الرئيس واسع جدًا ويضم ستة أبعاد.
ضعف القدرة التفسيرية للنتائج.
عدم إدراج متغيرات وسيطة أو معدّلة.
تعميم الصياغة رغم كون الدراسة "حالة واحدة".

تسليم

07

الفروض البديلة المقترحة

1. يوجد أثر إيجابي لمستوى تبني التحول الرقمي على جودة تجربة العميل.
2. يوجد أثر إيجابي لتطبيقات التحول الرقمي على كفاءة العمليات الداخلية.
3. يوجد أثر إيجابي لأمن المعلومات على ثقة العملاء في سرية معاملاتهم.

تسليم

07

المتغير الأول: مستوى تبني التحول الرقمي

التعريف الإجرائي: درجة الاعتماد على التقنيات الرقمية، الأتمتة، أمن المعلومات، التحديثات، والدعم الفني.

بنود الاستبانة (ليكرت 1-5):

1. تعتمد المؤسسة على قنوات رقمية فعّالة لتقديم الخدمات الأساسية.
2. تتم أتمتة العمليات الداخلية بما يقلل الإجراءات الورقية.
3. توفر الأنظمة الرقمية حماية مناسبة لبيانات المستخدمين.
4. يتم تحديث الأنظمة الرقمية بشكل دوري.
5. يتوفر دعم فني رقمي سريع لمعالجة المشكلات.

تسليم

07

المتغير الثاني: جودة الخدمات الرقمية

التعريف الإجرائي: سهولة الاستخدام، السرعة، الأمان، دقة المعلومات، الرضا العام.

بنود الاستبانة (ليكرت 1-5):

1. واجهات الخدمات الرقمية واضحة وسهلة الاستخدام.
2. يمكن إتمام المعاملات الرقمية بسرعة ودون أعطال.
3. بياناتي محمية عند استخدام الخدمات الرقمية.
4. المعلومات المعروضة دقيقة ومحدّثة.
5. أشعر بالرضا العام عن جودة الخدمات الرقمية.

- عرض الفروض الأصلية ونقدها.
- صياغة فروض بديلة دقيقة ومتسقة.
- تصميم أداة استطلاعية بسيطة متوافقة مع الفروض.
- تعزيز الربط بين المحاضرة والتطبيق العملي.



تسليم
07

الخاتمة

- الدبابة، سوار إبراهيم. (2024). أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة البنك التجاري الأردني. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- الرتيق، عبدالله ناصر. (2024). تحليل أثر التحول الرقمي على استراتيجيات الشركات المالية في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، 6(1)، 112-130.
- الشريدة، مها أحمد. (2023). التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية في البنوك الإسلامية. مجلة علوم الاقتصاد وإدارة الأعمال، 15(4)، 55-78.
- العسيري، عبدالعزيز محمد. (2022). دور أمن المعلومات في تعزيز ثقة العملاء في الخدمات الرقمية. مجلة الإدارة والاقتصاد – جامعة الملك سعود، 44(2)، 98-120.

المراجع الأكاديمية



Thank You