



أثر جودة الخدمات المصرفية في تحسين اداء البنوك التجارية الأردنية

أعدت من قبل

وليد علاء الدين محمود خليل

اشرف عليها

الدكتور مراد سليم عطياتي

قدمت هذه الدراسة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال

كانون الاول، 2019



قال تعالى:

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ

وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا فَيَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

۞ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

صدق الله العظيم

المجادلة: الآية (11)

## التفويض

أنا وليد علاء الدين محمود خليل أفوض جامعة الأسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً  
والكترونياً للمكاتب أو الشركات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية  
عند طلبهم وحسب التعليمات النافذة بالجامعة.

الاسم: وليد علاء الدين محمود خليل

التاريخ: ٢٠١٩/١٢/٩

التوقيع: 

بسم الله الرحمن الرحيم

قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالب وليد علاء الدين محمود خليل بتاريخ 2019/12/9  
والموسم ب " أثر جودة الخدمات المصرفية في تحسين اداء البنوك التجارية الأريثية"

وأجيزت بتاريخ: 2019 /12 /9

اعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	اسم العضو	
	الدكتور مراد عطياتي	(مشرفاً ورئيساً)
	الدكتور محمد عبد القادر	(عضواً)
	الدكتور امجد طويقات	(عضواً خارجياً)

## الإهداء

إلى الأهل الذي غذوني حباً وحناناً و غرسوا في معاني العزة والإباء وضحو بالغالي والنفيس من

أجلي....

إلى صاحب القلب الكبير والروح الطيبة ومز العطاء... والدي العزيز.. الذي شملني بعطفه

وحنانه... وتحمل معي أشد ساعات العسر وأحلكها سنوات حتى

أوصلني شاطئ الأمان...

إلى حمامة الروح والدتي الحبيبة التي ربنتني وأدبتني فأحسننت تأديبي... إلى من تجسدت

السعادة في أحضانها وارتسمت بسمة الفرحة في عيونها... فهي ينبوع الحنان الدافئ ينبع الحنان

الذي لا ينضب....

وإلى سند ظهري وعزوتي ورياحين حياتي إخوتي جمعني الله وإياكم على حبه وطاعته وقدرنا

على رضاه ثم رضا والدينا....

وإلى جميع أصدقائي ورفاقي ممن تزخر ذاكرتي بمواقفهم المشرفة

وصحبتهم المثمرة.....

وإلى كل من ساعدني في مسيرتي العلمية وفي إنجاز هذا العمل....

إليهم جميعاً أهدي هذا العمل

## شكر وتقدير

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان...إلى الله العزيز...الذي لولا هدايته وفضله لما استطعت أن أمضي في طريقي نحو العلم والمعرفة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى صاحبة العطاء الوفير جامعتنا الحبية (جامعة الإسراء)، وإلى جميع أعضاء هيئة التدريس الذي غذوني بالعلم والمعرفة وأخص بالذكر الدكتور الفاضل مراد سليم عطيان، المشرف على هذه الرسالة والذي لم يبخل علي بجهده ووقته في إرشادي وتوجيهي في إعداد هذه الرسالة.

وكما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام وذلك على تكريمهم بإعطائي من وقتهم والمشاركة في مناقشة وتحكيم وتحسين هذه الدراسة.

ومن جوهر الواجب أن أتقدم بوفير الشكر والتقدير والاحترام إلى قامات العلم والمعرفة والذين رفعوا على كاهلهم أمانة العلم والتعليم والنهوض والرقي بموارد الأمة البشرية والإدارية من: أساتذتي طوال سنوات ومراحل تعليمي، الأساتذة المحكمين لأدوات القياس، إلى كل من قدم لي النصح والتوجيه والمعونة إلى كل من مد لي يد العون في إنجاز هذه الدراسة وإنجازها وفقاً لمتطلبات البحث العلمي من عينة الدراسة لإخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود.

## الباحث

وليد علاء الدين محمود خليل

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية
ج	نموذج تفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	الشكر والتقدير
ز - ط	قائمة المحتويات
ي - ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	ملخص الدراسة باللغة العربية
الصفحة	الرقم
	الفصل الاول
	خلفية الدراسة وأهميتها
2	(1-1) .المقدمة
3	(2-1) .مشكلة الدراسة
3	(3-1) .أسئلة الدراسة
3	(4-1) .أهداف الدراسة
4	(5-1) .أهمية الدراسة
5	(6-1) .انموذج الدراسة
5	(7-1) .فرضيات الدراسة
6	(8-1) .قياس متغيرات الدراسة
7	(9-1) .حدود الدراسة

7	(10-1) .محددات الدراسة	
8	(11-1) .مصطلحاتالدراسة وتعريفاتها الإجرائية	
الصفحة	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	الرقم
12	(2-2).المقدمة	
12	(2-2).الإطار النظري	
22	(3-2).الدراسات السابقة	
32	(4-2).ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	
الصفحة	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات	الرقم
34	(1-3) .المقدمة	
34	(2-3) .منهج الدراسة	
34	(3-3) .مجتمع وعينة الدراسة	
34	(4-3) .مصادر جمع البيانات	
35	(5-3) .مراحل تصميم أداة الدراسة	
36	(6-3) .اختبار صدق وثبات اداة الدراسة	
37	(7-3) .ملائمة أنموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة	
40	(8-3) .الأساليب الإحصائية المستخدمة لأغراض تحليل البيانات	
الصفحة	الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات	الرقم
42	(1-4) .المقدمة	
42	(2-4) .وصف خصائص عينة الدراسة	
44	(3-4) .الاجابة على اسئلة الدراسة	
54	(4-4) .نتائج اختبار فرضية الدراسة	
56	(5-4) .نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	
الصفحة	الفصل الخامس	الرقم

	مناقشة النتائج والتوصيات	
63		(1-5). المقدمة
63		(2-5). مناقشة النتائج
66		(3-5). التوصيات
	قائمة المراجع	
68		أولاً: المراجع والمصادر العربية
72		ثانياً: المراجع الإنجليزية

83	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	
----	--------------------------------	--

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الفصل-الجدول
6	أسماء البنوك الأردنية التي تم اختيارها لإجراء الدراسة	1-1
36	تقسيم الأهمية النسبية حسب المستوى لمقياس ليكرت الخماسي	1-3
37	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	2-3
38	مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة	3-3
39	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	4-3
39	اختبار مشكلة الارتباط الذاتي	5-3
40	قيم اختبار التوزيع الطبيعي	6-3
42	وصف متغير النوع الاجتماعي	1-4
43	وصف أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	2-4
43	وصف أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	3-4
44	وصف أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	4-4
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بُعد الملموسية	5-4
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بُعد التعاطف	6-4
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بُعد الموثوقية	7-4
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بُعد الاعتمادية	8-4
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات	9-4

	بُعد الاستجابة	
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات تحقيق فرص نمو جذابة	10-4
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات تعزيز سمعة البنك	11-4
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات تعزيز القدرة التنافسية للبنك	12-4
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية	13-4
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد الأداء	14-4
55	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	15-4
56	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	16-4
57	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	17-4
58	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	18-4
59	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	19-4
60	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	20-4

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الفصل-الشكل
5	أنموذج الدراسة	1-1

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
76	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة	1
77	أستبانة البحث العلمي	2

## أثر جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية

إعداد:

وليد علاء الدين محمود خليل

المشرف:

الدكتور مراد سليم عطيان

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الملموسية، التعاطف، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة) على الأداء، وقد جاءت لاختبار الفرضيات التي طرحت لمعالجة مشكلة البحث، وتم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

ويتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والعاملين في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) واشتملت على (40) فقرة لغايات جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والتي غطت (150) مستجيب. وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات، وتحليلها وإختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة الى أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويتبين من النتيجة أن مستوى تطبيق ابعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية كانت مرتفعة وقد يعزى ذلك الى طبيعة النشاط البنكي الذي تهدف بالأساس الى تحسين أدائها من خلال الدور الذي تلعبه جودة الخدمات المصرفية، وهنالك تطور في التكنولوجيا المستخدمة في هذه الخدمات الإلكترونية.

وقد أوصت الدراسة بوجود تعزيز مهارات موظفي البنك، وإعداد الكفاءات المصرفية على المستوى المحلي والعالمي، وربط أدائها في مجال استيعاب التطورات وتنمية الصناعة المصرفية. بالإضافة الى تصميم استراتيجيات وسياسات لإدارة البنوك لتحسين جودة الخدمة المصرفية شريطة أن تؤخذ في الاعتبار الأهمية النسبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة في تصميم وتنفيذ استراتيجيات الجودة.