



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الالكترونية في البنك العربي  
"حالة دراسية - فرع اريحا"

ايمن فريد عبد العال

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م

العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الالكترونية في البنك العربي

"حالة دراسية فرع اريحا"

إعداد:

ايمن فريد محمد عبد العال

بكالوريوس رياضيات من جامعة القدس - فلسطين

المشرف الرئيس: د. سلوى البرغوثي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الاعمال  
من برنامج الدراسات العليا / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القدس

القدس - فلسطين

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

كلية الإدارة والاقتصاد

إجازة الرسالة

العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الالكترونية في البنك العربي  
"حالة دراسية- فرع اريحا"




اسم الطالب: أيمن فريد عبد العال

الرقم الجامعي: ٢١٤١٠٠٠٥

المشرف الرئيس: د. سلوى البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 21/ 4 / ٢٠١٩ من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم

وتواقيعهم:

التوقيع:   
التوقيع:   
التوقيع: 

١. رئيس لجنة المناقشة: د. سلوى البرغوثي

٢. الممتحن الداخلي: د. أحمد حرز الله

٣. الممتحن الخارجي: د. عطيه مصلح

القدس - فلسطين

١٤٤٠ هـ / ٢٠١٩ م

## الإهداء

إلى روح من علمني الحب والوفاء معلمي الأول

روح أبي الطاهرة - رحمه الله

إلى من أعطتني من دمها وروحها لأبدأ المشوار

أمي العزيزة

إلى من عشنا معاً أسعد لحظات حياتنا رفيقة دربي وعوني

زوجتي

إلى أصدقائي وزملائي وكل من يهتم لأمرني

إلى كل من ينتمي بصدق وإخلاص الى هذا الوطن

إليهم جميعاً أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

أيمن عبد العال

## إقرار

أقر أنا معد هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة اليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع: \_\_\_\_\_

الاسم: أيمن فريد عبد العال

التاريخ: ٢٠١٩/٤/٢١ م .

## الشكر والعرفان

الشكر لله من قبل ومن بعد واهب العقل وجاعل تمامه في تدبر آياته وتيسيرها للإنسانية،  
كي نساعد بعضنا بعضا في تحقيق المنفعة العامة.

يطيب لي عرفاناً بالجميل أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى أولئك الذين وقفوا بجانبني طوال  
فترة دراستي ولم يبخلوا عليّ بمساعدة أو إرشاد أو توجيه، وأخص بالذكر أستاذي المشرف  
الدكتورة سلوى البرغوثي، التي قدمت لي الدعم والإرشاد مما دفع بهذه الرسالة الى النور.

الى الأساتذة الأفاضل أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القدس والى  
جميع من ساندني وآزرنني خلال فترة دراستي، لكم شكري وامتناني.

وأتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الافاضل الذين شرفوني بقبول مناقشة الدراسة  
ودورهم الكبير في إثراء الدراسة من علمهم وخبرتهم.

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساهم ومد يد العون والمساعدة في إخراج هذه الرسالة  
الى النور.

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف إلى أهم العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية البنكية لدى معتمدي البنك العربي ومدى استخدام المعتمدين لهذه الخدمات وذلك من خلال التعرف على أثر كل من (الخصوصية، الأمان، سهولة الاستخدام، الترويج، الثقة، وتدريب المعتمدين).

وتتبع أهمية هذه الدراسة في انها تتناول واحدا من اهم العوامل المؤثرة في البيئة التنافسية للمصارف والبنوك في فلسطين والتي تسهم في تحسين ربحيتها واستقطاب الزبائن والمحافظة عليهم وتحفيزهم من أجل زيادة استخدامهم للخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة لهم.

وقد قام الباحث بتصميم استبانة خاصة لتحقيق أهداف الدراسة، بحيث تم توزيع ٣٦٨ استبانة على عينة عشوائية من معتمدي البنك العربي فرع اريحا، ومن ثم تم اخضاع هذه الاستبانات للتحليل باستخدام برنامج SPSS الاحصائي.

وقد أظهرت النتائج أن هناك تأثير قوي للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك العربي لمعتمديه من حيث الخصوصية، الأمان، سهولة الاستخدام، الترويج، الثقة، وتدريب المعتمدين، كما أظهرت النتائج تنوع الخدمات الالكترونية التي يستخدمها معتمدين البنك العربي سواء النقدية منها وغير النقدية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية وبين مدى استخدامها تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور، في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، بالإضافة لمتغير طبيعة المعتمد، ومكان سكنه، ومستواه التعليمي. في حين أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى استخدام المعتمدين للخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك العربي تعزى لمتغير الجنس، و متغير العمر، وطبيعة المعتمد، ومكان سكنه، ومستواه التعليمي.

وقد خلص الباحث الى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة توعية العميل بمنافع الخدمات المصرفية الالكترونية وأهميتها وفوائدها والتي توفر على العملاء الوقت والجهد والتكلفة في إجراء العمليات المصرفية المختلفة، وضرورة العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية وتحديث الخدمات المصرفية المقدمة من خلال تطوير قنوات موجودة أصلا او إضافة قنوات الكترونية جديدة، للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب واستقطاب عملاء جدد.

# **Factors Affecting the Use of Electronic Services in the Arab "Empirical Case of Jericho Bank Perspective of "Beneficiaries Branch**

**Prepared by: Ayman Fareed Mohamad Abdelal  
Supervisor: Dr. Salwa Barghouthi**

## **Abstract:**

The aim of this study is to identify the most important factors influencing the demand for the electronic banking services of Arab Bank's accredited and the extent of the use of those services by those who are authorized by recognizing the impact of both recognition of the impact of each of the (privacy, security, ease of use, promotion, trust, and training Accredited).

The importance of this study is that it addresses one of the most important influencing factors affecting the competitive environment of banks and banks in Palestine, which contribute to improve their profitability, attract and retain customers and increase their satisfaction with the banking services provided to them.

The researcher designed a special questionnaire to achieve the objectives of the study, so that 360 questionnaires were distributed to a random sample of the Arab Bank of Jericho Branch, and then these questionnaires were subjected to analysis using SPSS statistical program.

The results show that there is a strong influence on the factors influencing the demand for e-services provided by Arab Bank for the privacy, security, ease of use, promotion, trust, and training of the acleint, as the results show the diversity of electronic services used by the accredited Arab Bank both cash and non-cash, the results of the study showed a statistically significant number of factors influencing the demand for e-services and the extent to which it used to be attributed to the gender variable and was in favor of males, while the results showed that there were no statistically significant differences attributable to the variable Age, in addition to the approved nature variable, place of residence, and level of education. The results of the study showed that there were no statistically significant differences in



the extent of the use of electronic services by the Arab Bank due to the variable of sex, age, nature of the dependent, place of residence, and level of education.

The researcher has concluded a series of recommendations, the most important of which is the need to educate the client about the benefits of electronic banking services and its importance and benefits, which saves customers time, effort and cost in conducting various banking operations, and the need to work to keep up with the technological developments and modernize Banking services provided through the development of existing channels or the addition of new electronic channels, to maintain existing customers and attract and attract new customers.

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	إقرار
ب	الشكر والعرفان
ج	ملخص الدراسة
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ك	قائمة الاشكال
الفصل الأول: خلفية الدراسة	
١	١,١ المقدمة
٢	٢,١ مشكلة الدراسة
٣	٣,١ أهمية الدراسة
٣	٤,١ أهداف الدراسة
٤	٥,١ أسئلة الدراسة
٤	٦,١ فرضيات الدراسة
٥	٧,١ متغيرات الدراسة
٥	٨,١ نموذج الدراسة
٦	٩,١ حدود الدراسة
٦	١٠,١ هيكلية الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
٩	١,٢ الدراسات السابقة
٩	١,١,٢ الدراسات المحلية
١٤	٢,١,٢ الدراسات العربية
٢٠	٣,١,٢ الدراسات الأجنبية
٢٥	٤,١,٢ التعليق على الدراسات السابقة
٢٦	٥,١,٢ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات والبحوث السابقة
٢٦	٦,١,٢ مدى استفادة الباحث من الدراسات والبحوث السابقة
٢٧	٢,٢ الإطار النظري

٢٧	١,٢,٢ مفهوم البنك
٢٨	٢,٢,٢ نشأة المصارف وتطورها
٢٨	٣,٢,٢ الخدمات المصرفية
٣٠	٤,٢,٢ عوامل نجاح تقديم الخدمات المصرفية
٣٠	٥,٢,٢ مراحل عملية تطوير الخدمات المصرفية
٣١	٦,٢,٢ نشأة المصارف الالكترونية وتطورها
٣١	٧,٢,٢ أهداف الصيرفة الالكترونية
٣٢	٨,٢,٢ العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية
٣٣	٩,٢,٢ مزايا استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية
٣٤	١٠,٢,٢ عيوب المصارف الالكترونية
٣٥	١١,٢,٢ الخدمات الالكترونية المقدمة في المصارف التجارية
٣٦	١٢,٢,٢ أنواع الخدمات الالكترونية المقدمة في المصارف الفلسطينية
٤١	١٣,٢,٢ نبذة عن الجهاز المصرف الفلسطيني
٤٣	١٤,٢,٢ نبذة عن البنك العربي
	<b>الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات</b>
٤٥	١,٣ منهج الدراسة
٤٥	٢,٣ مصادر جمع المعلومات
٤٦	٣,٣ مجتمع الدراسة
٤٦	٤,٣ عينة الدراسة
٤٧	٥,٣ أداة الدراسة
٤٨	٦,٣ وصف متغيرات الدراسة
٤٩	٧,٣ صدق الأداة
٥١	٨,٣ ثبات الأداة
٥٢	٩,٣ إجراءات الدراسة
٥٢	١٠,٣ المعالجة الإحصائية
	<b>الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها</b>
٥٤	١,٤ تمهيد
٥٥	٢,٤ نتائج أسئلة الدراسة
٥٥	١,٢,٤ محور الخصوصية

٥٧	٢,٢,٤ محور الأمان
٥٨	٣,٢,٤ محور سهولة الاستخدام
٦٠	٤,٢,٤ محور الترويج
٦١	٥,٢,٤ محور الثقة
٦٢	٦,٢,٤ محور التدريب
٦٤	٧,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
٦٥	٨,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
٦٧	٩,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
٦٩	١٠,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
٨٢	١١,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
٩١	١,٥ نتائج الدراسة
٩٣	٢,٥ التوصيات
٩٤	٣,٥ قائمة المصادر والمراجع
٩٨	٤,٥ مرفقات الدراسة

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٣٦	الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف الفلسطينية.	١,٢
٣٧	الحركات التي تم تنفيذها من خلال الصراف الالي للبنك العربي للعام ٢٠١٦	٢,٢
٤٢	البنوك العاملة في فلسطين	٣,٢
٤٧	جدول مقياس ليكرت الخماسي	١,٣

٤٧	جدول مقياس ليكرت الثلاثي	٢,٣
٤٩	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	٣,٣
٥٠	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي	٤,٣
٥١	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي	٥,٣
٥١	معامل الثبات للمحاور والدرجة الكلية.	٦,٣
٥٤	مفتاح درجة الفقرات	١,٤
٥٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الخصوصية	٢,٤
٥٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الأمان	٣,٤
٥٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور سهولة الاستخدام	٤,٤
٦٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الترويج	٥,٤
٦١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الثقة	٦,٤
٦٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور تدريب المعتمدين	٧,٤
٦٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي	٨,٤
٦٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي	٩,٤

٦٨	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية البنكية ومدى استخدامها	١٠,٤
٧٠	نتائج اختبار "T" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي حسب متغير الجنس	١١,٤
٧١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير العمر	١٢,٤
٧٣	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير العمر	١٣,٤
٧٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير طبيعة المعتمد	١٤,٤
٧٥	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير طبيعة المعتمد	١٥,٤
٧٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير مكان السكن	١٦,٤
٧٨	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير مكان السكن	١٧,٤
٨٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير المستوى التعليمي	١٨,٤
٨١	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير المستوى التعليمي	١٩,٤
٨٣	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في مدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي حسب متغير الجنس	٢٠,٤
٨٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير العمر	٢١,٤

٨٤	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي يعزى لمتغير العمر	٢٢,٤
٨٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير طبيعة المعتمد	٢٣,٤
٨٦	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي يعزى لمتغير طبيعة المعتمد	٢٤,٤
٨٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير مكان السكن	٢٥,٤
٨٧	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي يعزى لمتغير مكان السكن	٢٦,٤
٨٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الالكترونية في البنك العربي يعزى لمتغير المستوى التعليمي	٢٧,٤
٨٨	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك العربي يعزى لمتغير المستوى التعليمي	٢٨,٤

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٥	النموذج الافتراضي للدراسة	١,١