

## مدى الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودتها في البنوك التقليدية والإسلامية

### دراسة تطبيقية في فروع البنوك العاملة في محافظة شبوة

#### The Extent and Quality of E- Banking Services in Conventional and Islamic Banks (An Empirical Study on Bank Branches Operating in Shabwah Governorate)

د. أحمد صالح بن عبدالحق

أستاذ مساعد قسم المحاسبة

كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة شبوة

#### الملخص:

استهدفت هذه الدراسة التعرف على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها المعتمدة على البيانات الشخصية والأجهزة والمكونات المادية ومدى تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية في فروع البنوك التقليدية والإسلامية العاملة في محافظة شبوة. لمعالجة مشكلة الدراسة وفرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التقليدية والإسلامية العاملة في محافظة شبوة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الدراسة (الاستبانة)، واشتملت على ( 14 ) فقرة بهدف جمع البيانات، بالإضافة للبيانات الشخصية إذ غطت (46) عينة، وبعد جمع البيانات تم تحليلها ببرنامج (spss) واختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن الإنترنت يعد العائق الرئيس أمام البنوك في تطوير الخدمات الإلكترونية البنكية لديهم بنسبة 100% ، كما يوجد تفاوت في مجال تطبيق الخدمات الإلكترونية البنكية من فرع لآخر، أما بالنسبة للأجهزة المادية فكانت النتيجة جيدة من حيث توافرها والعمل بها ومتابعة الجديد وخبرة العاملين عليها.

#### ABSTRACT:

##### Key Words:

- Electronic card
- Electronic payment
- Banking services
- Electronic banking
- Internet

This study aimed to identify the quality of E- banking services in its dimensions based on personal data, devices and substantial components, in addition to the extent of the application of E-banking services in the branches of conventional and Islamic banks operating in Shabwah governorate. To address the problem and hypotheses of the research, the descriptive analytical approach was used. The study population consisted of employees of conventional and Islamic banks operating in Shabwah governorate. To achieve the objectives of the study, a questionnaire comprising (14) items was used with the aim of collecting data in addition to personal data, covering (46) samples. After collecting the data, it was analyzed using the (SPSS) program, testing the hypotheses related to the study. The

	<p>study achieved a set of results, the most important of which is that the internet is the main obstacle for banks in developing their electronic banking services by 100%. Also, variation in the field of application of electronic banking services from one branch to another exists. As for the substantial devices, the result was good in terms of their availability, working with them, following up on new developments, and the experience of those working on them.</p>
--	--