

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير.....
ج	فهرس المحتويات.....
د	فهرس الجداول.....
ح	فهرس الأشكال
ط	فهرس الملاحق.....
ي	ملخص البحث.....
1	الفصل الأول / الإطار العام للبحث
1	1.1 المقدمة
5	1.2 مشكلة البحث وأسئلته.....
6	1.3 فرضيات البحث
7	1.4 أهمية البحث.....
9	1.5 أهداف البحث.....
9	1.6 حدود البحث.....
10	1.7 التعريفات الإجرائية.....
13	الفصل الثاني /الإطار النظري والدراسات السابقة
13	2.1 الإطار النظري
32	2.9 الدراسات السابقة.....
53	2.11 تعقيب على الدراسات السابقة.....
57	الفصل الثالث /منهجية البحث وإجراءاته
57	3.1 منهج البحث.....
57	3.2 مجتمع البحث.....
59	3.3 عينتي البحث.....
69	3.4 أداة البحث.....

الصفحة	الموضوع	
70	صدق أداة البحث	3.5
74	ثبات أداة البحث.....	3.6
75	المعالجة الإحصائية.....	3.7
77	الفصل الرابع / تحليل نتائج البحث	
77	تحليل اسئلة البحث فيما يتعلق بالموظفين والزبائن	4.1
91	اختبار فرضيات ا البحث فيما يتعلق بالموظفين	4.2
111	اختبار الفرضيات فيما يتعلق بالزبائن (العملاء).....	4.3
130	الفصل الخامس : نتائج البحث والتوصيات	
130	نتائج البحث	
135	التوصيات.....	
137	المصادر والمراجع.....	
143	الملاحق.....	

فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
54	ملخص الدراسات السابقة.....	1.2
58	البنوك العاملة في الخليل وبيت لحم ورام الله.....	1.3
59	أفراد مجتمع الدراسة ونسبتهم المئوية في مدن (الخليل، وبيت لحم ، ورام الله) وعدد أفراد عينة الدراسة الممثلة وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة.....	2.3
61	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب الجنس.....	3.3
61	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب المستوى التعليمي.....	4.3
62	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب مكان السكن.....	5.3
62	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب المسمى الوظيفي.....	6.3
63	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب مستوى الدخل.....	7.3
63	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب نوع المصرف الذي يعملون فيه من حيث التصنيف	8.3
64	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب نوع المصرف الذي يعملون فيه من حيث بلد المنشأ.....	9.3
64	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الموظفين حسب موقع المصرف الذي يعملون فيه.....	10.3
66	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الزبائن حسب متغير الجنس.....	11.3
66	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الزبائن حسب متغير المستوى التعليمي.....	12.3

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
13.3	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الزبائن حسب متغير مكان السكن.....	67
14.3	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الزبائن حسب متغير المهنة (العمل).....	67
15.3	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الزبائن حسب الدخل الشهري.....	68
16.3	توزيع أفراد العينة الإحصائية من الزبائن حسب نوع البنك الذي يتعاملون معه.....	68
17.3	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للمقياس من وجهة نظر الزبائن.....	71
18.3	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للمقياس من وجهة نظر الموظفين في البنوك.....	72
19.3	بار معامل الثبات كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة والدرجة الكلية لكل من الموظفين الزبائن	74
1.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدرجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من حيث الأبعاد الخمسة	77
2.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدرجات تقدير أفراد العينة من الزبائن حول أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من حيث الأبعاد الخمسة	78
3.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد التجسيد مرتبة حسب الأهمية.....	79
4.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد التجسيد مرتبة حسب الأهمية.....	80
5.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدرجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد الاعتمادية مرتبة حسب الأهمية.....	81
6.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد الاعتمادية مرتبة حسب الأهمية.....	82
7.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد الاستجابة مرتبة حسب الأهمية.....	83
8.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدرجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد الأمان مرتبة حسب الأهمية.....	84
9.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد الأمان مرتبة حسب الأهمية.....	85
10.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق	86

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
	الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد الأمان مرتبة حسب الأهمية.....	
11.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد التعاطف مرتبة حسب الأهمية.....	87
12.4	الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية حول أبرز الفقرات التي تحقق الميزة التنافسية للمصارف وذلك فيما يتعلق ببعد التعاطف مرتبة حسب الأهمية.....	88
13.4	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول بعد التجسيد.....	91
14.4	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول بعد الاعتمادية.....	92
15.4	اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول بعد الاستجابة.....	94
16.4	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول بعد الأمان.....	95
17.4	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين حول بعد التعاطف.....	97
18.4	نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى إلى متغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، مكان السكن، الوظيفة، مستوى الدخل الشهري).....	99
19.4	نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغيرات (نوع المصرف من حيث التصنيف، نوع المصرف من حيث بلد المنشأ، و موقع المصرف).....	101
20.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.....	102
21.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.....	103
22.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغير مكان السكن.....	104
23.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغير مكان السكن.....	105
24.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.....	105
25.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين	106

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
	تعزى لمتغير الدخل الشهري.....	
107	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة حول من الإداريين مفسرة حسب متغير نوع المصرف من حيث التصنيف.....	26.4
108	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين تعزى لمتغير نوع المصرف من حيث بلد المنشأ.....	27.4
109	نتائج تحليل اختبار (LSD) للمقارنات الثانية البعدية للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين من الإداريين تعزى لمتغير نوع المصرف من حيث بلد المنشأ.....	28.4
110	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين مفسرة حسب متغير موقع المصرف.....	29.4
111	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن حول بعد التجسيد.....	30.4
113	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن حول بعد الاعتمادية.....	31.4
115	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن حول بعد الاستجابة.....	32.4
117	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن حول بعد الأمان.....	33.4
119	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن حول بعد التعاطف.....	34.4
120	نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن تعزى لمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، مكان السكن، الوظيفة، مستوى الدخل، نوع البنك).....	35.4
122	نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن مفسرة حسب متغير الجنس.....	36.4
123	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن تعزى لمتغير المستوى التعليمي.....	37.4
124	نتائج تحليل اختبار (LSD) للمقارنات الثانية البعدية للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين من الإداريين تعزى لمتغير المستوى التعليمي	38.4
124	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن	39.4

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
	تعزى لمتغير مكان السكن.....	
40.4	نتائج تحليل اختبار (LSD) للمقارنات الثانية البعدية للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية.....	125
41.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن تعزى لمتغير المهنة (العمل).....	126
42.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن تعزى لمتغير الدخل الشهري.....	127
43.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات تقدير أفراد العينة من الزبائن تعزى لمتغير نوع البنك.....	127

فهرس الأشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
1.1	متغيرات البحث	7
1.3	أفراد عينة الدراسة الإحصائية من الموظفين حسب مدن (الخليل، بيت لحم، رام الله)	60

فهرس الملاحق

الرقم	اسم الملحق	الصفحة
1	استبانته وجهات نظر الإداريين في جودة الخدمات المصرفية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية	143
2	استبانته وجهات نظر الزبائن في جودة الخدمات المصرفية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية	147
3	لجنة التحكيم	150
4	جدول تحديد عينة البحث	151
5	ملخص نتائج الدراسة للمتغيرات المستقلة (الأبعاد الخمسة)	152
6	ملخص نتائج الدراسة للمتغيرات الديمغرافية	153
7	الدراسات التي اتفق معها الباحث	154
8	الدراسات التي خالفها الباحث	156