



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعِلْمِ وَالتَّكْنَوِليَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحصة السوقية

دراسة ميدانية في البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء

رسالة مقدمة من الطالبة

منى حسن حسن أحمد الجعدي

إلى

مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي

وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف

د/ فيصل هزاع قائد سعيد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

جامعة العلوم والتكنولوجيا



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحصة السوقية: دراسة ميدانية في
البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء

المُلخَص

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها: (سرعة الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، تصميم الموقع) في الحصة السوقية، بأبعادها: (حجم الخدمات، السوق المستهدف، عدد العملاء) في البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء، كما هدفت إلى معرفة مستوى ممارسة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومستوى تحقق الحصة السوقية في البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من الأفراد المبحوثين، وتشكل مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية والموظفين في البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء المتمثلة في: (مديري العموم، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، والمختصين) البالغ عددهم (2800) عنصر، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لتحديد حجم عينة الدراسة التي بلغت (338) عنصراً. وتم إدخال البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحصة السوقية في البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى تحقق الحصة السوقية ومستوى ممارسة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء جاءت بدرجة مرتفعة. وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها أوصت الدراسة البنوك التجارية بأمانة العاصمة صنعاء بالاستمرار بالاهتمام بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال الاستمرار في تطوير وتنويع خدماتها الإلكترونية لتلبية احتياجات فئات مختلفة من العملاء، مع التركيز على إضافة مزايا تنافسية تميزها عن البنوك الأخرى.

الطالبة

منى حسن أحمد الجعدي

المشرف

د/ فيصل هزاع قائد سعيد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة العلوم والتكنولوجيا

يناير، 2026م

صنعاء

رجب، 1447هـ



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

The Impact of the Quality of Electronic Banking Services on Market Share: A Field Study at Commercial Banks in the Capital Municipality of Sana'a

Abstract

The study aimed to identify the impact of electronic banking service quality, with its dimensions: (responsiveness, security, reliability, and website design) on market share, represented by its dimensions: (service volume, target market, and number of customers) in commercial banks operating in the Capital Municipality of Sana'a. It also aimed to assess the level of electronic banking service quality and the level of market share achieved in these banks. To achieve the study objectives and test its hypotheses, the descriptive-analytical method was employed. A questionnaire was used as the primary tool for data collection from the study participants. The study population consisted of administrative leaders and employees in commercial banks within the Capital Municipality of Sana'a, including 2,800 individuals working in the positions of (general managers, department directors, heads of sections, and employees). Due to the large population size, a random sampling technique was used to determine the study sample, which comprised 338 respondents. The collected data were coded, entered, and statistically analyzed using the SPSS program. The study findings revealed there is a statistically significant impact of electronic banking service quality on market share in commercial banks within the Capital Municipality of Sana'a. The findings also indicated that both the level of market share achieved and the level of electronic banking service quality practiced in these banks were high. Based on the findings, the study recommended that commercial banks in the Capital findings of Sana'a continue prioritizing the quality of electronic banking services by consistently developing and diversifying their electronic offerings to meet the needs of different customer segments, while focusing on adding competitive advantages that distinguish them from other banks.

Candidate

Mona Hasan Hasan Ahmed Al-Jadabi

Supervisor

Dr. Faisal Hazzaa Qaeid Saeed

Assistant Professor of Business Administration
University of Science & Technology

January, 2026AD

Sana'a

Rajab, 1447AH



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

The Impact of the Quality of Electronic Banking Services on Market Share

A Field Study at Commercial Banks in the Capital Municipality of
Sana'a

A Thesis Submitted by

Mona Hasan Hasan Ahmed Al-Jadabi

To

**The Council of Postgraduate Studies and Scientific Research,
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree in Business
Administration**

Supervisor

Dr. Faisal Hazzaa Qaeid Saeed

Assistant Professor of Business Administration
University of Science & Technology

January, 2026AD

Sana'a

Rajab, 1447AH