

أثر نظم إدارة الأداء ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة: البنك

الأهلي الأردني

إعداد:

أشرف عقيل سليم بطارسة

إشراف:

د. أمينة عبد الحليم خدام

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر نظم إدارة الأداء على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الأهلي الأردني، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة وتم التأكد من صدق وثبات هذه الاستبانة وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في فروع البنك الأهلي الأردني في الأردن البالغ عددهم (430) وتمثلت عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام البالغ عددهم (168) حيث تم توزيع (168) استبانة على عينة الدراسة وكان عدد الاستبانات التي تم استرجاعها (162) خضعت للتحليل الاحصائي، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتم تحليل استبانات البحث بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل الوصول إلى غايات وأهداف الرسالة، وبعد تحليل البيانات الموجودة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها بأنه يوجد أثر لنظم إدارة الأداء بأبعادها (تنوع المقاييس، تنوع المعلومات، ربط الأنشطة المختلفة، تأثير الأنشطة المختلفة) في تحسين جودة

ب

الخدمات المصرفية المتمثلة في (الملموسية، الموثوقية، الجدارة، السهولة) في البنك الأهلي الأردني وأن تحسين مقتضيات ومتطلبات نظم إدارة الأداء ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة بدء البنك الأهلي الأردني بتبني استراتيجيات تعنى بتحسين متطلبات نظم إدارة الأداء باستمرار من خلال الخبراء وذوي المعرفة.

The Impact of Performance Management Systems (PMS) On Improving Banking Service Quality a Case Study: Jordan

Ahli Bank

Prepared by:

Ashraf Aqeel Batarseh

Supervised by:

Dr. Ameenah Abd al -Haleem Khaddam

Abstract

This study aims to identify the effect of performance management systems and its role in improving banking service quality in the Jordan Ahli bank. to achieve the objectives of this study a questionnaire was developed and validity and reliability were measured. The study population consisted of all (430) employees, managers, heads of departments and departments of Jordan Ahli Bank. The sample of the study was limited to the category of managers and department managers and heads of departments. A total of (168) questionnaire were distributed, to the sample of the study and the number of questionnaires retrieved (162) and then were subjected to statistical analysis, the researcher used descriptive approach in this study and the questionnaire was adopted as a tool for the study and data collection. The research questionnaires were analyzed using the statistical package for social

sciences software system (SPSS) to fulfill the objectives and the goals of the study. After analyzing data it was found there is an effect of performance management systems (divers set of measures, diversity of information, the effect of activates, link together the activities) on improving banking service quality (tangibility , reliability ,competence ,convince) as well as improving the requirements of performance management systems which have a positive effect on the quality of banking service provided.

This study recommended that Jordan Ahli Bank should adopt strategies to continuously improve performance management system requirements through experts and people with knowledge about the subject.

