أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الأردنية

إعداد

فاديا عبد الرحيم قادري

إشراف

الدكتور محمود أبو شريعة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرمجيات، الأفراد، الشبكات، قواعد البيانات) في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها مجتمعه (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان) للبنوك التجارية الأردنية، حيث اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتعد الإستبانه هي أداة الدراسة المستخدمة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان وعددها 13بنكاً. أما عينة الدراسة فهي عينة مسحية شاملة تكونت من العاملين في الإدارات العامة في البنوك التجارية الأردنية وقد بلغ عددهم (110)، وتوصلت الباحثة إلى العديد من النتائج كان أهمها: بأنه يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الأردنية، ويوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الملموسية للبنوك التجارية الأردنية، ويوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الاعتمادية للبنوك التجارية الأردنية. وأوصت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها: الإهتمام بزيادة تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنك من خلال

إعتماد إستخدام تكنلوجيا المعلومات من خلال آلية تعتمد ترتيب أبعاد الجودة التي ظهرت في الدراسة بإعتبارها عوامل مهمة تأخذ بعين الإعتبار عند تقييم العملاء لخدمه البنك، حث العاملين في البنك على الإهتمام الفردي بالعملاء عند تلقيهم الخدمات المصرفية، قيام موظفي البنك بزيادة التفاعل مع العملاء الأمر الذي يزيد من شعور العميل بالأمان.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الخدمات المصرفية، البنوك التجارية.

The Impact of Using Information Technology in Improving the Quality of Banking Services at Jordanian Commercial Banks

Prepared By

Fadia Abdel Rahim Qadri

Supervisor

Dr. Mahmoud Abu Shareah

Abstract

This study aimed to identify the impact of using information technology (hardware، software، individuals، networks، databases) in improving the quality of banking services in its dimensions (tangibility، reliability، response، safety) at Jordanian commercial banks. This study used the descriptive analytical method, the survey was study tool. The population of the study the Jordanian commercial banks listed in Amman Stock Exchange which they are (13) Bank's, the study sample is a comprehensive survey sample (110) of the Employees in the general departments of banks. The researcher reached several results, the most important of this results are: There is an effect of using information technology in improving the quality of banking services in Jordanian commercial banks، and there is an effect of using information technology on the tangibility of Jordanian commercial banks، in addition to the presence of an impact of using information technology on the reliability of Jordanian commercial banks، and the researcher recommended a lot of recommendations, the most important of this: interest in increasing the quality of banking services provided in the bank through a mechanism that

depends on the arrangement of the dimensions of quality that appeared in the study as important factors that take into account when evaluating customers for the bank’s service، urging the bank’s employees to pay individual attention to customers when they receive banking services، Bank employees increase interaction with customers، which increases the customer's sense of security.

Keywords: information technology, Banking Services, Commercial Banks.