

# أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء (دراسة حالة مصرف الرافدين في عمان)

اسم الطالبة  
بشائر عدنان رشيد

المشرف  
أ.د. حميد عبد النبي الطائي

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (تصميم الموقع الإلكتروني، كفاءة الأنظمة الإلكترونية، السرية والخصوصية، الاتصالات التفاعلية، الاستجابة) على رضا العملاء في مصرف الرافدين في عمان. ولتحقيق هذه الاهداف، فقد تم تصميم وتطوير استبانة لجمع البيانات الأولية فيما يتعلق بالمتغيرات المذكوره أعلاه.

ونظراً لصغر مجتمع الدراسة (2000 عميل منهم فقط 600 يتعاملون مع المصرف إلكترونياً). أما عينة الدراسة المستهدفة فقد تم ملء (223) استبانة صالحة للتحليل الأحصائي عبر الموقع الإلكتروني الذي تم تصميمه بمساعدة مركز الحاسوب بالكلية، أي ما نسبته (39%) من العملاء الذين يتعاملون مع المصرف إلكترونياً. وبعد استخدام الحزمة الأحصائية (SPSS) لتحليل البيانات. وقد خلصت الدراسة الى وجود تأثير ايجابي ذا دلالة أحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء ومقدمتها السرية والخصوصية ثم بالمرتبة الثانية الاستجابة وجاء تصميم الموقع الإلكتروني بالمرتبة الثالثة وحصلت الاتصالات التفاعلية على المرتبة الرابعة وجاءت كفاءة الأنظمة الإلكترونية بالمرتبة الأخيرة لكون الأنظمة المطبقة في المصرف حديثة وتحتاج الى تطوير وتحسين بهدف أرضاء العملاء بالشكل الصحيح والمطلوب. وأخيراً أكدت الدراسة على ضرورة الحفاظ على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة والمطبقة في البنوك العربية والعالمية.