

أثر استخدام برمجيات مراقبة أداء الأنظمة البنكية الإلكترونية على تجرید العملاء

إعداد: شذا سمیر عبد اللطیف البرغوثی

إشراف: الدكتور سلیوی البرغوثی

ملخص الدراسة

لكي تتقدم البنوك وتتطور ، يجب عليها الارتكاز على العملاء المستثمرين والتنافس مع البنوك الأخرى ، تماشياً مع هذه المهمة ، يعتبر اعتماد التقنيات الجديدة معركة شاقة، حيث يتم إدخال أو تحديث البرامج والتقنيات الجديدة بشكل روتيني من قبل البنوك لخدمة عملائها ولجذب عملاء جدد. أحد التطورات الحديثة في هذا المجال هو تنفيذ برنامج جديد يراقب أداء التطبيقات (APM) للخدمات المصرفية الإلكترونية التي يتم توفيرها. يبحث هذا البحث في أهمية تطبيق برامج مراقبة أداء الأنظمة البنكية الإلكترونية هذه. تشكلت عينة البحث من عملاء البنوك التجارية في عمان - الأردن لدراسة تجربة العملاء كون أن بعض البنوك قد نفذت هذه الإداة في حين أن البعض الآخر لم ينفذها وفر فرصة ممتازة لتقييم كل بنك على حدة والمقارنة بين البنوك.

تمت مراجعة الاستبانة المطورة المستخدمة لجمع البيانات من قبل الخبراء ؛ تم استخدام عينة تجريبية لتقييم الاستبانة. أعاد التوزيع الإلكتروني للاستبانة 2504 استجابة تمت تصفيتها وصولاً إلى 1311 إجابة. ثم تم تحليل كل سؤال لكل بنك لتحديد مستوى الأهمية الإحصائية عند $\alpha \leq 0.05$ باستخدام اختبار t.

كانت النتائج الفردية والنتائج الجماعية متفقة على إظهار مستوى عالٍ من الاختلافات الكبيرة بين البنوك التي تنفذ أداة المراقبة مقابل البنوك التي لم تطبق الأداة.

في الختام ، أيدت الدراسة أن تطبيق هذه الأداة له أثر إيجابي على تجربة العملاء ؛ لذلك من المناسب التوصية بتنفيذ أداة مراقبة أداء التطبيقات (APM).

الكلمات المفتاحية: مراقبة أداء التطبيقات ، تجربة العملاء ، البنوك التجارية ، الخدمات الإلكترونية.