

تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحسين الجودة الخدمة المصرفية

"دراسة ميدانية بتطبيق على فروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية"

د. عبد الرزاق الطاهر خليفة الفراح

قسم التمويل والمصارف / كلية الاقتصاد العجیلات / جامعة الزاوية

abdfra991@yahoo.com

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المعلومات ، وواقع جودة الخدمات المصرفية وكذلك معرفة أثر التكنولوجيا المعلومات ، والتي تمثلت أبعاده في (الأجهزة والمعدات، الأنترنت، الاتصالات، مهارات مستخدمي المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية بفروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية ولتحقيق أهداف الدراسة أتبع الباحث المنهج التحليلي ، وتم جمع البيانات الازمة عن طريق استبيانات الاستبيان وتوزيعها على (120) عامل وأعيد منها (105) استبيان بنسبة بلغت (87.5%) بالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر التكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية:

- 1- وجود أثر معنوي إيجابي بين بعد الأجهزة والمعدات وجود الخدمات المصرفية حيث تبين أن معامل التحديد بلغ (70.7%) من التغيير الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الأجهزة والمعدات.
- 2- وجود أثر معنوي إيجابي بين بعد الانترنت وجود الخدمات المصرفية حيث تبين أن معامل التحديد بلغ (66.8%) من التغيير الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الانترنت.
- 3- وجود أثر معنوي إيجابي بين بعد الاتصالات وجود الخدمات المصرفية حيث تبين أن معامل التحديد بلغ (60.3%) من التغيير الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الاتصالات.
- 4- وجود أثر معنوي إيجابي بين بعد مهارات مستخدمي المعلومات وجود الخدمات المصرفية حيث تبين أن معامل التحديد بلغ (60.1%) من التغيير الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد مهارات مستخدمي المعلومات.

مقدمة:

أدى استخدام تقنيات المعلومات في النظم الإدارية والمالية للمؤسسات الكبيرة والصغرى الخاصة والعامة إلى تحسين أدائها وتطوير جميع عناصرها من هيكل وأساليب وأفراد وتقنيات إدارية ومالية وهذا أدى إلى تقليل من التكاليف والأعباء المالية في الإنفاق الزائد بل إضافة إلى ذلك تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية إلى الجمهور بحيث يتم استثمار المبالغ الكبيرة جداً في تحسين وكفاءة المؤسسة من حيث الجودة الخدمات التي تقدمها داخل المجتمع من خلال تقديم يمتنع بدرجة عالية من الجودة لاستمرارية هذه المؤسسة المالية كالمصارف وشركات التأمين في اقتصاديات الدول أدى ذلك إلى زيادة الحاجة إلى إدارات تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة في تسويق الخدمات المصرفية وينطبق هذا على قطاع المصارف باعتباره أكثر القطاعات الاقتصادية أهمية من ناحية تقديم الخدمات المصرفية بالجودة العالية الدقة والقبول بالنسبة إلى الجمهور والذي يفرض فيه الأمر على المصارف إدخال أفضل تقنية والرقابة على الجودة هذه الخدمات حتى تناول رضا الجمهور وسوف يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة في فروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية الوقوف على جودة الخدمات المصرفية ومعرفة طبيعة العلاقة القائمة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في فروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية نموذجاً وبين الأثر المترتب على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

مشكلة الدراسة:

يعد القطاع المصرفي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية في الاقتصاد الوطني والذي يتعامل مع مجموعة من العناصر منها العملاء المتمثل في أفراد ومؤسسات ولقد تأثر القطاع المصرفي بتطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات التي ادت إلى انجازات وابتكارات علمية كان لها أثر فعال في تحسين الجودة الخدمات المصرفية مما ساهم إلى حد كبير في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرنة وتسهيل عملية التعامل المتبادل بين العملاء والإدارة المصرفية، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال التالي:

- ما أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية بفروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية؟

ويترعرع من هذا السؤال عدة تساؤلات:

- 1- ما أثر الأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية (عينة الدراسة)؟
- 2- ما أثر الإنترنوت على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية (عينة الدراسة)؟
- 3- ما أثر الاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية (عينة الدراسة)؟
- 4- ما أثر مهارات مستخدمي المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل في النقاط التالية:

- 1- التكنولوجيا المعلومات لها أهمية خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال إذا أن المنافسة الحادة والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء دفع المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أدائها لتلبية طموحاتها في التميز والاستمرار.





- 2- أهمية التكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة قدرة المصارف على استقطاب أكبر عدد ممكн من العملاء لتحقيق أفضل ما يمكن من العائد.
- 3- يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إيجاد حلول للمشكلات والصعوبات التي تواجه المصارف من حيث جودة خدماتها في الحاضر والمستقبل.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- التعرف على مفهومي تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات المصرفية.
- 2- دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات على وتحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال ما يلي:
 - دراسة أثر بين الأجهزة والمعدات وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
 - دراسة أثر بين بعد الإنترن特 وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
 - دراسة أثر بين بعد الاتصالات وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
 - دراسة أثر بين بعد مهارات مستخدمي المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

فرضيات الدراسة:

- 1- لا يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في (الأجهزة والمعدات، الإنترنط، الاتصالات، مهارات مستخدمي المعلومات) وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (عينة الدراسة)

وبتقسيمها:

- لا يوجد أثر معنوي للأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- لا يوجد أثر معنوي للإنترنط على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- لا يوجد أثر معنوي للاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- لا يوجد أثر معنوي لمهارات مستخدمي المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

منهجية الدراسة:

1- الجانب النظري:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي للوضع إطار النظري للدراسة بالاعتماد على الكتب والدوريات والមراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالدراسة.

2- الجانب الميداني:

اعتمد فيه الباحث على المنهج التحليلي من خلال تصميم قائمة استبيان لجمع البيانات الأولية عن مفردات عينة الدراسة ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار البسيط.

أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات العربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع هذه الدراسة قام الباحث بتصميم أداة الدراسة بعنوان "التكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحسين الجودة الخدمات





المصرفية، دراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية واشتملت الأداة على قسمين يتضمن القسم الأول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة بعد الأجهزة والمعدات وبعد الانترنت وبعد الاتصالات وبعد مهارات مستخدمي المعلومات ويتضمن القسم الثاني أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة في الملحوظية، والاعتمادية، والاستجابة، والثقة والأمان، والتعاطف مع العملاء.

كما تم استخدام برنامج الاحصائي spss للتحليل استنارة الاستبيان وتم اخضاع الاستبانة لاختبار من قبل مجموعة من المختصين والاكاديميين من الناحية العلمية والإحصائية وقد جريت بعض التعديلات اللازمة على استنارة الاستبيان كما تم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ حيث بلغ معامل الثبات (0.862).

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالمصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية.

وتم حصرهم بطريقة الحصر الشامل وبلغت عينة الدراسة "120" عاملاً تم توزيع الاستثمارات عليهم، وأعيد منهم (105) استثماراً كاملة وصالحة للتحليل الاحصائي، وبنسبة استجابة بلغت (87.5%).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (أبولحية، 2011، ص25) بعنوان:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة إدارة العلاقات مع العملاء".

هدفت الدراسة إلى معرفة آراء واتجاهات العاملين والعملاء بالبنوك التجارية الأردنية حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وكذلك توصيف الوضع الحالي لدور استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على إدارة علاقات العملاء في البنوك التجارية الأردنية، وأيضاً التعرف على أسباب قصور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنوك الأردنية، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة إدارة العلاقات مع العملاء.

2- توصلت الدراسة إلى أن هناك قصور في استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال الرابط ما بين العملاء بالعاملين بالبنك، وعدم توافر كفاءات متخصصة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

2- دراسة (Jason Dedrick Eric shih, 2011, kreame, Kenneth, p30) بعنوان:

"تكنولوجيا المعلومات والإنتاجية في البلدان المتقدمة والنامية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل البيانات الجديدة عن الاستثمار والانتاجية في تكنولوجيا المعلومات لـ 41 دولة من عام 1985م إلى 2004م، وكذلك مقارنة النتائج من عام 1994م إلى عام 2004م مع نتائج عام 1985 حتى عام 1993م وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- أظهرت النتائج أن الدول النامية حققت مكاسب كبيرة في الاستثمار والانتاجية في تكنولوجيا المعلومات في الفترة الأخيرة.

2- أشارت النتائج إلى وجود الخبرة الجيدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.





3- أظهرت النتائج أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى مردودات اقتصادية كبيرة.

4- أثبتت النتائج اعتماد واسع النطاق على الإنترن特 والتجارة الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر وخدمة عملاء الحوسبة والهواتف الذكية.

3- دراسة (فضيلة ، 2010، ص4) بعنوان:

أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية.

هدفت الدراسة إلى تبيين أثر تطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: هناك مشاكل عديدة يصعب فيها تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بنفس الأسلوب الذي يطبق في الدول المتقدمة، حيث أن تطبيقها في بعض المصارف بالجزائر ما زال متاخرًا ويقتصر على فئة قليلة من العملاء لحاجاتهم الضرورية لهذه الخدمة.

4- دراسة (مرابط، 2015، ص20) بعنوان:

"أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية".

هدفت الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل المعاملات المصرفية وإبراز أثرها، ليس على جودة الخدمات فقط، وإنما على طبيعة الخدمات في حد ذاتها وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: أهمية تكنولوجيا المعلومات في توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصارف وتنوعها، ومساهمتها في توزيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للمصارف.

5- دراسة (عبدالكريم 2016، ص3) بعنوان:

"نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية ودوره في تفعيل نشاط البنك وتحقيق رضا العملاء".

هدفت الدراسة إلى دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر ومدى قبول جمهور العملاء التعامل إلكترونيا مع البنوك، وأهم التحديات التي تواجهها البنوك في تقديم الخدمات الإلكترونية، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: إلى أن البنوك الجزائرية تعاني مع التأخر في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك بالنسبة لغيرها من الدول المتقدمة، كما أن نظام الخدمات الإلكترونية متتطور في البنوك الخاصة أكثر من البنوك العمومية.

1- الإطار النظري:

1.1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يُعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة الإنتشار في مختلف مجالات الحياة، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الأفراد والمنظمات، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط إنساني، أو أي عمل جماعي منظم وفعال دون توافر المعرفة والقدرة على استيعاب تكنولوجيا المعلومات، لذلك بالرغم من اهتمام الباحثين بتكنولوجيا المعلومات ومفهومها، إلا أنه لا يوجد تعريف شامل ومحدد متفق عليه من قبل الباحثين والمهتمين بتكنولوجيا المعلومات.



فقد عرف (فنديجي والسامري، 2003، ص13) تكنولوجيا المعلومات على أنها "علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة واستخدامها للمساعدة في اتصال المعارف الإنسانية والاجتماعية والعلمية إلى المستفيدن".

ومنهم من يعرفها بأنها "جميع أنواع الحواسيب والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة" (مبارك، 2004، ص32).

وأيضاً فقد عرفها (فزغلي، 2007، ص32) "تتمثل تكنولوجيا المعلومات في المكونات المادية للحواسيب والبرامج الجاهزة (سواء برامج نظم أو برامج تطبيقات) بالإضافة إلى شبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة ل القيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة".

وأخيراً هناك من عرّف (Workforce, 2001, p2) تكنولوجيا المعلومات على أنها "تلك النظم (أجهزة الحاسوب، الشبكات، البرمجيات والخدمات ذات العلاقة) المستخدمة في حيازة وتخزين وإدارة وتبادل وعرض وتحويل المعلومات بشكل آلي".

من خلال العرض السابق لهذه التعريفات، وفي إطار الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، يرى الباحث إمكانية تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها "تتمثل تكنولوجيا المعلومات في استخدام الحاسوب والبرمجيات، والأساليب والعمليات الفنية، والتقنيات المستخدمة، ودمجها لتحويل المدخلات المتمثلة في (المواد، المعلومات، ورأس المال) إلى مخرجات متمثلة في (سلع وخدمات ذات جودة عالية، ومرضية لمتطلبات العميل)".

1.1.1 المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

ت تكون تكنولوجيا المعلومات من عناصر مختلفة، وأصبحت العناصر من الأمور الأساسية في المنظمات على اختلاف أنواعها، عامة كانت أم خاصة، وينطوي مصطلح تكنولوجيا المعلومات على مدى واسع من المواد والقدرات التي تستخدم لتوليد المعلومات وتخزنها ومعالجتها وبثها، ومن هنا فإن المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات تتمثل في:

1- الأجهزة: وتتمثل في الكيان المادي الصلب، وأشار (Laodon&Laudon, 2006, p22) إلى أن الأجهزة تنقسم إلى قسمين هما:

أ. وحدات الإدخال: وهي عبارة عن أي جهاز من الأجهزة الطرفية التي تستخدم لإدخال البيانات إلى الحاسوب.

ب. وحدات الإخراج: وتشمل جميع المعدات التي لها صلة بعرض نتائج أي عملية وإظهارها على الشاشة أو طباعتها.

2- البرمجيات: وتعتبر مكوناً أساسياً لـ تكنولوجيا المعلومات، والبرمجيات تضم جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الأجهزة وتنظيمها، كما أن البرمجيات تقسم إلى قسمين هما:

أ. برمجيات النظام.

ب. برمجيات التطبيقية.

3- قواعد البيانات: وتشكل المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحليلها واسترجاعها للوصول إلى المعرف والمعلومات، وحيث عرّفها (الحوري، 2004، ص40) بأنها "مجموعة منظمة من البيانات التي تجمع بينها علاقات منطقية إذ يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض تعديلها أو الإضافة إليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد التقارير عن مراجعتها"، كما أشار إلى أن "قاعدة البيانات تتكون من مجموعة بيانات نظمت في قيود وملفات لتلبية الاحتياجات من المعلومات المستفيددين".

4- شبكات الاتصال: إن التطور الحاصل في شبكة الاتصالات الفضائية، أسهم في إحداث ثورة عارمة في المجتمع الإنساني، من خلال الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت).

وقد أورد العديد من الباحثين تعريفات عدّة لشبكات الاتصال، إذ عرّفها (الخفرة، 2005، ص32) بأنها "تعني ربط المحطات في موقع مختلفة في وسط يتيح للمشترين بإرسال البيانات والمعلومات واستلامها"، كما عرّفها (O brien, 2006, p14) بأنها "مجموعة من الحواسيب، وقد تكون شخصية ، مرتبطة معاً أو حاسباً كبيراً ترتبط به حواسيب أخرى، وهي تشكل نظاماً واحداً، وقد يكون هذا النظام محلياً ليغطي منطقة أو أكثر ويربط هذا النظام خطوط الاتصال سواء كانت سلكية أو لا سلكية".

أيضاً عرّفها (McKeon, 2002) بأنها "مجموعة من التجهيزات التي تقوم بتوزيع البيانات بين مواقعين أو أكثر ، إذ تنقل البيانات المكتوبة أو المسموعة أو المرئية وتنتمي عملية النقل عن طريق تحويل البيانات الأصلية إلى بيانات رقمية".

ويمكن القول أن شبكات الاتصال تؤدي دوراً استراتيجياً وفاعلاً بالنسبة للأفراد والمنظمات، ويمكن ان تقدم هذه الشبكات فوائد عدّة تتمثل في:

أ. رفع كفاءة التشغيل.

ب. دعم صناعة القرارات.

ج. سرعة تبادل المعلومات بين الوحدات والمنظمات.

5- المعرفة الفنية: كما ذكر سلفاً إن استخدام تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين الأداء ورفع الكفاءة التشغيلية وأمور أخرى عديدة، ولكن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى مهارات و المعارف فنية عديدة، إذ أن توفر مثل هذه المهارات والمعرفات الفنية يساعد في توظيف هذه التكنولوجيا بشكل فعال، وأن هناك العديد من المهارات والمعرفات الفنية في تكنولوجيا المعلومات وتتضمن:

1- تعدد أساليب وسائل تكنولوجيا المعلومات.

2- المهارات المطلوبة لاستخدام هذه المهارات.



3- المعرفة التي تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات لحل المشكلات أو اغتنام الفرص المختلفة.

لذلك فإن توفير مثل هذه المهارات والمعارف لا تقل أهمية عن استخدام الحاسوب بقسميه، وكذلك شبكات الاتصال، إذ تسهم في تحسين فعالية تكنولوجيا المعلومات.

2.1.1 المزايا الرئيسية لـ تكنولوجيا المعلومات:

أثر التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات - والذي حدث في العقود الـآخـرـين من القرن الماضي وبداية القرن الحـلـي - على منظمـات الأعمـال بصـورـة كـبـيرـة.

وفي هذا الصدد نجد أن استدام تكنولوجيا المعلومات في منظمـات الأعمـال أدى إلى تحقيق العـدـيد من المزايا لـ تلك المنظمـات، وتنـتـمـي أـهمـ المـزاـيـا الرـئـيـسـية لـ تـكـنـوـلـوـجـيـا المـعـلـوـمـاتـ فيـ منـظـمـاتـ الأـعـمـالـ فيما يـليـ (موسى، 2007، ص32):

1- زيادة المبيعـات والأرباح:

حيث تعمل تـكـنـوـلـوـجـيـا المـعـلـوـمـاتـ عـلـى زـيـادـةـ المـبيـعـاتـ منـ خـلـالـ مـسـاعـدـتهاـ لـلـمـنـظـمـةـ فـيـ إـشـبـاعـ حاجـاتـ وـرـغـبـاتـ الـمـسـتـهـلـكـينـ، وـيـنـتـرـتـ عـلـىـ زـيـادـةـ المـبيـعـاتـ تـحـسـينـ الـرـبـحـيـةـ خـاصـةـ فـيـ ظـلـ تـخـفيـضـ التـكـالـيفـ وـالـذـيـ يـتـحـقـقـ أـيـضـاـ بـاستـخـدـامـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ.

2- الحصول على مزايا تنافـية:

حيـثـ تـسـتـخـدـمـ العـدـيدـ مـنـ الـمـنـظـمـاتـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ لـتـحـسـينـ وـضـعـهـاـ فـيـ الـبـيـئةـ التـنـافـيـسـيـةـ وـالـحـصـولـ عـلـىـ مـزاـيـاـ تـنـافـيـسـيـةـ مـنـ خـلـالـ تـصـمـيمـ بـرـامـجـ وـتـطـبـيقـاتـ مـبـتكـرـةـ تـسـمـحـ لـتـنـاكـ الـمـنـظـمـاتـ بـالـمـنـافـسـةـ بـصـورـةـ كـبـيرـةـ فـعـالـيـةـ.

3- تـحـسـينـ الجـودـةـ:

أـحـدـ أـسـبـابـ اـسـتـخـدـامـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ تـحـسـينـ مـسـتـوـىـ جـودـةـ الـمـخـرـجـاتـ، وـالـتـصـمـيمـ بـمـسـاعـدـةـ الـحـاسـبـ الـآـلـيـ Computer – aided design .

إـنـ اـسـتـخـدـامـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ قدـ سـاـهـمـ فـيـ تـحـقـيقـ أـمـورـ كـثـيرـةـ مـنـهـاـ تـخـفيـضـ تـكـلـفـةـ الـإـنـتـاجـ، وـاسـتـخـدـامـ طـرـائـقـ حـدـيثـةـ فـيـ الـعـلـمـ، وـتـقـدـيمـ مـنـتـجـاتـ وـخـدـمـاتـ أـفـضـلـ لـلـزـبـانـ، كـمـاـ إـنـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ تـسـاعـدـ الـإـدـارـةـ الـاسـتـراتـيـجـيـةـ مـنـ خـلـالـ: (موسى، 2007، ص34)

1- تـقـدـمـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ لـلـمـنـظـمـاتـ عـلـىـ اـخـتـلـافـ أـنـوـاعـهـاـ وـطـبـيـعـةـ أـعـمـالـهـاـ تـطـبـيقـاتـ جـاهـزةـ يـمـكـنـ الـاسـتـفـادـةـ مـنـهـاـ فـيـ تـحـقـيقـ الـمـيـزةـ التـنـافـيـسـيـةـ.

2- تـدـعـمـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـوـمـاتـ التـغـيـرـاتـ الـاسـتـراتـيـجـيـةـ مـثـلـ إـعادـةـ هـنـدـسـةـ الـأـعـمـالـ وـالـسـماـحـ بـتـبـنيـ الـلـامـرـكـيـةـ مـنـ خـلـالـ تـأـمـينـ خـطـوـطـ الـاتـصـالـ السـرـيعـ وـتـحـقـيقـ الـأـنـسـيـابـيـةـ وـتـقـلـيلـ الـأـزـمـنـةـ الـلـازـمـةـ لـتـصـمـيمـ الـمـنـتـجـاتـ.

3- تـأـمـينـ الـمـعـلـوـمـاتـ الـاسـتـبـاقـيـةـ فـيـ مـجـالـ الـأـعـمـالـ وـالـأـسـوـاقـ وـالـمـنـافـسـيـنـ وـالـتـغـيـرـاتـ الـحـاـصـلـةـ فـيـ الـبـيـئةـ الـدـاخـلـيـةـ وـالـخـارـجـيـةـ لـلـمـنـظـمـةـ.

4- الـاسـتـفـادـةـ مـنـ الـمـلـاـكـ الـبـشـريـ الـكـفـرـ وـالـقـادـرـ عـلـىـ اـسـتـخـدـامـ الـمـعـدـاتـ وـالـأـجـهـزـةـ لـإنـجـازـ الـأـعـمـالـ بـدـقـةـ.



2.1 تكنولوجيا الخدمات المصرفية:

يمثل التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات، وتعد المصارف أحد القطاعات الرئيسة التي تأثرت بشكل كبير بالإنجازات العلمية لما تتطوّي عليه هذه الإنجازات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستوى أعلى من إشباع حاجات العملاء ورغباتهم، لذلك أدركت المصارف المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المصارف وبين توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة العملاء من خلال التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها. فضلاً عن كل ذلك، فإنَّ تطور أنشطة المصارف كان بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم. الأمر الذي شجع المنظمات المصرفية على الآخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن بعد أن كانت الخدمات التي تقدمها للزبائن تقليدية متمثلة بقبول الودائع ومنح القروض. لذا ظهرت خدمات مصرفية حديثة ومتقدمة ترتب عليها تطور هائل في نظم وأساليب العمل لتوسيع التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للعملاء. ونتيجة لذلك توسيع المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحواسيب الإلكترونية وشبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها واستخدام برامج متخصصة، إذ أصبح التحدي الحقيقي للمصارف يتمثل بإيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبي احتياجات ورغبات العملاء وتتوقع توقعاتهم باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي، وقد ساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققه نظم المعلومات المصرفية.

ومما تجدر الإشارة إليه، إنَّ استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمل المصرفي أمر لا بد منه من أجل التكيف مع متطلبات التطور، وضمانبقاء المصرف واستمراره مع التأكيد على أنَّ المبالغة في استخدام مثل هذه الأنظمة قد يكلف المصرف مبالغ طائلة تعكس سلباً على أرباحه. (فنديجي والسامرائي، 2002، ص 91)

ومن جانب آخر، فإنَّ الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف أساساً على كفاءة العاملين، والتي تتوقف بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم وأثره دوافعهم مما يتطلب إيجاد الاستراتيجية المناسبة التي تتحقق هدف المصرف في القدرة على المنافسة . (يسر، 2001، ص 40)

وكنتيجة لذلك، ظهرت تطبيقات متعددة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها، ومن هذه التطبيقات: البطاقات البلاستيكية، بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع، البطاقات الائتمانية المضمونة، البطاقة الذكية، بطاقات المحلات التجارية، البطاقات الذهبية أو الفضية، خدمة المصرف المنزلي، التحويل الإلكتروني للأموال، الصراف الآلي، التمويل الإلكتروني للأموال عند نقطة البيع، التبادل الإلكتروني للبيانات ، الفروع المؤتمنة بالكامل، جودة الخدمات المصرفية.

1.2.1 مفهوم الخدمة المصرفية:

إنَّ مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بصفة عامة، وننظراً لتنوع التعريفات الخاصة بالخدمة سنحاول عرض البعض منها في البداية ثم الانتقال إلى التعريفات الخاصة بالخدمة المصرفية مع محاولة الربط بينهما. (سويدان، 2009، ص 303)



- عرفت الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة على أنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل.

من خلال هذه التعريف يرى الباحث أن الخدمة من خلال التعريف السابقة يمكننا وضع التعريف التالي: الخدمة عبارة عن نشاط تؤديه المؤسسات أو الأفراد والموجهة لإشباع حاجات ورغبات المستفيد، وهذا النشاط غير ملموس ولا يترتب عليه نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترب أولاً عند تقديمها بمنتج مادي ملموس.

- أما تعريف الخدمة المصرفية، وكما أشرنا إليه سابقاً لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث تعرف على أنها: "مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدون مقابل، فقد يقدم البنك أحياناً خدمات مجانية بدون مقابل إلى عمالاته". (محفوظ، 2009، ص 303)

• ويؤكد الباحث بأن الخدمات المصرفية تحديداً على أنها: "مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها عبر خدمات الإيداع والإئتمان والإستثمار، وهي خدمات عديدة ومتعددة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار إليها وتشمل مجموعتين من الخدمات هما الخدمات المصرفية التقليدية، والخدمات غير التقليدية أو المستحدثة".

2.2.1 مفهوم وأهمية جودة الخدمة المصرفية.

أولاً: مفهوم جودة الخدمة المصرفية: لقد أصبحت جودة الخدمة المصرفية عنصراً حاسماً في تحديد الموقف التافسي وما سيتبع ذلك من تحديد النصيب السوقي والأرباح للمصرف، وبالتالي أصبحت جودة الخدمات المصرفية تحظى موقع الصدارة من بين اهتمامات المصارف.

يقصد بجودة الخدمة المصرفية: "الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، وبعض المنظمات يجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة". (أبوزيد، 1998، ص 2)

عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد". (عبدالقادر، 2006، ص 231)

يعرف رعد حسن الصرف جودة الخدمة المصرفية Service Qualite فيما يقوله العميل وليس فيما يقوله وينادي به المصرف ، وتحقق جودة الخدمة المصرفية إنطلاقاً من إستراتيجية مقادة بالعميل وفقاً لما يتوقعه". (الصرف، 2007، ص 33)

كما يرى الباحث بأن جودة الخدمات المصرفية على أنها: "إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على إتقاعها، فإذا تبني المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب ألا يسعى من خلالها إلى التعرف على متطلبات العملاء". (مبارك وعباس، 2010، ص 15)

3.2.1 أهمية جودة الخدمة المصرفية.

تبرز أهمية الجودة في الخدمات المصرفية من خلال المزايا التي يحققها المصرف في بلوغ أهدافه، والنجاح في صناعة الأعمال المصرفية، وتقدمها للعملاء في مستويات ملائمة تحقق لهم المنافع الممكنة، وعموماً



تتلخص المزايا المترتبة من تركيز المصارف جهودها في تحسين جودة خدماتها المصرافية في النقاط التالية:

(فؤاد، 2006، ص 91)

- إدراك توقعات واحتياجات العملاء من الخدمات المصرافية، وبالتالي الفهم الصحيح لتوقعاتهم مما يؤدي إلى تسليم الخدمة المصرافية بالشكل المطلوب، وهو ما يحقق رضا العميل عنها ويساعد المصارف في قياس هذا الرضا.

- تقديم خدمة متميزة تزيد من قدرة المصرف على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

- إن الخدمات المتميزة وذات الجودة العالية تعزز من ثقة العملاء في المصرف، وخدماته المقدمة.

- زيادة قدرة المصرف على بيع خدمات مصرافية إضافية جديدة.

- تحمل المصرف تكاليف منخفضة لقلة الأخطاء في العمليات المصرافية، وانجاز الخدمة بشكل صحيح أول مرة.

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف ومواجهة الضغوط التنافسية.

وعموماً تظهر أهمية الجودة في الخدمات المصرافية على المستوى الداخلي لمصرف في إيجاد بنية ملائمة للعمل المصرفي تقوم على الرضا والروح المعنوية والإلتزام بين الموظفين في تحسين مستوى أداء الخدمات المصرافية، وتخفيض تكاليف الخطة بما يؤدي إلى تعظيم ربحية المصرف، أما على المستوى الخارجي تتعكس في تعزيز سمعة المصرف وصورته أمام العملاء وزيادة قدرته على الإحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وبالتالي تحقيق رضا العملاء مما يكسب المصرف ميزة تمكنه من مواجهة منافسة المصارف الأخرى.

4.2.1 أبعاد جودة الخدمة المصرافية: تمثل في الآتي:

1. الملمسية: تشمل على المستلزمات الداعمة لتقديم الخدمة (الأجهزة، المعدات، الأفراد... إلخ).
2. الإعتمادية: تشمل تصحيح الأداء الفني للموقع ودقة الخدمة والتسلیم حسب الوعود، توفير المعلومات عن المنتجات.
3. الإستجابة: الإستجابة السريعة والقدرة للحصول على مساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال.
4. الأمان والثقة: يشعر العميل بالثقة في التعامل مع الموقع، أن تكون سمعة الموقع جيدة، يجب أن تكون المنتجات أو الخدمات التي تتبعها واضحة وصادقة في المعلومات.
5. التعاطف مع العملاء: يعني حسن خلق القائمين على تقديم الخدمة، وتوافر روح الصداقة التي يتمتع بها مقدمي الخدمة، وحسن مظهر العامل، وتوافر الاحترام، والمستوى الاجتماعي اللائق والمبادئ والخلق لدى العاملين عند تعاملهم مع العملاء.

3.1 أثر التكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرافية.

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال المصرافية ويعتمد الأثر الاقتصادي للتكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة إستيعابه بواسطة المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت المصارف من أكثر المؤسسات إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات

وأسقـدت من هـذـه التـكـنـولـوجـيا فـي تـطـوـير الخـدمـات الـتـي تـقـدـمـها وـزـيـادـة إـنـشـار الخـدمـات المـصرـفـية وـفـي زـيـادـة كـفـاءـة الـعـمـل المـصرـفي.

فـلـقـد تـعـدـدت آثار التـكـنـولـوجـيا الحـدـيثـة عـلـى التـنـظـيمـات المـصرـفـية وـتـعـرـضـت مـعـظـم المـصـارـف الـمـلـحـىـة وـالـدـولـىـة لـغـزو تـقـنيـاـت حـدـيثـات غـيـلاـمـاـن مـفـاهـيمـاـن الـقـلـيـدـيـة وـمـن أـبـرـز مـلـامـح هـذـه الـأـثـار نـجـد: (فـؤـاد، 2006، صـ92)

1- بـالـنـسـبـة لـمـديـري المـصـارـف تـعـدـ التـكـنـولـوجـيا سـلـاحـاـذـوـهـدـيـنـ، فـمـن نـاحـيـة فـهـي مـؤـثـرة وـفـعـالـة حـيـث تـؤـثـرـ فـي كـفـاءـة التـنـفـيـذ وـالـأـدـاء فـي المـصـارـف وـمـن نـاحـيـة أـخـرى فـهـي تـفـرـض قـيـودـاـ وـمـحـدـدـات عـلـى تـلـكـ المـصـارـفـ، إـضـافـة عـلـى أـنـهـا تـمـنـحـ لـلـمـصـارـفـ الـقـدرـة عـلـى إـيجـادـ وـتـقـدـيمـ مـنـتجـاتـ وـخـدـمـاتـ مـالـيـةـ جـدـيدـةـ لـلـعـمـلـاءـ، وـأـنـ النـجـاحـ وـالـمـنـافـسـةـ فـي هـذـهـ الـمـجـالـاتـ مـنـ شـائـهـ أـنـ يـخـلـقـ طـلـبـ جـدـيدـ عـلـىـ الـمـنـتجـاتـ وـالـخـدـمـاتـ الـمـالـيـةـ التـيـ تـقـدـمـهاـ الـمـصـارـفـ.

2- تـعـدـ التـكـنـولـوجـيا عـنـصـراـ أـسـاسـيـاـ فـي إـسـتـراتـيـجـيـةـ الـمـصـارـفـ بـسـبـبـ تـأـثـيرـهاـ عـلـىـ الـأـنـشـطـةـ الـمـتـعـلـقـةـ بـتـقـديـمـ مـنـتجـاتـ وـخـدـمـاتـ جـدـيدـةـ وـكـذـلـكـ بـسـبـبـ إـحـتمـالـ قـيـامـ قـيـامـةـ بـيـنـ الـمـصـارـفـ بـإـسـتـخـامـ هـذـاـ النـوـعـ مـنـ التـكـنـولـوجـياـ.

3- تـؤـثـرـ التـكـنـولـوجـياـ فـيـ نـمـوـ وـتـطـوـرـ تـشـكـيلـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـتـوـعـةـ وـالـمـتـمـيـزـةـ وـتـصـبـحـ لـلـبـنـكـ الـقـدرـةـ عـلـىـ تـقـدـيمـ تـشـكـيلـةـ وـاسـعـةـ مـنـ الـخـدـمـاتـ الـتـيـ تـتـلـاعـمـ مـعـ رـغـبـاتـ الـعـلـمـاءـ، كـمـ تـسـاعـدـ الـمـصـارـفـ فـيـ التـغلـبـ عـلـىـ مـشـكـلـةـ تـقـادـمـ الـمـنـتجـاتـ وـالـخـدـمـاتـ إـضـافـةـ إـلـىـ إـيجـادـ خـدـمـاتـ جـدـيدـةـ مـنـ شـائـهـ أـنـهـاـ تـوـيـعـ قـاعـدـةـ اـپـرـادـاتـ الـبـنـكـ مـنـ الـرـسـومـ وـالـعـوـلـاتـ.

4- تـسـمـحـ التـكـنـولـوجـياـ لـلـمـصـارـفـ بـتـقـوـيـعـ أـسـوـاقـهاـ أـيـ التـعـاملـ مـعـ عـدـدـ كـبـيرـ مـنـ خـطـابـاتـ النـشـاطـ الـمـخـلـفـةـ.

5- تـؤـثـرـ التـكـنـولـوجـياـ عـلـىـ الـبـدـعـةـ الـعـالـمـةـ بـالـمـصـارـفـ ذـلـكـ أـنـ هـذـهـ الـقـوىـ الـبـشـرـىـ سـوـفـ تـتأـثـرـ بـهـذـهـ التـغـيـرـاتـ وـيـجـبـ توـفـرـ بـعـضـ الـصـفـاتـ فـيـهاـ لـمـواـكـبـةـ هـذـهـ الـتـطـورـاتـ كـالـجـدـارـةـ فـيـ الـعـمـلـ مـنـ خـلـالـ توـفـرـ الـمـهـارـاتـ عـلـىـ الـحـسـابـاتـ الـإـلـكـتروـنـيـةـ، وـتـوـفـرـ رـوحـ إـلـيـاجـ وـالـتـطـوـيرـ لـلـأـحـسنـ.

6- تـؤـثـرـ التـكـنـولـوجـياـ عـلـىـ التـسـويـقـ الـمـصـرـفـيـ ذـلـكـ أـنـ اـسـتـخـادـ التـكـنـولـوجـياـ جـعـلـ الـعـالـمـ كـفـرـيـةـ صـغـيرـةـ، وـسـهـلـ هـذـهـ الـاستـخـادـ الـاتـصـالـاتـ السـرـيـعـةـ مـاـ انـعـكـسـ عـلـىـ مـفـهـومـ التـسـويـقـ الـمـصـرـفـيـ وـاصـبـحـ مـنـ الـضـرـوريـ تـطـوـيرـ شـكـلـ وـأـدـوـاتـ التـسـويـقـ الـمـصـرـفـيـ وـاسـتـخـادـ أـدـوـاتـ تـكـنـولـوجـياـ حـدـيثـةـ فـيـ نـشـرـ أـدـوـاتـ التـسـويـقـ الـمـصـرـفـيـ حـولـ الـعـالـمـ كـاسـتـعـالـ أـدـوـاتـ إـعـلـانـيـةـ الـمـصـارـفـ عـلـىـ شـبـكـةـ الـأـنـتـرـنـتـ لـضـمـانـ اـنـتـشـارـ الـدـعـاـيـةـ.

7- إـنـ الـابـتكـارـ التـكـنـولـوجـيـ قدـ يـسـاعـدـ الـمـصـارـفـ عـلـىـ الـلـحـاقـ بـالـخـدـمـاتـ الـجـدـيدـةـ لـكـهـ فـيـ نـفـسـ الـوقـتـ لاـ يـضـمـنـ بـيعـ الـخـدـمـاتـ خـاصـةـ إـذـ بلـغـتـ هـذـهـ الـخـدـمـاتـ مـرـحـلـةـ النـضـجـ وـذـلـكـ بـسـبـبـ تـأـخـرـ تـسـويـقـهاـ مـنـ قـبـلـ الـمـصـارـفـ.

2- الجانب العملي:

الاختبارات الإحصائية للفروض:

الفرض الرئيسي الأول:

ينـصـ الفـرـضـ الرـئـيـسيـ الـأـوـلـ مـنـ فـرـوـضـ الـدـرـاسـةـ وـالـذـيـ تـمـ صـيـاغـتـهـ فـيـ صـورـةـ فـرـضـ العـدـمـ عـلـىـ أـنـهـ "لاـ يـوـجـدـ أـثـرـ مـعـنـويـ لـلـتـكـنـولـوجـياـ الـمـلـعـومـاتـ عـلـىـ تـحـسـينـ جـودـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـصـرـفـيـةـ بـالـمـصـارـفـ الـتـجـارـيـةـ الـلـيـبـرـيـةـ بـمـنـطـقـةـ الـزاـوـيـةـ وـيـقـرـعـ مـنـ هـذـهـ الـفـرـضـ أـرـبـعـةـ فـرـوـضـ فـرـعـيـةـ يـتـمـ اـخـتـيـارـ كـلـ مـنـهـاـ عـلـىـ النـحوـ التـالـيـ:



الفرض الفرعي الأول:

ينص على أنه "لا يوجد أثره معنوي للأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وحتى يمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطى البسيط (simple linear refression) واختبارات المعنوية الخاصة به (t), (f) باستخدام طريقة المربعات الصغرى (ols) وكانت نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول موضحة في الجدولين التاليين رقم (1) و (2).

متغيرات الفرض: المتغير المستقل الأجهزة والمعدات

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (1)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

المتغير المستقل	معامل الانحدار	فيه t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون	قيمة DW واستون	قيمة ديرين
الأجهزة والمعدات	0.065	2.25	0.0	معنوي	0.715	1.751	

جدول رقم (2)

تحليل التباين ANOVA

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد R^2	النسبة غير مفسرة %	معامل ارتباط بيرسون
الانحدار الباقي	1 353	369.9	0.0	معنوي	70.7	29.3	

ومن نتائج السابقة المذكورة أعلاه نجد:

1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمات المصرفية اقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود اثر معنوي ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

2- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" إشارة موجبة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

3- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار f) أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعليم نتائج العينة على المجتمع كل الدراسة.



4- كانت قيمة معامل التحديد $R^2 = 70.07\%$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الأجهزة والمعدات مسؤولة عن تفسير 70.07 من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية وهناك 29.03 يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

5- كانت قيمة إحصائية ديرين واتسون المحسوبة 1.688 Dws وبالنظر إلى القيم الجدولية نجد أن هذه القيمة تتحصر بين القيمتين (4-D7, D4) مما يعني عدم وجود لمشكلة الارتباط الذاتي من الباقي الناتجة من معادلة الانحدار Auto correlation

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العددي وقبول البديل الذي ينص على أنه "يوجد أثر معنوي لأجهزة والمعدات على جودة الخدمات المصرفية بفروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية".

الفرض الفرعى الثاني:

ينص على أنه "لا يوجد أثر معنوي لأنترنت على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وحتى يتمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (simple linear refression) واستخدام طريقة المربيعات الصغرى (ols) واستخدامات المعنوية الخاصة به (t), (f) باستخدام طريقة المربيعات الصغرى (ols) وكانت نتائج اختبار الفرض الفرعى الأول موضحة في الجدولين التاليين رقم (3) و (4).

متغيرات الفرض: المتغير المستقل الإنترت

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (3)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

قيمة ديرين DW واتسون	معامل ارتباط بيرسون	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	t فيه	معامل الانحدار	المتغير المستقل الانترت
1.793	0.69	معنوي	0.0	16.97	0.602	

جدول رقم (4)

تحليل التباين ANOVA

النسبة غير مفسرة %	معامل التحديد R^2	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف
33.2	%66.8	معنوي	0.0	288.05	1 353	الانحدار الباقي

ومن نتائج السابقة المذكورة أعلاه نجد:

1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين الانترنت وجودة الخدمات المصرفية اقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود أثر معنوي ذات دلالة إحصائية بين الانترنت وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.





2- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" إشارة موجبة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الانترنت وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

3- كانت قيمة مستوى المعيارية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار f) أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعليم نتائج العينة على المجتمع كل الدراسة.

4- كانت قيمة معامل التجديد $R^2 = 66.8\%$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الانترنت مسؤولة عن تفسير 66.8% من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية وهناك 33.2 يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

5- كانت قيمة إحصائية ديرين واتسون المحسوبة 1.793 Dws وبالنظر إلى القيم الجدولية نجد أن هذه القيمة تتحصر بين القيمتين (4-D7, D4) مما يعني عدم وجود لمشكلة الارتباط الذاتي من الباقي الناتجة من معادلة الانحدار Auto correlation

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العددي وقبول البديل الذي ينص على أنه " يوجد أثر معنوي للأنترنت على تحسين جودة الخدمات المصرفية بفروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية ".

الفرض الفرعي الثالث

ينص على أنه: "لا يوجد أثر معنوي للاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية".

وحتى يتمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (simple linear refression) واختبارات المعيارية الخاصة به (t), (f) باستخدام طريقة المربعات الصغرى (ols) وكانت نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول موضحة في الجدولين التاليين رقم (5) و (6).

متغيرات الفرض: المتغير المستقل الاتصالات.

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (5)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

المتغير المستقل	معامل الانحدار	فيه t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون	قيمة DW واستون	قيمة ديرين
الاتصالات	0.766	17.36	0.0	معنوي	71.4	1.688	

جدول رقم (6)

تحليل التباين ANOVA

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التجديد R^2	النسبة غير مفسرة %
الانحدار الباقي	1	301.48	0.0	معنوي	%60.3	39.7



- 1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين الاتصالات وجودة الخدمات المصرفية اقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود اثر معنوي ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.
- 2- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" إشارة موجبة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.
- 3- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار f) أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعليم نتائج العينة على المجتمع كل الدراسة.
- 4- كانت قيمة معامل التجديد $R^2 = 60.3$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الاتصالات مسؤولة عن تفسير 60.3 من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية وهناك 39.7 يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.
- 5- كانت قيمة إحصائية ديرين واستون المحسوبة 1.688 Dws وبالنظر إلى القيم الجدولية نجد أن هذه القيمة تتحصر بين القيمتين (D4-D7)، مما يعني عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي من الباقي الناتجة من معادلة الانحدار Auto correlation

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العددي وقبول البديل الذي ينص على أنه " يوجد اثر معنوي للاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية بفروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية".

الفرض الرابع:

ينص على أنه "لا يوجد اثر معنوي لمهارات مستخدمي المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية".

وحتى يتمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطى البسيط (simple linear refression) واختبارات المعنوية الخاصة به (t), (f) باستخدام طريقة المربعات الصغرى (ols) وكانت نتائج اختبار الفرض الفرعى الأول موضحة في الجدولين التاليين رقم (7) و (8).

متغيرات الفرض: المتغير المستقل مهارات مستخدمي المعلومات.

المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (7) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

المتغير المستقل	معامل الانحدار	t فيه	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون	قيمة ديرين DW واستون
مهارات مستخدمي المعلومات	9632	17.11	0.0	معنوي	72.2	1.796



جدول رقم (8)

تحليل التباين ANOVA

مصدر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التجديد R^2	النسبة غير مفسرة %
الانحدار الباقي	1 353	299.05	0.0	معنوي	%60.1	39.9

ومن نتائج السابقة المذكورة أعلاه نجد:

1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين مهارات مستخدمي المعلومات وجودة الخدمات المصرفية أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود أثر معنوي ذات دلالة إحصائية بين مهارات مستخدمي المعلومات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

2- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" إشارة موجبة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين مهارات مستخدمي المعلومات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.

3- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار f) أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع كل الدراسة.

4- كانت قيمة معامل التجديد $R^2=60.1$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الأجهزة والمعدات مسؤولة عن تفسير 60.1 من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية وهناك 39.9 يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

5- كانت قيمة إحصائية ديرين واتسون المحسوبة 1.796 Dws وبالنظر إلى القيم الجدولية نجد أن هذه القيمة تتحصر بين القيمتين (4-D7, D4) مما يعني عدم وجود لمشكلة الارتباط الذاتي من الباقي الناتجة من معادلة الانحدار Auto correlation

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العددي وقبول البديل الذي ينص على أنه " يوجد أثر معنوي لمهارات مستخدمي المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية بفروع المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية ".

النتائج والتوصيات:

أ- النتائج:

يمكن استخلاص بعض النتائج الهامة ذات الصلة بموضوع الدراسة وذلك على النحو التالي:

1- إن مستوى التكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية يعتبر متوسطاً إلى حد ما.





2- أن مستوى الأجهزة والمعدات بالمصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية يعتبر متوسطاً.

3- أن مستوى الانترنت بالمصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية يعتبر ضعيفاً.

4- أن مستوى الاتصالات بالمصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية منخفضاً إلى حد ما.

5- أن مستوى مستخدمي المعلومات بالمصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية متوسطاً.

6- يوجد أثر معنوي للتكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية وتتضمن هذه النتيجة النتائج الفرعية التالية:

أ. وجود أثر إيجابي للأجهزة والمعدات على جودة الخدمات المصرفية أي بعبارة أخرى كلما ازداد مستوى التكنولوجيا المعلومات كلما زاد من تحسين جودة الخدمات المصرفية وكانت قيمة معامل التحديد $R^2=70.7$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الأجهزة والمعدات مسؤولة عن تفسير ما نسبته 70.7% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية.

ب. وجود أثر إيجابي للانترنت على جودة الخدمات المصرفية أي بعبارة أخرى كلما ازداد مستوى الانترنت كلما زاد من تحسين جودة الخدمات المصرفية وكانت قيمة معامل التحديد $R^2=66.8$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الانترنت مسؤولة عن تفسير ما نسبته 66.8% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية.

ج. وجود أثر إيجابي للاتصالات على جودة الخدمات المصرفية أي بعبارة أخرى كلما ازداد مستوى الاتصالات كلما زاد من تحسين جودة الخدمات المصرفية وكانت قيمة معامل التحديد $R^2=60.3$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الاتصالات مسؤولة عن تفسير ما نسبته 60.3% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية.

د. وجود أثر إيجابي للمهارات مستخدمي المعلومات على جودة الخدمات المصرفية أي بعبارة أخرى كلما ازداد مستوى مهارات مستخدمي المعلومات كلما زاد من تحسين جودة الخدمات المصرفية وكانت قيمة معامل التحديد $R^2=60.1$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في مهارات مستخدمي المعلومات مسؤولة عن تفسير ما نسبته 60.1% من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمات المصرفية.

الوصيات:

1. يجب على المصارف التجارية الليبية بمنطقة الزاوية الاطلاع المستمر على آخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنولوجيا المصرفية من تقنيات ومعدات وتجهيزات وذلك لغرض تحسين من جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

2. ضرورة وضع خطط طويلة الأجل لمواكبة وإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل المصرفي كاستخدام الطرق الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) وذلك بعرض انجاز الخدمة المصرفية في الوقت المناسب وبأقل التكاليف، فضلاً عن استخدام الانترنت كوسيلة للإعلان عن الخدمات المصرفية

الجديدة التي تقدمها المصارف التجارية، ومن خلال تنمية وعي العملاء وتشجيعهم على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات كالصكوك الورقية والبطاقات الائتمانية، والنقود الإلكترونية.

3. العمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال استخدام أجهزة الاتصال الحديث وتشجيع المصارف على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتعددة في تقديم الخدمات المصرفية.

4. يجب على الإدارة العليا نشر الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات بين العاملين بالمصارف التجارية عينة الدراسة؛ لأن لها دور بارز في ظل التغيرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العالمية وما توصلت إليه في مجال تكنولوجيا المعلومات.

5. العمل على تطوير وتحديث البرامج التدريب وإدخال الأساليب الحديثة في التدريب العاملين.



قائمة المراجع

أولاً - الكتب:

- 1- الدسوقي حامد أبوزيد، (1998) إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، القاهرة، دار الثقافة العربية، الطبعة الثانية.
- 2- رعد حسن الصرف، (2007) ، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دمشق، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع.
- 3- عامر إبراهيم قندليجي وآيمان فاضل السامرائي، (2003) ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 4- عبدالله فرغلي علي موسى، (2007) ، لتكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 5- نظام موسى سويدان، (2009) ، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً - الرسائل العلمية:

- 1- بريش عبد القادر، (2008) ، التحرير المصرفـي ومتطلبات الخـدـمـات المـصـرـفـية وزيـادة الـقـدرـة التـنـافـسـية لـلـبـنـوـكـ الـجـازـيـةـ، أـطـرـوـحةـ دـكـتـورـاهـ فـيـ عـلـومـ التـسـيـيرـ ، تـخـصـصـ نـقـودـ وـمـالـيـةـ، جـامـعـةـ الـجـازـيـهـ .
- 2- حـمـدـ اللهـ مـبارـكـ، (2004) تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـعـلـوـمـاتـ وـأـثـرـهـ عـلـىـ الـإـسـتـرـاتـيـجـيـةـ وـالـهـيـكلـ التـنـظـيمـيـ وـالـأـدـاءـ: درـاسـةـ تـحـلـيلـيـةـ لـشـرـكـاتـ التـأـمـيـنـ الـأـرـدـنـيـةـ ، أـطـرـوـحةـ دـكـتـورـاهـ، جـامـعـةـ عـمـانـ الـعـرـبـيـةـ لـلـدـرـاسـاتـ الـعـلـيـاـ، عـمـانـ، .
- 3- رـحالـ فـؤـادـ، (2006) تـأـثـيرـ تـحـرـيرـ تـجـارـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـصـرـفـيـةـ عـلـىـ تـنـافـسـيـةـ الـبـنـوـكـ، رسـالـةـ مـقـدـمةـ لـنـيـلـ شـهـادـةـ الـمـاجـسـتـيرـ فـيـ الـعـلـومـ الـاـقـتـصـادـيـةـ، تـخـصـصـ نـقـودـ وـمـالـيـةـ، جـامـعـةـ بـسـكـرـةـ .
- 4- شـيـروفـ فـضـيـلـةـ(2010) ، أـثـرـ التـسـوـيـقـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـ عـلـىـ جـودـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـصـرـفـيـةـ، درـاسـةـ مـيدـانـيـةـ رسـالـةـ مـاجـسـتـيرـ، كـلـيـةـ الـعـلـومـ الـاـقـتـصـادـيـةـ وـعـلـومـ التـسـيـيرـ، تـخـصـصـ تسـوـيـقـ، جـامـعـةـ قـسـنـطـنـطـيـنـةـ،
- 5- فالـحـ عـبدـالـقـادـرـ الـحـورـيـ، (2004) استـراتـيـجـيـةـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـعـلـوـمـاتـ وـدـورـهـ فـيـ تعـزـيزـ الـمـيـزةـ التـنـافـسـيةـ: تـطـوـيرـ نـمـوذـجـ فـيـ قـطـاعـ الـمـصـارـفـ الـأـرـدـنـيـةـ ، أـطـرـوـحةـ دـكـتـورـاهـ، جـامـعـةـ عـمـانـ الـعـرـبـيـةـ لـلـدـرـاسـاتـ الـعـلـيـاـ، عـمـانـ، الـأـرـدنـ. .
- 6- مرـادـ مـرابـطـ، (2015) أـثـرـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـعـلـوـمـاتـ عـلـىـ جـودـةـ الـخـدـمـاتـ الـمـصـرـفـيـةـ، درـاسـةـ مـيدـانـيـةـ، رسـالـةـ مـاجـسـتـيرـ، كـلـيـةـ الـعـلـومـ الـاـقـتـصـادـيـةـ، جـامـعـةـ بـسـكـرـةـ، .
- 7- نـاـيـفـ بـنـ مـحمدـ الـخـفـرةـ، (2005) أـثـرـ استـخدـامـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ الـمـعـلـوـمـاتـ عـلـىـ فـاعـلـيـةـ الـقـرـاراتـ الـإـدـارـيـةـ فـيـ الـوـزـارـاتـ فـيـ الـمـمـلـكـةـ الـعـرـبـيـةـ الـسـعـوـدـيـةـ، درـاسـةـ مـيدـانـيـةـ، رسـالـةـ مـاجـسـتـيرـ، الجـامـعـةـ الـأـرـدـنـيـةـ، عـمـانـ، الـأـرـدنـ. .



ثالثاً- دوريات:

1- رعد حسين الصرف، مجلة العلوم الإنسانية، العدد التاسع، 2009، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، جامعة بسكرة.

2- الكري ، تامر ياسر، مجلة الرشيد المعرفي ، العدد الثاني، 2001، "التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمات المصرفية وإمكانيات لتطبيق في المصارف العرفية".

رابعاً- المؤتمرات:

1- بوعيشه مبارك والشامية بن عباس، مدخل في الملتقى الدولي، (2010) حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة قسطنطينة.

خامساً- المراجع الأجنبية:

1- brien, J. A (2006) “ Management Information systems 7th ed, New York: McGraw — Hill,.

2- Jason Dedrick & Kenneth % Eric shih, (2011) "information Technology and productivity in developed and Developing Countries", personal computing industry (PCOC) University of California, Irine .

3- Loudon, Kenneth C. & Loudon, Jane, “Management Information System” , .9th ed, Upper Saddle River , New Jersey: Pearson Education,(2006).

4- McKeon (2002)Information Technology and the New Worked Economy New York: Harcourt College Publishers.

5- Workforce Compensation and Performance service (2001),“ Interpretive Guidance for The Information Technology management series “, (Washington : Workforce Compensation and Performance Service .





Abstract:

The aim of this study was to identify the reality of information technology, the reality of the quality of banking services, and the knowledge of the impact of information technology, the dimensions of which were in (hardware and equipment, internet, communications, information users skills) Analytical descriptive approach. The required data were collected by questionnaire forms and distributed to (120) workers. 105 (87.5%) were reconstructed using a simple regression analysis to determine the impact of information technology on the quality of services Banking, the study found the following results:

- 1There is a positive positive effect between the equipment and the presence of banking services where it was found that the coefficient of selection reached (70.7%) of the change in the quality of banking services explained by the devices and equipment.
- 2There is a positive effect of positive after the Internet and the presence of banking services where it was found that the coefficient of selection reached (66.8%) of the change in the quality of banking services explained after the Internet.
- 3There is a significant positive effect after the communication of the existence of banking services where it was found that the coefficient of selection reached (60.3%) of the change in the quality of banking services explained by the communications.
- 4 - There is a significant positive effect between the skills of users of information and the existence of banking services where it was found that the coefficient of selection reached (60.1%) of the change in the quality of banking services explained by the skills of users of information.

