

## دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية على بعض فروع المصارف العاملة بمدينة صرمان  
(شمال إفريقيا والجمهورية والصحارى)

أ. عبد الكريم ساسي النسر  
[abdnesera@gmail.com](mailto:abdnesera@gmail.com)

د. حورية الهادي مفتاح  
[hour.elfaagi@gmail.com](mailto:hour.elfaagi@gmail.com)

كلية صرمان للعلوم والتقنية

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة، دراسة ميدانية على فروع المصارف بمدينة صرمان ولتحقيق أهداف الدراسة ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية، ومن خلال تحليل معاملات الارتباط توصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل (0.05) بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية يعني إيجابية العلاقة بين تكنولوجيا والاتصالات ومحاور جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية المقدمة حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.69 وهي قيمة دالة وبالنظر الى قيمة معامل التحديد نجد أن 0.47 من قدرة المصرف على تحسين جودة الخدمة المصرفية سببها الرئيسي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، محاور جودة الخدمات المصرفية

### Abstract:

This study aimed to identify the role of information and communication dimensions to improve the banking service produced.

A case study was conducted on the banking branches in Sorman. In addition, to achieve the aims of the study the descriptive analytical approach and the survey form were used to collect data and information. and then analyze it and interpret it using (spss) that contains a statistic fest package, and the study most important conclusion results .there is a direct relation-ship and statistically significant, at less than(0.05)between all aspects of Information and communication technology. and its role announcing the banking services quality which means positive relationship between the aspects of Information and communication technology .In addition, the quality of banking services according to the conducted study point of view results showed a connected link between the aspects of information and communication technology. and the quality of the banking services provided whereas the value of correlation coefficient equals(0.69) and that's a function value Considering the selection factor we can conclude that (0.47)of the bank capacity, and the quality of banking services is applying the aspects of information and communication technology.

**Keywords:** dimensions of Information and communication technology, Quality of banking service provided

#### أولاً / المقدمة :

نتيجة للتطورات الهائلة التي يشهدها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة بشكل عام بما فيها المؤسسات المصرفية، بحيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصراً ملازماً للعمل المصرفي، وشكل الاستثمار في التكنولوجيا العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في المؤسسات الاقتصادية عموماً والمصرفية خصوصاً، أدت هذه التطورات في تغيير جذري في أنماط العمل المصرفي، حيث أدمج في الأداء المصرفي قدراً ضخماً من الانجازات التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، وأصبح لزاماً على المصارف الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني، والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وامتلاك المعرفة والقدرة على وضع إستراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق الجودة في الخدمات والسرعة في أدائها وتقديمها، لإنشاء علاقات جيدة مع العملاء والرضا الدائم عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

## ثانياً / تحديد مشكلة الدراسة:

أن التطور السريع الذي يشهده القطاع المصرفي العالمي في ظل العولمة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال المؤسسات المالية والأعمال المصرفية في كثير من دول العالم، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص النمو والاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف في تقديم الخدمات المصرفية والتوسع فيها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة، والعمل على تطوير خدماتها ووسائل تقديمها بما يتماشى مع تطورات التكنولوجيا الحديثة، فكان لزاماً على المصارف الليبية الاستجابة لتلك التطورات التكنولوجية وتبنيها، على الرغم من إدراك كثير من المسؤولين بالمؤسسات المالية والمصرفية الليبية أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي سيسهم في إنجاح عملياتها وتحسين خدماتها المقدمة إلا أن بعض المؤسسات المالية والمصرفية مازالت مترددة في الأقدام على تبني واستخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المصرفية. ويمكن حصر مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في تحسين جودة الخدمة المقدمة؟
- ما مدى إدراك المسؤولين بالمؤسسات المالية والمصرفية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟

## ثالثاً / فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤلات السابقة تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في (الأجهزة والبرمجيات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال) على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

## الفرضيات الفرعية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والبرمجيات وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة المصارف قيد الدراسة.

- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد القواعد البيانات وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- رابعاً / متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:- وتتمثل في (الأجهزة والبرمجيات - الموارد البشرية - قواعد البيانات- شبكات الاتصال).
- المتغير التابع / جودة الخدمات المصرفية:- وتتمثل في (الاعتمادية- الملموسية - الاستجابة- الأمان).

#### خامساً / أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 2- معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية التي أصبحت ضرورية من ضروريات العمل المصرفي في تسهيل المعاملات المصرفية.
- 4- تقديم توصيات ومقترحات للاستفادة منها في المؤسسات المالية والمصرفية.

#### سادساً / أهمية الدراسة:

- 1- أهمية القطاع المصرفي والدور الذي تلعبه المصارف في تحريك الاقتصاد الوطني والذي يعتمد في تقديم معظم خدماته على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 2- ضرورة تبني المصارف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تقديم خدماتها من أجل ضمان استمرارها وبقائها.

3- بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف قيد الدراسة.

4- تساهم الدراسة في التعرف على واقع المصارف المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية وذلك لغرض التحسين والتطوير والاستمرار.

#### سابعاً / منهجية الدراسة:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض المشكلة وذلك عن طريق.

1- الدراسة النظرية: الاستفادة من كافة المصادر والمراجع العلمية كالكتب والدورات والمقالات والرسائل العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

2- إعداد صحيفة استبيان: تحتوي علي مجموعة من التساؤلات تم توزيعها علي العينة المستهدفة بالمؤسسات المالية قيد الدراسة.

3- طرق جمع البيانات: يمثل الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة التي سيتم تقييمها بطريقة تتناسب مع فرضيات وموضوع الدراسة، وقياس النتائج باستخدام البرنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية.

4- مجتمع الدراسة: - المصارف العاملة بمدينة صرمان وعينة الدراسة تتمثل في عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.

#### ثامناً / حدود الدراسة:

1- الحدود الموضوعية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المصرفية.

2- الحدود المكانية: فروع المصارف العاملة بمدينة صرمان.

3- الحدود الزمنية: الدراسة خلال الفترة من 2018 الي 2021م.

#### تاسعاً / الدراسات السابقة:

1- دراسة التومي معمر، 2017م بعنوان: - (أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية) هدفت الدراسة إلى التعرف على

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك التجارية الليبية، والتعرف على مستوى التكنولوجيا والاتصالات المستخدمة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر بمستوى ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك الليبية.

2- دراسة أحمد عماد الدين، 2015م بعنوان: - (أثر التقنية المصرفية على الأداء المالي للمصارف السودانية) وهدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالتقنية المصرفية المستخدمة والتطور التكنولوجي في العمل المصرفي، ومعرفة مدى تأثير التقنية المصرفية على أهم مؤشرات الأداء المالي لبنك فيصل الإسلامي السوداني، وتوصلت الدراسة إلى أن إدخال التقنية المصرفية كان له الأثر الإيجابي والتأثير المباشر في تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمصرف، كما أن التقنية المصرفية قد عززت من كفاية رأس مال البنك ليواكب النسبة المعيارية المحددة من قبل لجان بازل، كما ساهمت في تقليل معدل التكلفة التشغيلية لبنك فيصل الإسلامي.

3- دراسة التواتي أحمد، 2010م بعنوان: - ( معوقات تطور الصيرفة الإلكترونية في المصارف الليبية) وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الصيرفة الإلكترونية في المصارف الليبية ودراسة الدوافع والأسباب التي تحول دون التوسع فيها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أنه توجد علاقة بين خصائص الخدمة (الجودة، الملائمة، التعقيد، الأمان) ومعوقات تطور الصيرفة الإلكترونية، وتوصلت أيضا إلى أن المصارف الليبية لها القدرة الكافية من الموارد المالية لدمج هذا النشاط، إلا أن نقص الخبرات والكفاءات في المجال وعدم ملائمة القوانين لطبيعة النشاط تحول دون التوسع فيه.

#### عاشراً / مصطلحات الدراسة:

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** وهو يعبر عن مجموعة متكاملة من مكونات الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، والأجهزة اللازمة لمعالجة وتنظيم وتعديل وتخزين واسترجاع المعلومات بدقة وسرعة وكفاءة عالية.

**جودة الخدمة المصرفية:** تعرف بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة أو بعبارة أخرى هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم الفعلي لها.

### الجانب النظري

#### أولاً / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

##### مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

اختلفت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الكتاب والباحثين تبعاً لرؤية كل واحد لها، إلا أنها اتفقت في مجموعها على أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يعبر عن مجموعة متكاملة من مكونات الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، والأجهزة اللازمة لمعالجة وتنظيم وتعديل وتخزين واسترجاع المعلومات بدقة وسرعة وكفاءة عالية. وفيما يلي نورد البعض من هذه المفاهيم:

**1- تكنولوجيا المعلومات:** (هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها، إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة). (السالمي، 1997، ص9)

**2- تكنولوجيا المعلومات:** (هي عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً على شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة). (الشوابكة، 2011، ص186)

**3- تكنولوجيا المعلومات:** (هي عبارة عن التكنولوجيا التي تضم كل الوسائل، والأدوات سواء كانت مرئية، أو سمعية أو مكتوبة يتم من خلالها جمع المعلومات، وتخزينها، وبثها، وتناقلها واسترجاعها، كما تستخدم في تسهيل جميع عمليات ذوي المصالح المختلفة، منظمات أو أفراد أم جماعات أم زبائن). (الحوري، العلي، 2007)

**4- تكنولوجيا المعلومات:** (هي تمثل انطلاقة واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المختلفة في خزن ومعالجة البيانات واسترجاع وتوزيع المعلومات، فضلاً عن دورها في

تأمين المعرفة المطلوبة التي هي صنعة امتزاج النظم الحاسوبية، وشبكات الاتصال،  
والمعرفة التكنولوجية). (قنديلجي، الجنابي، 2005، ص 5)

**5- تكنولوجيا المعلومات:** (هي عبارة عن حياة معالجة، تخزين، بث معلومات ملفوظة،  
ومصورة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية  
ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة). (الصيرفي، 2009، ص 19)

ونسنتج أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينص على استخدام برمجيات  
متخصصة في أجهزة الحاسب لمعالجة البيانات وتبادل المعلومات بين منظمات ومؤسسات  
المال والأعمال من خلال شبكات الاتصال.

#### أبعاد تكنولوجيا المعلومات :

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة عناصر أساسية، تعمل بشكل مترابط لضمان  
عمل النظام بطريقة فعالة، وهذه العناصر أو الموارد هي:-

**1- الأفراد (Human):** وتمثل متطلباً ضرورياً للعمليات والإجراءات في كل نظم  
المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليه اسم المستخدمين النهائيين، وهم الذين  
يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، والذين من الممكن أن يكونوا محاسبين،  
أو زبائن، أو مديرين، كما يمكن أن يكونوا من الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل  
وإدامة النظام وتطويره.

**2- الأجهزة (Hardware):** تشمل كافة أنواع المكونات المادية المستخدمة في العمليات  
التي تمر بها البيانات والمعلومات فتشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة ، والوسائط،  
والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات، والأقراص الممغنطة أو الضوئية وملحقات  
الحاسب وغيرها.

**3- البرمجيات (Software):** تشتمل على كلا من برامج نظم التشغيل وهي برامج النظام  
التي توجه المكونات التي توجه المكونات المادية للحاسب وتسيطر عليه، وبرامج التطبيق  
وهي برامج توجه عمل الحاسب لأغراض محددة من قبل المستخدم النهائي.

4- البيانات (Data): وهي المواد الأولية لنظم المعلومات، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا يجب أن تستثمر وتدار بشكل فعال لتحقيق الفائدة المرجوة منها.

5- الشبكات (Network): وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى ومختلف أنواع الشبكات مثل الإنترنت، الشبكات الداخلية (الإنترنت) والشبكات الخارجية (الاكسترانت). (الشمرى، عبد اللات، 2008، ص 20)

#### خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص يمكن حصرها فيما يلي.

- 1- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.
- 2- تقليص الأماكن: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 3- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة تفاعل بين الباحث والنظام.
- 4- النمومة: - بمعنى آخر: أسرع أرخص... إلخ وتلك وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- 5- تكوين شبكة الاتصال: تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، وتسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- 6- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلاً ومرسلاً في نفس الوقت.
- 7- التزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 8- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

- 9- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- 10- قابلية التحرك والحركية: أي أن يمكن للمستخدم من خدماتها أثناء تنقلاته مثل الحاسوب الهاتف النقال.... إلخ.
- 11- قابلية التحول: وهي نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية الحكم في نظام الاتصال.
- 12- اللامهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعة، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- 13- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- 14- العالمية: وهو المحيط الذي تنتشر فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم. (سويلم، الحسان، 2009، ص91)

#### إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية :

في المجال المصرفي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً هاماً في تطوير وتحديث النظم والخدمات المصرفية لذا نجد أن المصارف في حاجة ماسة لإشباع حاجات ورغبات العملاء الجديدة والمتنوعة والمتزايدة والتي تأخذ أشكالاً جديدة تتلاءم مع العصر الحديث، حيث أصبحت الرؤية المستقبلية للمصارف أن يستطيع العميل التعامل على حساباته عن بعد والحصول على كافة الخدمات المالية التي يحتاج إليها أينما كان ووقتما يشاء مستخدماً أحدث الوسائل التكنولوجية.

ونظراً للعلاقة الوثيقة بين الصناعة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن

المصارف تولي اهتماماً كبيراً بهذه النوعية من التكنولوجيا للاعتبارات التالية:-

- 1- إن القطاع المصرفي هو الجهاز العصبي للاقتصاد والقادر على تطويره لما له من قدرة على التكيف مع المتغيرات والتأقلم السريع مع التطورات الحديثة بفعل مرونته وقدراته الخاصة.

2- إن القطاع المصرفي بصفته الممول الأساسي لكافة الأنشطة الاقتصادية والاستثمارية والمسؤول عن حركة رأس المال.

3- في ظل المنافسة الشديدة التي تفرضها ظروف العولمة فإن المصارف ليس بمقدورها مواجهة تلك المنافسة بقدراتها الحالية دون استخدام وسائل التكنولوجيا المتطورة التي يستخدمها المنافسون.

4- إن الانفتاح على العالم الخارجي وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرت بشكل كبير وواضح على تفكير عملاء المصارف من الأفراد والشركات والمؤسسات خلال الفترة الأخيرة.

5- الخدمات الجديدة والتقنيات الحديثة المتطورة في الإدارة باستخدام الحاسبات الآلية والتقنية الحديثة لوسائل الاتصال أسهمت بشكل كبير في إحداث تغييرات في القدرة التنافسية للشركات والمؤسسات المالية، وعلى المصارف أن تواكب ذلك التغيير بإدخال أحدث أساليب التكنولوجيا والاتصال في كافة أنشطتها لتزيد قدرتها التنافسية وجذباً لمزيد من العملاء ليس فقط من السوق المحلي ولكن أيضاً من السوق العالمي المفتوح.

6- في ظل اتفاقية الجات وتطبيقات منظمة التجارة العالمية سوف تغزو المصارف الكبرى في الدول المتقدمة والمزودة بأحدث التكنولوجيا وبقدرتها على تنافس الأسواق المحلية للدول النامية للحصول على حصص سوقية كبيرة ومحددة ومخططة ضمن إطار عام لاقتسام تلك الأسواق.

وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من التقنيات الحديثة التي توفر للمصارف البنية التكنولوجية التي تمكنها من بيع كافة المنتجات والخدمات المصرفية لعملائها من الأفراد والشركات وإدارة العمليات المصرفية داخل المصارف بكفاءة عالية وسرعة ودقة متناهية.

وتبرز أهم التطبيقات العلمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل القطاع المصرفي فيما يلي.

1- نظم الدفع الإلكترونية وبطاقات الدفع الإلكترونية.

2- التحويلات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

3- الشيكات الممغنطة والمقاصة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

- 4- قنوات التوزيع الإلكترونية كشبكة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية.
- 5- الأعمال المصرفية للشركات من خلال شبكة الإنترنت.
- 6- أعمال التجزئة المصرفية من خلال شبكات الحاسبات الشخصية للعملاء الأفراد.
- 7- الأعمال المصرفية للشركات من خلال شبكات الحاسبات الآلية لها.
- 8- إدارة أعمال الأوراق المالية والتعامل مع البورصات أسواق المال المحلية والعالمية الإلكترونية.
- 9- أعمال الاستثمارات الخارجية والربط الإلكتروني بأسواق المال الدولية. (أحمد، نور، 2017، ص146)

### ثانياً / جودة الخدمة المصرفية

#### مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

إن تحقيق جودة الخدمة المصرفية من أساسيات العمل المصرفي، حيث أصبحت المصارف تركز بصفة أساسية على تحقيق الجودة في خدماتها باعتبارها السلاح التنافسي الأكثر تحقيقاً للتميز، وتتعلق جودة الخدمة المصرفية بقدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العميل والإيفاء بها والتفوق عليها، بالتالي تكمن جودة الخدمات في إدراك العملاء، وعليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل وليس المصرف. وردت العديد من التعريفات لجودة الخدمة المصرفية عرفها علماء الإدارة كلا حسب وجهة نظره منها مايلي :

عرفت جودة الخدمة المصرفية (على أنه قدرة المصرف على توفير مستوى أداء الخدمات المصرفية، تتناسب مع توقعات عملاء المصرف أو تفوق توقعاتهم، بمعنى آخر هي تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، لأن إرضاء العملاء هو الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة). (عجارمة، 2005، ص331)

وعرفت أيضاً جودة الخدمة المصرفية بأنها (الخدمات المقدمة، المتوقعة، المدركة، وهي المحدد الرئيسي، لرضا العميل أو عدم رضاه، فبعض المنظمات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة). (سويدان، حداد، 2009، ص231)

وتم تعريف جودة الخدمة المصرفية أيضا(على أنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم من الخدمة المصرفية مع الخدمة الجديدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق لهم).(العساف، وآخرون، 2015، ص150)

#### خطوات تحسين جودة الخدمة المصرفية:

هناك عدة خطوات يمكن إتباعها لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وهي كما يلي: -

1- يتطلب من المصارف التي ترغب في تطوير خدماتها أن تحدد حاجات ورغبات العملاء، وهذه المعايير لتحسين جودة الخدمة التي قد تتضمن تقليص وتقليل الوقت المستغرق بين طلب الخدمة وتقديمها وحسن معاملة العميل.

2- اشتراك المديرين والإداريين في جهود ومساعي جودة الخدمة المصرفية.

3- تولي المؤسسات والمنظمات المصرفية هذه الأيام جانب تحسين جودة الخدمة قدراً مهماً من خلال قيامها بتقديم دورات تدريبية تركز فيها على كيفية تقديم الخدمات، في حين أن المهارات في تقديم الخدمة إلى العميل تحتاج إلى دورات مستمرة لتطبيق مهارات خدمات العملاء وتقسيم حالة ونوعية جودة الخدمة.

4- تقييم الأداء إذ يتوجب على الإدارة أن تقوم بمقارنة الأداء بمعايير الخدمة ومن ثم تصحيح النشاطات التي بحاجة إلى هذا الإجراء.

5- حل المشاكل ومعالجتها، فمثلا قد يؤدي تخفيض المصروفات إلى فقدان الموظفين المرتبطين مباشرة بالعملاء، هذا يؤدي بدوره إلى تدهور القدرة في الاستجابة لطلبات العملاء.(النمر، آل مراد، 2011، ص 175)

وعموماً تكمن أهمية هذه الخطوات بأن تحسين جودة الخدمة المصرفية يتطلب من الإدارة في المصرف التركيز على الجانب الفني للموظفين من خلال إقامة دورات تدريبية لهم لرفع كفاءة العاملين في المصرف، وكذلك فإن عملية تحسين الجودة يتطلب من المصرف المعرفة الكاملة بسلوك العميل والتعرف على حاجاته ورغباته و ثم تصميم خدمات تتلاءم مع رغبات العملاء .

**مستويات جودة الخدمات المصرفية:-** هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها بالآتي.

- 1- الجودة المتوقعة:- وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- 2- الجودة المدركة من قبل المصرف:- وتمثل إدراك المصرف لاحتياجات العميل وتوقعاته وترى أنها مناسبة.
- 3 - الجودة القياسية:- وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.
- 4- الجودة الفعلية: - وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
- 5- الجودة المروجة للعملاء:- وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية وقد تماثل توقعات العملاء أو لا.

### **مزايا جودة الخدمات المصرفية**

تركز المؤسسات الخدمية ومنها المصرف على تطبيق جودة الخدمات المصرفية لما لها من مزايا وفوائد أهمها:-

- 1- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
- 2- تحمل تكاليف أقل بسبب الأخطاء في العمليات المصرفية.
- 3- الخدمات المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- 4- تمكن جودة الخدمات المصرفية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع المصرف في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزعماء.
- 5- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية المصرف، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.(العجارمة، 2005، ص338)

### **جودة الخدمة المصرفية :- وتمثل في الآتي:**

- 1- الملموسية:- وتمثل الجوانب المادية الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل المباني المصرف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين وأسلوب الاتصال مع العملاء وغير ذلك، وغالباً ما تستخدم المصارف الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل مع عملائها كمؤشر للجودة.

2- **الاعتمادية:** - وتعتبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت التي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه، كما تعتبر عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته تجاه العميل، وهذا البعد يعتبر من الأبعاد الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراك جودة الخدمة عند العملاء.

3- **الاستجابة:** - وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة لشكواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة مما يقنع العملاء بأنها محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ، وتصل الاستجابة للعميل من خلال الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة.

4- **الثقة والأمان:** - وهو الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك ومتضمناً أيضاً الاطمئنان النفسي والمادي، وتشمل أيضاً اللطف وقدرة المصرف ومستخدميه على بناء وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام بعداً أساسياً وهاماً للعلاقات التبادلية بين العميل ومقدم الخدمة وبالتالي تمثل الرغبة والاستعداد.

5- **التعاطف:** - وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل، وجعله يشعر بأهميته والرغبة في تلقي الخدمة حسب حاجاته. إن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للعميل من خلال علاقته الشخصية والأبعاد حسب الطلب للخدمة، فالعميل يرغب بالشعور بأنه مفهوم على نحو جيد، ومهم من قبل المصرف الذي يحصل على الخدمة منه. (عبود، 2014، ص103)

### الجانب العملي (الميداني)

**أداة جمع البيانات:** - إن طبيعة موضوع البحث فرض نوعاً محدداً من أدوات جمع البيانات وتحليلها وهي استمارة الاستبيان حيث إن دقة ومصداقية البيانات التي يتم جمعها يعتمد عليه حسن اختيار الباحثان للأداة التي تستخدم لذلك مع الحرص على صياغة مجموعة من الأسئلة تعد بهدف الحصول على بيانات تخدم أساساً دراسة الموضوع من خلال مشكلة البحث والفرضيات المعدة لذلك.

**تصميم استمارة الاستبيان:** -لقد تم تصميم استمارة الاستبيان بشكل مبدئي من خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة ويرى الباحثان ضرورة تقسيم استمارة الاستبيان إلى عدة أجزاء، وقد روعي في إعداد استمارة الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، حيث طلب من المستجيب وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة. اختبارات الصدق "الصلاحية للتأكد من صدق وصلاحية صحيفة الاستبيان قام الباحث بالاختبارات الآتية:-

### صدق المحتوى (أو صدق المضمون) Content validity

لقد راع الباحثان جانب صدق المحتوى في استمارة الاستبيان، من خلال التأكد من أن جميع الأسئلة التي تحتويها استمارة الاستبيان تغطي جميع أبعاد المشكلة قيد الدراسة، كما تغطي جميع جوانب وأبعاد الفرضيات الرئيسية والفرعية المنقاة من الإطار النظري للدراسة. تم التوصل إلى الصورة التي أعدت للتطبيق وهي تضم ثلاثة مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالاتي:-

المجموعة الأولى:- وتضم (3) أسئلة شخصية وتشمل الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة.

المجموعة الثانية:- تشمل (23) عبارة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المجموعة الثالثة:- تشمل (18) عبارة حول جودة الخدمة المصرفية.

قام الباحثان بتوزيع استمارات الاستبيان على جميع عينة الدراسة وعددهم حوالي 70 شخص والجدول أدناه يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليه ونسبة الاستمارات القابلة للتحليل.

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة الاستمارات القابلة للتحليل

نسبة الاستمارات القابلة للتحليل %	عدد الاستمارات القابلة للتحليل	عدد الاستمارات المستبعدة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الموزعة
91%	64	3	67	70

من الجدول السابق نلاحظ أن نسبة وعدد استمارة الاستبيان القابلة للتحليل هي 91% من عدد الاستمارات المسترجعة.

خصائص مفردات عينة الدراسة  
جدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لخصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المتغير
69%	44	ذكور
31%	20	إناث
14%	9	تعليم متوسط
28%	18	دبلوم عالي
50%	32	بكالوريوس
8%	5	دراسات عليا
19%	12	أقل من خمسة سنوات
34%	22	من 5 - 15 سنوات
47%	30	من 15 سنة فأكثر

أوضح من جدول السابق رقم (2) أن عينة الدراسة كانت مستوياتهم التعليمية متنوعة حيث كانت نسبة الأعلى من الذين يحملون شهادات بكالوريوس ومؤهلات جامعية عليا وكذلك سنوات الخبرة كانت أكثر من خمسة سنوات وبالتالي هذا يعطي مدلول على أن إجاباتهم حول دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جيدة وموثوق بها ويمكن الاعتماد عليها بمصادقية عالية في المصرف قيد الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي: -تم استخدام اختبار كولمكروف سمرنوف Smirnov test -  
Kolmogrove لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وكانت النتائج كما موضح بالجدول رقم (2).

### جدول (3) يوضح نتائج اختبار كولمكروف

المحور	المحتوى	عدد الفقرات	قيمة z	مستوى الدلالة الإحصائية
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الأجهزة والبرمجيات	10	2.845	0.382
	الموارد البشرية	4	1.294	0.042
	قواعد البيانات	5	1.364	0.141
	شبكات الاتصال	4	1.837	0.084
	جميع الفقرات	23	1.976	0.196
جودة الخدمة المصرفية	الاعتمادية	4	1.305	0.188
	الملموسية	5	2.339	0.204
	الاستجابة	4	1.949	0.180
	الأمان	5	1.881	0.146
	جميع الفقرات	18	1.587	0.173

يتضح من نتائج الجدول (3) أن مستوى المعنوية (sig) لجميع فقرات كل محور كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على أن بيانات محاور الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي صدق وثبات الاستبيان (Reliability and Validate):

**صدق فقرات الاستبيان:** - المقصود بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبيان ما وضع لقياسه فعلا، ويقصد به وضوح الاستبيان وفقراتها ومفرداتها ومفهومه لمن سيشملهم الاستبيان وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي

**1-الصدق الظاهري:** - قام الباحثان بعرض الاستبيان على مجموعه من المحكمين والذين لهم دراية وخبرة في موضوع البحث حيث قام الباحثان بالتعديلات التي أقرها المحكمين على الاستبيان.

**2- صدق المقياس:** - ويتمثل في الآتي.

**أ- الاتساق البنائي:** - وهو نوع من مقاييس صدق الأداة ويستخدم لتحديد مدى ارتباط محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات استبيان الدراسة وكما هو موضح بالجدول التالي.

جدول (4) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المحتوى	متغيرات الدراسة
0.00	0.76	الأجهزة والبرمجيات	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0.03	0.48	الموارد البشرية	
0.00	0.51	قواعد البيانات	
0.00	0.53	شبكات الاتصال	
0.00	0.73	الاعتمادية	جودة الخدمة المصرفية
0.00	0.57	الملموسة	
0.00	0.70	الاستجابة	
0.00	0.64	الأمان	

المصدر : مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من الجدول (4) أن معاملات الارتباط لمحتوى محاور الدراسة دالة إحصائياً حيث كان مستوى المعنوية لكل فقرة كان أقل من 0.05 بالتالي تعتبر تحقق الهدف الذي وضعت لأجله .

ب- اختبار الثبات كرو نباخ ألفا Alpha Cornbrash

جدول (4) يبين معاملات ألفا كرو نباخ للثبات .

معامل ألفا كرو نباخ (الثبات)	عدد الفقرات	المحتوى	متغيرات الدراسة
0.798	10	الأجهزة والبرمجيات	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0.624	4	الموارد البشرية	
0.713	5	قواعد البيانات	

0.760	4	شبكات الاتصال	جودة الخدمة المصرفية
0.682	4	الاعتمادية	
0.827	5	الملموسة	
0.711	4	الاستجابة	
0.722	5	الأمان	

المصدر : مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (  $\alpha$  ) (معامل الثبات ) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان تتراوح بين 0.62 (إلى) 0.82 وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد علي هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

**تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:** - بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث

الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (5)

**جدول رقم(5) يبين توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس (ليكرت) الثلاثي**

الإجابة	لا أوفق بشدة	غير متأكد	موافق
الدرجة	1	2	3

من خلال الجدول رقم(5) يكون متوسط درجة الموافقة ( 2 ) فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنويًا عن(2) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنويًا عن(2) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنويًا عن (2) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنويًا عن (2) أم لا، وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS)(Statistical Package for Social Science)تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

جدول رقم (6) يبين تحليل فقرات المحور الأول ( أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ) بمختلف محتوياته

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب	Sig
بعد الأجهزة والبرمجيات						
1	يستخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات بصورة متطورة و مواكبة لكل ما هو جديد	2.21	78.13	21.27	4	*0.000
2	الأجهزة والمعدات المتوافرة في المصرف تكفي لأداء العمل المصرفي .	2.22	76.07	20.09	3	*0.000
3	يؤدي استخدام الحاسوب إلى تخفيض كلفة إنجاز الخدمة المصرفية .	2.38	82.23	18.19	2	*0.000
4	المصرف يعتمد في تقديم خدماته على الأجهزة والبرمجيات .	2.14	71.14	23.36	5	*0.000
5	استعمال المصرف للحاسوب والبرمجيات يسهل عملية تقديم الخدمة المصرفية.	2.41	84.29	17.72	1	*0.000
6	تشجع إدارة المصرف على استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية .	2.05	76.41	18.46	7	*0.000
7	المصرف يعمل على تطوير الإمكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين جودة خدماته.	2.12	70.76	21.62	6	*0.000
8	تستخدم إدارة المصرف برامج قادرة على تبويب وتلخيص وتحليل البيانات التي تحتاج إليها في العمل المصرفي.	1.92	70.54	19.79	9	0.071
9	البرمجيات المستخدمة تمكن من التبادل المرن للبيانات و المعلومات	2.00	74.23	20.96	8	*0.000

					بين المصرف والمصارف الأخرى .	
0.085	10	18.43	70.12	1.84	جهات داخلية وخارجية تزود إدارة المصرف بالبرمجيات	10
بعد الموارد البشرية						
*0.000	3	21.85	73.15	2.17	يعتمد المصرف في إدارته على عدد كافي من العاملين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .	11
0.042	4	18.43	75.27	2.02	يعتمد المصرف على كوادر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تقديم الخدمات المصرفية بالشكل المرغوب فيها من العمل .	12
0.031	2	20.01	71.98	2.19	المصرف يهتم بتدريب العاملين إقامة الدورات التدريبية بصفة دورية في مجال تكنولوجيا المعلومات.	13
*0.000	1	19.38	82.46	2.32	يوجد استجابة من العاملين لاستخدام الأساليب تكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.	14
بعد قواعد البيانات						
*0.000	3	20.44	73.43	2.65	لدى المصرف بيانات و معلومات كاملة عن العملاء ويعمل على تحديثها باستمرار .	15
*0.000	4	17.80	72.19	2.28	المصرف يعتمد في عمله على استخدام قواعد البيانات .	16
*0.000	1	19.43 1	75.11	2.82	البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات تتيح أداء الخدمات كما ينبغي .	17
*0.000	5	22.21	79.07	2.23	تحتوي قواعد البيانات الموجودة بالمصرف على معلومات دقيقة وواضحة مما يوفر نوع من الثقة بين المصرف و عملائه .	18

*0.000	2	20.51	74.95	2.74	اعتماد المصرف على قواعد البيانات للاتصال بالعملاء يساهم في سرعة أداء الخدمات.	19
بعد شبكات الاتصالات						
*0.000	2	20.2	72.22	2.21	المصرف يعتمد في عمله على شبكات الاتصال وأهمها الإنترنت . بمعظم تطبيقاته في تقديم الخدمات .	20
*0.000	1	18.7	80.12	2.27	تسهل وسائل الاتصال الحديثة في سرعة تقديم الخدمات.	21
0.082	4	18.03	69.78	1.14	تستخدم إدارة المصرف وسائل الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين المصرف وفروع المصارف الأخرى .	22
0.213	3	17.58	63.20	1.38	تهتم إدارة المصرف بتحديث أجهزة ومعدات الاتصال المتوافرة لديها ومواكبة التطور باستمرار .	23

من الجدول السابق الذي يوضح آراء عينة الدراسة حول محتويات المحور الأول حيث كانت:-

1- بعد الأجهزة والبرمجيات:- تبين أن أعلى درجة موافقة كانت للفقرة (استعمال المصرف للحاسوب والبرمجيات يسهل من عملية تقديم الخدمة المصرفية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.41 أي بدرجة موافق حسب المقياس المستخدم وبوزن النسبي 84.29، وتليها الفقرة (يؤدي استخدام الحاسوب إلى تخفيض كلفة إنجاز الخدمة المصرفية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.38، والوزن النسبي لها 82.23، وهذا يدل على أن المصرف قيد الدراسة مهتم بتطوير الأجهزة والبرمجيات بصورة مستمرة ومواكبة لكل ما هو جديد من أجل تقديم خدمات مصرفية للعملاء بأقل تكلفة.

2- بعد الموارد البشرية:- تحصلت الفقرة التي تنص على (يوجد استجابة من العاملين لاستخدام الأساليب تكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء) على أعلى درجة موافقة حيث كان المتوسط الحسابي للفقرة 2.32. والوزن النسبي لها 82.46% مما يدل

من وجود استجابة واستعداد من طرف العاملين في مواكبة التطورات التكنولوجية في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

3- بعد قواعد البيانات:- من فقرات المحتوى تبين أن أعلى درجة موافقة كانت للفقرة (البيانات والمعلومات المحزنة تتيح أداء الخدمات كما ينبغي) حيث كان متوسط الفقرة 2.82، وكان الوزن النسبي لها 75.11.

4- بعد شبكات الاتصالات:- كانت الفقرة الأعلى موافقة من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة (تسهل وسائل الاتصال الحديثة في سرعة تقديم الخدمات) بمتوسط الحسابي 2.27 والوزن النسبي لها 80.12، مما يدل ان إدارة المصرف قيد الدراسة تهتم دائماً بتحديث وتطوير أجهزة الاتصال وعلى شبكات الاتصال الإنترنت وتطبيقاته في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

جدول رقم (7) يبين تحليل فقرات المحور الثاني(جودة الخدمات المصرفية) بمختلف محتوياته

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	ترتيب الفقرة	Sig
الاعتمادية						
1	يقدم الموقع الإلكتروني للمصرف خدمات مصرفية تتلاءم مع احتياجات العملاء .	2.26	81.13	19.23	3	*0.000
2	يقوم المصرف بإصدار نشرات إلكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه ويتم تحديثها باستمرار	2.62	85.17	16.28	2	*0.000
3	المصرف ملتزم دائما بتقديم الخدمة المصرفية في مواعيد محددة .	1.25	81.19	19.11	4	0.062
4	يحرص المصرف على تقديم الخدمة بالشكل الذي يرضي العميل وعدم حدوث أخطاء من المرة الأولى	2.78	73.84	23.55	1	*0.000
الملموسة						
5	للمصرف موقع إلكتروني يسهل الوصول إليه مباشرة ومعروف من قبل العملاء .	2.17	80.19	19.38	3	*0.000

*0.000	5	20.26	71.31	1.21	6	محتوى الموقع الإلكتروني للمصرف منظم ويسهل تصفحه.
*0.000	1	16.11	85.34	2.64	7	يتم تحديث كل المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمصرف باستمرار .
*0.000	4	23.14	73.58	1.74	8	التنظيم الداخلي للمصرف حديث ومنظم يوفر الراحة للعملاء عند تلقي الخدمة المصرفية .
*0.000	2	22.56	72.46	2.41	9	يستخدم المصرف أحدث التقنيات والتجهيزات الملائمة في تقديم الخدمة .
حور الاستجابة						
*0.000	3	23.14	73.58	1.74	10	يعطي المصرف الردود السريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني .
*0.000	2	19.11	81.19	2.25	11	يعمل المصرف على حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بطريقة اوتوماتيكية .
*0.000	4	16.52	84.47	1.58	12	المصرف يقدم بعض خدماته الكترونيا بشكل سريع يقلل من زمن الحصول على الخدمة المصرفية .
*0.000	1	23.27	73.51	2.78	13	المصرف يقدم خدماته من أماكن متعددة وعلى مدار الساعة لضمان استمرارية الخدمة .
الأمان						
*0.000	2	20.82	78.32	2.11	14	يتمتع الموقع الإلكتروني للمصرف بسمعة جيدة لدى العملاء .
0.077	5	18.69	70.91	1.23	15	المعلومات التي يقدمها المصرف عن الخدمات على الموقع الإلكتروني واضحة وصادقة .
*0.000	1	21.47	75.24	2.81	16	هناك ثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف .
0.054	4	18.77	82.07	1.28	17	يستخدم المصرف المعلومات الشخصية للعملاء بسرية تامة ولا يسئ استخدامها

0.002	3	17.54	77.96	1.43	من وجهة نظرك يوجد شعور لدى العملاء بالأمان والراحة و لديهم الثقة في إتمام المعاملات المصرفية الإلكترونية مع المصرف .	18

من الجدول السابق الذي يوضح آراء عينة الدراسة حول محتويات المحور الثاني حيث تبيين :

1- الاعتمادية:-من فقرات المحتوى تبين أن الفقرة(يحرص المصرف على تقديم الخدمة بالشكل الذي يرضي العميل) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.78 أي بدرجة موافق.  
2-محور الملموسة:- من نتائج فقرات المحتوى تبين ان الفقرة (يتم تحديث كل المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمصرف باستمرار)حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.64 أي بدرجة موافق حسب المقياس المستخدم .

3- الاستجابة:-تحصلت الفقرة التي تنص على (المصرف يقدم خدماته في اماكن متعددة لضمان استمرارية الخدمة)على أعلى درجة موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.78.  
4-الأمان :- تحصلت الفقرة التي تنص (هناك ثقة في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف)على أعلى درجة موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي حول إجابات عينة الدراسة 2.81 .

### اختبار الفرضيات :

الفرضية الرئيسية:- (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في( الأجهزة والبرمجيات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال)على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة)

لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمة المصرفية قام الباحث بحساب معادلة الانحدار الخطي المتعدد  $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \dots + \beta_n X_n$   
 $= \alpha + \beta_1 X$

حيث:- يمثل X المتغير المستقل (أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات )، يمثل Y المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية )

وكانت نتائج اختبار الانحدار كما موضح بالجدول التالي :

جدول (8) يبين نتائج اختبار الانحدار المتعدد

Sig	المعاملات	
0.031	1.24	الثابت
0.000	2.51	الأجهزة والبرمجيات
0.027	1.20	الموارد البشرية
0.000	2.31	قواعد البيانات
0.018	1.41	شبكات الاتصال

نلاحظ من الجدول السابق رقم (8) معنوية معاملات الانحدار حيث كانت أقل من مستوي الدلالة 0.05

جدول رقم (9) يبين معامل الارتباط ومعامل التحديد لنموذج الانحدار

Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط r
0.000	0.47	0.69

الجدول (9) يبين وجود علاقة ارتباطية بين دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.69 وهي قيمة دالة عند 0.05 وبالنظر الى قيمة معامل التحديد نجد أن 0.47 من قدرة المصرف على تحسين جودة الخدمة المصرفية يرجع سببها الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يدل علي وجود علاقة بين متغيرات الدراسة المتغير المستقل والمتغير التابع وهذا يعني أثبات الفرضية الرئيسية.

الفرضيات الفرعية الأولى :-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والبرمجيات وتحسين الخدمة المصرفية.

جدول رقم (10) يبين الارتباط بين دور بعد الأجهزة والبرمجيات ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
الأجهزة البرمجيات	*0.613	*0.467	*0.622	0.536
sig	0.000	0.047	0.000	0.037

\*.correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (10) أن معاملات الارتباطات معنوية بين دور بعد الأجهزة والبرمجيات ومحور جودة الخدمة المصرفية مما يدل على وجود علاقة طردية ذات داله إحصائيا من وجهة نظر عينة الدراسة .  
الفرضيات الفرعية الثانية:-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والبرمجيات و تحسين الخدمة المصرفية.

جدول رقم (11) يبين الارتباط بين دور بعد الموارد البشرية ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
الموارد البشرية	*0.712	*0.552	*0.767	*0.595
sig	0.000	0.001	0.000	0.000

correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم(11) أن معاملات الارتباطات معنوية حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 بين دور بعد الموارد البشرية ومحاور جودة الخدمة المصرفية مما يدل على وجود علاقة طردية داله إحصائيا من وجهة نظر عينة الدراسة .  
الفرضيات الفرعية الثالثة :-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور بعد قواعد البيانات وتحسين جودة الخدمة المصرفية.

جدول رقم (12) يبين الارتباط بين دور بعد قواعد البيانات ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
قواعد البيانات	0.440	*0.702	*0.559	*0.625
sig	0.000	0.000	0.002	0.000

correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (12) أن معاملات الارتباطات معنوية حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 بين دور بعد قواعد البيانات ومحاور جودة الخدمة المصرفية مما يدل على وجود علاقة طردية ذات داله إحصائيا من وجهة نظر عينة الدراسة وهذا يعني ايجابية العلاقة بين دور بعد قواعد البيانات ومحاور جودة الخدمة المصرفية.

الفرضيات الفرعية الرابعة:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور بعد شبكات الاتصال وتحسين جودة الخدمة المصرفية.

جدول (13) يبين الارتباط بين دور بعد شبكات الاتصال ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
شبكات الاتصال	*0.782	*0.891	*0.611	0.499
sig	0.000	0.000	0.000	0.002

\*.correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (13) أن معاملات الارتباطات معنوية بين بعد شبكات الاتصال ومحاور جودة الخدمة المصرفية حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 لجميع معاملات الارتباط مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد شبكات الاتصال ومحور جودة الخدمة المصرفية .

أظهرت نتائج الإجابات ككل عن الفقرات المتعلقة بموضوع الدراسة حول دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال تحليل معاملات الارتباط نستنتج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل (0.05) يعني وجود علاقة إيجابية من وجهة نظر عينة الدراسة حول دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاور جودة الخدمة المصرفية.

#### نتائج الدراسة:

أولاً / أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:- (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في ( الأجهزة والبرمجيات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال) على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة) 1-وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية المقدمة حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.69 وهي قيمة دالة عند 0.05 وبالنظر الى قيمة معامل التحديد نجد أن 0.47 من قدرة المصرف على تحسين الخدمة سببها الرئيسي تطبيق ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يدل علي أثبات الفرضية الرئيسية.

ثانياً/أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:-

1- الفرضية الفرعية الأولى:- من خلال تحليل معامل الارتباط حول دور بعد الأجهزة والبرمجيات في تحسين الخدمة المصرفية يتضح من خلال تحليل وجود علاقة طردية ذات داله إحصائياً من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد الأجهزة والبرمجيات محاور جودة الخدمة المصرفية.

2- الفرضية الفرعية الثانية:- يتضح من خلال تحليل معاملات الارتباطات وجود مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد الموارد البشرية محور جودة الخدمة المصرفية المقدمة مما يدل على وجود علاقة طردية ذات داله إحصائياً من وجهة نظر عينة الدراسة.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:- يتضح من خلال تحليل معامل الارتباط وجود مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد قواعد البيانات ومحور جودة الخدمة المصرفية المقدمة، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

4- الفرضية الفرعية الرابعة:- يتضح من خلال تحليل معامل الارتباط وجود مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد شبكات الاتصال ومحور جودة الخدمة المصرفية المقدمة، مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد شبكات الاتصال ومحاور جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة حول.

### توصيات الدراسة

1- زيادة الاهتمام والتركيز علي دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالكامل من خلال التركيز على دور كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمصارف قيد الدراسة وضع استراتيجيات وسياسات وبرامج مختلفة لمواجهة احتياجاتهم.

2- ضرورة عمل دراسات لواقع تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورها في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية لمعرفة مواطن القصور والخلل والعمل على تلافيها، وزيادة دعم لجوانب القوة.

- 3- على إدارات المصارف إعداد البرامج التدريبية بشكل دوري لتحسين وتطوير مهارات وقدرات الموظفين والعاملين بالمصارف قيد الدراسة ومواكبة التغيرات وتطورات الجديدة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية .
- 4- علي إدارات المصارف قيد الدراسة التركيز على جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية دون إغفال بعد من الأبعاد لأنها بمثابة حلقات متصلة مع بعضهم البعض.
- 5- ضرورة التقييم المستمر لجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما له دور في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية التي ترضي العملاء والزبائن في المصارف قيد الدراسة وتحقيق أعلى مستوى لجميع محاور جودة الخدمات المصرفية المقدمة وتحسينها.
- 6- دراسة المعوقات التي تحد من إمكانية تطبيق وتطوير جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية بالمصارف قيد الدراسة ووضع سياسات ناجحة مبنية على دراسات علمية وتسويقية تحقق للعاملين والعملاء وللمصارف ميزة تنافسية.

#### المصادر والمراجع

##### أولاً / الكتب :

- [1] أحمد الزامل، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012 م.
- [2] إياد عبد الإله خنفر، خالد توفيق العساف، وآخرون، التسويق المصرفي مدخل معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015 م.
- [3] إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة، عمان، 2004م.
- [4] تيسير الفيشات العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005 م.

- [5] سويلم الحسبان، عطا الله أحمد، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الزاوية للنشر، عمان، ط1، 2009م.
- [6] 6-قنديلجي، عامر إبراهيم ، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2005م.
- [7] علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، ط2، 2007 م.
- [8] محمد الصيرفي، السالمي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 م.
- [9] ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2008م.
- [10] نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق المعاصر، دار الحامد، عمان، 2010م.
- [11] هاني الضمور، تسويق الخدمات المصرفية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005م.

#### ثانياً / المجلات و الندوات والرسائل العلمية :

- [12] أحمد نور، أثر التقنية المصرفية على الأداء المالي للمصارف السودانية، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017م.
- [13] الحوري فالح، استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، مجلة البصائر، مجلد11، العدد1، 2007م.
- [14] عبود، سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء باستخدام مدخل الفجوات، المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، المجلد السادس، العدد الأول، 2014م.