مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ
www.stcrs.com.ly
العدد 24 يوليو 2024
Volume 24 July 2024
مجلة دراسات الانسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

أثر استخدام تقنية المعلومات على أبعاد جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية على عملاء مصرف الجمهورية فرعي هون وسوكنة

أ.سعدة مسعود محمد اجديد
jdydsdh@gmail.com
أ. مهدي إبراهيم أرحيم طويل
Mahditweel@gmail.com
المعهد العالي للعلوم والتقنية سوكنة

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات وعلى أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وإبراز دورها في الرفع من كفاءة وأداء المصارف التجارية بشكل عام، وعلى مصرف الجمهورية فرع (سوكنة – هون)، ولغرض تحقيق هذه الأهداف تم صياغة إشكالية الدراسة في تساؤل وهو: ما أثر تكنولوجيا المعلومات على أبعاد وجودة الخدمات المصرفية، والذي انبثق منه عدة تساؤلات فرعية. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، للتحقق من الفرضيات ومن اجل استعراض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية، أما في الفصل التطبيقي: فقد تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (30) مفردة من عملاء المصارف (سوكنة – هون)، كأسلوب جمع البيانات وقد تم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج ومنها:-

- وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية.
- هناك نقص في الأجهزة والتجهيزات الالكترونية المتطورة أو عدم تفعيلها.
- قلة تعامل الزبائن بالبطاقات المصرفية المعتمدة من قبل المصرف لتوفير خدمات الكترونية متنوعة للعملاء.

الكلمات المفتاحية: المصارف التجارية، الخدمات المصرفية، البطاقات المصرفية، الصرافات الآلية، تقنية المعلومات.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

مجلة دراسات الانسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
www.stcrs.com.ly
العدد 24 يوليو 2024
Volume 24 July 2024
مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ
تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مونشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

The impact of using information technology on the dimensions of banking services quality

A field study on the customers of the Republic Bank, Hun and Sokna branches

Saada Masoud Mohammed Ajdeed

Faculty member at the Higher Institute of Science and Technology -Sokna

jdydsdh@gmail.com

Mahdi Ibrahim Rahim Tawil

Faculty member at the Higher Institute of Science and Technology - Sokna

Mahditweel@gmail.com

Abstract:

This study aimed to identify the impact of information technology on the dimensions of banking services quality, and highlight its role in raising the efficiency and performance of commercial banks in general, and on the Republic Bank branch (Sokna - Hon), and in order to achieve these goals, the study problem was formulated in a question: What is the impact of information technology on the dimensions and quality of banking services, from which several sub-questions emerged. The descriptive approach was relied upon to verify the hypotheses and to review the concepts related to information technology and the dimensions of banking service quality. As for the applied chapter: A questionnaire was distributed to a sample of (30) individuals from bank customers (Sokna - Hon), as a method of collecting data. The data was analyzed and the study hypotheses were tested. The study reached a number of results, including: -

• There is a strong direct relationship between information technology and the quality of banking services.

• There is a shortage of advanced electronic devices and equipment or their failure to be activated.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مم وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

• Lack of customers' dealing with bank cards approved by the bank to provide various electronic services to customers.
Keywords: Commercial banks, banking services, bank cards, ATMs, information technology.

مقدمة الدراسة:

شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتقنية وغيرها، وأصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب والتغير السريع. وأصبح تقدم الأمم ورقيها بما تملكه من تطور علمي وتقنية متطورة ومنها تقنية المعلومات.

وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة تسارعاً هائلاً في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التقنية الحديثة، والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لا سيما بعد التطور التقني في تقديم الخدمة المصرفية، وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الإلكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونياً حيث سهلت عملية إنجاز المعاملات المصرفية، وتقليل الجهد، الوقت والعناء اعتماداً على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً، وغيرها من الخدمات الأخرى التي زاد الطلب عليها وزاد التعامل أهمها البطاقات الالكترونية.

مشكلة الدراسة:

حددت مشكلة الدراسة من خلال الملاحظة والزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية للمصارف محل الدراسة وأراء العملاء وشكاويهم من نوعية الخدمات المصرفية. وعليه تم صياغة مشكلة الدراسة في سؤال رئيسي هو: **هل يوجد اثر لاستخدام تقنية المعلومات على أبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصرف ؟**

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنية المعلومات على أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مم وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنية المعلومات على بُعد الاعتمادية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنية المعلومات على بُعد الاستجابة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية استخدام تقنية المعلومات على بُعد الأمان/الثقة.

دوافع اختيار الدراسة:

يرجع اختيار هذه الدراسة للأسباب التالية:

1. باعتبار موضوع الدراسة من المواضيع الحديثة نسبياً، والتي تجذب العديد من الباحثين.
2. ملاحظة الباحثان لقصور في خدمات المصارف وعدم وعي من الزبائن باستخدام الخدمات الالكترونية.
3. الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المستجدات التقنية المتاحة التي يستخدمها القطاع المصرفي في العالم الآن.
4. ثراء الموضوع وتشعبه مما يتيح إمكانية لمواصلة الدراسة والتعمق فيه مستقبلاً.

منهجية الدراسة وأدواتها:

تم الاعتماد في هذا الدراسة على المنهج الوصفي من أجل استعراض مختلف المفاهيم والمتغيرات المتعلقة بتقنية المعلومات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية في الإطار النظري.

أما في الفصل التطبيقي تم اعتماد المنهج التحليلي من خلال بطاقة استبيان بهدف جمع البيانات الخاصة بالمصرف، وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها – باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS بهدف اختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج.

مجتمع وعينة الدراسة:

يعد العاملين بالقطاع المصرفي في ليبيا بيئة دراسة وينحصر مجتمع الدراسة في العاملين بمصرف الجمهورية والعملاء وتشكلت عينة الدراسة من 30 مفردة عشوائية. وقد تم اختيار

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

18 عميل من مصرف الجمهورية فرع سوكنة والباقي (12 عميل) من عملاء المصرف فرع هون.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

1- إبراز دور تقنية المعلومات في تسهيل المعاملات المصرفية.

2- بيان أثر تقنية المعلومات على جودة الخدمات المصرفية وعلى طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

3- التحقق من نوع وجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف محل الدراسة من وجهة نظر العملاء.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1- إيضاح أهمية استخدام تقنية المعلومات قبل المصارف التجارية لتحسين جودة الخدمة المصرفية.

2- الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي ومؤسسات الوساطة المالية والدور الفعال الذي تلعبه المصارف في تحريك النشاط الاقتصادي وتمويل المجالات الاقتصادية.

3- تنمية قدرات الباحثين في مجال البحث العلمي

4- الوقوف على أهم التحديات التي تعوق استخدام التقنيات في مجال الخدمة المصرفية.

حدود الدراسة:

حدود الموضوع / أثر استخدام تقنية المعلومات علي أبعاد جودة الخدمات المصرفية

الحدود المكانية / مصارف الجمهورية فرعي سوكنة – هون.

الحدود الزمنية / زمن إجراء الدراسة سنة 2024م

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الدراسات السابقة:

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع، ومن أهمها:

1- **دراسة بن جدة شمس الدين وشريط 2021-2022. بعنوان "أثر تقنية المعلومات على جودة الخدمة المصرفية"** دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وهدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب موضوع تقنية المعلومات والاتصالات وإسهاماته في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لتقنية المعلومات على جودة الخدمة المصرفية بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

2- **دراسة بدر الدين ميرغني عبد الله و إياد نبيل إبراهيم الصهيبي، 2020 "اثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل "** وهدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة تقديم الخدمات المصرفية في تحليل رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية في المصارف العاملة في اليمن صنعاء، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود دور إيجابي بين جودة تقديم الخدمات المصرفية بأبعادها والصورة الذهنية، ورضا العميل حيث كلما زادت جودة تقديم الخدمات المصرفية زادت الصورة الذهنية.

3- **دراسة خليفي مليكة 2019/2018 بعنوان "تأثير تقنية المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية"** حيث تناولت هذه الدراسة المتغير المستقل (تقنية المعلومات بمكوناته المختلفة) والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات المصرفية بأبعادها. وهدفت الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات إذ تم على ضوئها بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة فرضيات الدراسة لاختبار أثر تقنية المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية. وقد أكدت على اعتماد المصرف محل الدراسة على تقنية المعلومات بشكل كبير، كما بينت نتائج الدراسة أن المصرف يحقق مستوى الجودة المطلوبة مما ساهمت في تحسين المصرفية.

4- **دراسة معمر محمد أمبية التومي عام 2017 بعنوان "أثر تقنية المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية".** هدفت الدراسة إلى

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

التعرف على أثر تقنية المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء المصارف التجارية الليبية، والتعرف على مستوى تقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة بها، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء المصارف التجارية الليبية.

5- **دراسة شيروف فضيلة 2010 – بعنوان "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية"**. وهدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية. وخلصت إلى جملة من النتائج أهمها: أن هناك مشاكل عديدة يصعب معها تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية في بالجزائر بنفس الأسلوب الذي يطبق في الدول المتقدمة، حيث أن تطبيقها في بعض المصارف بالجزائر مازال متأخرا ويقتصر على فئة قليلة من العملاء لحاجاتهم الضرورية لهذه الخدمة.

6- **دراسة بريش عبدالقادر2002 بعنوان "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"**،، وهدف البحث من إلى تحديد الآليات التي تمكن إرساء منظومة مصرفية وطنية قادرة على المنافسة في ظل المتغيرات والتطورات التي تعرفها البيئة المصرفية العالمية، وتوصل البحث إلى نتائج أهمها: أن تبني سياسة التحرير المصرفي فرضته التطورات الاقتصادية العالمية، خاصة موجة التحرير الاقتصادي والمصرفي التي شملت الاقتصاديات الاشتراكية التي تبنت التحول نحو اقتصاد السوق، ووجد الباحث أن تبني الجزائر لهذه السياسة جاء في سياق الإصلاحات الاقتصادية والمصرفية.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مم وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الإطار النظري للدراسة:

مفاهيم أساسية حول تقنية المعلومات

المطلب الأول: ماهية التقنية:

أصبحت التقنية واقعاً يجب تفهمه وأدرك إبعاد من خلال ما نعيشه في هذه الأيام من تحولات في كثير من الأصعدة، لذلك سنتناول مفهوم وأنواع التقنية:

أولا تعريف التقنية:

1- يرجع أصل التقنية إلى الكلمة اليونانية (Techno logos) التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو النضج لذا تكون واحدة هي علم التشغيل الاصطناعي [محمد الصرفي، 2009]..

وتعرف تقنية المعلومات على أنها: الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية [محمد حسن الوادي، بلال محمود الوادي، 2011].

وتعرف أيضا بأنها هي: الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة [جمال ابوشنب، 1999].

ومن خلال التعارف السابقة للتقنية نستطيع أن نقول: أنها طريقة التفكير في استخدام المعارف والمعلومات والمهارات التي يمتلكها الإنسان بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجاته وزيادة قدراته.

أنواع التقنية:

تصنف التقنية على أساس مجموعة من العوامل وأهمها في النقاط التالية [قروش عيسى، 2008-2009]:

1. **على أساس درجة التحكم:** حيث تفرق وفق هذا المعيار بين نوعين من التقنية:

التقنية الأساسية (القاعدية) وتشمل التقنية واسعة الاستخدام في المؤسسات الصناعية التي تملك المؤسسات درجة كبيرة في التحكم.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

تقنية التمايز: وهي على العكس تماما للنوع الأول، حيث تقتصر ملكيتها على عدد محدود من المؤسسات، وتكون مميزة لها عن باقي المؤسسات.

2. **على أساس موضوعها:** وتنقسم إلى ثلاثة أنواع من التقنية:

- تقنية المنتج وهي تقنية المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له
- تقنية أسلوب الإنتاج وتشمل التقنية المستخدمة في عمليات التصنيع.
- تقنية التسيير: وهي التقنية المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير نفقات الموارد.

3. **على أساس درجة التعقيد:** وتصنف وفق هذا الأساس إلى صنفين رئيسيين هما:

- تقنية عالية الدقة: وهي تقنية شديدة التعقيد، حيث في كثير من الأحوال يتم استخدامها دون الرجوع إلى مصنعها أو براءة اختراعها.
- تقنية عادية: تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد.

4 .**على أساس أطوار حياتها:** حيث يتم التمييز بين ثلاث أنواع من التقنية تبعا لمراحل حياتها، هي بذلك تصنيف إلى: تقنية وليدة – تقنية في مرحلة النمو – تقنية في مرحلة النضج.

5. **على أساس محل استخدامها:** تنقسم إلى نوعين رئيسيين هما:

- تقنية تستخدم داخل المؤسسة: هي تقنية تملك فيها المؤسسة درجة عالية من الخبرة والكفاءة في استخدامها.
- تقنية مستخدمة خارج المؤسسة هي تقنية التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري مما يرغم المؤسسة على الحصول عليها من مؤسسة أخرى أومن مورد أو من مقدمي تراخيص استخدامها.

المعلومات:

تحولت المعلومات إلى منتجات اقتصادية على غرار الموارد المعروفة في السوق التي تخضع لقانون العرض والطلب، وأسهمت التحولات التقنية بشكل كبير في تغيير المواقف

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الفردية من استخدام المواقف الفردية من استخدام المعلومات لإضفاء الصفة المادية على قيمتها.

أولاً / تعريف المعلومات:

في البداية لابد من التعريف على إن أصل المعلومات دائماً هي البيانات:

1. **البيانات:** هي أجزاء غير مرتبة من المعلومات، ويمكن الحصول عليها من مصادر أولية مباشرة عن طريق أجهزة القياس أو الأفراد أو من مصادر ثانوية داخلية أو خارجية بالنسبة للمؤسسة [عبد الفتاح بوخمخم وآخرون، 2005].

2. **المعلومات:** تُعرف المعلومة على أنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون هذا التبادل عبر وسائل الاتصالات المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع. [عامر إبراهيم قنديجلي، إيمان فاضل السامرائي، 2009].

(تُعرف أيضاً على أنها عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمه مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع تحصل على المعلومة نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقه مخصصة. تخدم هدف معين) [إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، 2004].

(وتُعرف أيضاً على أنها مجموعة الحقائق ذات المعنى ومفيدة للعنصر البشري في عمليات معينة مثل: عمليه صنع القرارات الإدارية) [نبيل محمد مرسي، 2006].

وبالتالي يمكن القول بان المعلومات هي تلك البيانات التي تم جمعها وترتيبها ثم معالجتها بحيث أصبحت ذات معاني مفيدة تساعد في صنع القرارات الإستراتيجية.

ثانياً / خصائص المعلومات:

تتميز المعلومات بجملة من الخصائص يمكن تلخيصها كما يلي [ربحي مصطفى عليان، 2010]:

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

أ- **التوقيت:** وذلك بأن تكون معلومة مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، حيث ترتبط هذه الخاصية بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال وعمليات المعالجة، إعداد التقارير عن المخرجات للمستفيدين).

ب- **الدقة:** تعني أن تكون المعلومة في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات.

ت- **الصلاحية:** صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيدين بصورة جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات او بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.

ث- **الوضوح:** بمعنى أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض في ما بينها دون تعارض.

مفهوم المصارف التجارية:

يعرف المصرف التجاري على انه: المصرف الذي يتعامل بالأشياء، [الدسوقي ،1998] وتسمى أحياناً بمصارف الودائع واهم ما يميزها عن غيرها هو قبول الودائع تحت الطلب والحسابات الجارية.

وهو من يقوم بوظائف الوساطة بين الوحدات الاقتصادية ذات الفائض والوحدات الاقتصادية ذات المجرى كوسيط بين المقرضين والمقترضين.

جودة الخدمات المصرفية:

مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

إن عملية تعريف جودة الخدمة المصرفية عملية صعبة مقارنة بجودة السلع على اعتبار أن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية تختلف عن الجودة في السلع الملموسة التي تعتمد على معايير معينة، أما في الخدمة المصرفية يكون تقييم الزبون لجودة الخدمة على أساس جودة عملية التقييم والمنافع التي يحصل عليها من الخدمة وطريقة تعامل موظفي المصرف مع الزبون، فضلاً عن السرية والخصوصية ودقة المعلومات والسرعة في تقديم الخدمة المصرفية، ويتضح بأن هناك صعوبة في إيجاد تعريف محدد للخدمة المصرفية

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مم وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

وذلك ناتج عن طبيعة الخدمات المصرفية غير الملموسة، فمثلاً هناك تفاوت في مهارات العاملين ونوعية العملاء والاختلاف في أوقات تقديم الخدمة. [أحمد طرطار وسارة حليمي، 2010].

أهمية جودة الخدمة المصرفية وأبعادها:

إن الجهود التي بذلها الباحثون في السابق في مجال الجودة قد تركزت على جودة السلع الملموسة دون الخدمات، ولكن الفلسفة السائدة حالياً تركز على الجودة في كافة المجالات وخاصة مجال الخدمات وذلك نظراً لأهميتها.

إن درجة الرضا عن جودة الخدمة يكون من خلال مقارنة ما كان يتوقعه الزبائن الحصول عليه، وما يحصلون عليه بعد الاستفادة من الخدمة، ويشير "كوتلر" في المجال نفسه إلى أن الزبون عندما يحصل على ما كان يتوقع الحصول عليه، فإنه سيكون راضياً، وإذا لم يحصل على ما كان يتوقعه فإنه سيكون غير راضي، وإذا حصل على أكثر مما يتوقع له، فإنه سوف يكون سعيداً، وهذا يتعلق بطبيعة الحال بجودة الخدمة المقدمة، تعتمد جودة الخدمة على: (الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، والاستجابة، والمستلزمات المادية) والعمل على معالجة الفجوات، والتغلب عليها، وذلك من خلال التعرف عليها، ورسم إستراتيجيات لمعالجة فجوة جودة الخدمة، وذلك من خلال إجراء البحوث، والدراسات، وجمع المعلومات عما يرغب العميل الحصول عليه، وتشجيع عاملي الخط الأمامي في المصارف.

إن إدارة المصرف الناجحة عليها أن تسعى إلى توفير مستلزمات تنفيذ أبعاد جودة الخدمة عند تقديم الخدمات المصرفية، وأن تعمل على تحفيز العاملين، ودفعهم إلى العمل على سد الفجوة من خلال الأداء الجيد، والاستجابة السريعة لطلبات الضيوف، وفهم المشاكل التي يواجهونها والتعرف إلى الاعتراضات، وتقديم جميع التساهلات المناسبة لهم، والوفاء بالوعود التي قطعت لهم. [احمد محمد ابوبكر مكاوي، 2001].

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مم وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الإطار العملي:

1- تحليل البيانات:

الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية:

- **مجتمع وعينة الدراسة:**
- يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية، والعينة تمثل عدد زبائن المصرف محل الدراسة – مصرف الجمهورية فرع (سوكنة–هون) من عملاء المصرفين حيث بلغ إجمالي عدد المبحوثين 30 مبحوث. كعينة عشوائية.
- **أداة جمع البيانات:**

عبارة عن بطاقة استبيان به عدد من الأسئلة موجها للمبحوثين يحتوي القسم الأول على البيانات الشخصية وهي النوع، المؤهل العلمي، مدة التعامل مع المصرف، والقسم الثاني يحتوي على محاور ومتغيرات الدراسة. (تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف– جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في – الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الثقة)

جدول (1) الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المتحصل عليها	عدد الاستمارات غير قابلة للتحليل	الاستمارات القابلة		الفاقد	نسبة الفاقد %
			العدد	النسبة %		
30	30	2	28	%93	2	%7

الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات:

أ- اختبار ألفا كرونباخ (α) للصدق والثبات:

تم قياس معدل ثبات واتساق أسئلة الاستبيان، فقد قام الباحثان بأخذ اختبار الفا كرونباخ لمعرفة مدى ارتباط والاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان. وذلك لمعرفة مدى صدق وثبات الإجابات على استمارات الاستبيان الموزعة على المبحوثين.

حيث أن قيمة معامل الفا كرونياخ تكون ما بين (0,1) فعندما تكون قيمة معامل كرونباخ آلفا مساوية للصفر فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق مابين إجابات مفردات العينة.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

أما إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ مساوية للواحد صحيح فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين إجابات مفردات العينة. ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ ألفا (α) هي 0.60 وأفضل قيمة تتراوح بين (0.70 إلى 0.80) وكلما زادت قيمته عن 0.80 كان ذلك أفضل، وقد كانت نتيجة الاختبار للمحور الأول والثاني والثالث كما هي موضحة بالجدول رقم (2).

جدول (2) نتائج معامل ألفا كرونباخ

المحور	مجموعة العبارات	قيمة معامل الفا
الأول	تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف	0.905
الثاني	الاعتمادية في جودة الخدمة المصرفية	0.887
الثالث	الاستجابة في جودة الخدمة المصرفية	0.808
الرابع	الأمان (الثقة) في جودة الخدمة المصرفية	0.898

من خلال بيانات الجدول رقم (2) يلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور في استمارة الاستبيان ولجميع المحاور أكبر من 0.60 هذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من محاور استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف يتم الحصول عليها.

ب- خصائص مفردات عينة الدراسة:

1- البيانات الشخصية:

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب النوع:

الجدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب النوع.

جدول (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة %
ذكر	21	70
أنثي	9	30
المجموع	30	100

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

من واقع الجدول رقم (3) بين أن عدد المبحوثين الذكور 21 ونسبتهم 70% وعدد الإناث 9 ونسبتهم حوالي 30% و نستنتج أن عدد الذكور أكثر من عدد الإناث.

2- **توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:**

جدول (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
ثانوي /متوسط	13	43
جامعي	15	50
دراسات عليا	2	7
المجموع	30	100

من واقع الجدول يتبين أن المبحوثين من حملة الثانوية العامة والدبلوم المتوسط بلغ عددهم 13 محولين بنسبة 43 % من إجمالي العينة، وبلغ عدد حملة الشهادة الجامعية البكالوريوس 15 مبحوثين بنسبة 50%، وجاءت أقل نسبة لحملة الشهادة العليا حيث كان عدد المبحوثين 2 بنسبة 7 % من إجمالي عينة الدراسة.

.3 توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الوظيفة (المهنة):

جدول (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي المفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المهنة	العدد	النسبة %
موظف	18	60.00
مهنة حرة	12	40.00
متقاعد	0	0

من خلال بيانات الجدول (5) يتبين أن مفردات عينة الدراسة من العاملين بالمصارف محل الدراسة بلغ عددهم 18 مبحوثاً، وبنسبة 60.00% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه أصحاب المهن الحرة من المبحوثين والبالغ عددهم 12 مبحوثين بنسبة 40.00% من إجمالي العينة.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

4. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المصرف:

يبين الجدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

جدول (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المصرف

سنوات التعامل مع المصرف	العدد	النسبة %
اقل من سنة	6	20
من سنة إلى 3 سنوات	6	20
من 4 سنوات إلى 06 سنوات	5	16.7
أكثر من 06 سنوات	13	43.3
المجموع	30	100.0

من خلال بيانات الجدول رقم (6) يلاحظ أن مفردات عينة الدراسة عدد سنوات مدة تعاملهم مع المصرف. أكثر من 06 سنوات بلغ عددهم 13 مبحوثين وبنسبة 43.30% من مفردات عينة الدراسة وهي أكبر نسبة من العينة المختارة، ثم يليه ممن عدد سنوات تعاملهم من سنة إلى 3 سنوات والأقل من سنة وتمثل نسبة حوالي 20% من جميع مفردات عينة الدراسة على التوالي، ثم يليه ممن عدد سنوات تعاملهم مع المصرف من 04 إلى 06 سنوات ويمثل نسبة حوالي 16.70 %، وهي كأقل نسبة من عدد المبحوثين.

5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب القناة المتعامل بها مع المصرف للحصول على الخدمة المصرفية.

يبين الجدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة

جدول (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي المفردات عينة الدراسة حسب قنوات التعامل مع المصرف

قناة التعامل	العدد	النسبة %
الصرافات الآلية	12	40
الموقع الالكتروني للمصرف.	5	16.66
كلاهما	11	36.67

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

لا يوجد	2	6.67
المجموع	30	100.0

من خلال بيانات الجدول رقم (7) يلاحظ أن مفردات عينة الدراسة الذين يتعاملون مع المصرف عن طريق الصرافات الآلية بلغ عددهم 12 مبحوثين وبنسبة 40 % من إجمالي عينة الدراسة، يليه في ذلك المبحوثين الذين يستخدمون الموقع الالكتروني والصرافات الآلية للبنك معا والبالغ عددهم 11 مبحوثين بنسبة 36.67 %، ويأتي اقل نسبة من المبحوثين الذين يستعملون الموقع الالكتروني فقط وهم 5 مبحوثين من أفراد عينة الدراسة.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

بعد تجميع استمارة الاستبيان تم استخدام الطريقة الرقمية في ترميز إجابات مفردات العينة حيث تم ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي كما بالجدول رقم (8).

جدول (8) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5

من خلال بيانات الجدول رقم (8) يلاحظ أن متوسط هذه الدرجات (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة لا تختلف معنوياً عن 3 فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد معنوياً عن 3 فيدل على ارتفاع درجة الموافقة، أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة نقل معنويا عن 3 فيدل على انخفاض درجة الموافقة وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تختلف معنوياً عن 3 أم لا وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS..

تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات كما يلي:

1 معامل الارتباط (بيرسون):

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مم وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

ملاحظات على معامل ارتباط بيرسون:

أ- قيمة المعامل تتراوح بين (-1، +1)

ب- إذا كانت قيمة المعامل تساوي صفر يدل على عدم وجود ارتباط بين الظاهرتين.

2 إذا كانت قيمة المعامل أكبر من الصفر (قيمة موجبة) يدل على وجود ارتباط طردي وكلما قربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح كلما كان الارتباط طردي قوي بين الظاهرتين.

3 إذا كانت قيمة المعامل أقل من الصفر (قيمة سالبة) يدل على وجود ارتباط عكسي وكلما قربت قيمة المعامل من (-1) كلما كان الارتباط عكسي قوى بين الظاهرتين.

4 مربع قيمة معامل الارتباط يعرف بمعامل التحديد وهو يعبر عن نسبة التغير في المتغير التابع العائد إلى التغير في المتغير المستقل، فمثلاً إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.95 فإن معامل التحديد يساوي 0.90 وهذا يدل على أن 90% من التغير في المتغير التابع يعود إلى التغير في المتغير المستقل، حيث يتمثل هنا في هذا الدراسة أن المتغير التابع يتمثل في تقنية المعلومات المستخدمة في الدراسة وتتمثل المتغيرات المستقلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة) في جودة الخدمات المصرفية في المصرف.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يؤثر استخدام تقنية المعلومات تأثيراً ايجابياً على جودة الخدمة المصرفية من ناحية بعد الاعتمادية على الخدمة المصرفية المقدمة.

جدول (9) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون للفرضية الأولى.

معامل الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
(0.623)	استخدام تقنية المعلومات	الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية

لاختبار الفرضية الأولى أعلاه تم إجراء اختبار (بيرسون) على متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة باستخدام تقنية المعلومات، ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بالاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية. فكانت نتيجة الاختبارات كما في الجدول رقم (9)، وذلك لمعرفة العلاقة وطبيعتها.حيث وجد أن

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

معامل الارتباط بيرسون المحسوب هو (0.623) مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين وهي ذات دلالة إحصائية، لأن قيمة ((p.value) المحسوبة هي (0.007) وفي نفس الوقت هي أقل من معامل الثقة (0.05)، ونستنتج من ذلك أن وجود علاقة طردية قوية بين هذين المتغيرين وهي ذات دلالة إحصائية بينهما.

عليه // نرفض فرض العدم ونقبل بالفرض البديل.

ثانيا:اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يؤثر استخدام تقنية المعلومات تأثيراً ايجابياً على أبعاد جودة الخدمة المصرفية من ناحية بعد الاستجابة للخدمة المصرفية المقدمة.

جدول (10) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون للفرضية الثانية

معامل الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
(0.834)	تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف	جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الاستجابة).

لاختبار الفرضية الثانية أعلاه تم إجراء اختبار (بيرسون) على متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة (تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف)، ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة (جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الاستجابة) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (10). وذلك لمعرفة العلاقة وطبيعتها ووجد معامل الارتباط بيرسون المحسوب بين المتغيرين هو (0.834) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين هذين المتغيرين وهي دالة إحصائية لأن قيمة ((p.value) المحسوبة في (0.000) وهي أكبر من مستوى معامل الثقة وهي (0.05) ونستنتج من هذا التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقنية المعلومات وأثرها على أبعاد استجابة جودة الخدمات المصرفية. **عليه // نرفض فرض العدم ونقبل بالفرض البديل.**

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

1- يؤثر استخدام تقنية المعلومات تأثيراً ايجابياً على أبعاد جودة الخدمة المصرفية من ناحية بعد الأمان والثقة للخدمة المصرفية المقدمة.

لاختبار الفرضية الثالثة أدناه تم إجراء اختبار (بيرسون) على متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة (تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف)، ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة (جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الاستجابة) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11)، وذلك لمعرفة العلاقة وطبيعتها ووجد معامل الارتباط بيرسون المحسوب بين المتغيرين هو (0.405) وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين هذين المتغيرين وهي غير دالة إحصائية لأن قيمة (p.value) المحسوبة هي (0.853) وهي أكبر من مستوى معامل الثقة وهي (0.05). ونستنتج من هذا التحليل وجود علاقة ليست ذات دلالة إحصائية لتقنية المعلومات وأثرها على أبعاد استجابة جودة الخدمات المصرفية. **عليه // نرفض فرض العدم ونقبل بالفرض البديل.**

جدول (11) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون للفرضية الثالثة

معامل الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
(0.405)	تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف	جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الثقة الأمان).

2 اختبار– T test:

نقوم باختبار **t** لفقرات للمحاور الأولى والثانية والثالثة:

المحور الأول: تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف:

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

مجلة دراسات الانسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
www.stcrs.com.ly
العدد 24 يوليو 2024
Volume 24 July 2024
مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ
تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

جدول (12) نتائج اختبار (t – test) لفقرات المحور الأول (تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف)

الفقرة	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std Deviation	اختبار t	الدلالة المعنوية المحسوبة معامل الثقة (2- tailed) Sig	الترتيب
يوجد لدى المصرف أجهزة تقنية حديثة ومتطورة (أجهزة، وسائل وأدوات)	2.421	1.677	6.292	000	5
وجود عدد كافي من الصرافات الآلية لتلبي حاجات العملاء	2.684	1.660	7.311	000	4
يتوفر لدى المصرف عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات سحب الأموال، تحويل الأموال)	2.789	1.718	7.075	000	2
توجد لدى المصرف أنواع مختلفة من البطاقات الالكترونية	2.785	1.652	7.358	000	3
يتم التواصل داخل المصرف بالانترنت	3	1.632	8.008	000	1
المجموع	13.679	7.439	36.04	000	

من خلال الجدول رقم (12) تم معرفة اتجاه إجابات المبحوثين على فقرات المحور الأول تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف لمعرفة اتجاه المبحوثين حول مدى موافقتهم عن

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الإجابات للفقرات المحاور، فقد قمنا بإجراء اختبار (t-test) وكانت النتيجة حسب ما ورد في الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة لمجموع فقرات المحور بلغت (36.04) والوسط الحسابي (13.679) والانحراف المعياري (7.439) وقيمة (p. value) (0.000) ،ويلاحظ أن الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي (6) مما يدل على أن موافقة المبحوثين يتغير ايجابية على ما ورد في فقرات المحور، أما بالنظر إلى الفقرات كل على حده يتضح أن الفقرة (يتم التواصل داخل المصرف بالانترنت) فقد حازت على أكبر وسط حسابي بلغ (03) الذي يدل على أن المبحوثين يوافقون على ما ورد في هذه الفقرة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن ((p.value) أقل من مستوى الثقة (005).

أما الفقرة (عدم يوجد لدى المصرف أجهزة تقنية حديثة ومتطورة(أجهزة، وسائل وأدوات) حازت على أقل وسط حسابي حيث بلغ (2.421) وهو أقل من الوسط الفرضي (6) الذي يدل على أن إجابات المبحوثين ايجابية ويوافقون على ما ورد في هذه الفقرة، بقيمة t قدرها (14.552) ،وال (p-value) تساوي (0000) ونستنتج أن هناك نقص في وجود الأجهزة الالكترونية المتطورة وعدم تفعيلها.

المحور الثاني:

من خلال الجدول رقم (13) تم معرفة اتجاه إجابات المبحوثين وبيان مدى موافقتهم على جودة الخدمة المصرفية بأحد أبعادها المختلفة والمتمثلة في (الاستجابة). فقد قام الباحث بإجراء اختبار (t) وكانت نتيجة قيمة t المحسوبة لمجموع فقرات المحور في (36.648) والوسط الحسابي (11.871) والانحراف المعياري (7.190) وقيمة (p.value) (0.000) ،ويلاحظ أن الوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرضي (6) مما يدل على أن موافقة المبحوثين غير إيجابية على ما ورد في فقرات المحور أما بالنظر إلى الفقرات كل على حده ويتضح أن الفقرة (المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني للبنك يتم تحديثها باستمرار) فقد حازت على أكبر وسط حسابي بلغ (2.473) بقيمة t قدرها (6.553)، الذي يدل على أن المبحوثين لا يوافقون على ما ورد في هذه الفقرة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن (p.value)أقل من مستوى الثقة (005). أما الفقرة الأخرى (يقوم المصرف بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه) فقد حازت على ثاني أكبر وسط

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024موتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

حسابي بلغ (2.604) بقيمة t قدرها (7.838)، الذي يدل على أن المبحوثين لا يوافقون على ما ورد في هذه الفقرة أيضاً.

أما الفقرة تستطيع البطاقات المصرفية المعتمدة من المصرف بتوفير خدمات متنوعة للعملاء (سحب الأموال تسديد قيمة المشتريات) حازت على أقل وسط حسابي حيث بلغ (2.213) وهو أقل من الوسط الفرضي (3) بقيمة t قدرها (7.958) وقيمة (p.value) (0.000) الذي يدل على أن إجابات المبحوثين ايجابية ويوافقون على ما ورد في هذه الفقرة.

جدول (13) نتائج اختبار (t – test) لفقرات المحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية بأحد أبعادها المختلفة و المتمثلة في الاعتمادية)

الفقرة	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std Deviation	اختبار t	الدلالة المعنوية المحسوبة معامل الثقة 2-) tailed) Sig	الترتيب
تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية	2.241	1.464	7.204	000	3
يزيد الانتشار الجغرافي للصرافات الآلية على زيادة عملاء المصرف	2.210	1.357	7.099	000	4
تستطيع البطاقات المصرفية المعتمدة من المصرف بتوفير خدمات متنوعة للعملاء (سحب الأموال الحديد قيمة المشتريات)	2.263	1.240	7.954	000	5
يقوم المصرف بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه	2.684	1.492	7.838	000	2
المعلومات التي يقدمها	2.473	1.645	6.553	000	1

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مونشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الموقع الالكتروني للبنك يتم تحديثها باستمرار					
المجموع	11.871	7.198	36.648	000	

المحور الثالث: الاستجابة في جودة الخدمة المصرفية:

من خلال الجدول رقم (14) تم معرفة اتجاه إجابات المبحوثين وبيان مدى موافقتهم على فقرات المحور الثالث يستطيع المصرف حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة. فقد قام الباحث بإجراء اختبار – t (test) وكانت نتيجة قيمة:t المحسوبة لمجموع فقرات المحور (37.639) والوسط الحسابي (11.734) والانحراف المعياري (5.451) وقيمة (0.000) –(p.value). ويلاحظ أن الوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرضي (5.21) مما يدل على أن موافقة المبحوثين إيجابية على ما ورد في فقرات المحور، أما بالنظر إلى الفقرات كل على حده يتضح أن الفقرة (يستطيع المصرف حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة) فقد حازت على أكبر وسط حسابي بلغ (3.315) بقيمة قدرها (9.450) الذي يدل على أن المبحوثين يوافقون على ما ورد في هذه الفقرة. ثم يليه الفقرة (الرد على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني) فقد حازت على ثاني أكبر وسط حسابي بلغ (3.210) بقيمة t قدرها (9.255) ، وهذه ذات دلالة إحصائية لأن (p.value) أقل من مستوى الثقة (0.05).

أما الفقرة (وجود صيانة دورية الإصلاح أعطال الصرافة الآلية (حازت على أقل وسط حساب بحيث بلغ (2743) وهو أقل من الوسط الفرضي (3) بقيمة قدرها (0.534) الذي يدل على أن إجابات المبحوثين ايجابية ويوافقون على ما ورد في هذه الفقرة.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

جدول (14) نتائج اختبار (t – test) لفقرات المحور الثالث (جودة الخدمة المصرفية بأحد أبعادها المختلفة و المتمثلة في (الاستجابة)

الفقرة	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std Deviation	اختبار t	الدلالة المعنوية المحسوبة معامل الثقة (2- tailed) Sig	الترتيب
تقليل زمن الحصول على الخدمة المصرفية باستخدام الصرافات الآلية	2.736	1.147	10.400	000	3
وجود صيانة دورية لإصلاح أعطال الصرافة الآلية	2.473	1.263	8.534	000	4
يستطيع المصرف حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة	3.315	1.529	9.450	000	1
الرد على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني	3.210	1.512	9.255	000	2
المجموع	11.734	5.451	37.639	000	

المحور الرابع الثقة (الأمان) في جودة الخدمة المصرفية:

من خلال الجدول رقم (15) تم معرفة اتجاه إجابات المبحوثين وبيان مدى موافقتهم على فقرات المحور الثالث جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في الثقة، الأمان)، فقد قام الباحث بإجراء اختبار (t – test) كانت نتيجة قيمة t المحسوبة لمجموع فقرات المحور (75.477) والوسط الحسابي (16.418) والانحراف المعياري (6.138) وقيمة (p.value). (0.000) ويلاحظ أن الوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرضي (24) مما يدل على أن موافقة المبحوثين إيجابية على ما ورد في فقرات المحور. أما بالنظر إلى الفقرات كل على حده يتضح أن الفقرة (توجد ثقة في الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها المصرف). فقد حازت على أكبر وسط حسابي بلغ (4.157) بقيمة قدرها (26.330) الذي بدل على أن المبحوثين يوافقون على ما ورد في هذه الفقرة. ثم يليه الفقرة

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

مجلة دراسات الانسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
www.stcrs.com.ly
العدد 24 يوليو 2024
Volume 24 July 2024
مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ
تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024موتم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

(يوجد وضوح ومصداقية للبنك عن الخدمات التي يقدمها على الموقع الالكتروني) فقد حازت على ثاني أكبر وسط حسابي بلغ (2.997) بقيمة قدرها (12.522) ،وهذه ذات دلالة إحصائية لأن (pvalue) أقل من مستوى الثقة (0.05).

أما الفقرة (يوجد شعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية) حازت على أقل وسط حسابي حيث بلغ (1,040) وهو أقل من الوسط الفرضي (3) بقيمة t قدرها (7.877). مما يدل على أن إجابات المبحوثين ايجابية ويوافقون على ما ورد في هذه الفقرة.

(جدول 15) نتائج اختبار (t- test) الفقرات المحور الثالث (جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في الثقة (الأمان)

الفقرة	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std Deviation	اختبار t	الدلالة المعنوية المحسوبة معامل الثقة (2- tailed) Sig	الترتيب
يوجد شعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية.	1.894	1.048	7.677	000	6
هل للموقع الالكتروني للبنك سمعة جيدة.	2.526	1.172	9.394	000	4
يوجد وضوح ومصداقية للبنك عن الخدمات التي يقدمها على الموقع الالكتروني.	2.997	1.025	12.522	000	2
لا يوجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر البريد أو مواقع المصرف.	2.894	1.100	11.468	000	3
لا يسيء المصرف استخدام المعلومات	2.000	1.105	7.886	000	5

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مونشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الشخصية للعملاء					
توجد ثقة في الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها المصرف	4.157	0.688	26.330	000	1
المجموع	16.418	6.138	75.477	000	

النتائج:

من خلال اختبار فرضيات الدراسة وبعد التحقق من خلوها من المشاكل التحليلية واتسام العينة المبحوثة لاختبار الصدق والثبات الفا كرونباخ ذلك لبيان أثر تقنية على جودة الخدمة المصرفية. نخلص للنتائج التالية:

1- توجد علاقة طردية قوية بين تقنية المعلومات وجودة الخدمة المصرفية.
2- هناك نقص في وجود الأجهزة الالكترونية المتطورة أو عدم تفعيل خدماتها.
3- – قلة تعامل العملاء بالبطاقات المصرفية المعتمدة من قبل المصرف وكذلك عدم توفير خدمات الكترونية متنوعة للعملاء.
4- لا توجد صيانة دورية لإصلاح إعطاب الصرافة الإلية.
5- قلة الشعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الإلية.

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة يوصي الباحثان بالتالي:

1- زيادة الاهتمام بتقنية المعلومات بالمصارف التجارية لما لها من أثر واضح على جودة الخدمة المصرفية.
2- توفير عدد كافي من الأجهزة الالكترونية وفقاً لاحتياجات المصرف والعمل على تفعيلها.
3- زيادة توعية عملاء المصارف بكيفية التعامل مع البطاقات المصرفية المعتمدة من المصرف لما توفره من خدمات متنوعة لهم عن طريق المنشورات والندوات).
4- العمل على القيام بالصيانة الدورية لإصلاح الأعطال التي تحدث الصراف الآلي.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مونشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

5- القيام بدراسة لمعرفة أسباب عدم الشعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية.

المراجع:

أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات جامعة قسنطينة.. 2010

احمد محمد ابوبكر مكاوي، اثر جودة الخدمة المصرفية على زيادة القدرة التنافسية للبنوك، أكاديمية السادات، مصر 2001.

إيمان فاصل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة، عمان، 2004.

بدر الدين ميرغني عبد الله، إياد نبيل إبراهيم الصهيبي، اثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل، كلية الإدارة الجامعة الرباط الوطني، بالسودان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ,المجلد4 ، العدد يونيو 2020 م.

بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 2006.

بن جدة شمس الدين – وشريط رؤوف، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة تبسة 488" رسالة ماجستير. جامعة العربي التبسي– تبسة الجزائر، 2022.

تسيير العجارمة، التسويق المصرفي دار حامد للنشر و التوزيع،عمان 2005.

جمال ابوشنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع ، دار المعرفة الجامعية، مصر 1999.

خليفي مليكة "تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، المركز الجامعي الونشريسي بتيسمسيلت، السنة2019 م.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع

تم استلام الورقة بتاريخ: 5/ 7/2024مو تم نشرها على الموقع بتاريخ: 31/ 7/2024م

الدسوقي حامد أبوريد، إدارة المصارف (النظرية والتطبيق) دار الثقافة العربية، ط4، القاهرة 1998.

ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، دارا لصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن 2010.

شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة 2010.

عامر إبراهيم قنديجلي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، المؤسسة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

عبد الفتاح بوخمخم، شابونية كريمة، تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية، مداخلة في الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات جامعة بسكرة 2005.

قروش عيسي، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، غير منشورة جامعة بسكرة، 2008-2009.

محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2009.

محمد حسن الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان 2011.

معمر محمد أمبية التومي، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية" المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية. المجلد الثامن العدد الثالث 2017.

نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.

Copyright © HCSJ
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع