

مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة

بنك الخليج وكالة بسكرة

The Effect of Information Technology on Improving the Quality of
Banking Service



د. سعيدي عبد الحليم *

جامعة محمد خيضر بسكرة، مخبر مالية وبنوك وادارة الاعمال

abdelhalim.saidi@univ-biskra.dz

أ . بن موهوب سارة

جامعة الوادي، مخبر النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية في الدول العربية

Benmouhoub-sara@univ-eloued.dz

د. زوينة مخلخل

جامعة محمد خيضر بسكرة

zouina.mekhalkhal@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2022/01/27 تاريخ القبول 2022/04/18 تاريخ النشر 2022/05/04



الملخص:

يهدف موضوع دراستنا إلى تبيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية، ويظهر هذا الأثر من خلال تغيير شكل وكيفية تقديم الخدمات البنكية من شكلها التقليدي والذي يستلزم الاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، إلى الشكل الالكتروني الذي يساعد على تقليل التكلفة ووقت تقديم الخدمة و لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة و قد وزعت على عينة بلغ حجمها (30) فرد، واسترجعت بالكامل وهي صالحة لأغراض البحث . حيث استخدم في

* المؤلف المراسل

تحليل البيانات عدة أساليب احصائية تضمنت المتوسط الحسابي، الانحراف، معامل الارتباط... الخ. و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية ببنك الخليج وكالة بسكرة عند مستوى دلالة 0.05.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الجودة، جودة الخدمة البنكية، بنك الخليج

Abstract:

The purpose of our study is to show the impact of the use of information technology on the quality of banking service, and this effect is shown by changing the form and how to provide banking services from the traditional form, which requires direct contact between the customer and the bank, to the electronic format that helps reduce the cost and time of service.

To achieve the objectives of the study, a questionnaire was used and was distributed to a sample of (30) individuals. In the analysis of data, several statistical methods were used including arithmetic mean, deviation, correlation coefficient, etc. The study reached several results, the most important of which was the role of information technology in improving the quality of banking service at Gulf Bank in Biskra at a level of 0.050.

Keywords: Information Technology, Quality, Quality of Banking, Gulf Bank.

مقدّمة:

إن التغيرات التي شهدها العالم خلال العقدين الأخيرين كانت هائلة وتفق بكثير ما شهده العالم من تغيرات خلال القرون السابقة، حيث كان لهذه التغيرات اثر في تطور المجتمعات الإنسانية وفي مجالات حياتها كافة، إذ تحرك الزمن بسرعة نحو النمو للمعرفة بعد أن تغيرت تغيرا جذريا، حيث أدى الانفجار المعرفي الذي سيحدث قبي ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والتطورات التقنية الكبيرة في مجال الحاسبات الالكترونية إلى تغير شكل الحياة الاجتماعية .

ولقد أدى تزايد الوعي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحديثة الى بتنفيذ معظم أنشطتها وفعاليتها، ولما كانت الوظيفة الأساسية لإدارة البنوك تحقيق الربح من خلال جذب العملاء واستمرارية تعزيز العلاقات معهم وتحصيل الرضا عن الخدمة المقدمة وتطبيقها مع توقعاته من تلك الخدمة لإشباع حاجاته ورغباته لذا ظهر مفهوم جودة الخدمة البنكية بوصفه واحدا من اهم المجالات التي يمكن ان تتنافس البنوك فيما بينها .

من خلال ماسبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج ؟

من خلال التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية

✓ هل يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد المظاهر المادية الملموسة عند مستوى دلالة 0.05 ؟

✓ هل يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية عند مستوى دلالة 0.05 ؟

✓ هل يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة عند مستوى دلالة 0.05 ؛

✓ هل يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الامان عند مستوى دلالة 0.05 ؟

✓ هل يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد التعاطف عند مستوى دلالة 0.05؟

- فرضيات الدراسة

✓ يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد المظاهر المادية الملموسة عند مستوى دلالة 0.05 ؛

✓ يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية عند مستوى دلالة 0.05 ؛

✓ يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة عند مستوى دلالة 0.05 ؛

✓ يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الأمان عند مستوى دلالة 0.05 ؛

✓ يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد التعاطف عند مستوى دلالة 0.05 .

— أهداف الدراسة

✓ تقديم إطار نظري وتطبيقي يربط بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية ؛

✓ تقديم تقييم واقعي لمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك .

— أهمية الدراسة

✓ أنها تتناول موضوعا حيويا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات وعملية تطبيقه من قبل البنوك ؛

✓ الدراسة يمكن أن توجه أنظار المدراء وصانعي القرار في المؤسسات والبنوك بشكل خاص إلى أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات كونها تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية ؛

✓ تقديم الدراسة لمقترحات وتوصيات تساعد البنوك الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة .

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

هي الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على معلومات والبيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها إذ تتضمن تقنيات الحاسوب بأنواعه، أساليب التخزين، والطبع والقراءة فضلا عن الاستلام، والنقل والاستلاية وشبكات المحمول والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها.. الخ.¹

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات :²

- **الزيادة** : إي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجلب لنا طرق جديدة إضافة إلى التي كنا نملكها.
- **السرعة**: المعلومة الآنية على شكل كتابة أو صورة أو صوت يتم تبادلها بسرعة كبيرة من خلال .
- **الصغر**: عملية التصغير سمة هامة في ميدان تكنولوجيا المعلومات مثل تطور أجهزة الحواسيب الالكترونية التي تطورت من أجهزة كبيرة إلى محمولة باليد في أيامنا هذه .
- **التكاليف** : تكلفة اقتناء واستعمال تكنولوجيا المعلومات على ما يبدو في انخفاض مستمر مما يسهل انتشارها حيث أصبحت في متناولية غالبية المجتمعات .
- **تقليص المكان** : حيث أصبحت كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- **تعدد القنوات** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستعمل ثلاث قنوات، قناة الكتابة التي تشمل الكتابة بأشكالها، الصورة التي تشمل الصورة الثابتة، المتحركة، الإيقونات، وقناة الصورة..... الخ؛
- **التفاعلية**: تكنولوجيا المعلومات تجعل مستعمل المعلومة مرسل ومستقبل في نفس الوقت، مما يؤدي إلى خلق نوع من التفاعل بين مختلف المشاركين في عملية الاتصال .
- **اللاتزامن**: التي تعني حصول مجموعة من الأشخاص على نفس المعلومة في وقت واحد.

الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات³

- الآلات: وتشمل جميع أنواع الحواسيب وتتميز بالسرعة والتكلفة الأقل مع إمكانيات فنية اعلى من قدرات الإنسان.

- البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات المخزنة بالآلات .

- الشبكات: تسمح هذه الشبكات باستغلال قدرات الاتصال عن بعد وهذا ما يسمح بتبادل المعلومات بكل سهولة ويسر .

المطلب الثاني: جودة الخدمة البنكية

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة البنكية

- كما نعرف جودة الخدمة البنكية بأنها مجموع وخصائص المنتج أو الخدمة و التي تقوى من القدرة على قلق رضا معين و تلبية احتياجات معينة ، الشيء المهم لهذا التعريف لدى المسوق هو التركيز على رضا وحاجات الزبون.⁴

- وقد عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة : (ASQ) بأنها: " المجموع الكلي للخصائص و المزايا التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة ، و أنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد.⁵

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية⁶

- الاعتمادية: أي القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية و دقة و ثبات (دقة يعتمد عليها وبأداء صحيح).

- **سرعة الاستجابة من قبل العاملين:** أي قدرة العاملين بالمصرف تقديم خدمة بسرعة و مساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب.
- **الكفاءة أو القدرة:** و تعني المهارة و القدرة التي يمتلكها العاملين على أداء الخدمة التي تستمد من توافر المعلومات و الإلمام بظروف و طبيعة العمل و تكوينهما لتحقيق الأداء السليم للخدمة.
- **الوصول للخدمة:** و يقتصر هذا على سهولة الاتصال و تسير الحصول على الخدمة من طرف العميل، و ذلك يقتصد فترة انتظار الحصول على الخدمة، و ملائمة ساعات العمل للعميل، و توفر عدد كافي من منافسة الحصول على الخدمة.
- **المصداقية:** و تشمل الأمانة و الثقة و السمعة في كل من البنك و مقدم الخدمة.
- **الاتصال:** و يقتضي تزويد الزبائن بالمعلومات باللغة التي يفهمونها، و تقديم التوضيحات و الشرح اللازم حول طبيعة الخدمة و تكلفتها، و المزايا التي يقدمها عن الخدمة و تكلفتها و المزايا المترتبة عن الخدمة و البدائل الممكنة .
- **الأمان :** و يعكس ذلك خلو المعاملات مع المصرف من الشك و الخطورة ، و يتضمن الأمان المادي و المالي و سرعة التعاملات .
- **معرفة تقديم العميل:** و تعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل و معرفة احتياجاته الخاصة الاهتمام الفردي بالعميل و معرفة

العميل الدائم للمصرف و تقدم النصائح و الإرشادات الاستشارة و التوجيه اللازم.

- **الجوانب المادية الملموسة:** و تشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للمصرف و تهيئته من الداخل و الأجهزة و الوسائل المستخدمة في أداة الخدمة.⁷
- **اللباقة:** وتعني أن يكون موظف البنك (المصرف) وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، التمتع بروح الصداقة واحترام الزبائن .⁸

المبحث الثاني الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: منهجية الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في بنك الخليج بسكرة، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية من العمال بالمؤسسة محل الدراسة والتي بلغ حجمها 30 استمارة وزعت على عمال البنك وتم استرجاعها كاملة وهي صالحة لأغراض الدراسة .

الفرع الثاني: أداة الدراسة

قام الباحثون باستخدام استبيان يتكون من جزئين أساسيين ،خصص الجزء الأول للمجيب على الاستبيان ومعلوماته الشخصية ،أما الجزء الثاني فقد خصص للفرضيات المطروحة

وللإشارة استعملنا مقياس ليكارت الخماسي في الترميز حول إجابات أفراد العينة عن الأسئلة والجدول التالي يوضح هذا المقياس : **أدوات التحليل** : قمنا بتفريغ وتحليل

الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة، التوزيع الطبيعي حسب معاملي (Kurtosis - Skewness)، المتوسط الحسابي الانحراف المعياري

الفرع الثالث : ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى الثبات في الاستبيان تم احتساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات القياس لكل ، والجدول التالي يظهر نتائج :

الجدول رقم (03) : معامل الثبات و الصدق لمتغير تكنولوجيا المعلومات وجودة

الخدمة البنكية

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المحور الأول	16	0.897	0.947
المحور الثاني	23	0.949	0.974
مجموع عبارات الاستبيان	39	0.962	0.980

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ أن معامل الثبات لجميع محاور الاستبيان هو (0.962) ومعامل الصدق (0.980) وهي مرتفعة ،حيث إن معامل الثبات للمحور الأول 0.897، في حين المحور الثاني 0.912 وهي قيم مقبولة في مثل هذه الدراسات ، وكلتا القيمتين تعكس درجة عالية من التجانس والاتساق الداخلي بين العبارات المختارة

المطلب الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة

1. الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

الجدول (04) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات

الشخصية.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية	
الجنس	ذكر	26	86.66%	
	أنثى	04	13.33%	
	المجموع	30	100%	
العمر	من 20 إلى 30 سنة	05	16.66%	
	من 31 إلى 40 سنة	15	50.0%	
	من 41 إلى 50 سنة	08	29.66%	
	50 سنة فأكثر	2	6.66%	
	المجموع	30	100%	
	المؤهل العلمي	شهادات علمية	15	50.00%
		شهادات مهنية	14	46.66%
لا شيء		01	03.33%	
المجموع		30	100%	
سنوات التعامل مع البنك	أقل من 5 سنوات	14	46.66%	
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	30.00%	
	أكبر من 10 سنوات	7	23.33%	
	المجموع	30	100%	
أسباب اختيار التعامل مع البنك	جودة الخدمة المقدمة	15	50%	
	تكنولوجيا متطورة	4	13.33%	
	أسعار مناسبة	9	30.00%	
	أسباب اختيار التعامل مع البنك	2	06.67%	
	المجموع	30	100%	

المصدر : الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ :

- يظهر من الجدول أن غالبية المبحوثين كانوا ذكور حيث بلغت نسبتهم 0.8666 في حين بلغت نسبة الإناث 0.1333 من مجتمع أفراد العينة.

- بالنسبة لمتغير السن نجد أن الفئة من 31 إلى 40 احتلت أعلى نسبة ، في حين نسبة المبحوثين من الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بلغت نسبتها 29.66% ، ثم بعدها تأتي نسبة المبحوثين من الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 16.66% ، وأخيرا تأتي الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة 6.66% .
- بالنسبة للمؤهل العلمي نجد نسبة أفراد العينة المتحصلين على شهادة علمية قدرت 50.00%، في المقابل نجد 46.66% حملة شهادة مهنية ، في كانت نسبة شينا خر 3.33%.
- أما فيما يتعلق بسنوات التعامل مع البنك نجد الفئة اقل من 05 سنوات بنسبة 46.66% م الفئة من 05 سنوات إلى اقل من 10 سنوات بلغت 30.00% ، وأخيرا نجد الفئة اكبر من 10 سنوات 23.33% ..
- أما فيما يتعلق بأسباب التعامل مع البنك نجد أن جودة الخدمة المقدمة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 50%، ثم تأتي في المرتبة الثانية الأسعار المناسبة للخدمة بنسبة 30.00%، ثم تأتي في المرتبة الثالثة سبب تكنولوجيا المعلومات بنسبة 13.33%، وأخيرا أسباب أخرى بنسبة 6.67%.

2. الفرع الثاني: تحليل محاور الاستبيان

- تحليل فقرات المحور الأول

الجدول رقم (05) : المتوسطات الحسابية والانحرافات لعبارات

المحور الأول

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يسعى البنك إلى توفير أجهزة حاسوب والمتطورة بعدد كاف	3.33	1.241	متوسطة

02	يستخدم البنك من الحسابات الرقمية المتقدمة لصالح العملاء	3.63	0.928	عالية
03	يمكن من خلال أجهزة الحاسوب تحقق التوصل بين أقسام البنك من جهة وبنيتها الخارجية من جهة أخرى بما يحقق الحصول على أفضل المعلومات والتبادل المرن لها	3.30	0.988	متوسطة
04	يسعى البنك لتنفيذ أعماله من خلال تقنيات العمليات المحوسبة	3.80	0.664	عالية
05	يستخدم البنك احدث البرمجيات المتوفرة ذات العلاقة بأعماله للاستفادة من معلومات بأدق الطرق	3.07	1.015	متوسطة
06	تعمل البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بصورة متكاملة مما يسهل عملية تبادل المعلومات بالجودة العالية بين البنك وعملائه	3.00	1.083	متوسطة
07	تتسم البرمجيات المتوفرة لدى البنك بالمرونة لإمكانية استخدامها من أكثر من مستفيد في وقت واحد سواء في سحب أو تحويل الأموال أو سداد الفواتير	3.40	1.037	عالية
08	يمكن تحديث البرمجيات المستخدمة في البنك بما يتفق مع احتياجات إدارة هذا البنك من معلومات بالاعتماد على الخبرات الذاتية	3.70	0.702	عالية
09	يتملك الأفراد في البنك مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته	3.53	0.973	عالية
10	يحرص البنك على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعميل والحفاظ على سريتها	3.77	0.679	عالية
11	يواجه البنك مشاكل عند استعمال البنك موقع البريد	3.30	0.750	متوسطة
12	يستخدم البنك شبكات اتصال لربط كافة عملائه	3.10	1.094	متوسطة
13	يمكن الوصول إلى المعلومات من قبل المستفيدين في الوقت المناسب وبأقل جهد ممكن	3.27	1.112	متوسطة
14	يسعى البنك إلى تحديث المعلومات باستمرار بما يجعله أكثر جودة وفائدة لمركز اتخاذ القرار	3.10	0.995	متوسطة
15	يتملك البنك قواعد معلومات تغطي مختلف أنشطته	3.37	0.850	متوسطة
16	يمكن الوصول للمعلومات بالوقت المناسب من قبل عملاء البنك	3.23	1.135	متوسطة
	المجموع العام	3.36	0.607	متوسط

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط العام المرجح بلغ (3.36) بانحراف معياري (0.607) بدرجة موافقة متوسطة ،اذ حصلت الفقرة رقم (04) عل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.80) بانحراف معياري (0.66) بدرجة تقدير عالية ،ثم تليها الفقرة رقم (10) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.67) بدرجة موافقة عالية ،أما الفقرات رقم (2،7،8،9) احتلت مراتب متتالية بمتوسط حسابي محصور بين (3.63-3.70) وانحرافات معيارية بين (0.70-1.03) بدرجة تقدير عالية ، اما الفقرات (1،6،5،3،11،12،13،14،15،16) فكانت متوسطاتها الحسابية تتراوح بين (3.00-3.37) بانحراف معياري محصور بين (0.75-1.24) بدرجة تقدير متوسطة .

- تحليل فقرات المحور الثاني

✓ بعد المظاهر المادية الملموسة

جدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعدها

المظاهر المادية الملموسة

رقم العبارة	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
01	الشكل الداخلي للبنك يتميز بالترتيب والتنظيم	4.10	0.530	عالية
02	عمال البنك يعتنون بملابسهم واناقتهم	4.10	0.500	عالية
03	يتوفر البنك على أماكن كافية للانتظار	3.17	0.991	متوسطة
04	الموقع الالكتروني للبنك كفيل بتقديم خدمات جيدة للزبون	3.17	0.921	متوسطة
05	تتميز بطاقات السحب والبطاقات الائتمانية التي أصدرها البنك بنوعية وجاذبية عالية	3.72	0.736	عالية
	المجموع العام	3.36	0.829	متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن موافقة العينة على الجانب المادي الملموس في وكالت بسكرة كانت متوسطة بالنظر للمتوسط المرجح العام والذي بلغ (3.36)،

لكننا لاحظنا درجة موافقة عالية على العبارات رقم (01،02) ، ويرجع ذلك إلى أن أفراد العينة يجدون تميز في الشكل الخارجي للوكالة .

✓ بعد الاعتمادية

جدول رقم (07):المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعدها

الاعتمادية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يلتزم الموظفون بمواعيد عملهم ولا يغادرون أماكنهم لفترات طويلة	3.55	1.015	عالية
02	ينم انجاز المعاملات في وقتها المحدد دون تاخير	3.60	0.788	عالية
03	تتصف إجراءات سير المعاملات بالبساطة والوضوح	3.78	0.743	عالية
04	يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات دون تميز	4.10	0.514	عالية
05	تحرص إدارة البنك على اطلاع العملاء على خدماتها الجديدة من خلال الموقع الالكتروني	3.10	1.155	متوسطة
	المجموع العام	3.20	0.829	متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

يتضح من الجدول أن موافقة أفراد العينة كانت عالية لمعظم العبارات بمتوسط حسابي عام بلغ (3.20) باستثناء العبارة رقم 5التي جاءت درجة الموافقة عليها متوسطة .

✓ بعد الاستجابة

جدول رقم (08):المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعدها الاستجابة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يستمتع الموظفون لشكاوي العملاء ويعملون على معالمتها	3.03	1.159	متوسطة
02	تستجيب إدارة البنك لاحتياجات العملاء واقتراحاتهم	3.03	1.217	متوسطة
03	ينم الرد على العميل عند الاتصال على أرقام هواتف البنك	3.37	0.850	متوسطة
04	ينم تحديث جميع عمليات العميل على الموقع الالكتروني للبنك بشكل سريع	3.37	0.850	متوسطة

05	تقدم الخدمات للعملاء حسب أولية دخول العميل إلى البنك دون تحيز	3.53	0.973	عالية
المجموع العام		3.26	0.750	متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول أن درجة موافقة العينة كانت متوسطة بمتوسط مرجح عام (3.20) وانحراف معياري عام (0.750) ما عدا البعد رقم 03 فكانت درجة الموافقة عالية .

✓ بعد الأمان

جدول رقم (09):المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد الأمان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يملك البنك القدرة الكافية لحماية حسابات العملاء من الاعتداء	3.73	0.907	عالية
02	موظفو البنك لديهم المعرفة الكافية للإجابة على اسئلة العملاء	3.57	1.104	عالية
03	الثقة في الإجراءات الالكترونية المقدمة من قبل البنك	3.53	0.860	عالية
04	يحافظ البنك على سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء	3.70	1.022	عالية
المجموع العام		3.63	0.767	عالية

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

يلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة حول متغير الأمان بلغ 3.63 وهي درجة ميزت جميع العبارات .

✓ بعد التعاطف

جدول رقم (10):المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد التعاطف

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يتوفر البنك على لوحات إرشادية والكترونية لتسهيل خدمة العملاء	3.43	1.073	عالية
02	يقدم موظفو البنك للعميل النصائح والتوجيهات اللازمة لانجاز أعماله	3.43	0.165	عالية
03	يفهم موظفو البنك المشكلات التي قد تواجه العملاء ويقدمون لهم الدعم الكافي	3.43	0.971	عالية
04	تلجأ للخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك أثناء العطل والمناسبات	2.87	1.042	متوسطة

عالية	0.767	3.40	المجموع العام
-------	-------	------	---------------

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

تبين نتائج الجدول السابق أن إجابات أفراد العينة كانت درجة موافقة عالية بمتوسط مرجح عام بلغ (3.40)، وهذا يدل أن أفراد العينة المدروسة يرون أنهم يمكن الاعتماد على بنك الخليج وكالة بسكرة في تسوية معاملاتهم البنكية .

الفرع الثالث: اختبار الفرضيات

1. يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد المظاهر المادية الملموسة عند مستوى دلالة 0.05 .

جدول رقم (11): درجة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبعد المظاهر المادية الملموسة

البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية sig**
تكنولوجيا المعلومات وبعد المظاهر المادية الملموسة	0.794	0.01	0.000

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد المظاهر المادية الملموسة عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.553) والدلالة الإحصائية (0.01) وبما أن معامل الارتباط قوي وقيمة sig اقل من 0.001 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على بعد المظاهر المادية الملموسة عند مستوى دلالة 0.05 .

2. يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية عند مستوى دلالة 0.05 .

جدول رقم (12): درجة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبعد تكنولوجيا

المعلومات وبعد الاعتمادية

البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية sig**
تكنولوجيا المعلومات وبعد	0.573	0.01	0.000

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات وبعد الاعتمادية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.573) والدلالة الإحصائية (0.01) وبما أن معامل الارتباط قوي وقيمة sig أقل من 0.001 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية عند مستوى دلالة 0.05 .

3. يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة عند مستوى دلالة 0.05 .

جدول رقم (13): درجة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبعد تكنولوجيا

المعلومات تكنولوجيا وبعد الاستجابة

البعء	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية** sig
تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة	0.743	0.01	0.000

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.743) والدلالة الإحصائية (0.01) وبما ان معامل الارتباط قوي وقيمة sig أقل من 0.001 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة عند مستوى دلالة 0.05 .

4. يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد الأمان عند مستوى دلالة 0.05 .

جدول رقم (14): درجة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبعد تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان

البيد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية *sig
تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان	0.687	0.01	0.000

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.687) والدلالة الإحصائية (0.01) وبما ان معامل الارتباط قوي وقيمة sig اقل من 0.001 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان عند مستوى دلالة 0.05 .

5. يوجد تأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على بعد التعاطف عند مستوى دلالة 0.05 .

جدول رقم (15): درجة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبعد تكنولوجيا المعلومات وبعد التعاطف

البيد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية *sig
تكنولوجيا المعلومات و بعد التعاطف	0.748	0.01	0.000

المصدر : من إعداد الباحثون اعتماد على برنامج Spss.

من الجدول نلاحظ انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و بعد التعاطف عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.748) والدلالة الإحصائية (0.01) وبما ان معامل الارتباط قوي وقيمة sig اقل من 0.001 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين

تكنولوجيا المعلومات تكنولوجيا المعلومات على بعد التعاطف عند مستوى دلالة
0.05 .

خاتمة

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية محاولة دراسة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية ،حيث تم التوصل الى مجموعة من النتائج والخروج بمجموعة من التوصيات .

- النتائج

✓ إن حاجة البنوك إلى تكنولوجيا المعلومات حديثة ومرنة تغنيها عن الأعمال اليدوية وتجعلها في اتصال دائم مع الزبون بتلبية حاجاته والاستماع إلى اقتراحاته أصبح أمرا حتميا في ظل تعدد الخيارات والبدائل والفرص المتاحة له من طرف المنافسين ؛

✓ إن تطوير تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة حتمية من اجل الاستفادة الواسعة لما تقدمه من كفاءة وسرعة في العمليات البنكية وإعطاء النتائج المراد الوصول إليها في وقت وجيز جدا ودون التعرض للأخطاء ؛

✓ يعتبر تقديم الخدمات البنكية بجودة ضرورة فرضتها معطيات الواقع ومنه اختلاف رغبات واحتياجات الزبائن وتغييرها بشكل سريع وتأثيرها بظهور الابتكارات التكنولوجية الحديثة وبروز تحديات جديدة في مجال العمل البنكي ؛

✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية بينك الخليج وكالة بسكرة من خلال تركيزها على العمليات التي تقوم بها .

- التوصيات :

✓ ضرورة اهتمام البنوك بتطبيق تكنولوجيا المعلومات لتحسين خدماتها البنكية وتطويرها ؛

- ✓ يجب على الجهاز البنكي أن يبنى استراتيجيات تكون مدروسة ومناسبة وتأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيا الحديثة في إدارة التسيير ؛
- ✓ محاولة توعية العميل بأهمية الخدمات الالكترونية المقدمة وجودتها من خلال الدعاية والإعلانات ؛
- ✓ المراجعة المستمرة لأراء العملاء .

الهوامش:

- ¹- رايح برباخ ،استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة ،مجلة الإبداع الرياضي ،المجلد10،العدد2019،01،ص252.
- ² - بكوش كريمة وآخرون،إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية ،مجلة الريادة والأعمال الاقتصادية ،مجلد 03،العدد2017،02،ص21.
- علاوي محمد حسن، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي ، الوراق للنشر و التوزيع، عمان،2012، ص 238. ³
- ⁴- مأمون الدرادكة ، طارق شيلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، اطبعة الأولى دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 16.
- ⁵- محمد جاسم الصميدعي ، رويدية عثمان يوسف ، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي تحليلي) ، الطبعة الأولى عمان ، دار المناهج ، 2005 ، ص 05 .
- ⁶- ناجي ماعلا ، قياس جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية ،مجلة الدراسات المالية و المصرفية ،المجلد 25،العدد الثاني،1998، ص 361.
- ⁷- تيسير العجارمة ،التسويق المصرفي، الطبعة الأولى،دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005 و التوزيع، عمان،2012، ص56.
- ⁸- برسن عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا ، عدد 3 ، ص ص 256-257