

**"التكنولوجيا الحديثة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة
ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية"
عبدالله الصادق جمعة هروس**

المخلص:

تتمثل مشكلة الدراسة وجود قصور وضعف في مواكبة التكنولوجيا الحديثة والذي ينعكس سلباً على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الليبية، وبالتالي هدفت الدراسة الى التعرف على أثر مواكبة التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك، وتوصلت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وجاءت أهم التوصيات في زيادة الإهتمام بالتكنولوجيا الجديدة والحديثة والإستفادة منها في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية الليبية.

Abstract:

The study problem is the presence of deficiencies and weaknesses in keeping pace with modern technology, which is reflected negatively on improving the quality of banking services in Libyan commercial banks. Therefore, the study aimed to identify the impact of keeping up with modern technology in improving the quality of banking services in banks. The study found a significant statistical relation between And the improvement of the quality of banking services. The most important recommendations were to increase interest in new and modern technologies and to benefit from them in improving the quality of banking services in Libyan commercial banks.



الجزء الأول: منهجية الدراسة

مقدمة:

أفرزت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية كبيرة نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية لتلقى بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية للعمل على التكيف مع هذه المتغيرات ومواجهة آثارها السلبية والاستفادة من المكاسب التي تحقق رغبات العملاء الذي تسعى البنوك للوصول إليه. (i)

ويعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث أهتمت البنوك اهتماماً كبيراً بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية وتطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها لما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنك إلى العميل بدقة وسهولة ويحقق للبنك نمواً مطرداً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى. (ii)

الدراسات السابقة:

أ- الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة:

١- دراسة (مبارز، ٢٠١٥): (iii)

بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع كفاءة الاداء المصرفي باستخدام بطاقة الاداء المتوازن : دراسة ميدانية على البنوك التجارية المصرية".

وتهدف الدراسة الى:

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الاداء المصرفي باستخدام بطاقة الاداء المتوازن.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

يوجد أثر إيجابي معنوي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة الاداء المصرفي.



٢- دراسة (Delphi, 2011) (iv):

بعنوان: "العلاقة بين عملاء المصارف والإدارة الالكترونية".
وتهدف الدراسة إلى:

معرفة تأثير برامج إدارة علاقات العملاء في البنوك مثل التكنولوجيا
المعلومات.

التعرف على كيفية بناء علاقات موجهة بالعمل من خلال برامج إدارة
علاقات العملاء وسيطرة الإنترنت على المعاملات المصرفية في البنوك.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

هناك تأثير لإدارة علاقات العملاء التي تساعد في الحصول على بيانات
العملاء ومنحهم الخدمات الأفضل لكل عميل بشكل مفصل.

كشف النواحي المختلفة لإدارة علاقات العملاء التحليلية وكيفية استخدامها
بشكل أفضل من أجل التعرف على دورة حياة العميل لكي يستفاد منها في
التقليل من تكاليف البنك.

ب- الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية:

١- دراسة (شاوش، ٢٠١٢) (v):

بعنوان: "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة
ميدانية بقطاع الخدمات المصرفية اليمنية".

تهدف الدراسة إلى:

التعرف على مدى تبني البنوك التجارية اليمنية لمدخل إدارة المعرفة.
التعرف على طبيعة العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة،
وأهدافها، واكتسابها، وتخزينها، وتوزيعها، وتطبيقها) وبين جودة الخدمات
المصرفية.



"التكنولوجيا الحديثة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية بالتطبيق.....
عبدالله الصادق جمعة هروس

التعرف على أبعاد جودة الخدمات المصرفية (الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، الثقة والأمان والتعاطف وسرعة الاستجابة) التي تقدمها المصارف التجارية ومدى تطبيقها مع توقعات عملائها ورضاهم عنها. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

توجد علاقة ارتباط طردية قوية بحيث أنه كلما تبنت البنوك مدخل إدارة المعرفة كلما أدى ذلك إلي تحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك.

وجود علاقة بين عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة ونشر المعرفة) وبين الجودة.

تشخيص المعرفة كأحد عمليات إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة والتي تهدف إلى نشر المعرفة واكتساب المعرفة وتخزين المعرفة وأخيرا تطبيق المعرفة.

٢- دراسة (R. K. Panda, 2014) (vi):

بعنوان: "تقييم جودة الخدمات المدركة بواسطة العملاء في بنوك القطاع الخاص في الهند". وتهدف الدراسة إلى:

بناء مقياس جودة الخدمات بالنسبة لبنوك القطاع الخاص الهندي. ويستخدم البحث نموذج SERVQUAL مع إجمالي ٢٨ متغيرا لمعرفة أهميتها النسبية من منظور العملاء.

واستخدم البحث تحليل العوامل لخفض المتغيرات المتكررة وتم التعرف على أربعة أبعاد لجودة الخدمة وهي الاعتمادية والضمان والأمن مع خدمات القيمة المضافة والتعاطف. كما استخدم البحث اختبار RIDIT للتعرف على أسلوب تحديد الأولوية التي يعطيها العملاء للمتغيرات المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:



أن العملاء يرون أن العوامل الجوهرية لتحسين رضا العملاء تتمثل في جهود البنك لغرس الثقة في العملاء واهتمام البنك بمصالح العملاء ومعايير الأمن في المعاملات.

لكي تستفيد البنوك من جودة الخدمات، فلا بد عليها أن تقيس مستويات خدماتها بصورة مقارنة ومستمرة إرتكازاً على خصائص خدماتها.

الفجوة البحثية:

بناءً على ما سبق يمكن للباحث توضيح ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- هناك عدد من الدراسات التي تناولت مواكبة التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات المصرفية، ويلاحظ أن هناك اختلافاً بين هذه الدراسات فيما يتعلق بالأبعاد لكل متغير وطرق القياس.
- يلاحظ أن معظم الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة الحالية تركزت في البيئة الأجنبية وهذا يعطي الدراسة الحالية ميزة تطبيقها في البيئة الليبية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود قصور وضعف في تبني إستخدام التكنولوجيا الحديثة والتي تؤثر على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الليبية، ويمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- ١- ما واقع مواكبة التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الليبية محل الدراسة.
- ٢- ما مدى أثر التكنولوجيا الحديثة على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.



فرض الدراسة:

"لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الليبية".

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها كما يلي:

١- الأهمية العلمية:

- تنبع أهمية الدراسة الحالية من خلال أهمية المتغيرات التي تتناولها الدراسة الحالية المتمثلة في التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات المصرفية.
- تساهم في إثراء هذا الجانب من خلال تقديم إطار فكري حول هذه المتغيرات، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة أثر بُعد مواكبة التكنولوجيا الحديثة على مستوى جودة الخدمات المصرفية.

٢- الأهمية التطبيقية:

- تزداد أهمية هذه الدراسة خلال هذه الفترة لما يشهده قطاع البنوك من متغيرات وتحديات دولية وذلك بسبب المنافسة الشديدة في مجال جودة الأعمال المصرفية.
- تحديد دور استخدام التكنولوجيا الحديثة كأحد الرؤى والأهداف التي يراها مديري الإدارة العليا بالبنوك محل الدراسة.

أهداف الدراسة:

- التعرف على أثر تبني مواكبة التكنولوجيا الحديثة على جودة الخدمات المصرفية.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين عمليات التكنولوجيا الحديثة وبين جودة الخدمات المصرفية.



حدود الدراسة:

- حدود الدراسة هي الإدارات العامة بالبنوك التجارية العاملة في مدينة طرابلس (الجمهورية، التجاري الوطني، الوحدة، الصحاري).
- نظرا لأنها أكبر بنوك تجارية وتغطي أكبر كثافة سكانية في ليبيا.
 - لأهمية تأثيرها على الإقتصاد الليبي كوحدات مالية.
 - لسهولة حصر هذه البنوك.
 - لإمكانيات الباحث المادية في نطاق حدوده.
 - للظروف الأمنية والسياسية التي تمر بها الدولة الليبية.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

مقدمة:

أبرزت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية كبيرة تنتج عنها عولمة النشاط المالي، وتحرير الخدمات المالية والمصرفية لتلقي بتحديثها على عاتق إدارة المنظمة للعمل على التكيف مع هذه التغيرات ومواجهة أثارها السلبية والإستفادة من العوائد التي تحققها، وأصبح تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التقنية المتلاحقة في مجال الخدمات المصرفية، والإهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك، وإستخدام التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المنظمات العصرية، مما جعل قطاع الخدمات المالية والمصرفية يستحوذ على نصف التكنولوجيا المستخدمة في قطاع الخدمات (vii).

مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة الانتشار في مختلف مجالات الحياة، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الأفراد



والمنظمات، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط إنساني أو عمل جماعي منظم وفعال دون توافر المعرفة والقدرة على إستيعاب تكنولوجيا المعلومات^(viii).

ويمكن تعريف التكنولوجيا بوجهات نظر مختلفة من قبل الباحثين والمختصين وهي كالآتي:-

جدول رقم (١)

تعريفات التكنولوجيا الحديثة

التعريف/ المفهوم	المؤلف
أن التكنولوجيا الحديثة هي مجموعة من المعارف اللازمة لتصنيع منتجات أو خدمات معينة وإنشاء المشروع الملائم لإنتاجها.	(سرحان، ٢٠٠٠) ^(ix)
التكنولوجيا بأنها (الأدوات، الإجراءات، الوسائل، التقنيات، الأليات، المكائن) المستخدمة لتحويل المدخلات (الأشياء، المواد، البيانات) إلى مخرجات متمثلة بالسلع أو الخدمات.	(Hellriegel ^(x) & Tackson, 2001)
بأنها التطبيق المنتظم والمعرفة المكتسبة في المهام العلمية لحياة الإنسان وهي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف جوانب حياته العملية.	(البكري، ٢٠٠٠) ^(xi)
بأنها الوسائل المادية والأساليب والعمليات الفنية والمهارات لتحويل المدخلات مثل (المواد، المعارف، رأس المال، الطاقة) إلى مخرجات متمثلة (بالسلع والخدمات).	(المشهداني، ٢٠٠٢) ^(xii)
بأنها التنظيم والإستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبراته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية وتوجيه الإكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا.	(قنديجي & السامراني، ٢٠٠٢) ^(xiii)



تتمثل تكنولوجيا المعلومات في المكونات المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة سواء برامج نظم وتطبيقات شبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال وإسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة.	(فرغلي، ٢٠٠٧) (xiv)
أنها تشمل جميع أشكال التكنولوجيا التي تمكن الأفراد من خلق ومعالجة المعلومات.	(أحمد، ٢٠١٣) (xv)

• المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الكتابات السابقة.
أهمية التكنولوجيا الحديثة: (xvi)

- دعم إتخاذ القرارات الإدارية ودعم إستراتيجية الميزة التنافسية، وعلى هذا الأساس تطور دور تكنولوجيا المعلومات بفضل تطور التكنولوجيا.
- ظهور مكونات جديدة فأصبحت تكنولوجيا المعلومات اليوم تضم عدداً كبيراً من المكونات التي تستخدم لأغراض متعددة فهي تشمل الحواسيب (الأجهزة والبرمجيات) وما يحيط بها من أدوات ملحقة.
- أصبح إستخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومات من أهم الركائز التي تساعد المنظمات على مواكبة التطور في جميع المجالات.

مفهوم وتعريف جودة الخدمات المصرفية:

لقد تعددت وتباينت الآراء التي قدمها الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد لمعنى ومضمون الجودة وأبعادها المختلفة حتى أصبحنا أمام كم هائل من التعريفات والأطر الفكرية التي تقترب أحياناً وتبتعد أحياناً أخرى عن بعضها البعض، وبالتالي يكون من الصعب الوقوف على تعريف شامل قاطع يشمل كافة جوانبها وأبعادها المختلفة، والخدمة المصرفية هي محور الارتكاز في التسويق المصرفي وهي السلعة التي تباع وتشترى ويتولد عن تشغيلها العائد والأرباح إذا نفذت بجودة عالية. (xvii)



جدول رقم (٢)
تعريف جودة الخدمات المصرفية

المؤلف	التعريف/ المفهوم
(الحداد، ٢٠٠١)(xviii)	أنها نشاط أو منفعة تؤدي أو توزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الأفراد أو لجهة يترتب عليها مخرجات ملموسة لا يملها الفرد أو الجهة المؤدية لها.
(الدراكة، ٢٠٠١)(xix)	إن العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمتها على أعلى مستوى، فعلى المنظمات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً.
٢٠٠٣) (Uri, (xx)	جودة الخدمة تعني زيادة الإنتاجية، والتقليل من البيروقراطية، وخفض التكاليف، ومساعدة الدولة في حماية إقتصادها وكسب تأييد الرأي العام، وزيادة الكفاءة، وكسب تأييد القطاع الخاص.
Tam, (2004)(xxi)	ربط تعريف الجودة بالقيمة التي يحصل عليها العميل، والقيمة التي تعبر عن الجودة التي يحصل عليها العميل مقابل السعر أو التكلفة التي يتحملها، وقد تعبر القيمة عن مضمون متطلبات العميل
(المعلا، ٢٠٠٧)(xxii)	جودة الخدمات المصرفية محصلة التفاعل بين الزبون وعناصر تتعلق بالبنك ذاته
(يوسف، ٢٠٠٧)(xxiii)	أن جودة الخدمة هي نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والأجهزة، وتقديمتها قد يرتبط أو لا يرتبط بالسلعة

• المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الكتابات السابقة.



الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مدراء البنوك ومدراء الإدارات والعاملين في البنوك التجارية العامة في مدينة طرابلس، وتشمل هذه البنوك ما يلي: (بنك الجمهورية، البنك التجاري الوطني، بنك الصحارى، بنك الوحدة).

عينة الدراسة:

فيما يتعلق بمدراء البنوك التجارية الليبية، فقد أعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل نظراً لأن أعداد المدراء بلغ (٧٦) مديراً في البنوك التجارية محل الدراسة، وقد تم إسترداد (٦١) استمارة.

وفيما يتعلق بالعاملين والذي يبلغ عددهم (٣٢٠٠) مفردة، ولتباين مجتمع الدراسة والنتائج عن إنتمائهم إلى إدارت مختلفة واختلاف مؤهلاتهم، ونظرا لوجود إطار متكامل وغير متقادم لمفردات مجتمع الدراسة من العاملين فقد تم تحديد عينة عشوائية طبقية بعدد (٣٤٣) مفردة، وتم استرداد (٢٨٠) إستمارة.

جدول رقم (٣)

مجتمع وعينة الدراسة من العاملين بالبنوك التجارية الليبية

النسبة المئوية	عدد الاستثمارات المستردة والصالحة للتحليل	عدد الاستثمارات الموزعة	حجم العينة	النسبة المئوية	حجم المجتمع	المجتمع
٨١.٦%	١٢٠	١٤٧	١٤٧	٤٣%	١٣٧٦	بنك الجمهورية
٨١.٩%	٥٩	٧٢	٧٢	٢١%	٦٧٢	البنك التجاري



الوطني						
بنك الصحاري	٦٤٠	٢٠%	٦٩	٦٩	٥٦	٨١.١%
بنك الوحدة	٥١٢	١٦%	٥٥	٥٥	٤٥	٨١.٨%
الإجمالي	٣٢٠٠	١٠٠%	٣٤٣	٣٤٣	٢٨٠	٨١.٦%

• المصدر: من إعداد الباحث.

أساليب التحليل الإحصائي:

أ- الإحصاء الوصفي:

تم الإعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الإعتماد على معامل الفا كرونباخ (Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة.

ب- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمد الباحث على تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

• تحليل الإنحدار الخطي البسيط Simple linear regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد بطريقة المربعات الصغرى OLS والذي يحتوي على اختبار معاملات الانحدار (t) واختبار النموذج الكلي (F) وبعض اختبارات التحقق من إفتراضات المربعات الصغرى.



• تحليل الإنحدار الخطي المتدرج **Stepwise regression analysis**

هو أسلوب إحصائي يستخدم لقياس حجم تأثير وكذلك ترتيب مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد بالإضافة لاختبارات معالم النموذج (F), (t).

• تحليل ت لعينتين مستقلتين **Independent – Sample T Test**

هو أسلوب إحصائي يستخدم للمقارنة بين عينتين أو مجموعتين مستقلتين أي أن الأشخاص في المجموعة الأولى يختلفون عن الأشخاص في المجموعة الثانية.

الإحصاء الوصفي للدراسة:

تم تحليل الأسئلة وتبويبها، وقد اشتملت القائمة على المتغير المستقل: التكنولوجيا الحديثة والمتغيرات التابعة: جودة الخدمات المصرفية كما يلي: المتغير المستقل: التكنولوجيا الحديثة: وفيما يلي الشرح الوصفي للبعد على حد:

١- بُعد التكنولوجيا الحديثة من وجهة نظر المدراء والعاملين:

جدول رقم (٤)

الإحصاء الوصفي لبعد "التكنولوجيا الحديثة" من وجهة نظر المدراء والعاملين

العاملين		العبرة	المدراء			العبرة
النسبة %	المتوسط		النسبة %	المتوسط	النسبة %	
٤٩.٠٠	٢.٤٥	١- يستخدم البنك شبكة الانترنت	٨٠.٠٠	٤.٠٠	١- تسعى إدارة البنك باستمرار إلى	



العاملين			العبرة	المدرء			العبرة
الاتجاه %	قوة	الايحاف المعياري		الاتجاه %	قوة	الايحاف المعياري	
			للحصول على المعلومات عن البنوك المنافسة.				تطوير أساليب تكنولوجيا حديثة للعمل المصرفي.
٦١.٠٠		١.١٤	٢- يقدم البنك خدمات جديدة ومبتكرة معتمدة على تكنولوجيا المعلومات.	٧٣.٢٠		٠.٩٦	٢- تستخدم إدارة البنك أجهزة حاسوب متقدمه في ممارسة أعمالها المختلفة.
٦٤.٢٠		٠.٦١	٣- يوجد بالبنك موقع على شبكة الانترنت يتيح للعملاء على	٧٤.٤٠		٠.٨٧	٣- تحرص إدارة البنك ان يكون موقعها على شبكة الانترنت متاح لجميع العملاء على اختلاف أنواعهم



العاملين			العبارة	المدراء			العبارة
الاتجاه %	قوة	المتوسط		الاتجاه %	قوة	المتوسط	
			اختلاف أنواعهم الحصول على المعلومات لنوع الخدمة المقدمة من قبله.				للحصول على المعلومات ونوع الخدمة المقدمة.
٥٩.٦٠	١.٨٤	٢.٩٨	٤- يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق وتطوير جودة الخدمة المقدمة.	٧١.٤٠	١.٢٨	٣.٥٧	٤- تحرص إدارة البنك أن تساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق وتطوير جودة الخدمة.
٦١.٢٠	١.٢٤	٣.٠٦	٥- البنك لديه شبكات اتصال	٦٩.٨٠	١.٣٤	٣.٤٩	٥- تحرص إدارة البنك أن تكون لديها شبكات اتصال

العاملين			العبرة	المدراء			العبرة
المتوسط	المرجع	الإحصائي		المتوسط	المرجع	الإحصائي	
قوة الاتجاه %			متطورة لتبادل المعلومات مع عملائه على مدار الساعة.				متطورة وذلك لتبادل المعلومات على مدار الساعة.
٥٩.٠٠	٠.٣٩	٢.٦٧	المتوسط العام	٧٣.٧٦	٠.٦٠	٣.٥٣	المتوسط العام

من الجدول رقم (٤) نستنتج ما يلي:

من وجهة نظر المدراء: أن المتوسط العام لبعء "التكنولوجيا الحديثة" بلغ (٣.٥٣)، وقوة الإتجاه (٧٣.٧٦%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة" على بُعد التكنولوجيا الحديثة، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (تسعى إدارة البنك باستمرار إلى تطوير أساليب تكنولوجيا حديثة للعمل المصرفي)، (تحرص إدارة البنك ان يكون موقعها على شبكة الانترنت متاح لجميع العملاء على اختلاف أنواعهم للحصول على المعلومات ونوع الخدمة المقدمة)، (تستخدم إدارة البنك أجهزة حاسوب متقدمه في ممارسة أعمالها المختلفة)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٠.٠٠%)، (٧٤.٤٠%)، (٧٣.٢٠%)، على التوالي.

من وجهة نظر العاملين: أن المتوسط العام لبعء "مواكبة التكنولوجيا الحديثة" بلغ (٢.٦٧)، وقوة الاتجاه (٥٩.٠٠%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة



نحو "الموافقة" على بُعد التكنولوجيا الحديثة، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (يوجد بالبنك موقع على شبكة الانترنت يتيح للعملاء على اختلاف أنواعهم الحصول على المعلومات لنوع الخدمة المقدمة من قبله)، (البنك لديه شبكات اتصال متطورة لتبادل المعلومات مع عملائه على مدار الساعة)، (يقدم البنك خدمات جديدة ومبتكرة معتمدة على تكنولوجيا المعلومات)، وبلغت قوة الاتجاه (٦٤.٢٠%)، (٦١.٢٠%)، (٦١.٠٠%)، على التوالي.

٢- أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

المتغيرات التابعة: جودة الخدمات المصرفية:

وفيما يلي الشرح الوصفي لكل بُعد على حده:

أ- بُعد الجوانب المادية الملموسة من وجهة نظر المدراء والعاملين:

جدول رقم (٥)

الإحصاء الوصفي لبُعد "الجوانب المادية الملموسة" من وجهة نظر المدراء والعاملين

العاملين		العبارة	المدراء			
قوة الاتجاه %	المتوسط المرجح الإحصائي		قوة الاتجاه %	المتوسط المرجح الإحصائي	العبارة	
٨٢.٢٠	٠.٨٩	٤.١١	٨٦.٨٠	٠.٧٥	٤.٣٤	١- توفر إدارة البنك الأجهزة والمعدات المتطورة لإنجاز العمل المصرفي.
						١- يوفر البنك الأجهزة والمعدات لإنجاز العمل المصرفي.



العاملين			العبارة	المدراء			العبارة
قوة الاتجاه %	الإحتراف المعياري	المتوسط المرجح		قوة الاتجاه %	الإحتراف المعياري	المتوسط المرجح	
٦١.٨٠	١.١٨	٣.٠٩	٢- اللوحات الإرشادية واضحة ومفهومة.	٧٥.٨٠	٠.٨١	٣.٧٩	٢- يوجد بالبنك صالات وتأثيث داخلي منظم ومتكامل
٧٠.٠٠	١.٠١	٣.٥٠	٣- يتصف العاملون بالبنك بالمظهر الجيد وأناقاة الملابس.	٧٨.٤٠	١.٠٢	٣.٩٢	٣- تنظر إدارة البنك بأن يكون مبني البنك جذاب لطالب الخدمة.
٦٨.٦٠	١.١٣	٣.٤٣	٤- ساعد الصراف الآلي على زيادة عدد العملاء المتعاملين مع البنك.	٧٦.٤٠	٠.٨٠	٣.٨٢	٤- تحرص إدارة البنك على زيادة عدد العملاء عن طريق توفير الصراف الآلي.
٦٢.٤٠	١.٢٠	٣.١٢	٥- تغطي	٧٦.٠٠	١.٣٢	٣.٨٠	٥- تعتمد



العاملين			العبرة	المدراء			العبرة
قوة الاتجاه %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح		قوة الاتجاه %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
			خدمات الصراف الآلي مناطق واسعة مما يزيد من قدرة البنك على المنافسة.				إدارة البنك أن تغطي خدمات الصراف الآلي عدة مناطق مما يزيد من قدرة البنك على المنافسة.
٦٩.٠٠	٠.٦١	٣.٢٣	المتوسط العام	٧٨.٦٨	٠.٥١	٣.٥٩	المتوسط العام

من الجدول رقم (٥) نستنتج ما يلي:

وجهة نظر المدراء: أن المتوسط العام لُبعد "الجوانب المادية الملموسة" بلغ (٣.٥٩)، وقوة الاتجاه (٧٨.٦٨%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (توفر إدارة البنك الأجهزة والمعدات المتطورة لإنجاز العمل المصرفي)، (تتظر إدارة البنك بأن يكون مبني البنك جذاب لطالب الخدمة)، (تحرص إدارة البنك على زيادة عدد العملاء عن طريق توفير الصراف الآلي)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٦.٨٠%)، (٧٨.٤٠%)، (٧٦.٤٠%)، على التوالي.



من وجهة نظر العاملين: أن المتوسط العام لُبُعد "الجوانب المادية الملموسة" بلغ (٣.٢٣)، وقوة الاتجاه (٦٩.٠٠%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة لحد ما"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (يوفر البنك الأجهزة والمعدات لإنجاز العمل المصرفي)، (يتصف العاملون بالبنك بالمظهر الجيد وإناقة الملبس)، (ساعد الصراف الآلي على زيادة عدد العملاء المتعاملين مع البنك)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٢.٢٠%)، (٧٠.٠٠%)، (٦٨.٦٠%)، على التوالي.

ب- بُعد الإعتماضية: من وجهة نظر المدراء والعاملين:

جدول رقم (٦)

الإحصاء الوصفي لُبُعد "الإعتماضية" من وجهة نظر المدراء والعاملين

العبارة	المدراء			العبارة	العاملين		
	المتوسط	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %		المتوسط	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
٦- تحرص إدارة البنك على أن تقدم الخدمات المصرفية بشكل صحيح وسليم من أول مرة.	٤.١٣	٠.٩٥	٨٢.٦٠	٦- يقدم البنك الخدمات المصرفية بشكل صحيح وسليم من أول مرة.	٣.٥٦	١.١٥	٧١.٢٠
٧- تحرص إدارة البنك على ثبات	٤.٠٣	٠.٩٦	٨٠.٦٠	٧- يحرص البنك على	٣.٥٨	٠.٩٧	٧١.٦٠



مستوى أداء الخدمات المصرفية في كل مرة تؤدي فيها.			ثبات مستوى أداء الخدمات المصرفية في كل مرة تؤدي فيها.				مستوى أداء الخدمات المصرفية في كل مرة تؤدي فيها.
٦٨.٢٠	١.١٧	٣.٤١	٨- يحرص البنك على تقديم الخدمة المصرفية من أي فرع من فروع البنك.	٧٨.٦٠	١.٠٦	٣.٩٣	٨- تحت إدارة البنك العاملين بالرد على تساؤلات العملاء للحصول على الخدمات المصرفية بالهاتف.
٧٥.٢٠	١.١٤	٣.٧٦	٩- يحتفظ البنك بسجلات دقيقة حول العمليات اليومية للعملاء.	٧٤.٤٠	١.٢٤	٣.٧٢	٩- تحتفظ إدارة البنك بسجلات دقيقة حول العمليات اليومية للعملاء.
٧٨.٤٠	١.٠٩	٣.٩٢	١٠-	٧٧.٤٠	١.٠٥	٣.٨٧	١٠- تحرص



			إمكانية تقديم الخدمات المصرفية على مدار ٢٤ ساعة مما يمنحه ميزة تنافسية في السوق المصرفي.				إدارة البنك على زيادة العائد على الاستثمار عن طريق تسديد فواتير الخدمات المختلفة.
٧٢.٩٢	٠.٥٧	٣.٣٥	المتوسط العام	٧٨.٧٢	٠.٥٣	٣.٤٧	المتوسط العام

من الجدول رقم (٦) نستنتج ما يلي:

من وجهة نظر المدراء: أن المتوسط العام لُبعد "الإعتمادية" بلغ (٣.٤٧)، وقوة الاتجاه (٧٨.٧٢%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (تحرص إدارة البنك على أن تقدم الخدمات المصرفية بشكل صحيح وسليم من أول مرة)، (تحرص إدارة البنك على ثبات مستوى أداء الخدمات المصرفية في كل مرة تؤدي فيها)، (تحت إدارة البنك العاملين بالرد على تساؤلات العملاء للحصول على الخدمات المصرفية بالهاتف)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٢.٦٠%)، (٨٠.٦٠%)، (٧٨.٦٠%)، على التوالي.

من وجهة نظر العاملين: أن المتوسط العام لُبعد "الإعتمادية" بلغ (٣.٣٥)، وقوة الاتجاه (٧٢.٩٢%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة لحد ما"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (يسعى البنك لزيادة ولاء العملاء عن



طريق تسهيل الحصول على الخدمات المصرفية إلكترونياً، (يحتفظ البنك بسجلات دقيقة حول العمليات اليومية للعملاء)، (يحرص البنك على ثبات مستوى أداء الخدمات المصرفية في كل مرة تؤدي فيها)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٨.٤٠%)، (٧٥.٢٠%)، (٧١.٦٠%)، على التوالي.

ج- بُعد الإستجابة من وجهة نظر المدراء والعاملين:

جدول رقم (٧)

الإحصاء الوصفي لبُعد "الإستجابة" من وجهة نظر المدراء والعاملين

العاملين			العبارة	المدراء			العبارة
المتوسط المرجح	الإحصائي المعياري	قوة الاتجاه %		المتوسط المرجح	الإحصائي المعياري	قوة الاتجاه %	
٣.٦٦	١.١٢	٧٣.٢٠	١١- يستجيب العاملون بالبنك لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.	٣.٥٦	١.١	٧١.٢٠	١١- تطلب إدارة البنك من العاملين الإستجابة لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.
٣.٤٠	٠.٩٧	٦٨.٠٠	١٢- يحرص العاملون بالبنك الرد على	٣.٩٨	١.٣٤	٧٩.٦٠	١٢- تعمل إدارة البنك بالرد على استفسارات العميل وحل



العاملين			العبرة	المدراء			العبرة
المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه %		المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه %	
			استفسارات العميل وحل مشكلاتهم بسرعة.				مشكلاتهم بسرعة.
٦٦.٦٠	١.١٩	٣.٣٣	١٣- يحرص البنك على تقديم حوافز للعاملين.	٧٤.٨٠	١.١٠	٣.٧٤	١٣- تعتمد إدارة البنك الحوافز والمكافآت للعاملين المميزين.
٧٠.٦٠	١.٣١	٣.٥٣	١٤- يعمل البنك على إعفاء العاملين من العمولة عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم.	٧٢.٤٠	١.٤٠	٣.٦٢	١٤- تعمل إدارة البنك على إعفاء العاملين من عمولة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.



العاملين			العبرة	المدراء			العبرة
المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه %		المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه %	
٣.٣٧	٠.٩٩	٦٧.٤٠	١٥- يقوم العاملون بالبنك بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة.	٣.٢٣	١.٣٢	٦٤.٦٠	١٥- توفر إدارة البنك طلب الخدمة المصرفية عبر موقع البنك الإلكتروني.
٣.٣٦	٠.٥٧	٦٩.١٦	المتوسط العام	٣.٥٢	٠.٤١	٧٢.٥٢	المتوسط العام

من الجدول رقم (٧) نستنتج ما يلي:

من وجهة نظر المدراء: أن المتوسط العام لُبعد "الإستجابة" بلغ (٣.٣٦)، وقوة الاتجاه (٧٢.٥٢%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (تعمل إدارة البنك بالرد على استفسارات العميل وحل مشكلاتهم بسرعة)، (تعتمد إدارة البنك الحوافز والمكافآت للعاملين المميزين)، (تعمل إدارة البنك على إعفاء العاملين من عمولة الخدمات المصرفية



المقدمة لهم)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٩.٦٠%)، (٧٤.٨٠%)، (٧٢.٤٠%)، على التوالي.

من وجهة نظر العاملين: أن المتوسط العام لُبعد "الإستجابة" بلغ (٣.٣٦)، وقوة الاتجاه (٦٩.١٦%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة لحد ما"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (يستجيب العاملون بالبنك لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل)، (يعمل البنك على إعفاء العاملين من العمولة عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم)، (يحرص العاملون بالبنك الرد على استفسارات العميل وحل مشكلاتهم بسرعة)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٣.٢٠%)، (٧٠.٦٠%)، (٦٨.٠٠%)، على التوالي.

د- بُعد الأمان من وجهة نظر المدراء والعاملين:

جدول رقم (٨)

الإحصاء الوصفي لُبعد "الأمان" من وجهة نظر المدراء والعاملين

العبارة	المدراء			العبارة	العاملين		
	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %		المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه %
١٦- توفر إدارة البنك وسائل متعددة لتأمين وحماية البيانات والعمليات المصرفية الالكترونية من القرصنة.	٤.١٦	١.١١	٨٣.٢٠	١٦- يحتفظ البنك بقاعدة بيانات عن العملاء من السهل على العاملين الرجوع إليها.	٣.٩٤	١.١٠	٧٨.٨٠
١٧- تحرص إدارة البنك	٤.٢٣	١.٢٣	٨٤.٦٠	١٧- يتابع البنك	٣.٧٤	١.٠٨	٧٤.٨٠



			المعاملات الالكترونية بكل دقة وسرية.				على متابعة المعاملات الالكترونية بكل دقة وسرية.
٧٠.٦٠	١.٠٨	٣.٥٣	١٨- يحافظ البنك على معاملات العملاء من الضياع والتلف.	٧٨.٦٠	٠.٩٢	٣.٩٣	١٨- تسعى إدارة البنك الحفاظ على معاملات العملاء من الضياع والتلف.
٧١.٠٠	١.٠٤	٣.٥٥	١٩- سلوك العاملون بالبنك يعطي انطباع بالثقة لدى العملاء.	٨١.٤٠	٠.٧٥	٤.٠٧	١٩- تسعى إدارة البنك أن يعطي سلوك العاملين انطباع الثقة لدى العملاء.
٧٣.٢٠	١.٠٨	٣.٦٦	٢٠- يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملاتهم.	٧٧.٤٠	١.١١	٣.٨٧	٢٠-تشارك إدارة البنك العاملون بإبداء روح الصداقة للعملاء.
٧٣.٦٨	٠.٦٦	٣.٥٠	المتوسط العام	٨١.٠٤	٠.٧٢	٣.٨٨	المتوسط العام

من الجدول رقم (٨) نستنتج ما يلي:



من وجهة نظر المدراء: أن المتوسط العام لُبعد "الأمان" بلغ (٣.٨٨)، وقوة الاتجاه (٨١.٠٤%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (تحرص إدارة البنك على متابعة المعاملات الالكترونية بكل دقة وسرية)، (توفر إدارة البنك وسائل متعددة لتأمين وحماية البيانات والعمليات المصرفية الالكترونية من القرصنة)، (تسعى إدارة البنك أن يعطي سلوك العاملين انطباع الثقة لدى العملاء)، وبلغت قوة الاتجاه (٨٢.٦٠%)، (٨٠.٦٠%)، (٧٨.٦٠%)، على التوالي.

من وجهة نظر العاملين: أن المتوسط العام لُبعد "الأمان" بلغ (٣.٥٠)، وقوة الاتجاه (٧٣.٦٨%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (يحتفظ البنك بقاعدة بيانات عن العملاء من السهل على العاملين الرجوع إليها)، (يتابع البنك المعاملات الالكترونية بكل دقة وسرية)، (يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملاتهم)، وبلغت قوة الإتجاه (٧٨.٨٠%)، (٧٤.٨٠%)، (٧٣.٢٠%)، على التوالي.
هـ بُعد التعاطف من وجهة نظر المدراء والعاملين:

جدول رقم (٩)

الإحصاء الوصفي لُبعد "التعاطف" من وجهة نظر المدراء والعاملين

العاملين		العبارة	المدراء			العبارة
النسبة %	المتوسط		النسبة %	المتوسط	المتوسط	
٧٣.٨٠	١.١٠	٣.٦٩	٧١.٤٠	١.٥١	٣.٥٧	٢١- تشجع إدارة البنك التعامل الإلكتروني من خلال



تقديم مزايا تحفيزية.			تقديم مزايا تحفيزية.				تقديم مزايا تحفيزية.
٢٢- تحرص إدارة البنك التواصل مع العملاء عبر البريد الإلكتروني.	٣.٧٠	٠.٩٧	٢٢- يمنح البنك القروض للعميلين به بدون فوائد.	٧٤.٠٠			٧٨.٨٠
٢٣- تسعى إدارة البنك لكسب شهرة البنك عن طريق دقة الخدمات الإلكترونية.	٣.٩٧	٠.٩٨	٢٣- البنك يكتسب شهرته عن طريق دقة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها.	٧٩.٤٠			٦٧.٨٠
٢٤- تحرص إدارة البنك أن تكون خدمة العملاء في مقدمة أولوياتها واهتماماتها.	٣.٧٧	١.٠٧	٢٤- يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لجميع فئات العملاء.	٧٥.٤٠			٦٨.٠٠
٢٥- تسعى إدارة البنك إبلاغ	٣.٧٤	٠.٩٤	٢٥- يحرص البنك على	٧٤.٨٠			٧١.٦٠



			ان تكون خدمة العملاء في مقدمة أولوياته.				العملاء بالمعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة.
٧٢.٠٠	٠.٥٦	٣.٤٠	المتوسط العام	٧٥.٠٠	٠.٤٦	٣.٤٦	المتوسط العام

من الجدول رقم (٩) نستنتج ما يلي:

من وجهة نظر المدراء: أن المتوسط العام لبُعد "التعاطف" بلغ (٣.٤٦)، وقوة الاتجاه (٧٥.٠٠%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة لحد ما"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (تسعى إدارة البنك لكسب شهرة البنك عن طريق دقة الخدمات الإلكترونية)، (تحرص إدارة البنك أن تكون خدمة العملاء في مقدمة أولوياتها واهتماماتها)، (تسعى إدارة البنك إبلاغ العملاء بالمعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٩.٤٠%)، (٧٥.٤٠%)، (٧٤.٨٠%)، على التوالي.

من وجهة نظر العاملين: أن المتوسط العام لبعد "التعاطف" بلغ (٣.٤٠)، وقوة الاتجاه (٧٢.٠٠%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة لحد ما"، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (٤٢)، (يشجع البنك التعامل الإلكتروني من خلال تقديم مزايا تحفيزية)، (يحرص البنك على ان تكون خدمة العملاء في مقدمة أولوياته)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٨.٨٠%)، (٧٣.٨٠%)، (٧١.٦٠%)، على التوالي.

٣- ملخص أبعاد تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر المدراء والعاملين:



جدول رقم (١٠)

الإحصاء الوصفي لمخلص أبعاد "تقييم جودة الخدمات المصرفية" من وجهة نظر المدراء والعاملين.

العاملين			الأبعاد	المدراء			الأبعاد
المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه %		المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه %	
٣.٢٣٤٤	٠.٦١	٦٩.٠٠	١- الجوانب المادية الملموسة	٣.٥٩	٠.٥١	٧٨.٦٨	
٣.٣٥٢٨	٠.٥٧	٧٢.٩٢	٢- الإعتماضية	٣.٤٧	٠.٥٣	٧٨.٧٢	
٣.٣٦٦٥	٠.٥٨	٦٩.١٦	٣- الإستجابة	٣.٥٢	٠.٤١	٧٢.٥٢	
٣.٥٠٠٤	٠.٦٦	٧٣.٦٨	٤- الأمان	٣.٨٨	٠.٧٢	٨١.٠٤	
٣.٤٠٥٦	٠.٥٦	٧٢.٠٠	٥- التعاطف	٣.٤٦	٠.٤٦	٧٥.٠٠	
٣.٣٧	٠.٤٩	٧١.٣٥	المتوسط العام	٣.٦٣	٠.٤٥	٧٧.١٩	

من الجدول رقم (١٠) نستنتج ما يلي:

من وجهة نظر المدراء:

- أن المتوسط العام لإجمالي أبعاد "تقييم جودة الخدمات المصرفية" بلغ (٣.٦٣)، وقوة الاتجاه (٧٧.١٩%)، وهذا يعني أن إتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة" على إجمالي الأبعاد، وتعد الأبعاد الأكثر موافقة بعد (الأمان)، (الجوانب المادية الملموسة)، (الإعتماضية)، (الإستجابة)، (التعاطف)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٧.٧٥%)، (٧٥.٩٤%)، (٧١.٥٥%)، (٧٠.٤٢%)، (٦٧.٣٨%) على التوالي. وفقا لردود عينة الدراسة.

من وجهة نظر العاملين:



- أن المتوسط العام لإجمالي أبعاد "تقييم جودة الخدمات المصرفية" بلغ (٣.٣٧)، وقوة الاتجاه (٧١.٣٥%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو "الموافقة لحد ما"، على إجمالي الأبعاد، وتعد الأبعاد الأكثر موافقة بعد (الأمان)، (التعاطف)، (الإستجابة)، (الإعتمادية)، (الجوانب المادية الملموسة)، وبلغت قوة الاتجاه (٧٠.٠%)، (٦٨.١%)، (٦٧.٣%).

الجزء الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الفرض:

تم قبول الفرض البديلة للدراسة الذي يقول أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الليبية"

ثانياً: النتائج العامة للدراسة:

١. وجود علاقة إرتباط معنوية بين التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وهذا يقتضي بدوره زيادة إهتمام إدارات البنوك بتوفير أجهزة الإتصالات الحديثة وتدريب العاملين لديها على إستخدام هذه الأدوات لإنجاز الأعمال المصرفية.
٢. أظهرت المؤشرات الإحصائية تباين التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على أبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يدل على ضرورة توفير الأجهزة والبرمجيات والإتصالات والموارد البشرية الكفوءة عند تقديم الخدمات المصرفية.

ثالثاً: توصيات الدراسة:

١. ضرورة تبني خطط طويلة الأجل لإدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي كإستخدام الصراف الألي وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)



وغيرها لغرض إنجاز الخدمات المصرفية في الوقت المناسب وبأقل التكاليف وإستخدامها كوسيلة للإعلان عن الخدمات المصرفية الجديدة التي تقدمها. ٢. تعميق وعي إدارات البنوك بأهمية التكنولوجيا الحديثة لما لها من دور بارز في ظل التغيرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم والإطلاع على التجارب العالمية في مجال التكنولوجيا الحديثة.



المراجع:-

- ١- بريش، عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد الثالث، الجزائر، ٢٠٠٥، ص ٢٦٥.
- ٢- حسان، جاسم، "مدخل مقترح لتحسين جودة الأعمال الالكترونية بالتطبيق على البنوك العاملة في مصر"، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، ٢٠١٠، ص ٥٨.
- ٣- مبارز، أسامة محمد مهدي، " تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع كفاءة الاداء المصرفي باستخدام بطاقة الاداء المتوازن: دراسة ميدانية على البنوك التجارية المصرية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ٢٠١٥.
- 4- Delphi, "Approach, Customer relationship management and e- governance among banking customers, turban collage of management and technology", 2011, vol.25, no.1.
- ٥- شواش، ناصر، "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية بقطاع الخدمات المصرفية باليمن"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٢.
- 6- R. K. Panda, "Assessing Customers' Perceived Service Quality In Private Sector Banks In India", Serbian Journal of Management 9 (1), 2014.
- ٧- جاد الرب، سيد محمد، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، دار الفكر العربي، ٢٠١٣، ص 65.
- ٨- السعيد، هاني، "الإدارة الحديثة في بيئة الأعمال المحلية والدولية"، مطبعة العشري، غير مبين الناشر، ٢٠١٢.
- ٩- سرحان، عبدالرضا طه، "نقل وبناء التكنولوجيا حماية للأمن القومي وتحقيق هدف الإستقلال الإقتصادي"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، مجلد ٣، العدد ٣، ٢٠٠٠، ص ٢١.
- 10- Hellreigel, D and Tackson, S, "Management", 8th ed, South-western, College publishing, New Yourk, 1999, p 396.



"التكنولوجيا الحديثة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية بالتطبيق.....
عبدالله الصادق جمعة هروس

- ١١- البكري، تامر ياسر، "التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وإمكانات التطبيق في المصارف العراقية"، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الثاني، ٢٠٠١، ص ٢٣.
- ١٢- المشهداني، شيماء عبداللطيف، "العلاقة بين ثقافة المعلومات والتدريب وأثرها في القدرات المميزة: دراسة لأراء المديرين والعاملين في الشركة العامة للنقل البري"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، ٢٠٠٢، ص ٤٧.
- ١٣- قنديلجي، تامر ابراهيم، السامرائي، إيمان فاضل، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٢، ص ٣٥.
- ١٤- فرغلي، عبد الله، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني"، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠٠٧، ص ٢٨.
- ١٥- أحمد، أشرف السعيد، "تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات"، دار الفكر العربي، غير مبين الناشر، ٢٠١٣، ص ٦١.
- ١٦- الحوري، وأخرون، "معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على مستوي جودة الخدمات"، المجلة العربية للإدارة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، يونيو ٢٠١١، ص ٨٨.
- ١٧- الحداد، عوض، "تسويق الخدمات المصرفية"، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، ١٩٩٩، ٣٣٦.
- ١٨- أبو زيد، حامد، إدارة البنوك، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة ١٩٩٤، ص ٣٣٨.
- ١٩- الدراكة، مأمون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠١، ص ٢١٠.

20- Uri, N D (2003) the Impact of Incentive Regulation on Service on Service Quality in Telecommunications in the United Stats, The Journal of Media Economic, Vol.16m No 14, pp. 265-280.



21-Tam L M (2004),Customer Satisfaction Quality and perceived Value An Integrative Model , **Journal of Marketing** , Vol. 20, pp: 897-917.

٢٢- المعلا، ناجي، **الأصول العلمية للتسويق المصرفي**، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، ٢٠٠٧، ص ٣١٧.

٢٣- يوسف، ردينة، **التسويق المصرفي- مدخل إستراتيجي- كمي- تحليلي**، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٧، ٦٧.

