

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات ادارة المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة (الإدارة الرئيسية لمصرف الجمهورية طرابلس ليبيا)

د. عائشة محمد حميدان فرج

جامعة الزاوية كلية الاقتصاد العجيلات

المقدمة

في الوقت الذي يشهد فيه العالم تطورا ملحوظا وقفزة سريعة حول برنامج التكنولوجيا وتقنية المعلومات في شتى مجالات القطاع الاقتصادي.

سعت غالبية المؤسسات الاقتصادية والمالية المصرفية باعتماد، هذه التكنولوجيا وبشكل أساسي على التقنيات الحديثة في الاتصالات وتقنية المعلومات حتى نقلت الاقتصاد التقليدي الى الاقتصاد الرقمي، في شتى مجالاته وانعكست فاعليتها على القطاع المصرفي، وحولت الخدمات التقليدية الى خدمات إلية والإلكترونية باعتمادها على الانترنت والأجهزة اللاسلكية وأجهزة الحاسوب ، وأصبحت تكنولوجيا المعلومات اليوم عنصر مهم وعامل مساعد على ثمره الجهد المبذول الذي تسعى المؤسسات الاقتصادية والإدارية للوصول إليه، ومن أجل تحسين خدماتها وأدائها وغدت المصارف وباعتبارها إحدى المؤسسات الاقتصادية بالدولة ،تستمد قوتها في. أدائها وواجباتها في أعمالها اتجاه عملائها باستخدام أفضل التقنيات لتكنولوجيا المعلومات وزادت على أهمية التدريب والتحفيز للخوض بمجال المنافسة مع غيرها وبالرغم من أن مساعي الدولة والجهات المختصة، لم تكن مقصورة في تقديم هذه الخدمات من برامج التدريب والتحفيز وإدخال كافة معاملات المصارف لديها بالجانب التقني واستخدام أحدث أنواع التقنيات وتكنولوجيا المعلومات لكي تواكب التطور الحاصل في الخدمات المصرفية والدخول الى جانب الميزة والمنافسة ، إلا أن إدارة مصرف الجمهورية وباعتباره مؤسسة اقتصادية لخدمة المجتمع ،لا زالت تشهد تأخرا ملحوظا في أداء واجباتها اتجاه الزبائن إلى جانب ضعف في الأداء لغالبية الخدمات المصرفية والإدارية، بإدارتها كما أن ضعف شبكات الانترنت غطت على بطي معاملاتها مع زبائنها .

من هذا المحور نبعت مشكلة الدراسة وتمثلت في التساؤل التالي :-

ما الدور الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية بمصرف الجمهورية؟

ولكي نجيب على هذا التساؤل تفرعت الأسئلة الفرعية التالية :

-ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة مصرف الجمهورية ؟

-هل يوجد ارتباط وثيق بين تكنولوجيا المعلومات وجودة تحسين الخدمات المصرفية بالمصرف عينة الدراسة ؟

-ما مدى توعية الموظفين بالقطاع المصرفي بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات السابقة تم وضع الفرضيات التالية :

توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في (البنية التحتية -شبكات الاتصال- قاعدة البيانات والمعلومات -الموارد البشرية)على تحسين جودة الخدمات المصرفية

أما الفرضيات الفرعية تمثلت في :

- 1-توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين أجهزة الحواسيب وأساليب استخدامها في تحسين الخدمات المصرفية
- 2- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأفراد العاملون بالمصرف وجودة اداء الخدمات المصرفية
- 3- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات والمعلومات وجودة الأداء بالخدمات المصرفية
- 4-هناك علاقة ذو دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والخدمات المصرفية

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة من خلال الفرضية المنبثقة الى ابراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وألية استخدام هذه التقنيات مما يواكب العصر في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية

التطرق الى مفهوم التكنولوجيا والمعلومات ودورها في تحسين جودة المعاملات الادارية والمصرفية لتسهيل الخدمات بما يرضى الزبائن .

أهمية الدراسة

لأهمية الموضوع التعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وخصائصها وكيفية أدائها على تحسين وتطوير الخدمات بالمصرف .

قياس مدى تأثير استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات في تقديم أفضل الخدمات لزبائن مصرف الجمهورية عينة الدراسة

متغيرات الدراسة

بعد تحديد الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة اعتمدت الباحثة على المتغير التابع (تحسين الخدمات المصرفية) المتمثلة في أبعاد جودة وتحسين الخدمات المصرفية (الاستجابة -الراحة والأمان -الملموسة -الاعتمادية والموثوقية)

المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) قاعدة البيانات -شبكات الاتصال والانترنت - البنية التحتية -الأجهزة والمعدات - الموارد البشرية)

وتم تطبيق هذه الدراسة على موظفي ادارة مصرف الجمهورية طرابلس ليبيا

منهجية الدراسة

اعتمدت منهجية الدراسة وفرضياتها على اتباع المنهج الوصفي التحليلي وذلك بجمع البيانات والآراء عن طريق الاستبانة التي وزعت عينة الدراسة المختارة تمثلت بعدد(35)موظف وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي للوصول على النتائج المرغوبة

أما الجانب النظري اعتمدت الباحثة على المصادر والمراجع العلمية كالكتب والمجلات والمقالات ومواقع النت ورسائل الماجستير والدكتوراه المتعلقة بدراسة المشكلة .

الدراسات السابقة

1- دراسة نواش أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية (المملكة السعودية)

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في الأجهزة في البرمجيات - وعدد أجهزة الصرف الألى) على أداء المصارف السعودية خلال الفترة 2006- الى 2012 وباستخدام الانحدار المشترك تم تحليل البيانات توصلت إلى نتائج هناك وجود أثر إيجابياً للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف بالسعودية وقدمت الدراسة عدت توصيات أهمها ضرورة تكثيف المصارف بشكل خاص والشركات بشكل عام في عمليات الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات نظر لأهميتها في تحسين الخدمات وزيادة الأداء المالي .

The Impact of internet banking service quality (Bebli 2012.2) on customer satisfaction in the banking sector of Ghana

- دراسة تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الأنترنت على رضا العملاء في القطاع المصرفي غانا هدفت الدراسة الى سد الفجوة في الأدبيات من خلال التركيز على جودة الخدمات المصرفية عبر الأنترنت على رضا العملاء في القطاع المصرفي في غانا واعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والثانوية على نطاق واسع واستخدمت مقياس ليكرت الخماسي وتوصلت الى نتائج ان سرعة التوصيل وسهولة الاستخدام الموثوق والمتعة والتحكم والخصوصية كانت مرتبطة بشكل ايجابي حول الخدمات المصرفية وارتباطها بالإنترنت وتوصى الدراسة بضرورة زيادة نشر وتثقيف وزيادة الوعي للعاملين بالمصارف حول الخدمات المصرفية عبر الأنترنت.

3-دراسة الطاهر بن عبد الله 2019هدفت الى التعرف على أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة في (الملوسية - والاستجابة - التعاطف - الأمان الضمان الموثوقية - الاعتمادية) على رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة المملكة السعودية وتوصلت الدراسة الى أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية هو بعد الموثوقية تم يليه الاعتمادية يليه التعاطف تم بعد الملوسية واخير الأمانوحظى بعد الاستجابة بمستوى ضعيف.

4-دراسة أمينة عدنان التطوير التكنولوجي في المصارف (دراسة ميدانية في المصارف الجزائرية)هدفت الى معرفة مستوى التطور التكنولوجي في المصارف الجزائرية وتكونت العينة من مجموعة من مصارف الجزائرية وعلى عينة من مدراء المصارف واستخدمت المنهج التحليلي في اختبار الفرضيات وتم استخدام الاساليب الإحصائية وتبين النتائج ان التكنولوجيا أحد العوامل الرئيسية والتي يستوجب اهتماما كبير في أحداث تغيرات جوهرية لمواجهة احتياجات المصارف وتوسعي المصارف الى تطوير ادارتها ضمن اطار استراتيجيات واضحة تركز في التطور التكنولوجي وجود اهتمام لدى المصارف بأنتهاج سياسة توجه نمو التكنولوجيا للالتحاق بركب المستقبل

5- دراسة د سالم لرضى (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية على المصارف اليمنية العاملة في حضر موت وهدفت الدراسة الى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات التوزيع الإلكتروني وبيان أثرهما على الأداء المصرفي مستخدما في ذلك المنهج الوصفي لتحليل العلاقة بين المتغيرات وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي أصبح ضرورة ملحة لابد من التجهيز والتطوير والتدريب للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وتوصى الدراسة بضرورة الاهتمام بالمصارف اليمنية على استخدام التكنولوجيا في المعاملات المصرفية لما لها من أثر ايجابي على الأداء المصرفي بالمصارف بحضر موت .

Kardaras Papathanassiou 2001-6

دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على معدل الأداء في البلدان المتقدمة والنامية وهدفت الدراسة الى تحليل البيانات الإنتاجية في تكنولوجيا المعلومات ل41 دولة من خلال الفترة من 1985م حتى 2004م بمقارنة النتائج من عام 1994م الى 2004م وتوصلت الدراسة الى أن النتائج للدول النامية حققت مكاسب كبيرة في الاستثمار والإنتاجية لتكنولوجيا المعلومات وان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى مردودات اقتصادية كبيرة ويؤدي الى تقليل فجوة رأس المال بين الدول النامية والدول المتقدمة

الجانب النظري (تكنولوجيا المعلومات)

أولاً: مفهوم العام لتكنولوجيا المعلومات وتعريفها

أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغيير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحبا من خلال انبثاق ثورة الاتصالات وشبكات الانترنت وهي بمثابة سلاح استراتيجي كمحفز رئيسي لكافة النشاطات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية في عالمنا اليوم (1).

وتعد تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية والإنتاجية مما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات وعدت المصارف أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت بالإنجازات العلمية الناتجة من الابتكارات التي تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي باستخدام أفضل الابتكارات للخدمات المصرفية التي تحقق أقصى إشباع ممكن للزبائن و رغباتهم وقد أدركت المصارف مدى الترابط الوثيق بين نجاحها وبين توظيف التكنولوجيا والمعلومات في عملياتها المصرفية وقد عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تنشيط نشاط معين ورفع أدائه وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعنى بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب والبرامج والمعدات للحفظ والنقل الإلكتروني واللاسلكي وغايتها بذلك تسهيل عملية التواصل عبر شبكات الانترنت المغلقة والمفتوحة (2) وعرفت بأنها مجموع المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل حيث تساهم تطبيقاتها في إشباع الحاجات الاقتصادية والاجتماعية الحقيقية (3).

كما أشار (Alter) إلى أن نظام المعلومات ما هو الا نظام للعمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات البيانات ونقلها أو تخزينها أو استرجاعها وعرضها وهذه المعلومات تستخدمها أنظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات والتي تتنافس في بيئة الأعمال (4) أما المعلومات فهي جملة من البيانات والدلالات والمعارف التي تتصل بالشيء أو بالموضوع وتساعد المهتمين بالتعرف عليه والعلم به . وهي بيانات خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير ويتم استخدام المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها لبعض بمعنى تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها ويتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما (5)

ثانياً: -أثر تكنولوجيا المعلومات على المجتمع

لقد ساهمت الهواتف المحمولة والشبكات الاجتماعية ومواقع التدوين في توسيع مصادر المعلومات المتاحة للناس وتحسين قدراتهم على التعبير عن آرائهم وقدراتهم على تنسيق الأنشطة بما في ذلك مشاركتهم في الاحتجاجات السياسية إذا ساعدت على تغيير العلاقة بين المواطنين والدولة على غرار الحكومات تتبرع المصادر الجديدة للمعلومات كما تؤثر التكنولوجيا في عملية دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات ورضا العملاء وسرعة تلبية خدماتهم في المجالات والمعاملات المصرفية (6)

ثالثاً: أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الاقتصادية

من شأن تكنولوجيا المعلومات تغيير طبيعة المؤسسة فهي ما يوتر على منتجات وخدمات وأسواق واقتصاديات انتاج هذه المؤسسة من حيث :
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على خدمات المؤسسة سواء صناعية أو خدمية أو زراعية اذا تساهم في تغيير طبيعة المنتجات والخدمات من خلال تعديلها دورة تطور المنتج أو خلال تسريع عملية توزيع لمنتجات.
- تؤثر على اقتصاديات الإنتاج للمؤسسة حيث تساعد على ترشيد التكاليف وتقليص الجهود

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الأسواق ويكمن ذلك في تزايد عدد المستهلكين الذين يرغبون بأجراء التبادلات التجارية من خلال وسائل الممكنة الحديثة وتقنيات الحاسوب (7)

رابعاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات

من أهم خصائصها هي:

- 1-الدقة : ويقصد بها من حيث النوعية الجيدة وما يقابلها من كمية المعلومات
- 2-التوقيت : ويقصد به الفترة الزمنية المستغرقة لتقديم الخدمات للمستفيد واسترجاعها
- 3-الصلاحية: ويقصد بها مدى ملائمة المعلومات لاحتياجات المستفيد
- 4-التكافل والشمولية : ويقصد بها التأمين لجميع الجوانب التي يحتاجها المستفيد
- 5-الوضوح : أن تكون المعلومات بعيدة عن اللبس والغموض
- 6-قابلية التحقيق: أن تكون المعلومات المتقدمة قابلة للفحص والمراجعة والتحقيق من حيث صحتها ووقيتها

7- التفاعلية أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون له مستقبل ومرسل لها في نفس الوقت (8)

خامسا: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1- الأجهزة والمعدات

وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في ادخال البيانات ومعالجتها لنضج معلومات تستخدم في اتخاذ القرار وتضم الحاسوب وكل ملحقاته

2- البرمجيات والمعالجات

هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف انجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل الجهاز الكمبيوتر وتشمل في البرامج ونظام التشغيل وبرامج التطبيق

3- الشبكات والاتصالات

كل الأجهزة والمعدات المادية التي تسهل عملية التبادل للبيانات والمعلومات ولا يمكن بناء شبكات دون توفير بيئة جديدة للاتصالات لخدمة الشبكات (9)

4- الموارد البشرية

هي مجموعة من الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب والمبرمجين يقومون ببناء وتصميم البرامج (10)

5- التفاعلية

يمكن للقارئ التفاعل مع النص الإلكتروني بطرق متعددة مثل التعليق والمشاركة والتحويل الى صيغ أخرى

6- التوسع يسمح الانترنت والتقنيات الحديثة بالوصول الى الكتب والمقالات والأدب الإلكتروني دون الحاجة الى الذهاب الى المكتبات العامة.

أما الأبعاد الأخلاقية فهي تكمن في الآتي :

1- الخصوصية هي حماية المعلومات الشخصية والحفاظ على السرية التامة للبيانات

2- الأمن حماية الأنظمة والبيئة التحتية للشبكة من الاختراقات والهجمات السيبرانية

3- الاتصال توزيع المعلومات والمصادر على نحو متوازن وعدم الاحتكار

4- النزاهة مما يجب استخدام تكنولوجيا المعلومات في الغش أ والتلاعب

5- الاحترام احترام حقوق الملكية الفردية وعدم الانتهاك لها (11)

5- البيئة التحتية تشمل الشبكات والأجهزة اللاسلكية والمخازن الضخمة للبيانات والأجهزة المحمية

ووفقا لهذه الأبعاد غدت تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة من الموارد المتفاعلة والمتراصة تشتمل على كل البرمجيات والموارد البشرية والشبكات والاتصالات وتسهل عملية النقل للمعلومات وتبادلها داخل المؤسسة أو المؤسسات الأخرى (12)

الخدمات المصرفية

ان تقديم جودة الخدمات المصرفية بأفضل الطرق والأساليب التكنولوجية الحديثة تعتبر اليوم من الأمور الهامة والتي تلعب دورا مهما في نجاح عمل المصارف حيث أصبح مجال المنافسة بين المصارف هدفا الى تحقيق رضا الزبائن والعمل على جذبهم

للمصرف وبالتالي فإنه في ظل التطورات التكنولوجية أمر يحتم على المصارف الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية (13)

ويقصد بها مجموعة العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة (والتي ليس لها وجود مادي) على العناصر الملموسة (التي لها وجود مادي) والتي تدرك من قبل الأفراد والمؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية بحيث تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم المالية والانتمانية (14)

وهي العملية التي يتم من خلالها تبنى المؤسسة لمبادئها وأبعادها باعتبارها جزء هام من الأهداف الاستراتيجية

وأن تطبيق المبادئ والأبعاد في كل المجالات والأنشطة والعمليات بالإضافة الى الالتزام بالتحسين المستمر ومحاولة ارضاء حاجات الزبائن عن طريق أداء الأعمال بطرق صحيحة يساهم بشكل فعال في تحقيق نجاح المؤسسة (15)

وتعرف بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة والغير ملموسة والمقدمة من قبل المصرف التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية الحالية والمستقبلية في الوقت ذاته تشكل مصدرا للأرباح للمصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (16)

وهي تعد بمثابة معيار تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل لهذه الخدمة (17)

أولاً: خصائص الخدمات المصرفية :

1- غير مادية أو غير ملموسة مثل السلع المادية وفي الغالب يبحث العميل عن بعض الأشياء الملموسة للحكم على مدى جودة الخدمة المقدمة (18)

2- محاولة الموظف المسئول قدر المستطاع بتحويل اللاملموس لكي يدرك العميل جودة الخدمة المقدمة

3- تتميز الخدمة باختلاف الأداء حيث يختلف أداء الموظف المسئول عن تقديم الخدمة من موظف الى آخر ومن مؤسسة الى أخرى (19)

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات المصرفية :

ان المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمات تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة فتقييم الزبائن لجودة الخدمة يتحدد من خلال خمسة أبعاد تتفاوت درجتها حسب الزبائن كمقياس لجودة الخدمات

وتمثل في الآتي :

1- الاعتمادية تعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر الزبائن على تقديم الخدمة وتعبر عن مدى وفاء هذه المؤسسات بالتزاماتها تجاه الزبون

2- الاستجابة هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة عالية وبالتالي فالاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.

الأمان هو الاطمئنان من قبل بأن الخدمة المقدمة للزبائن تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك

التعاطف: هو ايداء روح الصداقة والحرص على الزبون واشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته .

الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل مباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين. (20)

الموثوقية: هي القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثق ودقيق
الضمان: ان التأكيد هو معرفة الموظفين وقدرتهم على نقل الثقة حيث يتوقع العملاء أن تكون الشركات خبيرة في الخدمة التي تقدمها يساعد توصيل هذه الخبرة للعملاء في طمأننتهم بأنهم يستطيعون الوثوق بك سواء قمت بذلك من خلال عرض بيانات الاعتماد والشهادات الصناعية أو شهادات العملاء (21)

ثالثا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية

يمثل التقدم التكنولوجي أحد القوى الرئيسية التي لها دور مهم في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات وتعد المصارف واحدة من القطاعات الرئيسية المتأثرة بالإنجازات العلمية لما تنطوي عليها هذه الإنجازات من امكانيات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستويات أعلى من اشباع حاجات الزبائن ورغباتهم من أجل ذلك أدركت المصارف المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المصرف وبين الأبداع في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير وقدرات ومهارات العاملين وخدمة الزبائن عن طريق التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها وعليه فقد حظى نشاط المصارف في السنوات الاخيرة بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع تطورا ملحوظا يشجع المؤسسات المصرفية على تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن بعد ان كانت تقليدية أصبحت خدمات مصرفية حديثة متطورة ترتب عليها تطور في نظم العمل أساليبه لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للزبائن ونتيجة لذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحاسبات الإلكترونية وشبكة الاتصالات وعملت على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها واستخدمت برامج متخصصة في عمليات الدفع والقبول والودائع وغيرها من المعاملات وعمليات البيع والشراء والسداد وعديد من الخدمات المقدمة كلها تقضى عن طريق شبكات الاتصال والانترنت واستنادا الى ذلك على عمليات البحث والتدريب والتحفيز للعاملين القائمين على أداء هذه الخدمات لاستكمال العمليات والعمل على رفع كفاء الخدمات للزبائن.

رابعا: أهم التطبيقات العلمية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل القطاعات المصرفية.

ونذكر البعض منها: -

1-بطاقة الدفع

تسمح لحاملها بشراء السلع والخدمات ومن تم عمليات الدفع من المصرف لوقت لاحق

2-بطاقة الائتمان

وهي عبارة عن قرض يستطيع الزبون استعماله لشراء مستلزماته يتم التسديد لاحقا

3-البطاقة الائتمانية المضمونة

وهي بطاقة مضمونة بودائع توفير تستعمل لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للزبون وتتاح هذه البطاقة للأفراد المؤهلين في الحصول على بطاقة الائتمان التقليدية (22)

4-البطاقات الذهبية أو الفضية

يمنح المصرف هذه البطاقات للأشخاص الذين يبلغ حجم تعاملهم مع المصرف الى مقدار متميز لتسهيل حصولهم على خدمات المشتريات المختلفة وبعفى حاملها من مشقة حمل مبالغ كبيرة

5-خدمة المصرف المنزلية وتتم هذه الخدمة باستخدام جهاز الهاتف الذي يرتبط بالحاسوب المركزي للمصرف عن طريق استخدام الارقام

6-التحويل الإلكتروني للأموال وينطبق تحت ثلاثه أنواع
أ-الصرف الألى

ب-التحويل الإلكتروني للأموال عند نقطة المبيعات

ج-التبادل الإلكتروني للبيانات

د-خدمة المصرف الهاتفي

هـ-النقود الرقمية والنقود الإلكترونية (23).

الجانب العملي :

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية بهدف التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة اداء المؤسسات الاقتصادية، ويشمل هذا الفصل أداة جمع البيانات وطرق إعدادها والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها ومجتمع وعينة الدراسة.

2.1.3 منهجية واجراءات الدراسة الميدانية

أداة الدراسة: تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من أجل تحقيق أهداف الدراسة، واشتملت إستمارة الاستبيان على معلومات المشاركين والمتمثلة العمر، وسنوات الخبرة.

وقد استخدمت الباحثة الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (معارض بشدة) ودرجتان للإجابة (معارض) وثلاث درجات للإجابة (محايد)، وأربع درجات للإجابة (موافق)، وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم تحديد درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان ولكل محور من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول فئة المقياس الخماسي، وحسب طول فئة المقياس من خارج قسمة (4) على (5).

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة

الإجابة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1.8 - 1	2.6 - 1.81	3.4 - 2.61	4.2 - 3.41	5 - 4.21
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

3.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

لقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي بعد ترميزها؛ لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة أو التحقق من فرضياتها، وبما أننا نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضاً ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا، والاعتماد على العرض البياني وحده لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس، مقاييس النزعة المركزية والتشتت. وقد تم استخدام الآتي:

1. **التوزيعات التكرارية:** لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
2. **معامل ألفا كرونباخ :** للتأكد من ثبات إجابات المستهدفين حول متغيرات الدراسة.
3. **المتوسط الحسابي المرجح،** لتحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.
4. **الانحراف المعياري:** يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

4.1.3 صدق فقرات الاستبانة

وتم ذلك من خلال الآتي:

1- صدق المحكمين

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في

المحاسبة، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

2- صدق الاتساق البنائي

جدول (2) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان والثبات

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق	قيمة الدلالة الإحصائية
1	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	6	0.743	0.861	0.000
2	استراتيجية البنك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	6	0.766	0.875	0.000
3	الكفاءة الادارية العامة	5	0.790	0.888	0.000
4	قنوات التواصل الإلكترونية مع العملاء	4	0.762	0.872	0.000
م	المجموع	21	0.894	0.945	0.000

**** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01)**

لقد بينت النتائج في الجدول أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل أو تساوي 0.05 وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان وثبت صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

الثبات

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، حيث إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة، ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام الاستثمارات البالغ عددها (35) استثماراً، وقد كانت قيمة معامل ألفا لثبات المحور " محور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 0.743، ومحور استراتيجية البنك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 0.766، ومحور الكفاءة الادارية العامة 0.790، ومحور قنوات التواصل الإلكترونية مع العملاء 0.762، وبلغ معامل الثبات لإجمالي الاستبيان (0.890)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

5.1.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة على العاملين بمصرف الجمهورية طرابلس، فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، فقام بتوزيع (35) استثماراً استبيان واسترد منها (35) استثماراً صالحة للتحليل، وبنسبة (100%)، وكما مبين في الجدول رقم (3).

جدول (3) الاستثمارات الموزعة على أفراد مجتمع الدراسة

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات الغير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
35	00	%0.00	0	%0	35	%100

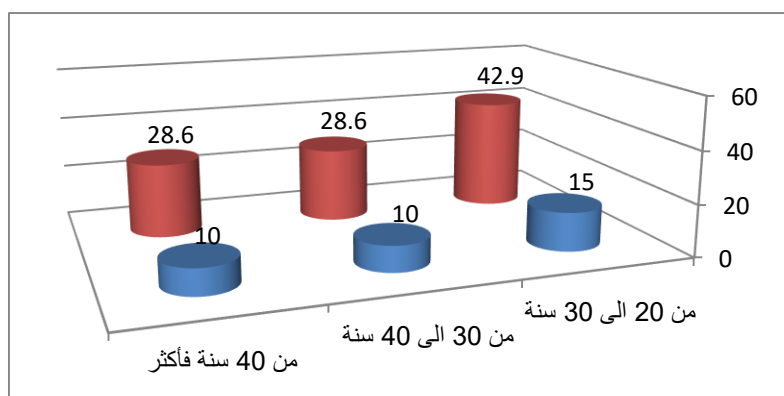
الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفقاً لخصائص وسمات الشخصية

أولاً: - العمر

جدول (4) يوضح توزيع المستهدفين حسب العمر

العمر	عدد الحالات	النسبة %
من 20 الى 30 سنة	15	42.9
من 30 الى 40 سنة	10	28.6
من 40 سنة فأكثر	10	28.6
المجموع	35	100.0

أظهرت النتائج في الجدول رقم (4) أن (15) مستهدف وما نسبته (42.9%) من ضمن الفئة العمرية التي تتراوح من 20 الى 30 سنة، و(10) مستهدفين وما نسبته (28.6%) تشابهت الفئة العمرية ما بين 30 سنة إلى 40 سنة، وأكثر، أي إن غالبية أفراد الدراسة من ضمن فئة العمر 20 الى 30 سنة وتعد هذه الفئة العمرية مناسبة للحصول على نتائج الاستثمار.



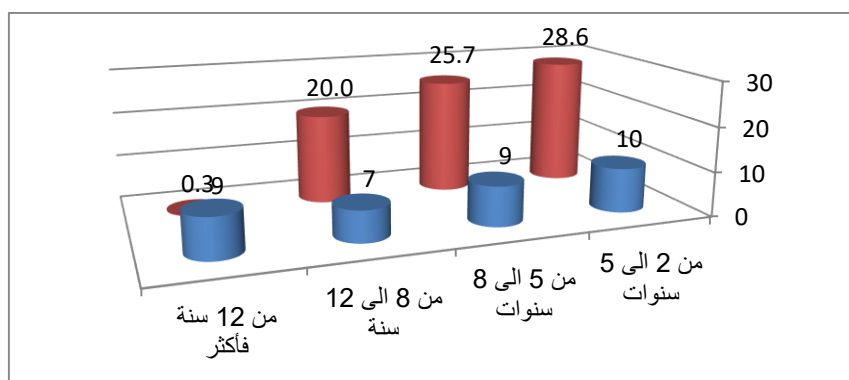
شكل (2) يوضح توزيع المستهدفين حسب العمر

ثانياً: سنوات الخبرة

جدول (5) توزيع المستهدفين حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	عدد الحالات	النسبة %
من 2 الى 5 سنوات	10	28.6
من 5 الى 8 سنوات	9	25.7
من 8 الى 12 سنة	7	20.0
من 12 سنة فأكثر	9	25.7
المجموع	35	100.0

من الجدول رقم (5) تبين إن (10) مستهدفين وما نسبته (28.6%) تتراوح خبرتهم من 2 الى 5 سنوات، و(9) مستهدفين تشابهت خبرتهم وما نسبته (25.7%) وهي كالتالي من 5 الى 8 سنوات ومن 12 فأكثر.



شكل (3) يوضح توزيع المستهدفين حسب سنوات الخبرة

7.1.3 الوصف الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات وفقاً

المحاور الدراسة:

المحور الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قامت الباحثة بدراسة عناصر المحور الأول كلاً على حدة، فكانت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (7) الذي يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المجال.

جدول رقم (7): المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	يتوفر البنك على حواسيب متطورة	3.2286	1.11370	محايد
2	يستخدم البنك اخر اصدارات نظم المعلومات العاملة في الساحة الدولية	3.2857	.95706	محايد
3	يستخدم البنك في تعاملاته شبكة الانترنت والاكسترا نت	3.0857	1.17251	محايد
4	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الالكتروني	3.2000	1.27879	محايد
5	اسعار الانترنت في متناول عملاء البنك	2.9429	1.25892	محايد
6	اعمال الصيانة الخارجية للأنترنت في حالة الاعطاب لا تؤخذ وقت طويل	2.4571	1.17180	محايد
م1	المتوسط العام	3.03333	1.15880	محايد

من الجدول السابق يتضح ان المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (محايد) أي إن اتجاهات الإجابة تعد محايدة حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.2286 يمثل الفقرة رقم (1) (يوفر البنك حواسيب متطورة)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 2.4571 يمثل الفقرة رقم (6) (اعمال الصيانة الخارجية للأنترنت في حالة الاعطاب لا تؤخذ وقت طويل)، والمتوسط العام 3.0333 وهو أكبر من المتوسط 3 والانحراف المعياري العام يساوي 1.15880 مما يؤكد تقارب اتجاهات و آراء المبحوثين.

جدول رقم (8): المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور استراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا الاتصالات

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية الاولوية	2.7429	1.01003	محايد
2	يواكب التطورات في التكنولوجيا المالية في الساحة العالمية المصرفية	3.0286	1.04278	محايد
3	يقوم البنك بتحديث اجهزة الاعلام الالي	3.1143	.96319	محايد
4	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم البرمجيات	3.0857	1.19734	محايد
5	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لاصدار البطاقات الالكترونية المختلفة	3.6286	.91026	موافق
6	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية tpe	3.6571	.83817	موافق
م1	المتوسط العام	3.20952	0.99363	محايد

من الجدول السابق يتضح ان المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (محايد) أي إن اتجاهات الإجابة تعد محايدة حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.6571 يمثل الفقرة رقم (6) (يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية tpe)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 2.7429 يمثل الفقرة رقم (1) (يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية الاولوية)، والمتوسط العام 3.20952 وهو أكبر من المتوسط 3 والانحراف المعياري العام يساوي 0.99363 مما يؤكد تقارب اتجاهات و آراء المبحوثين.

جدول رقم (9):المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور الكفاءة الادارية العامة

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	الموظفين في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الالكتروني	3.2857	.92582	محايد
2	يعي موظف البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.4571	.98048	موافق
3	يعطي موظف البنك اهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء	3.6286	.94202	موافق
4	يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه	3.2571	.95001	محايد
5	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه	3.4571	.95001	موافق
م1	المتوسط العام	3.41714	0.94967	موافق

من الجدول السابق يتضح ان المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافقة حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.6286 يمثل الفقرة رقم (3) (يعطي موظف البنك اهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.2571 يمثل الفقرة رقم (4) (يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه)، والمتوسط العام 3.41714 وهو أكبر من المتوسط 3 والانحراف المعياري العام يساوي 0.94967 مما يؤكد تقارب اتجاهات و آراء المبحوثين.

جدول رقم (10): المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء.

ت	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	يستخدم البنك الهاتف المصرفي لتقديم خدمات مصرفية للعميل	3.8286	1.09774	موافق
2	يملك البنك موقعاً تفاعلياً	2.6000	1.26491	معارض
3	يملك البنك تفاعلياً وتبادلياً على شبكة الانترنت	3.5429	1.12047	موافق
4	يستخدم البنك برمجيات تربطه بحاسوب العميل في المنزل	3.8857	1.07844	موافق بشدة
م1	المتوسط العام	3.46429	1.14039	موافق بشدة

من الجدول السابق يتضح ان المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق بشدة) أي إن اتجاهات الإجابة تعد موافقة حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.8286 يمثل الفقرة رقم (1) (يستخدم البنك الهاتف المصرفي لتقديم خدمات مصرفية للعميل)، وأن أقل معدل للمتوسط الحسابي هو 2.6000 يمثل الفقرة رقم (2) (يملك البنك موقعاً تفاعلياً)، والمتوسط العام 3.46429 وهو أكبر من المتوسط 3 والانحراف المعياري العام يساوي 1.14039 مما يؤكد تقارب اتجاهات و آراء المبحوثين.

8.1.3 النتائج

بناء على هذا البحث فإنه تم استخلاص النتائج الآتية :

1. بينت الدراسة إن تكنولوجيا المعلومات تسهم في أتمته العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.
2. تتيح البرمجيات وأنظمة الإدارة موارد أكثر كفاءة لمراقبة الأداء واتخاذ القرارات.
3. تساعد على تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة.
4. أنظمة إدارة الجودة تعتمد على تقنيات المعلومات لمتابعة جودة العمليات الإنتاجية.

التوصيات

استنادا الى النتائج المتوصل اليها توصي الدراسة

- 1- تدعيم وتعزيز البنية التحتية للاتصالات من خلال تشجيع وتكثيف الاستثمار في مجال الاتصالات
- 2- استخدام الانترنت ذات التدفق العالي والذي يعتبر عصب الخدمات المصرفية المتطورة
- 3- دراسة المعوقات التي تحدد من امكانية وتطبيق أبعاد التكنولوجيا المعلومات والتقنيات المستخدمة في جودة الخدمات المصرفية
- 4- التركيز على الدورات التدريبية والبحوث العلمية التي تساهم بدورها في زيادة تحسين وتطوير كفاءة العاملين بالمصارف وأدارتها.

المراجع :-

- 1-تكنولوجيا المعلومات المفهوم والأدوات (المعهد التخصصي للدراسات) مركز الدراسات الاستراتيجية www.pdfactor.com
- 2-يختى ابراهيم مسعود فوزي (دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحي والفندقة مجلة الباحث العدد 2009 ص275
- 3-حيدر شاكر البرزحى (تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة بتطور ادارى تكنولوجيا) دار أسامة للنشر والتوزيع 2013ص22
- 4-مرجع سبق ذكره تكنولوجيا المعلومات
- 5-جمانة زياد الزغبى (أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة التنظيمية دراسة تطبيقية سلسلة اطروحات الدكتوراه منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2015ص29
- 6-بلحاج نور الهدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية في الجزائر جامعة محمدخضر بسكرة مجلة العلوم الاقتصادية 2022
- 7-جعفر حسن جاسم الاقتصاد الرقمي دار أسامة الأردن 2005ص150
- 8-<http://www.dumascusuniversity.edu.sy>
- 9-عدنان عواد الشوايكة دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع الأردن 1944
- 10-فضيلة عزيزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الاتصالي الجزائر 2020/2019
- 11- <https://www.ejaba.com/question> موقع نت
- 12-دعدالة، غوال فادية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد (9) 2019 ص9
- 13-هاجر محمدالطاهر -محمد أحمدعلى (2016) جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل دراسة ميدانية على بنك الصادات مجلة العلوم الاقتصادية المجلد 17 العدد 1
- 14-جمعية البنوك في الأردن موقع نت [www/httpapp.jo](http://www.httpapp.jo)
- 15-سلطان وفاء على أبعاد جودة الخدمات المصرفية من وجه نظر المستفيدين مجلة دراسات ادارية جامعة البصرة المجلد (5) العدد10
- 16-تبشير العجارمة التسويق المصرفي دار حامد للنشر والتوزيع عمان 2005
- 17-توفيق عبد المحسن قياس الجودة والقياس المقارن (أساليب حديثة في المعايرة والقياس) دار الكتاب الحديث للتوزيع القاهرة 2006
- 18-Love lock.c.H,andwright,k.lauren(1999)principles of service Marketing and Management 2andEd prentice Hillp.28
- 19- طه طارق ادارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنت دار الفكر الجامعيالإسكندرية ص125
- 20-د مراد اسماعيل قياس جودة الخدمات النقالة دراسة حالة مؤسسة -موبيليس المركز الجامعي لعين كموشنت الجزائر مجلة البشائر الاقتصادية 2022
- 21- موقع النت <https://www.surveymonkey.Com>