

**أثر تقانة المعلومات على جودة الخدمات
المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك
الوطنية في قطاع غزة**

د. حسام كامل سليم أبو عجوة

الملخص:

يهدف البحث إلى بيان أثر تقانة المعلومات على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من العاملين لدى البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة، (بنك القدس، بنك الاستثمار الفلسطيني، البنك الاسلامي الفلسطيني، البنك الاسلامي العربي)، واستخدمت الاستبانة كأداة طبقت على عينة طبقية عشوائية من العاملين، وتم الحصول على (250) استبانة. بنسبة استرداد (75.60%)، أظهرت نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات (الاتصالات، الموارد المادية، الموارد البشرية) وجودة الخدمات المصرفية، أما (البرمجيات، وقواعد البيانات) كان تأثيرهما ضعيفاً. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق إحصائية للمتغيرات التالية: (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة) على العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات وتطوير جودة الخدمة المصرفية. **أوصى الباحث** بضرورة توفير الإمكانيات المادية والبرمجيات المتطورة، والعمل على إزالة جميع العوائق والعقبات التي تضعف تقانة المعلومات والاتصالات، وتطوير المتطلبات البشرية من خلال تدريب العاملين على التعامل مع الأجهزة والبرمجيات المتطورة واستخدامها الأمثل، والاستجابة للعملاء والاصغاء لمقترحاتهم، وقياس جودة الخدمة المصرفية بصورة منتظمة وتطوير سائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات والاتصالات، جودة الخدمة المصرفية، العاملون في البنوك الوطنية.

The Effect of Information Technology on the Quality of Banking Services from Employees' Point of View in National Commercial Banks Operating in Gaza Strip.

Abstract:

This research examines the effect of information technology on the quality of banking services from the point of view of the employees working at national commercial banks operating in Gaza Strip. The researcher used the descriptive analytical approach. The sample of the research consists of employees working at Al Quds Bank, Palestine Investment Bank, Palestine Islamic Bank and Arab Islamic Bank. The research questionnaires were distributed to a random sample of the employees working at the above mentioned banks. 250 questionnaires were collected by the researcher. The collected questionnaires equal 75.60% of the total number of all questionnaires distributed. Results of research show that there is a statistical significance between (communications, financial resources and human resources) and the quality of bank services. Moreover, there is no statistical significance related to software and databases. Both have little effect on quality of banking services. Results also show that there is no statistical significance for the following variables (gender, academic qualification, number of years of service). The researcher recommended that it is necessary to provide employees with potential financial resources and modern software to enhance the quality of banking services. Banks should do everything to overcome all the obstacles that limited the effectiveness of information technology and communication. Furthermore, improving human resources and training employees should be a priority. All banks should take into consideration customers' opinions and their suggestions. In addition, it is important to monitor the quality of banking services regularly and improve their security system to assure the security of customers' personal information.

Key words: Information Technology, Communication, Quality of Banking Services, National Banks.

مقدمة:

لقد شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع البنكي بصورة خاصة تسارعاً ملحوظاً في السنوات الأخيرة في مجال تقانة المعلومات والاتصالات والتي ترتب عليها ظهور تغيرات سريعة فرضت عليها مواكبة التقدم التقني وتحديث أنظمتها وأجهزتها، واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل البنكي، وإحداث تغيرات على أساليب التعامل مع الكم الكبير للبيانات الداخلية والخارجية، والعمل على معالجتها وتخزينها وتحديثها للاستفادة منها في تطوير الخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

إنّ الخدمات البنكية التي يقدمها البنك إلى زبائنه، تمثل الركيزة الأساسية للتفوق والتميز، ولكي تصبح الخدمة ذات جودة عالية يجب ألا تتوقف عند حدود الاعتناء والاحتفاظ بالعملاء الموجودين، وتقديم كل ما من شأنه رضاهم، واكتساب ولائهم للبنك، بل تهدف في جذب عملاء جدد إلى البنك، وتطوير العلاقات بين الزبون والبنك، وتخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الربحية ويجعل الأداء البنكي ذا مستوى عالٍ في صناعة الخدمة البنكية.

كما تسهم تقانة المعلومات والاتصالات في توفير المعلومات الكافية عن السوق البنكي والتطورات التي تحدث وعن حاجات ورغبات الزبائن، وملاءمة الخدمات البنكية والذي لا يمكن تحقيقه إلا إذا كانت هذه الخدمات تتوافق مع متطلبات العملاء، وخلق بنية تحتية تكنولوجية قوية يمكن الاعتماد عليها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية ودقة وسرعة وموثوقية وأمان والتي تُحدث تحول جذري في العمل ويكون لها الأثر الكبير على تحقيق تطلعات وآمال العملاء وزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنك.

مشكلة البحث:

تعاني البنوك التجارية الوطنية العاملة في قطاع غزة من مشكلات جمة تتمثل بالانقسام وما نتج عنه من ازدواجية السلطة والقرارات المتخذة من الحكومتين، ونشوء الحروب المتتالية والإجراءات العقابية والحصار المفروض على قطاع غزة من قبل الاحتلال الإسرائيلي، وصغر حجم البنوك التجارية الوطنية مقارنة بالبنوك الوافدة، الأمر الذي يتطلب تعزيز مكانتها، ودورها في السوق المصرفي، بهدف زيادة فاعليتها، وتدعيم قدراتها على المنافسة، حيث كان مجموع الموجودات للبنوك المحلية عام (2009) (2.9) مليار دولار، ومجموع الموجودات للبنوك الوافدة في نفس العام (5) مليار دولار، تقرير جمعية البنوك في فلسطين، 2009، ص(14)، ومجموع الموجودات للبنوك المحلية سنة (2016)، (7.3) مليار دولار، ومجموع الموجودات في نفس العام (12.1) مليار دولار، وكانت صافي

أرياح للبنوك المحلية عام (2016)، (65) مليون دولار، وصافي أرياح للبنوك الوافدة عام (2016)، (133) مليون دولار (مجلة البنوك في فلسطين، 2017، ص (42)، وحسب إحصائيات البنك الدولي، فإن هنالك نسبة لا بأس بها من المواطنين الفلسطينيين خارج نطاق الخدمة البنكية بواقع (60%) لذا فإن الحاجة تبقى إلى مضاعفة الجهود لإتاحة الشمول المالي عبر استراتيجيات التنوع وما يرافقها من خدمات مصرفية إلكترونية لضمان توفير الخدمة لأكبر عدد من الشرائح المجتمعية والمناطق الجغرافية في فلسطين (التقرير السنوي لبنك فلسطين، 2017، ص 16). (هناك حاجة إلى مضاعفة عدد فروع البنوك العاملة في قطاع غزة للوصول بها إلى المعيار العالمي والذي يقضي بتوفير فرع واحد على الأقل لكل (10,000) مخالف لواقع القطاع حيث إن الفرع الواحد يخدم (32000) شخص). مجلة جمعية البنوك في فلسطين، 2018: ص (41).

وبناءً على ما سبق تتحدد مشكلة البحث بالتساؤل التالي: ما أثر تقانة المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها؟ وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى توافر مكونات تقانة المعلومات والاتصالات (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية) من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة؟
- ما مدى توافر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والتمثلة في) الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة (من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة؟.
- ما أثر تقانة المعلومات والاتصالات في تطوير جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة؟.
- هل هناك فروق بين آراء المبحوثين حول متغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية التالية): النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة(؟).

أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى إبراز أثر تقانة المعلومات والاتصالات في تطوير جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة من وجهة نظر الموظفين فيه، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على واقع تقانة المعلومات والاتصالات (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية) من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة.

- تحديد مدى توافر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة) من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة.
- الكشف عن أثر تقانة المعلومات والاتصالات في تطوير جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة.
- الكشف عن الفروقات بين آراء المبحوثين حول متغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية التالية: (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).
- بيان المقترحات الكفيلة بتنفيذ دور تقانة المعلومات والاتصالات في تطوير جودة الخدمة المصرفية البحث في البنوك محل الدراسة.

أهمية البحث:

- يستمد البحث أهميته من موضوعه العلمي وكذلك مجال تطبيقه العملي، لذلك يمكن تحديد أهمية البحث من خلال الجوانب التالية:
- الإثراء العلمي الذي يضيفه في مجال تقانة المعلومات والاتصالات جودة الخدمات المصرفية حيث يساهم في توضيح مفاهيمها.
 - تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ما تظهره من نتائج وإضافات علمية يتوقع التوصل إليها، ويمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين تقانة المعلومات والاتصالات في البنك.
 - تقديم مقترحات علمية قابلة للتطبيق تساهم في تميز الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.

فروض البحث:

يهدف توفير إجابة مناسبة للسؤال البحثية المطروحة، يسعى البحث إلى اختبار صحة الفروض التالية:

- الفرضية الأولى** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة من وجهة نظر الموظفين العاملين فيه.
- الفرضية الثانية** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية باختلاف (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة) من وجهة نظر العاملين.

حدود البحث:

- الحدود البشرية: تم تطبيق البحث على الموظفين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة.
- الحدود المكانية: اقتصر إعداد هذا البحث على البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة وتمثلت في
- (بنك القدس، بنك الاستثمار الفلسطيني، البنك الاسلامي الفلسطيني، البنك الاسلامي العربي).
- الحدود الزمانية: جرى تنفيذ هذه الدراسة خلال عام (2018).
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على دراسة متغيرين أساسيين: المتغير المستقل تقانة المعلومات والاتصالات (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية)، أما المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة).

الدراسات السابقة:

1. **دراسة (حمزة وسارة، 2018)** هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين التنفيذ ضمن التخطيط الاستراتيجي وبين أبعاد جودة الخدمة المصرفية، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التنفيذ ضمن التخطيط الاستراتيجي وبين أبعاد جودة الخدمة المصرفية، باستثناء بعد الاستجابة كما أظهرت النتائج أن تفهم المصارف لاحتياجات ورغبات الزبائن والعمل على تلبيتها يساهم في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.
2. **دراسة (عدنان وآخرون، 2017)** هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبون من خلال تقييم زبائن المصرف لمستوى الخدمة المقدمة لهم، وأظهرت النتائج أن بعد الملموسية وبعد الاعتمادية احتلا المرتبة الأولى إضافة إلى كون مصرف بابل الأهلي يتميز بالمظهر العام الخارجي والداخلي والتكنولوجيا المستخدمة الحديثة في انجاز أنشطة المصرف. كما أظهرت النتائج أن هناك ضعف في استجابة العاملون في المصرف لاحتياجات الزبائن بشكل فوري فضلاً عن الوقت الذي تستغرقه الخدمة.
3. **دراسة (ايمان، 2017)** هدفت الدراسة إلى بيان أثر انعكاس تقانة المعلومات على جودة المعلومات في البنك المركزي العراقي - فرع الموصل وأظهرت النتائج وجود أثر لخصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية، وتبين أن متغير فاعلية النظم كان من الخصائص الأكثر اسهاماً في التأثير على جودة المعلومات الاستراتيجية وأن النظام العامل في البنك فاعلاً إلا أنه ليس كفوياً.
4. **دراسة (Cephus, 2016)** هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على قبول مدراء الشركات الصغيرة والكبيرة لتقانة المعلومات والاتصالات في كينيا. وأظهرت نتائج الدراسة أن هذه العوامل تتمثل في تخلف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والافتقار إلى المعرفة، ونقص القوى العاملة الماهرة، وانعدام الأمن المعلوماتي، والتردد لدى العملاء.
5. **دراسة (Marko and Matej 2015)** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقانة المعلومات في تحويل المصارف التجارية التقليدية إلى مصارف تجارية مواكبة للتطورات التكنولوجية. وأظهرت النتائج أن التطورات التكنولوجية قد جذبت العديد من المصارف لاستغلالها في معاملاتها المصرفية، الأمر الذي دعا الكثير منها إلى السعي نحو زيادة ربط العلاقات المصرفية مع عملائها، والحاجة إلى تفضيلات جديدة لهم.

6. **دراسة (Oteki, 2015)** هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تقانة المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة سلسلة التوريد. وأثبتت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسمح للشركة بزيادة التواصل والتنسيق مع شركائها، ويوفر فرص كبيرة منها تخفيض التكاليف وزيادة المرونة والاستجابة والوقت وتحسين خدمة العملاء.
7. **دراسة (Minodora, 2014)** هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى نضج قدرات الأفراد في تحسين إدارة تقانة المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة أن مديري تكنولوجيا المعلومات لديهم انخفاض في مستوى الوعي بكيفية حماية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وكذلك بينت النتائج تحسن إدارة تكنولوجيا المعلومات والخدمات التي تقدمها وذلك بالتعرف على نقاط الضعف ومعالجتها.
8. **دراسة (موسى، 2015)** هدفت الدراسة إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الشركات تتجه نحو تبني وامتلاك التجهيزات والمعدات المتعلقة بهذه التقنية في حين نجد نقص في الاستخدام الفعال لها. كما أظهرت نقص اهتمام مدراء الشركات الصغيرة والمتوسطة بأهمية التكنولوجيا في نشاطاتها اليومية. وأظهرت أيضاً بطئ شبكة الاتصالات، وهذا البطء يعيق المستخدمين ويضيع وقتهم.
9. **دراسة (محمد، 2015)** هدفت الدراسة التعرف على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التقليدية فيها والحديثة ومستوى استخدام كل نوع من هذه الأدوات، وتوصلت الدراسة إلى تدني استخدام تكنولوجيا (الانترنت، والانترانت) في عمليات تبادل المعلومات بين الإدارة وفريق العمل. كما توصلت إلى عدم استخدام أو معرفة المؤسسات قيد الدراسة بأنواع النظم البرمجية. وبينت النتائج أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات وبين الأداء الكلي للأعمال.
10. **دراسة (Aregbesola, 2014)** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث الكلفة والكفاءة على أداء البنوك التجارية ومدى مساهمتها في تحسين الأداء وأظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يزيد من العائد على رأس المال العامل وكذلك العائد على موجودات القطاع المصرفي، وأن أكثر مساهمة للأداء يأتي من الكفاءة من حيث تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقيام البنوك بتعزيز سياساتها في الاستخدام الأمثل والسليم للمعدات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة بدلاً من استثمارات إضافية.

11. دراسة (Assefa, Milion, 2015) هدفت الدراسة إلى تقييم ودراسة التأثير الذي تركته الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء مقارنة مع الخدمة المصرفية التقليدية، وعلاقتها بالعمر والمهنة والتعليم، وتأثيرها على زيارات الفروع. أظهرت النتائج أن غالبية مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية هم الشباب، والمتعلمين، والطلاب، ورجال الأعمال، وأن النساء لا يستخدمون بنشاط الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن الخدمات المصرفية الإلكترونية حسنت من رضا الزبائن وذلك لأنها خفضت من مدة الانتظار للزبائن.

التعليق على الدراسات السابقة:

يوجد أهمية كبيرة ودور مهم لتقانة المعلومات والاتصالات في جودة الخدمة المصرفية حيث يمكن الاستفادة منها في زيادة المعرفة بنقاط ضعف المعاملات المصرفية ومعالجتها واستغلالها في توفير فرص كبيرة منها تخفيض التكاليف وزيادة المرونة والاستجابة والوقت وتحسين خدمة العملاء. وتعرضت العديد من الدراسات لتقانة المعلومات والاتصالات من وجهة نظر المدراء، وركزت الدراسة الحالية على تقانة المعلومات والاتصالات من وجهة نظر المدراء والعاملين. وفيما يلي استعراض نقاط الالتقاء مع الدراسات السابقة:

من حيث الهدف من الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة والتي هدفت إلى التعرف على الأسس النظرية لتقانة المعلومات والاتصالات في البنوك، وكذلك التعرف على واقع تقانة المعلومات والاتصالات من وجهة نظر المدراء والعاملين، إضافة إلى تركيز أغلب الدراسات على معرفة واقع ودور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة المعلومات وتحسين الأداء لدى مدراء الشركات فقط دون التركيز على دورها وانعكاسها على جودة الخدمات المصرفية في البنوك، أما الدراسة الحالية سوف تتناول أبعاد تقانة المعلومات والاتصالات وبيان رأي المدراء والعاملين حول مدى توافرها وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية.

من حيث متغيرات الدراسة: ركزت أغلب الدراسات السابقة على تناول الواقع من خلال المتغيرات التالية: (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، الموارد البشرية) فقط وتضيف الدراسة الحالية بعد قواعد البيانات، كما ربطت بين تقانة المعلومات والاتصالات وجودة الخدمات المصرفية من خلال تناولها للأبعاد التالية: (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية)، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة العربية والأجنبية من حيث مجال التطبيق، وطرق التحليل، والفترة الزمنية، وطبيعة العينة التي تم تناولها.

الإطار النظري للبحث

1- تقانة المعلومات والاتصالات:

في ظل الانفتاح العالمي والتوجه نحو التكنولوجيا والتغير السريع في معطياتها، كان ذلك من أهم الأسباب التي استدعت توجه أغلب القطاعات نحوها كونها أضحت الوسيلة الأفضل لتقديم خدمات ترضي جميع الزبائن لمساهمتها الفاعلة في اختصار حدود الزمان والمكان.

تعددت تعريفات تقانة المعلومات والاتصالات تبعاً للقطاع والبيئة التي تناولتها، لذلك عرفها (Laudon & Laudon, 2012) بأنها مجموعة من الأجهزة المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المنظمة بأكملها، ويرى (Haag & Commings, 2013, 13) بأنها أدوات الحاسوب والاتصالات المستخدمة من قبل الأفراد للعمل بالمعلومات ودعمها ومعالجتها وبما يتناسب مع احتياجات المنظمة، كما عرفها (Cephus K, 2016) بأنها أداة تكتيكية تساهم في التطوير التنظيمي، بينما عرفها (البدراني، 2017) بأنها هي تشكيلة ناتجة عن اندماج عناصر تكنولوجيا المعلوماتية من جهة وتكنولوجيا الاتصالات من جهة أخرى، لتكون ذلك النظام المتكامل الذي يربط بين الآلة والمستفيد مما يمكن من استخدام كل تقنية من تقنيات المعلومات في مجالات تطبيقية متعددة في منظمات الأعمال.

بناء على ما سبق يعرف الباحث تقنية المعلومات والاتصال بأنها مجموعة أجهزة الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال التي تستخدم في عمليات تجميع البيانات وتسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها وتوزيعها على المستفيدين في الوقت المناسب.

2- أهمية تطبيق تقانة المعلومات والاتصالات:

لقد ذكر (ابراهيم، 2017، ص42) أن أهمية تقانة المعلومات و الاتصالات في تحقيق فاعلية المنظمات من خلال التالي.

- حاجة المستفيدين في مختلف المستويات الإدارية في المنظمة إلى المعلومات وذلك لدعم العملية الإدارية.
- من أهم الركائز التي تساعد المنظمات على مواكبة التطورات في جميع المجالات.
- تساعد في توفير المعلومة الصحيحة والدقيقة المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.
- استغلال تقانة المعلومات والاتصالات كأحد الأدوات الهامة في مجال التنمية الاقتصادية.
- سهولة البحث والتوصل إلى المعلومة وإمكانية إجراء المقارنة والتحليل وتوفير سبل التفاعل المستمر لمعالجة المعلومات.

- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وزيادة التنسيق بين الدوائر والأقسام الادارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة في المنظمة.
- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.
- تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل.
- تعتبر القاعدة الأساسية التي تبني على ضوئها المنظمات ميزات التنافسية.

3- المكونات الأساسية لتقانة المعلومات والاتصالات:

تتكون البنية التحتية لتقانة المعلومات من التسهيلات المادية والخدمية والادارة التي تدعم الموارد الحاسوبية المشتركة في المنظمة، وقد اتفق اغلب الكتاب والباحثون على أن هناك خمسة مكونات أساسية لتقانة المعلومات. وهي كالتالي. (Turban, 2010, p 58) :

أولاً: المكونات المادية: أجهزة مادية تستخدم في عملية الإدخال، المعالجة، الإخراج في نظم المعلومات وتتكون من أجهزة حاسبات مختلفة الأنواع والأحجام ، وأجهزة ادخال وإخراج متنوعة، وأجهزة تخزين وأجهزة اتصالات لربط الحاسبات مع بعضها البعض (Laudon& Laudon, 2012, p52).

ثانياً: البرمجيات: هي البرامج التي تجعل الحاسوب والأجهزة المرتبطة به قادرة على أداء مهامها، وتعمل على معالجة البيانات والقيام بوظائف محددة صممت من أجلها بسرعة فائقة (Laudon, 2011, p187).

ثالثاً: الموارد البشرية: هم المتخصصون والمهنيون والمبرمجون ومحللو النظم ومستخدموها ويطلق عليهم أحياناً اسم عمال المعرفة أو خبيرائها أو صناعها.

رابعاً: الشبكات والاتصالات: تركيبة من أجهزة الحاسوب والطرفيات التي يربط فيما بينها وسائط اتصالات بأنواعها المختلفة وتضبط من قبل برمجيات اتصالات.

خامساً: البيانات: هي حقائق لها كينونة تعبر عن الأشياء، والصور، والأماكن، والأرقام وتمثل المواد الخام في تقانة المعلومات والاتصالات.

4- مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية على أنها ملاءمة ما يتوقعه العملاء من خدمة مصرفية المقدمة إليهم مع ادراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العميل نتيجة حصولهم على الخدمة (حجي، 2017، ص 365)، كما يرى (صادق، 2017، ص 178) على أنها مقياس الى نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وطريقة أدائها، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم ورغباتهم، وعرفها (Alqudah at all, 2013, p25) كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها البنك لتلبي حاجات ورغبات الزبائن من الخدمة من أجل الحصول على رضا

الزبائن لتحقيق الهدف الذي يسعى اليه البنك لزيادة أرباحه، وأضاف (Santouridis and; Reklitis, 2012, p 7) على أنها "جودة الوفاء أو تجاوز توقعات الزبائن، وهي درجة واتجاه التوافق بين التصورات وتوقعات الزبائن.

5- مستويات جودة الخدمات لمصرفية:

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية ويمكن تحديدها بما يأتي : (معلا، 2015، ص 98).

- الجودة المتوقعة من قبل الزبائن، تمثل مستوى الجودة التي يرى الزبائن وجوب توفرها.
- الجودة المدركة من قبل المصرف ويرى أنها مناسبة.
- الجودة الفنية المحددة بموجب المواصفات النوعية للخدمة المصرفية إن وجدت.
- الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة.
- الجودة المروّجة المعلنه للزبائن).

6- أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تناول أبعاد جودة الخدمة المصرفية عدد كبير من الباحثين والكتاب في العلوم الإدارية، وهناك آراء عديدة لأبعاد جودة الخدمة المصرفية، وقد رأى الباحث تحديد خمسة أبعاد مختلفة لها (سالم، 2014، ص 103).

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

ثانياً- الاعتمادية: وتعبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبه العميل، وبدقة ترضي طموحه. كما تعبر عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته تجاه العميل، وهذا البعد يعتبر من الأبعاد الأكثر ثباتاً، ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند العملاء، وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق، أي أن المصرف يقدم خدماته بناء على وعوده والعميل يرغب بالتعامل مع المصارف التي تحافظ على هذه الوعود، خصوصاً تلك التي تخص الميزات الجوهرية للخدمة.

ثالثاً - الاستجابة: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة لشكواهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، مما يقنع العملاء بأنها محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، إضافة إلى ذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادأة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدق ورحب. وبمعنى آخر، كم ينتظر العميل ليحصل على الخدمة، ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ، وتصل الاستجابة للعميل من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة.

رابعاً - الثقة والأمان: وهو الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك ومتضمناً أيضاً الاطمئنان النفسي والمادي، وتشمل أيضاً اللطف وقدرة المصرف ومستخدميه على بناء وكسب الثقة.

وهذا البعد مهم للخدمات التي يدركها العميل، كالتالي تتضمن مخاطرة عالية، أو الشعور بعدم التأكد بخصوص قدرته على تقييم منافعها أو مخرجاتها، والتي يمكن أن يتجسد من خلال ما يربط العميل بالمصرف مثل وسطاء الأوراق المالية ووكالات التأمين، حيث تعد الثقة بشكل عام بعداً أساسياً وهاماً للعلاقات التبادلية بين العميل ومقدم الخدمة، وبالتالي فهي تمثل الرغبة والاستعداد.

خصائص وسمات الخدمات:

عموماً إن الخدمات غير الملموسة والطبيعية غير الملموسة للخدمات هي الأكثر هيمنة في تعريف الخدمات، إضافة إلى الخصائص الأخرى، ويمكن حصر الخصائص الأساسية للخدمات عن السلع الملموسة، فيما يلي:

1. الخدمات غير ملموسة، أي من الصعب تذوقها، والإحساس بها، ورؤيتها، أو شمها أو سماعها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة. فالاتجاهات والآراء حولها يتم البحث عنها قبل الحصول عليها، وتكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة، والمستهلك قد يحصل على شيء مادي ملموس ليمثل الخدمة، لكن في النهاية فإن شراء الخدمة هو شراء شيء غير ملموس.
2. التلازمية: وتعني درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي من الصعب أحياناً فصل الخدمات عن شخصية البائع مقدمها، لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئياً أو كلياً في لحظة استهلاكها، فالسلع تنتج وتباع وتستهلك، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك (نجم، 2010).
3. صعوبة تمييز الخدمة، بمعنى عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد إلى آخر، ومن وقت لآخر.
4. فنائية الخدمة: بمعنى تلاشى الخدمة بعد تقديمها، ومن ثم عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى (رشدي و يوسف، 2005)
5. الخدمة لا تحتاج إلى الاستخدام الكثيف لقنوات التوزيع المادية، كما هو الحال في السلع المادية، وهو ما يؤكد على أهمية الاتصال المباشر بين شركات الخدمات وعملائها.
6. الملكية: عندما يستعمل المستهلك الخدمة، فإنه لا يستطيع نقل ملكيتها إليه، فالمستهلك يشتري فقط حق استخدام الخدمة؛ مثل استئجار موقف سيارات لمدة ساعتين من الزمن.
7. عدم ثبات الطلب على الخدمات في كل الأوقات والمناسبات.

الدراسة الميدانية

أولاً: منهجية البحث:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير.

ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة والبالغ عددهم (920) موظفاً، وقد تم تطبيق البحث على البنوك التالية: (البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة، بنك القدس، بنك الاستثمار الفلسطيني، البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي). (مجلة جمعية البنوك في فلسطين، 2018: ص41).

ثالثاً: عينة البحث:

تم اختيار عينة طبقية عشوائية من العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة بلغت (291)، وتم الحصول على (220) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (75.60%)، تم حساب حجم العينة بواسطة قانون العينة: (Moore, 2003)

$$n = \frac{Z^2 \cdot m}{2m}$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة $\alpha=0.05$).

m: الخطأ الهامشي: ويعبر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ± 0.05).

يتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من المعادلة:

$$n = \frac{N}{N + n \cdot 1}$$

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة حول واقع « أثر تقانة المعلومات على جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية الوطنية في قطاع غزة»

تتكون إستبانة الدراسة من ثلاث أقسام رئيسية:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب

(الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة)

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة تقانة المعلومات وتتكون من 25 فقرة

موزعة على 5 مجالات رئيسية هي:

المجال الأول: المكونات المادية ويتكون من (5) فقرات.

المجال الثاني: البرمجيات ويتكون من (5) فقرات.

المجال الثالث: الاتصالات ويتكون من (5) فقرات.

المجال الرابع: قواعد البيانات ويتكون من (5) فقرات.

المجال الخامس: الموارد البشرية ويتكون من (5) فقرات.

القسم الثالث: وهو عبارة عن محاور جودة الخدمة المصرفية ، ويتكون من (20) فقرة

موزعة على 5 مؤشرات رئيسية هي:

المؤشر الأول: الملموسية ويتكون من (5) فقرات.

المؤشر الثاني: الاعتمادية ويتكون من (5) فقرات.

المؤشر الثالث: سرعة الاستجابة ويتكون من (5) فقرات.

المؤشر الرابع: الثقة ويتكون من (5) فقرات.

خصائص عينة البحث

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيانات الشخصية	
83.64	184	ذكر	الجنس	
16.36	36	أنثى		
15.9	35	أقل من 25 عام	العمر	2
20	44	من 25-29 عام		
18.2	40	من 30-34 عام		
28.2	62	من 35-39 عام		
17.7	39	40 عام فما فوق		
10.45	23	دراسات عليا		
54.10	119	بكالوريوس		
35.45	78	دبلوم		
24.55	54	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة	4
29.55	65	من 5-أقل من 10 سنوات		
25	55	من 10-أقل من 15 سنة		
20.90	46	15 سنة فأكثر		
100%	220	المجموع		

الصدق من وجهة المحكمين:

تم عرض الاستبانة على عدد (5) من المحكمين من ذوى الاختصاص، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليماتها، وانتماء الفقرات لأبعاد الاستبانة، ومدى صلاحية هذه الأداة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة، وبذلك تم التأكد من صدق الاستبانة من وجهة نظر المحكمين.

• صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (2) صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	الدالة
محاور تقانة المعلومات والاتصالات				
1	المكونات المادية	0.838	0.000	دالة عند 0.01
2	البرمجيات	0.791	0.000	دالة عند 0.01
3	الاتصالات	0.771	0.000	دالة عند 0.01
4	قواعد البيانات	0.773	0.000	دالة عند 0.01
5	الموارد البشرية	0.800	0.000	دالة عند 0.01
محاور جودة الخدمة المصرفية				
1	الملموسية	0.903	0.000	دالة عند 0.01
2	الاعتمادية	0.743	0.000	دالة عند 0.01
3	سرعة الاستجابة	0.883	0.000	دالة عند 0.01
4	الثقة	0.842	0.000	دالة عند 0.01

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "21" تساوي 0.415

يتبين من الجدول السابق أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات ارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات صدق عالية.

ثبات أداة الدراسة:

نعني بثبات أداة البحث، أن الأداة تعطي نفس النتائج تقريباً لو طبقت مرة أخرى على نفس المجموعة من الأفراد، أي أن النتائج لا تتغير، وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال طريقتين هما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ:

الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم التأكد من ثبات أداة البحث من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل بطريقة التجزئة النصفية، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (3) معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل بطريقة التجزئة النصفية

معامل الارتباط		عدد الفقرات	محتوى المحور	المجال
بعد التعديل	قبل التعديل			
محاور تقانة المعلومات والاتصالات				
0.948	0.902	5	المكونات المادية	الأول
0.857	0.750	5	البرمجيات	الثاني
0.928	0.866	5	الاتصالات	الثالث
0.853	0.745	5	قواعد البيانات	الرابع
0.941	0.888	5	الموارد البشرية	الخامس
محاور جودة الخدمة المصرفية				
0.932	0.872	5	الملموسية	الأول
0.766	0.621	5	الاعتمادية	الثاني
0.962	0.927	5	سرعة الاستجابة	الثالث
0.965	0.932	5	الثقة	الرابع

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة، والاستبانة ككل بطريقة التجزئة النصفية هي معاملات ثبات عالية، وتفي بأغراض البحث.

الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات أداة البحث من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (4) معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

المجال	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط
محاور تقانة المعلومات والاتصالات			
الأول	المكونات المادية	5	0.741
الثاني	البرمجيات	5	0.691
الثالث	الاتصالات	5	0.801
الرابع	قواعد البيانات	5	0.691
الخامس	الموارد البشرية	5	0.821
محاور جودة الخدمة المصرفية			
الأول	الملموسية	5	0.798
الثاني	الاعتمادية	5	0.706
الثالث	سرعة الاستجابة	5	0.881
الرابع	الثقة	5	0.877

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ هي ذات معاملات ثبات تفي بأغراض البحث.، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة، وصلاحه لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها بثقة.

نتائج السؤال الأول:

ينص السؤال على ما يلي: ما مدى توافر مكونات تقانة المعلومات والاتصالات (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية) من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة؟

ولقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار "T" للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (5) تحليل محاور تقانة المعلومات والاتصالات

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
	المكونات المادية	4.213	0.500	21.01	0.000	84.26	2
	البرمجيات	3.968	0.477	17.55	0.000	79.36	5
	الاتصالات	4.368	0.492	24.07	0.000	87.36	1
	قواعد البيانات	3.992	0.569	15.07	0.000	79.84	4
	الموارد البشرية	4.077	0.485	19.22	0.000	81.54	3
	تقانة المعلومات والاتصالات	4.123	0.398	24.44	0.000	82.46	

تبين من الجدول السابق أن واقع تقانة المعلومات والاتصالات (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية) من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بوزن نسبي (82.46)، وهو بدرجة (كبيرة جداً). ويرجع الباحث ذلك إلى وجود خطة استراتيجية محدثة ودعم كبير من قبل الإدارة العليا، ووجود قواعد واجراءات تنظم أعمال البنوك. كما يتوفر نظام فعال للرقابة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الزبيدي، والسهيل، 2018)، وتختلف مع دراسة (Cephus, 2016).

المجال الأول (المكونات المادية):

تبين النتائج أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة (بالمكونات المادية) تساوي (4.213)، والوزن النسبي (84.26%) وهو بدرجة (كبيرة جداً). ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنوك تمتلك التجهيزات والمعدات بشكل كافٍ يتناسب مع متطلبات العمل، وتعمل على تعزيز سياساتها في الاستخدام الأمثل والسليم للمعدات لتنفيذ مختلف عملياتها وتحقيق الفوائد المرجوة بتخفيض التكاليف وزيادة المرونة وتحسين خدمة العملاء. وتتفق هذه النتائج مع (موسى، 2015) و (Rafiu Adewale, 2014).

المجال الثاني (البرمجيات):

بينت النتائج أن واقع البرمجيات من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي لجميع الفقرات يساوي (3.968)، وبوزن نسبي

(79.36)، وهو بدرجة (كبيرة). ويرجع الباحث ذلك إلى أن البنوك تستخدم النظم البرمجية وتستفيد من المعلومات التي توفرها هذه البرمجيات في معالجة المعلومات وتوثيقها وتسجيلها وتهيئة المعلومات وتقديمها كمخرجات نهائية لأداء العمل وكشف الانحرافات في وقت مبكر بهدف وضع المعالجات الدقيقة والتخلص من آثارها السلبية وتبسيط الإجراءات ومعالجة المشاكل كما تحرص على توفير الأمن المعلوماتي لحماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها. اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (Cephus,2016)، ودراسة (Minodora,2014)، ودراسة (محمد، 2015).

المجال الثالث (الاتصالات):

بينت نتائج الدراسة أن واقع الاتصالات من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي لجميع الفقرات يساوي (4.368)، وبوزن نسبي (87.36)، وهو بدرجة (كبيرة جداً). ويرجع ذلك إلى ارتباط كل بنك بشبكة خاصة تساهم في مراقبة وضبط سير العمليات وإجراء عملية نقل وتداول المعلومات بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بالأعمال كما تتيح للمستفيدين الاطلاع على المعلومات بالشكل الذي يمكن الاستفادة منها حسب احتياجاتهم ورغباتهم، وتساهم بزيادة التواصل والتنسيق مع فروع البنك وتدفق وتبادل المعلومات على مستوى الإدارات المختلفة من خلال استرجاع المعلومات عبر قنوات الاتصال. واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Oteki,2015)، ودراسة (محمد، 2015)، واختلفت مع دراسة (موسى، 2015).

المجال الرابع (قواعد البيانات):

بينت نتائج الدراسة أن واقع توافر قواعد البيانات من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي يساوي (3.992)، والوزن النسبي (79.84%) وهو بدرجة (كبيرة). ويعزو الباحث ذلك إلى أن قواعد البيانات متكاملة داخل الوحدات والفروع والأقسام المختلفة في البنك وتتعامل مع شتى أنواع البيانات من حيث حجمها وجمعها وتحليلها وتنظيمها وتوثيقها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة التي تقودنا إلى المعلومات التي تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وهي الأكثر موائمة لاحتياجات العمل المصرفي وإدارة علاقات العملاء، والتعرف على حاجاتهم وتفضيلاتهم. تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (Marko and Matej 2015)

المجال الخامس (الموارد البشرية):

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي يساوي (4.007)، والوزن النسبي

(82.54%) وهو بدرجة (كبيرة). ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنوك تمتلك نظام معلومات بشرية فاعلاً و كفاءةً وكادر بشري مؤهل في استخدام تقانة المعلومات والاتصالات ومدرب على تقديم الخدمات ويمتلك القدرة على التعرف على نقاط الضعف ومعالجتها. واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (البدراي، 2017) واختلفت مع دراسة (Cephus,2016).

نتائج السؤال الثاني:

ينص السؤال على ما يلي: ما مدى توافر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة) من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الوطنية بقطاع غزة؟

ولقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار «T» للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجداول التالي:

جدول رقم (6) يوضح استجابة أفراد العينة لمحور جودة الخدمة المصرفية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig"	الوزن النسبي	الترتيب
	الملموسية	3.949	0.593	13.85	0.000	78.88	4
	الاعتمادية	3.928	0.694	11.58	0.000	78.56	5
	سرعة الاستجابة	3.973	0.501	16.80	0.000	79.46	3
	الثقة	4.050	0.583	15.59	0.000	81.00	2
	الدرجة الكلية للمحور	4.123	0.398	24.44	0.000	82.46	1

تبين من الجدول السابق أن واقع جودة الخدمات المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة) من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بوزن نسبي (82.46)، وهو بدرجة (كبيرة جداً). ويرجع ذلك إلى اهتمام إدارة البنك بامتلاك مواقع جغرافية ممتازة وتوفير مرافق خدمية جذابة للعملاء، وتحرص على ظهور موظفي البنك بمظهر لائق، كما تعمل إدارة البنك على تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع العملاء وخصوصاً تحت الضغط والعمل على تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتكثيف الخدمة لتلبيتها وحل مشاكل العملاء والمحافظة على سرية معلوماتهم. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزبيدي والسهيل، 2018)، ودراسة (كرفوع وآخرون، 2017).

تبين من الجدول السابق أن واقع الملموسية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي (3.949)، وبوزن نسبي (78.88)، وهو بدرجة (كبيرة). ويعزو الباحث ذلك إلى أن المظهر العام للبنوك والمرافق العامة والمباني تلائم طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة، وتسهل الحصول على الخدمة، والاستخدام الأمثل والسليم للمعدات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في إنجاز أنشطة المصرف، كما أن موظفي البنك يتمتعون بالمظهر اللائق واللباقة في التعامل مع العملاء، وهناك قواعد وتعليمات مكتوبة تتناسب مع مستويات العملاء لكي تكون مفهومة من قبلهم، بالإضافة لوجود موظفي استعلامات داخل البنك للإجابة عن استفسارات العملاء وتوجيههم. ونتيجة هذا المجال اتفقت مع دراسة (Rafu Adewale, 2014).

البعد الثاني (الاعتمادية):

أظهرت النتائج أن واقع الاعتمادية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي (3.973) بوزن نسبي (79.46)، وهو بدرجة (كبيرة). ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنك يحرص على بناء سمعة جيدة والظهور بصورة لائقة أمام عملائه، فتسعى الإدارة والعاملين إلى حل المشكلات الخاصة بالخدمات المقدمة للعملاء وتقديم نصائح والإرشاد للعملاء في اختيار الخدمة المناسبة ويركزون على تقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة ويراعي الوقت والدقة عند تنفيذ طلبات العملاء، واتفقت نتيجة هذا المجال مع دراسة (Assefa, Milion, 2013).

البعد الثالث (سرعة الاستجابة):

بينت نتائج الدراسة أن سرعة الاستجابة من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاءت بمتوسط حسابي (3.928) بوزن نسبي (78.56)، وهو بدرجة (كبيرة). ويرجع الباحث ذلك إلى أن البنوك لديها عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء، ويتمتعوا بمهارة عالية في تقديم الخدمة، والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات، والمقدرة على تكييف الخدمة المصرفية بما يتناسب مع حاجات ورغبات العملاء، واختصار بعض الإجراءات بهدف سرعة تقديم خدمة. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزبيدي والسهيل، 2018)، واختلفت مع دراسة (Minodora, 2014).

البعد الرابع (الثقة):

بينت نتائج الدراسة أن واقع الثقة من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة جاء بمتوسط حسابي (4.050)، وبوزن نسبي (81.46)، وهو بدرجة

(كبيرة جداً). ويرجع الباحث ذلك إلى اهتمام البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة بسرية معلومات العملاء مما يشعر hgulghx بالاطمئنان في التعامل مع البنك، كما أن موظفي البنك لديهم قدرات عالية لتقديم الخدمة وتتبع إدارة المصرف الأساليب والاجراءات الرقابية الصارمة للحد من عمليات الغش والتلاعب ويحرص المصرف على أن تكون اتصالات العملاء سرية. اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Cephus,2016)، ودراسة (Minodora,2014).

نتائج السؤال الثالث:

ينص السؤال على ما يلي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression Analysis)، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (7) تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

م	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدلالة
1	المتغير الثابت	1.866	3.297	0.002	دالة
2	المكونات المادية	-0.049	-0.242	0.810	غير دالة
3	البرمجيات	0.411	2.212	0.049	دالة
4	الاتصالات	-0.017	-0.101	0.920	غير دالة
5	قاعدة البيانات	0.574	2.347	0.022	دالة
6	الموارد البشرية	0.222	1.346	0.183	غير دالة
	معامل التحديد = (0.773) - معامل التحديد المعدل = (0.755)				

* قيمة «T» الجدولية عند درجة حرية (160) ومستوى دلالة (0.05) = (1.980)

تبين من الجدول السابق أن:

1. معامل التحديد = (0.773)، ومعامل التحديد المعدل = (0.755)، وهذا يعني أن (75.5%) من التغير في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع) يعود للتغير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول، والنسبة المتبقية (24.5%) تعود للتغير في عوامل أخرى تؤثر على جودة الخدمات المصرفية.
2. المتغيرات ذات دلالة إحصائية هي: (المتغير الثابت، البرمجيات، قاعدة البيانات)، أي أنها تؤثر في جودة الخدمة المصرفية.
3. المتغيرات ليست ذات دلالة إحصائية هي: (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، الموارد البشرية)، أي أنها لا تؤثر في جودة الخدمة المصرفية.
4. معادلة الانحدار هي: جودة الخدمة المصرفية = $1.866 - 0.049 * (\text{المكونات المادية}) + 0.411 * (\text{البرمجيات}) - 0.017 * (\text{الاتصالات}) + 0.574 * (\text{قاعدة البيانات}) + 0.222 * (\text{الموارد البشرية})$

نتائج السؤال الرابع:

ينص السؤال على ما يلي: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول تقانة المعلومات والاتصالات وحول جودة الخدمات المصرفية باختلاف (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر) من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة؟. وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول تقانة المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الوطنية في قطاع غزة باختلاف (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، العمر)

الجدول رقم (8) الفروقات بالنسبة للبيانات الشخصية

البيانات الشخصية	مقياس	اسم الاختبار	قيمة "T"	قيمة "Sig"	الدالة
الجنس	تقانة المعلومات والاتصالات	T-Test	-1.901	0.079	غير دالة
	جودة الخدمة المصرفية		1.926	0.057	غير دالة
المؤهل العلمي	تقانة المعلومات والاتصالات	One-Way ANOVA	3.608	0.008	دالة
	جودة الخدمة المصرفية		3.459	0.011	دالة
عدد سنوات الخدمة	تقانة المعلومات والاتصالات	One-Way ANOVA	3.599	0.016	دالة
	جودة الخدمة المصرفية		1.399	0.247	غير دالة
العمر	تقانة المعلومات والاتصالات	One-Way ANOVA	3.446	0.035	دالة
	جودة الخدمة المصرفية		3.575	0.031	دالة

** قيمة «T» الجدولية عند درجة حرية (115) وعند مستوى دلالة (0.05) = (1.980)

تبين من الجدول السابق ما يلي:

1. فيما يتعلق بتقانة المعلومات والاتصالات اتضح ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء المبحوثين حول تقانة المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية الوطنية في قطاع غزة باختلاف الجنس.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء المبحوثين حول تقانة المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية الوطنية في قطاع غزة باختلاف المؤهل العلمي، ولصالح حملة (الدراسات العليا). ويوجد فروق وفقاً لسنوات الخدمة ولصالح من هم (أكثر من 15) عاماً. أيضاً يوجد فروق حسب العمر ولصالح من هم أكثر من (40) عاماً.

2. فيما يتعلق بجودة الخدمة المصرفية اتضح ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء المبحوثين حول جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الوطنية في قطاع غزة باختلاف الجنس.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء المبحوثين حول جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الوطنية في قطاع غزة باختلاف المؤهل العلمي، ولصالح حملة (الدبلوم). ويوجد فروق وفقاً لسنوات الخدمة ولصالح من هم بين (5- أقل من 10) عاماً. ويوجد فروق حسب العمر ولصالح من هم بين (25-29) عاماً.

نتائج وتوصيات الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن (84.26%) من عينة الدراسة يرون أن واقع تقانة المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة كان مرتفعاً. وكانت وفق الترتيب التالي: (الاتصالات، المكونات المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات).
2. بينت نتائج الدراسة أن مستوى توافر أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين جاءت بوزن نسبي (82.46)، وهو بدرجة (كبيرة). وكانت وفق الترتيب التالي: (الثقة، الاعتمادية، الملموسية، سرعة الاستجابة).
3. أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات (البرمجيات، قاعدة البيانات) وجودة الخدمات المصرفية، كما أظهرت النتائج ضعف تأثير (المكونات المادية، الاتصالات، الموارد البشرية) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة.
4. بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول تقانة المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة باختلاف (النوع)، ووجود فروق تعزى للمتغيرات التالية: (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، العمر).
5. أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الوطنية العاملة بقطاع غزة باختلاف (النوع، عدد سنوات الخدمة)، ووجود فروق تعزى للمتغيرات التالية: (المؤهل العلمي، العمر).

ثانياً: توصيات الدراسة:

1. ضرورة توفير البنوك الإمكانات المادية المتطورة ومواكبة البرمجيات وقاعدة البيانات بما يتلاءم مع التطور العالمي في هذا المجال، واستخدامها في كافة أوجه العمل لرفع كفاءة الأداء المصرفي وتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء.
2. العمل على إزالة جميع العوائق والعقبات التي تضعف تقانة المعلومات والاتصالات في البنوك وأن تضع خطة لمواجهة بعض الصعوبات والمعوقات المحتملة أثناء التنفيذ لما له من أثر إيجابي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
3. تطوير المتطلبات البشرية من خلال تدريب العاملين على التعامل مع الأجهزة والبرمجيات المتطورة واستخدامها الاستخدام الأمثل، وتطوير وسائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات المصرفية.
4. تدريب العاملين في البنوك المتصلين مباشرة مع العملاء على مزيد من الاستجابة والتميز في الأداء سيما فيما يتعلق بالإصغاء والاستماع لمقترحاتهم والتعرف على رغباتهم واحتياجاتهم ومتابعة شكاويهم والعمل على حلها، لتعزيز جودة الخدمة المصرفية المقدمة.
5. ضرورة قيام البنوك بقياس جودة الخدمة المصرفية بصورة منتظمة، وذلك باستخدام أساليب قياس مختلفة سواء كانت دراسات استطلاعية أو مقابلات شخصية، والغرض من ذلك هو إعطاء إدارة البنوك مؤشر عن التطوير في مستوى جودة ما يقدم للعملاء من خدمات مصرفية وتحقيق رضاهم.

المراجع العربية:

1. أشهر، ابراهيم علي حمد، الرقابة في ظل تكنولوجيا المعلومات، مجلة المال والتجارة- مصر، العدد (574)، (2017).
2. البدراني، ايمان عبد الله، انعكاس خصائص تقانة المعلومات على جودة المعلومات الاستراتيجية دراسة تحليلية على عينة من العاملين في البنك المركزي العراقي - فرع الموصل، مجلة التقني، المجلد (30)، (2017).
3. بنك فلسطين، التقرير السنوي، (2017).
4. جمعية البنوك في فلسطين، دراسات مصرفية، فلسطين، (2009).
5. حجي، ادريس رمضان، تحليل العوامل المؤثرة في الطلب على جودة الخدمات المصرفية، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في اربيل، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (9)، العدد (40)، (2017).
6. الزبيدي، حمزة فائق، والسهيل، سارة علي، التنفيذ ضمن التخطيط الاستراتيجي وأثره في جودة الخدمة المصرفية (بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية)، مجلة دراسات محاسبية مالية، العدد (42)، (2018).
7. السبي، صادق أحمد، قياس جودة الخدمة المصرفية السلمية من منظور العملاء "دراسة تطبيقية على بعض المصارف الاسلامية السعودية"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد (97)، المجلد (23)، (2017).
8. عبود، سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء باستخدام مدخل الفجوات، المجلة الراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، المجلد السادس، العدد الأول، (2014).
9. كرفوع، عدنان طه، وأحمد، سماء ستار، وأبو طيخ، ليث شاکر محسن، دراسة بعض أبعاد جودة الخدمة ودورها في رضا الزبون - دراسة تطبيقية في مصرف بابل الأهلي في محافظات النجف الأشرف، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (110)، (2017).
10. مجلة جمعية البنوك في فلسطين، فلسطين، العدد (73) آذار، (2018).
11. مجلة جمعية البنوك في فلسطين، فلسطين، العدد (72)، كانون أول، (2017).
12. محمد، حيدر حسن، "قياس فاعلية الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء التنظيمي لمؤسسات المعلومات"، (الجامعة المستنصرية)، (المجلد (15)، العدد (102)، (2014).

13. معلا، ناجي ذيب، الاصول العلمية للتسويق المصرفي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م.
14. موسى، سهام، "تقييم واقع استخدام تكنولوجيا الانترنت في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر" ، جامعة محمد خيضر، المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، (المجلد 1)، (العدد 1)، (2014).
15. نجم، نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، (2010).
16. وادي، رشدي، يوسف، عاشور، تقييم جودة خدمات المصارف في غزة من وجهة نظر العملاء، بحث علمي، فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2005).

المراجع الاجنبية:

1. Al qudah, K., Al- beshtawi, S, Al -Tarawneh, K., Mohammad, A., Abu-Laimon, A;(2013);The impact of service quality on Customer satisfaction of Jordan Insurance Companies;International Journal of Management & information Technology,Vol.(5),No.(2).
2. Aregbesola Rafiu Adewale. The impact of information and communication technology (ICT) on commercial bank performance. University of South Africa, unisa · Department of Business Management, (2014).
3. Assefa ,Milion, The Impacts of Electronic Banking on Customer Satisfaction in Ethiopian Banking Industry (The Case of Dashen and Wogagen Banks in Gondar City), A thesis submitted to faculty of business and economics (FBE) in fulfillment of the requirement for the degree in master of business administration (MBA),(2013).
4. Cephus K. Nyandoro,"Factors Influencing Information Communication Technology (ICT) Acceptance and Use In Small and Medium Enterprises (SMEs) in Kenya" , A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Business Administration, Capella University,(2016).

5. Haag, Stephen & Cummings, Meave, " Management Information System for the Information age ", 9th ed, McGraw-Hill Irwin. New York, (2013), p. (13).
6. Laudon, Kenneth.C, "essentials of management information systems" 5th ed prenticeham ,(2011).
7. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P, "Management information systems/Managing the digital firm ", 12 th , Pearson Education , Inc. New Jersey, (2012).
8. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P, "Management information systems/Managing the digital firm ", 12 th , Pearson Education , Inc. New Jersey, (2012).
9. Marko Jakšič and Matej Marinč, "The Future of Banking: The Role of Information Technology", University of Ljubljana -Faculty of Economics, Number of Pages in PDF File: (15,2015).p9.
10. Minodora Ursacescu, "Assessing The Maturity Level of information technology management process in a Romanian company", international journal of management & information systems, (Vol.18).(No.3).(2014).
11. Oteki Evans Biraori, "Information Technology And The Effectiveness Of Supply Chain Management In The Kenya Public Sector", International Journal of Information, Business and Management, (Vol. 7), (No.3), (2015).
12. Rahaman , Mohammad Mizenur ; Abdullah ; Rahaman , Ataur , " Measuring Service Quality Using Servqual Model : A Study On PCBS In Bangladesh " , Business Management Dynamics , Voll 1 , No (1) , July (2011).
13. Santouridis, I., Trivellas, P. ; Reklitis, P. Internet service quality and customer satisfaction: Examining internet banking in Greece. Total Quality Management, (2012).
14. Turban, Efrain & Volonino, Linda, "Information Technology for Management L Transforming organization in the Digital Economy" , 7th, Wiley, united states, (2010).
15. Moore, D., McCabe, G., Duckworth, W, Sclove, S. "The Practice of Business Statistics: Using data for decisions", (2003).