

مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية في البنوك العاملة في مدينة جدة/المملكة العربية السعودية

محمد جميل عبدالقادر العضايلة

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة القصيم

ملخص البحث. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة الخدمات المصرفية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتم توزيعها على عينة مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة، والتي تكونت من (٤١٨) عنصراً، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل (٣٣٦) استبانة بنسبة بلغت (٨٠,٤%). تم استخدام التكرارات لوصف عينة الدراسة، واستخدم اختبار الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، وكذلك الانحدار التدريجي لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن اتجاهات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لخصائص تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى مرتفع، وأن اتجاهات العاملين لأبعاد جودة الخدمات المصرفية ذات مستوى مرتفع أيضاً. كذلك وجود أثر لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية، وأن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات تفسر ما مقداره (٤٨,٧%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك المبحوثة بأخذ دورها في الاهتمام بأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات وتعزيزها لما لها من أثر في تحسين الأداء، وزيادة رضا العاملين، وتحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمات المصرفية، خصائص تكنولوجيا المعلومات، جودة- المملكة العربية السعودية.

مقدمة

مع زيادة التطور التكنولوجي أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات أمراً ضرورياً لزيادة السرعة والدقة في إنجاز الأعمال وتخفيض التكلفة (Strasser, 2004). ومع مجيء الألفية الثالثة أصبحت هذه التكنولوجيا تتسارع بشكل كبير، لذا عمدت كثير من الشركات إلى تطوير سياساتها وخططها التكنولوجية بما يتناسب ومتطلبات العصر الرقمي الجديد، وذلك بتطوير الوسائل التقنية المستخدمة، لتحقيق أعلى كفاءة ممكنة للأداء. وتُقدم التكنولوجيا المعلوماتية خدمات ونتائج وحلول سريعة، ومن هذه الخدمات سرعة الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية، مهما كبر حجم المنظمة وتباعدت أقسامها و الدوائر التابعة لها والمنظمات التي تعمل بالتنسيق معها (Blanchard, and Galloway, 1994).، وذلك باستخدام عدة وسائل تكنولوجية توفرها تكنولوجيا المعلومات سواء كانت عن طريق البريد الإلكتروني، أو الإنترنت، أو الانترانت، أو الاكسترانت، وصولاً لتحسين مستوى خدماتها، ولعل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تمثلت في تبني البنوك المعاصرة لهذه التكنولوجيا والتي لا شك أنها غيرت من مستوى الخدمات المصرفية وتنوعها وأصبح سباق التنافسية بين البنوك يتخذ إشكالا وأنواعا متجددة (Strasser, 2004).

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على خصائص تكنولوجيا المعلومات المعاصرة من حيث مستوى تطبيقها في البنوك العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، ومن ثم محاولة تحليل الأثر المحتمل لهذه التكنولوجيا في تقدم مركزها التنافسي من خلال تحسين مستوى وجودة خدماتها المصرفية.

مشكلة وأسئلة الدراسة

لعبت التغييرات في عوامل السوق النفطية في العام ٢٠١٤ دوراً أساسياً في تشكيل توقعات الاقتصاد السعودي، وقد أدت الزيادة في حجم العرض النفطي العالمي إلى تراجع في أسعار النفط الخام عن مستواه المعهود وهو ما يؤثر سلباً على المركز المالي للمملكة العربية السعودية، الأمر الذي يؤدي إلى تراجع في معدلات النمو للقطاعات

غير النفطية ومنها القطاع المصرفي، ويتواجد حالياً في المملكة العربية السعودية ٢٤ مصرفاً منها ١٢ مصرفاً وطنياً تتمتع بسيولة جيدة الأمر الذي يسمح لها بامتصاص صدمات النظام المصرفي، وقد حافظت المصارف السعودية على ثباتها وحققت أداء يفوق المصارف الأخرى من حيث كفاءة استغلال الموارد، إلا أنه كانت هناك قيود كثيرة على التسهيلات والخدمات المقدمة لبعض العملاء، الأمر الذي يتطلب إجراء الإصلاحات والمبادرات للمساعدة في تنمية تلك القطاعات، ويشكل ابتكار الخدمات الجديدة أحد المجالات التي يجب على القطاع المصرفي التركيز عليها لتحقيق النمو المستدام، ويشمل ذلك توسعة الخدمات الحالية لتلبي احتياجات العملاء، كما تحتاج إلى الاستفادة من التقنيات الحديثة في تنفيذ هذه الخدمات ما يحقق قيمة مضافة عالية لعملاء المصارف، ويساعد أيضاً في إدارة مصاريفها وزيادة النمو في حجم عملياتها (الخبير المالية، ٢٠١٤). وقد زاد التطور المذهل في صناعة وتكنولوجيا المعلومات من خطورة المعلومات كمورد استراتيجي، ولا يمكن تجاهل ما لتكنولوجيا المعلومات من فوائد كثيرة على المستوى الفردي أو على مستوى المنظمة، ولا يمكن اليوم لأي منظمة من إدارة أعمالها اليومية البسيطة بدون الرجوع لهذه التكنولوجيا واستخدامها، لأنها أصبحت مصدراً مؤثراً للقدرة التنافسية للمنظمات، وتعتبر جودة الخدمة أحد أركان الميزة التنافسية المهمة لاعتمادها على درجة مهارة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، واختلاف أسعارها، وتكاملها مع المنتجات الملموسة عند تقديمها، وعدم القدرة على وضع معايير محددة ومعيارية لقياس درجة جودتها علاوة على ضرورة وجود المستفيد منها عند إنتاجها أو المشاركة في إنتاجها (الهيبي، ٢٠٠٧). وقد أدى تنوع وتعدد الخدمات، وتزايد احتياجات ورغبات وتوقعات العملاء إلى زيادة حدة التنافسية بين المنظمات، فالمنظمات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها في البقاء والنمو والاستمرار، تسعى جاهدة للاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها. كما أن جودة الخدمة تؤثر على نوايا الشراء للخدمة من قبل العملاء الحاليين والمحتملين (الجدد). وقد أكدت بحوث التسويق في

هذا الصدد أن العمل غير الراضف عن الخدمة قد ينقل خبرته السيئة عن المنظمة التي تعامل معها، إلى عملاء آخرين (العنزي، ٢٠٠٢). ويعود السبب في تدني تصورات جودة الخدمة إلى تفاوت المعايير التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمات المصرفية، إذ يعد أمر تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية أمر حاسماً في عملية التطوير، وبالرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية، إلا أنه هناك دراسات قليلة استخدمت أبعاد موحدة لجودة الخدمة (Stewart, 1999) المقدمة للعملاء في هذا القطاع المهم، وقد تركزت هذه الدراسة على قياس أثر الخصائص التكنولوجية على جودة الخدمة في المصارف الموجودة في مدينة جدة، وتم اختيار مدينة جدة بسبب تركز العديد من الشركات الصناعية المهمة والتي تحتاج إلى دعم مصرفي يلبي تطلعاتها واحتياجاتها من الخدمات المصرفية، كما أن مدينة جدة تعتبر ثاني أكبر مدينة بعد الرياض في المملكة العربية السعودية وتتضمن العديد من القطاعات الاقتصادية التي تخدم الاقتصاد السعودي.

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات تترك آثاراً على أداء المنظمة ككل، فإذا كانت تكنولوجيا المعلومات تتمتع بخصائص ذات مستوى عالٍ، فإن أثارها سوف تكون إيجابية على أداء المنظمة ككل (Turban, 2002) وتعتمد جودة الخدمات المصرفية على نوع وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاحتراف في توظيفها وهو الذي يجعل المنظمات تتمايز في مستواها التنافسي. وتكمن مشكلة هذه الدراسة في التعرف على مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة بـ (الأجهزة، البرامج، الأمن، إمكانية الاستخدام) وأثرها على جودة الخدمات المصرفية. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلين التاليين.

- ١- ما مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات في البنوك العاملة في مدينة جدة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ٢- ما هي تصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لمستوى جودة الخدمات المصرفية؟

أهداف وأهمية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية أساساً إلى تحليل اثر خصائص تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة. وينبثق عن هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية، ومنها:

- ١- دراسة مستوى إدراك العاملين لخصائص تكنولوجيا المعلومات في البنوك العاملة في مدينة جدة.
- ٢- قياس مستوى إدراك العاملين لمستوى جودة الخدمات المصرفية في لبنوك العاملة في مدينة جدة.
- ٣- اختبار أثر خصائص تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية في لبنوك العاملة في مدينة جدة.

وتتبع أهمية الدراسة من سعيها إلى تحديد الخصائص المهمة في تكنولوجيا المعلومات والتي من المفترض أن يكون لها الأثر المهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر الشريان الرئيسي لأي منظمة لتحسين موقعها التنافسي، وتعتبر مدينة جدة ثاني اكبر مدينة في المملكة العربية السعودية وتمتاز بحركة اقتصادية نشطة، وتلعب البنوك دورا مهما في تلك الحركة الاقتصادية، وبسبب قلة البحوث الموجهة إلى هذا القطاع فقد جاءت هذه الدراسة لتركز على جانب مهم في عمل البنوك وهو تكنولوجيا المعلومات ودراسة مدى تأثيرها في جودة الخدمة المقدمة. ومن اجل دراسة هذا الأثر تم فحص النموذج النظري من خلال البيانات التي تم جمعها من خلال العينة، وتتبع الأهمية أيضا من أن الدراسة تحاول الحديث عن مشكلة الدراسة من خلال البحث في الأدبيات النظرية ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والخدمات حيث يعتبر ذلك بمثابة الأساس لتطوير نموذج الدراسة والفرضيات للحصول على إجابة لتساؤلات الدراسة. ويعزز أهمية الدراسة كذلك طبيعة العينة التي ركزت عليها الدراسة وهي البنوك العاملة في مدينة جدة ، والتي لها صلات مباشرة بمختلف القطاعات الاقتصادية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، والبرامج، والأمن، وقابلية الاستعمال) على مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات على الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات على الاعتمادية كبعد من أبعاد مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات على الأمان كبعد من أبعاد مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

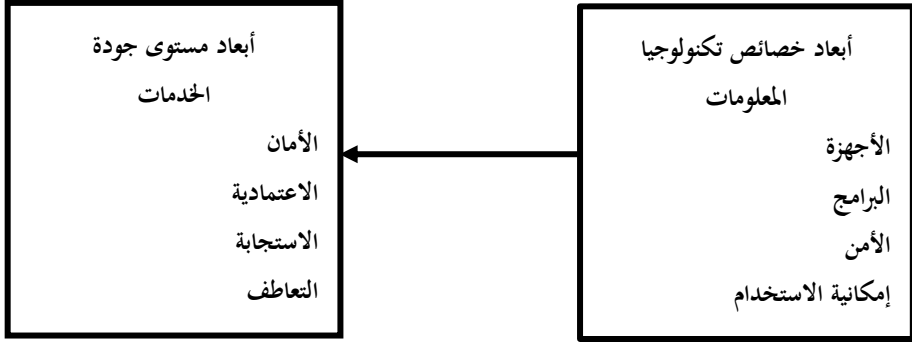
الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات على الاستجابة كبعد من أبعاد مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الفرضية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات على التعاطف كبعد من أبعاد مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

نموذج الدراسة



الشكل رقم (١). نموذج الدراسة.

المصدر: الباحث

متغيرات نموذج الدراسة

المتغير المستقل: خصائص تكنولوجيا المعلومات، ويُشير إلى المكونات المادية والبرمجية للحاسوب أي أجهزة الحواسيب والبرمجيات معاً، وهي بذلك تعني بالمفهوم الواسع جميع مكونات نظم المعلومات في المنظمة، وتتكون من الأبعاد التالية (الحوري، ٢٠٠٤): الأجهزة: الأجزاء والمكونات المادية الملموسة كالحاسبات والأجهزة التكنولوجية والمعدات الملحقة والمستخدم في معالجة البيانات. ومدى كفاءتها في تلبية احتياجات النظم الحالية والمستقبلية وإدارتها في ضوء الخطط المستقبلية للمنظمة. البرامج: مجموعة من التعليمات والأوامر اللازمة لتشغيل المكونات المادية للحاسبة، وكذلك مجموعة البرامج التطبيقية الملائمة لأعمال المنظمة وقابليتها للتحديث ومدى مرونتها وإدارتها. الأمن: هي الوسائل المتخذة للحفاظ على خصوصية المعلومات وتأمين وصولها إلى الأشخاص المخولين بالحصول عليها فقط، وكذلك الإجراءات والتدابير الوقائية المتخذة لصيانة المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة من

الاختراق والعبث وحتى من الكوارث الطبيعية. إمكانية الاستخدام: سهولة التعامل مع الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات وكفاءتها في المساعدة على حل المشاكل وتفاذي الأخطاء التي قد يقع بها المستخدم.

جودة الخدمات: ذلك المنتج الذي يتصف بعدم الملموسية والتلازم (عدم انفصال الخدمة عن مقدمها) وعدم القدرة على تخزينها، والتباين (التعدد والاختلاف)، لاعتمادها على درجة مهارة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، واختلاف أسعارها، وتكاملها مع المنتجات الملموسة عند تقديمها، وعدم القدرة على وضع معايير محددة ومعيارية لقياس درجة جودتها علاوة على ضرورة وجود المستفيد منها عند إنتاجها أو المشاركة في إنتاجها (الهيتمي، ٢٠٠٧). وقد اعتمد (الجوانب الملموسة، الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف) كأبعاد لجودة الخدمة المقدمة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد عرّف (الهوري، ٢٠٠٤: ٤٤) تكنولوجيا المعلومات بأنها التكنولوجيا التي تضم كل أنواع الوسائل والأدوات سواء كانت مرئية أو سمعية أو مكتوبة، يتم من خلالها جمع المعلومات وتخزينها وبنها وتناقلها واسترجاعها، كما تستخدم في تسهيل جميع عمليات المستفيد منها من ذوي المصالح المختلفة وإدارتها سواء أكانت منظمات أو أفراد أو جماعات أو زبائن . وعرّف (السالمي، ٢٠١٠: ١٩) تكنولوجيا المعلومات بأنها كل التقنيات المتطورة التي تُستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها، والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة . ويُنظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أساس أنها تُشير إلى الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات حيث أنها تشمل الأجهزة، قواعد البيانات، الشبكات، البرمجيات، وأدوات أخرى (Turban, 2002). ويُمكننا بتعريف تكنولوجيا

المعلومات على أنها التكنولوجيا التي تضم كل الأجهزة التي يتم من خلالها جمع وتخزين واسترجاع المعلومات (ردايدة، ٢٠٠٨: ٦٢٠) والتي تُسرّع من أداء أعمال المنظمة وعلى مختلف مستوياتها الإدارية (العزام، ٢٠٠٧). وقد أصبحت تكنولوجيا مصدراً مؤثراً للقدرة التنافسية للمنظمات (المصري، ٢٠٠٨)، ومن الفوائد التي تقدمها: السرعة، الثبات، الدقة، والموثوقية (الصباغ، ١٩٩٨؛ العسافين، ٢٠٠٦). و تجعل تكنولوجيا العاملين مرتبطين مع غيرهم من الأفراد والجماعات من داخل وخارج المنظمة بأكثر من وسيلة للاتصال وعليهم أن يختاروا الأنسب لهم بما يمكنهم من إجراء الاتصالات والتعامل مع المعلومات بفعالية (مشرقي، ٢٠٠٤: ٥٧).

جودة الخدمات

عرف (Stewart, 1999) جودة الخدمة على أنها عبارة عن منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهة أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحدده، والخدمات لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً. كما عرفت على أنها ذلك المنتج الذي يتصف بعدم الملموسية والتلازم (عدم انفصال الخدمة عن مقدمها) وعدم القدرة على تخزينها، والتباين (التعدد والاختلاف لاعتمادها على درجة مهارة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، واختلاف أسعارها، وتكاملها مع المنتجات الملموسة عند تقديمها، وعدم القدرة على وضع معايير محددة ومعيارية لقياس درجة جودتها علاوة على ضرورة وجود المستفيد منها عند إنتاجها أو المشاركة في إنتاجها (الهيتمي، ٢٠٠٧). وترتيباً على ما سبق يمكن تعريف الخدمة على أنها نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين، وهذا النشاط متغاير وغير نمطي في الغالب، وينتج ويستهلك في نفس الوقت لذا فهو يتطلب تفاعلاً واتصالاً بالعميل، كما أن ملكيتها لا تتغير ولا يمكن بيعها أو خزنها. وفي ضوء ذلك يمكن استخلاص خصائص الخدمات بما يلي (اليقوبي، ٢٠٠٤): أولاً، عدم الملموسية: (Intangibility) حيث من الصعب تدوق الخدمة

والإحساس بها، ورؤيتها أو شمها أو سماعها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، الأمر الذي يؤدي إلى جعل عملية اختيار وتقييم المستهلك لها عملية صعبة. ثانياً، التلازمية : (عدم إمكانية الفصل) Inseparability حيث تشير التلازمية هنا إلى درجة الارتباط بين الخدمة والشخص الذي يقدمها، كما أنها تكون ملازمة للزبون الذي تقدم له، وهذا على النقيض تماماً من حالة إنتاج وبيع السلع، فالسلع تنتج وتباع وتستهلك، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك، فالنقدية والاستهلاك في الخدمة متزامنان خلافاً للسلعة التي يمكن أن تنتج وتباع في وقت ومكان معينين، واستهلاكها في وقت ومكان آخرين غير مكان العمل الذي قام بإنتاجها. ومن الجدير بالذكر تأثر المستهلك بالجوانب المشتركة كافة في عملية تقديم الخدمة، وإمكانية تأثر جودة الخدمة بمقدمها ومهاراته واستعداده ووقت تقديمها أيضاً. ثالثاً، عدم التجانس : Variability وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات، وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان، فالخدمة تتنوع تنوعاً كبيراً اعتماداً على مقدم الخدمة، وعلى حالة مقدمها وما قد يكون عليه من تعب وقت تقديم الخدمة. رابعاً، الفنائية: (عدم القابلية للتخزين) Perishability الخدمة لا يمكن تخزينها، ففي حالة عدم استهلاكها فإنها تختفي وتختفي معها مرحلة تحقيق الربح، فالمقعد الخالي في الطائرة في رحلة معينة لا يمكن تخزينه أو الاستفادة منه في رحلة قادمة. وأخيراً، مشاركة العميل في أداء الخدمة Customer Involvement ويتطلب أداء الخدمة في كثير من الحالات حضور العميل أثناء تقديمها فهو يتدخل في أحيان كثيرة في طلب الخدمة حسب الحاجة والمزاج، ويتدخل في توقيت وطريقة تقديم الخدمة، والرقابة عليها بسبب حضوره ومشاركته في تقديم الخدمة.

مفهوم الجودة

عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة جودة الخدمة على أنها مجموعة السمات والخصائص الكلية للمنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستفيدين (Carol et. al.,1994). أما (Stewart ,1999) فقد عرفها بأنها حكم اتجاهاً شامل نحو تفوق الخدمة، رغم أن الطبيعة الدقيقة لهذا

الاتجاه غير متفق عليها. وترتيباً على ما سبق يمكن اعتبار الجودة مفهوم متعدد الجوانب، فهو يتعلق أحياناً بتوفر مواصفات معينة في الخدمة، وأحياناً قدرة الخدمة على تلبية احتياجات الزبون، وأحياناً أخرى تخضع لأدراك العميل لمدى قدرة الأداء الفعلي للخدمة أو على تحقيق توقعاته منها، وهذا المفهوم معقد يخضع لجوانب متعددة تبعاً لخبرة ومعرفة وتوقعات العميل، كما تخضع لظروف تقديم الخدمة أيضاً. وتسعى المنظمات جاهدة للاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها. أن جودة الخدمة تؤثر على نوايا الشراء للخدمة من قبل العملاء الحاليين والمحتملين (الجدد). وقد أكدت بحوث التسويق في هذا الصدد، أن العميل غير الراضي عن الخدمة قد ينقل خبرته السيئة عن المنظمة التي تعامل معها، إلى عملاء آخرين (العنزي، ٢٠٠٢).

قياس جودة الخدمة

لقد ظهرت العديد من المداخل لقياس جودة الخدمة مثل مدخل النتائج والعمليات (Blanchard and Galloway, 1994). مدخل أبعاد وعناصر جودة الخدمة (Gronroos, 1988). نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقعات: (SERVQUAL MODEL)، مقياس الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة: SERVPERF، وقدم الباحثان (Cronin and Taylor, 1992) نموذج جديد يقوم على فكرة مبسطة، وهي أن جودة الخدمة يجب قياسها بطريقة لا تختلف عن قياس الاتجاهات، ومن ثم فإن القياس يجب أن ينصب فقط على اتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة، وقد استخدم الباحثان في نموذجهما الجديد نفس الأبعاد الخمسة التي استخدمت في نموذج SERVQUAL وهي (إدريس، ١٩٩٦):

الجوانب الملموسة (Tangible): وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة.

الثقة والاعتمادية (Reliability): وتتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقا للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء). الاستجابة (Responsiveness): ويعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة.

الضمان (Assurance): ويعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة، وقدرتهم على كسب ثقة العملاء.

التعاطف (Empathy): ويعكس العناية بالجمهور أو العملاء، والاهتمام الشخصي لكل فرد. وثبت نجاح هذا النموذج في تفسير الجودة الشاملة المدركة للخدمة موضوع القياس (إدريس، ١٩٩٦) لذا سيتم استخدامه في هذه الدراسة .

الدراسات السابقة

أجرى (الجداية، ٢٠٠٨)، دراسة بعنوان مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية المساهمة العامة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلاقة ما بين هذه الأدوات والأداء التنظيمي. وكان من أهم نتائج الدراسة أن ما نسبته (٨٢٪) من الشركات الصناعية الأردنية يتوفر فيها قسم للحاسب الآلي، وأن (٩٣٪) من المديرين يستخدمون الحاسب في أداء أعمالهم كما تبين أن (٦٢٪) من أجهزة المديرين مربوطة بالانترنت ولكن (٧٩٪) من هذه الشركات لا يوجد فيها رابط داخلي لأجهزة الحاسوب بين الأفراد وبين الدوائر والأقسام.

أجرى (الكسابية، ٢٠٠٧) دراسة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية . وقد هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية خلال الفترة (١٩٩٦-٢٠٠٥) وقد تم قياس متغيرات تكنولوجيا المعلومات في

المؤسسة سنوياً في ضوء عدة مؤشرات، وخلصت الدراسة إلى نتائج مهمة ومنها: حصول تحسن في جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات مع اختلاف في نسب التحسن في المؤسسة خلال السنوات (١٩٩٦ - ٢٠٠٥). كما تبين انه توجد علاقة ارتباطية معنوية بين كل من حجم الاستثمار، الأجهزة، البرمجيات، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي باستثناء هدف العائد على الكلفة، كما توجد علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

وأجرى (البحيصي، ٢٠٠٦) دراسة بعنوان تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال/ دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. هدفت الدراسة إلى محاولة استطلاع اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في المنشآت الفلسطينية، تكون مجتمع الدراسة من مدراء الشركات التي تعمل في القطاعات الاقتصادية (التجارية والصناعية، قطاع المقاولات، قطاع الخدمات، والقطاع الزراعي). وتوصلت الدراسة إلى أن النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلسطينية يعكس بكل وضوح قدر ضئيل من الأثر لهذه التكنولوجيا على عملية اتخاذ القرارات في هذه الشركات.

وبيّن (الكساسبة، ٢٠٠٤) في دراسته دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير تقنيات المعلومات المستخدمة في الشركات المبحوثة، وقدرات تكنولوجيا المعلومات على العمليات التي تتم إعادة هندستها بغية بناء نموذج للدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة. أوضحت الدراسة إن العمليات التي تتم إعادة هندستها (المتغير التابع) ترتبط بالمتغيرات المستقلة (قواعد البيانات المشتركة، برمجيات العمل الجماعي، والنظم الخبيرة). وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فقد استوحى الباحث نموذجاً لدور تكنولوجيا

المعلومات في إعادة الهندسة في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.

دراسة (المبيريك، ٢٠٠٤) تحت عنوان دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية، وقد استعانت بمقياس SERVPERF في إجراء استطلاع ميداني. وكان من أهم نتائج الدراسة هو الانطباع الايجابي عن الجودة الكلية للخدمة المصرفية النسائية، ووجود علاقة ارتباطيه طردية بين أربعة من أبعاد المقياس بمستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

دراسة (معلا، والطائي، ٢٠٠٣) بعنوان: تقييم السياح العرب لجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق العاملة في الأردن: دراسة ميدانية تحليلية. هدفت الدراسة إلى معرفة تقييم السائحين العرب لجودة الخدمة الفندقية المقدمة لهم من قبل الفنادق العاملة في الأردن. توصلت الدراسة إلى أن تقييم السائحين العرب لمستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة لهم من قبل الفنادق العاملة في الأردن والتي تعاملوا معها كان سلبيا. كما توصلت الدراسة إلى أن تفاوت المعايير التي يستخدمها السائحون عند تقييمهم لجودة الخدمات الفندقية له دلالات مهمة فيما يتعلق بتحديد الأولويات بالنسبة لمجالات تطوير الخدمات الفندقية. إذ تعد الأهمية النسبية دليلا على درجة الأولوية التي يجب أن توليها إدارة الفندق لكل بعد من أبعاد الجودة مما يجعل عملية التطوير مجدية واقتصادية.

دراسة (الشميمري، ٢٠٠١): جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية هدفت الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة البريدية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مستخدميها وباستخدام مقياس جودة الخدمة المعتمد والمختبر عالميا وهو مقياس SERVPERF، تضمنت الاستبانة أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). أظهرت النتائج وجود بعض جوانب القصور في أداء الخدمة البريدية عن الوفاء بحاجات

ومتطلبات المستخدمين، كما أكدت النتائج إمكانية الوثوق بمقياس SERVPERF في تحديد أبعاد الخدمة البريدية. في دراسة أجراها (Linderman, et. al., 2004) بعنوان دمج ممارسات إدارة الجودة بعمليات خلق وإدارة المعرفة هدفت الدراسة إلى بيان أثر عملية دمج ممارسات إدارة الجودة وعمليات خلق وإدارة المعرفة على عملية تحسين مستوى الأداء. وكشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين عمليتي دمج إدارة الجودة وخلق المعرفة وبين تحسين مستوى الأداء. دراسة (Taylor and Baker, 1994) بعنوان: تقييم العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا العملاء على شكل نوايا الشراء. لقد استهدفت هذه الدراسة فحص طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا العميل في شكل نوايا الشراء، وقد شملت الدراسة أربع خدمات هي الاتصالات والنقل ومكافحة الآفات الضارة والرعاية الصحية. وقد توصلت الدراسة إلى جودة الخدمات المقدمة للعملاء و إلى أن حالة الرضا تتوسط العلاقة ما بين جودة الخدمة ونوايا الشراء، أي أن المستويات العالية من نوايا الشراء تنتج عن مستويات جودة الخدمة والرضا. وقد أوضحت الدراسة ضرورة إدراك المديرين هذه النتيجة واستخدامها في خططهم الاستراتيجية.

قدم (Strasser 2004) دراسة عن تأثير استثمار تقنية المعلومات وإدارة تقنية المعلومات على الأداء العام للمنظمة في الوكالات الاتحادية، وهدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وإدارة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي ككل في خمس وكالات حكومية في أمريكا شملت إدارة الأمن الاجتماعي، إدارة الملاحة الجوية الفيدرالية، وكالة حماية البيئة، خدمة الدخل الحكومي الداخلي، خدمة الهجرة ومنح الجنسية. وقد أجرت هذه الدراسة مقارنة بين المتغيرات المستقلة وهي (الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات) و (كفاءة إدارة تكنولوجيا المعلومات) مع (الأداء الكلي للوكالة). توصلت الدراسة إلى إن علاقة الأداء بالإدارة أعلى من علاقة الأداء بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وإن إدارة تكنولوجيا المعلومات أهم بكثير بالنسبة للوكالات الفيدرالية من استثمار تكنولوجيا المعلومات

منهجية الدراسة

تقوم هذه الدراسة على أساس استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على الدراسة الميدانية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام هذه الدراسة، فيما يتعلق بالجانب النظري تم الرجوع إلى الكتب والرسائل الجامعية والمراجع والدوريات وذلك لتغطية الجانب النظري من البحث، وقد تم تطوير استبانة لجمع المعلومات والبيانات من مصادرها الولية في مجتمع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة والبالغ عددها (٢٢)، وتم اختيار جميع هذه البنوك، وتم توزيع الاستبانات على أفراد عينة مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية حيث تم توزيع (٤١٨) استبانة، وتم استعادة (٣٣٩) استبانة أي ما نسبته (٨١,١٪) من حجم مجتمع الدراسة، واستبعدت (٣) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٣٣٦) استبانة، مشكلة بذلك ما نسبته (٨٠,٤٪) من مجتمع الدراسة وهي نسبة صالحة لأغراض البحث العلمي.

أداة الدراسة

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بخصائص تكنولوجيا المعلومات، وفاعلية الاتصال الإداري، وانسجاماً مع أهداف الدراسة ولغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، فقد تم تطوير استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: ويتكون من (٢٠) فقرة تقيس متغير الدراسة المستقل خصائص تكنولوجيا المعلومات، وتم كذلك تطوير هذا الجزء بالاعتماد على دراسة (عيسان والعاني، ٢٠٠٨؛ الجداية، ٢٠٠٨؛ الكساسبة، ٢٠٠٧؛ البحيصي، ٢٠٠٦)، حيث تم تعديله ليتناسب وطبيعة مهام العاملين في مجتمع الدراسة، ويتضمن أربعة أبعاد فرعية لقياس خصائص تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في: (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال).

الجزء الثاني: ويتكون من (٢٢) فقرة تقيس متغير الدراسة التابع جودة الخدمات المصرفية، هذا الجزء بالاعتماد على دراسة (مدالله، ٢٠١٠). وقد تم قياس الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والإجابة عليها كالاتي: (٥) دائماً، (٤) غالباً، (٣) أحياناً، (٢) نادراً، (١) أبداً على الإطلاق).

صدق أداة الدراسة

لقد تم عرض الاستبانة على (١٢) محكماً من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات من تخصصات الإدارة ونظم المعلومات، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، وتم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها.

ثبات أداة الدراسة

جرى التأكد من ثبات الأداة عن طريق معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي للمتغير المستقل والتابع ولأبعادهما، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة لمقدرته على إعطاء نتائج متوافقة لردود المبحوثين تجاه فقرات الاستبانة. وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0 - 1)، وتكون مقبولة إحصائياً إذا زادت عن (60%) عندها تكون مصداقية الأداة جيدة ويمكننا تعميم النتائج (Nunnally, 1978)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (1) الآتي:

الجدول رقم (1). قيم معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بُعد من أبعاد الدراسة.

Cronbach's Alpha	معامل الثبات		البعد
	تسلسل الفقرات	Test-Retest	
٠,٨٥	٠,٨٦	٥-١	الأجهزة
٠,٨٤	٠,٨٦	١٠-٦	البرمجيات
٠,٨٦	٠,٨٧	١٥-١١	الأمن
٠,٨٧	٠,٨٩	٢٠-١٦	قابلية الاستعمال
٠,٨٨	٠,٩٠	٢٥-٢١	الجوانب الملموسة
٠,٨٦	٠,٨٩	٢٩-٢٦	الامان
٠,٨٩	٠,٩٢	٣٣-٣٠	الاعتمادية
٠,٨٤	٠,٨٧	٣٨-٣٤	الاستجابة
٠,٨٧	٠,٨٨	٤٢-٣٩	التعاطف

المعالجة الإحصائية

استخدمت الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

١- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٢- حساب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

٣- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

الإجابة عن أسئلة الدراسة

لإجابة على أسئلة الدراسة فقد احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما ان قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (٣,٥) فيكون مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢,٥) - (٣,٤٩) فإن مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة يكون متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي (٢,٤٩) فما دون فإن مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة يكون منخفضاً.

الإجابة عن السؤال الأول: ما مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات في البنوك العاملة في مدينة جدة؟

الجدول رقم (٢). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات العاملين في المعلومات لخصائص تكنولوجيا المعلومات

تسلسل الفقرات	أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
٥-١	الأجهزة	٤,٣٠	٠,٥٣	٢	مرتفع
١٠-٦	البرمجيات	٤,٢٦	٠,٥٨	٣	مرتفع
١٥-١١	الأمن	٤,٣١	٠,٥٢	١	مرتفع
٢٠-١٦	قابلية الاستعمال	٤,١١	٠,٥٥	٤	مرتفع
٢٠-١	المتوسط الكلي	٤,٢٥	٠,٥١	-	مرتفع

يتبين من الجدول (٢) أن المتوسط العام لأبعاد تكنولوجيا المعلومات بلغ (٤,٢٥)، وهذا يعني أن تصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لخصائص تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى مرتفع.

وبتحليل أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات، يتضح أن الأمن احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣١)، وانحراف معياري (٠,٥٢)، يليه بُعد الأجهزة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٠)، وانحراف معياري (٠,٥٣)، يليه بُعد البرمجيات بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٦)، وانحراف معياري (٠,٥٨)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد قابلية الاستعمال بمتوسط حسابي بلغ (٤,١١)، وانحراف معياري (٠,٥٥). وهذا يدل على أن العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة، لديهم تصور عالي بأهمية توفير الأمن للأجهزة والبرمجيات على حد سواء، وذلك لأهمية هذا الجانب خاصة في الوقت الحالي، حيث أصبحت هناك حرب للمعلومات والتكنولوجيا وأهمية المحافظة عليها من الاختراق والسرقة والتخريب. وان العاملين في هذه الوحدات يتصورون بان هناك حاجة

للوصول إلى مستويات عالية من الاستعداد على استعمال هذه التكنولوجيا وبأكثر دقة.
الإجابة عن السؤال الثاني: ما هو مستوى تصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لأبعاد جودة الخدمات المصرفية؟

الجدول رقم (٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لأبعاد جودة الخدمات المصرفية

تسلسل الفقرات	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
٢١-٢٥	الجوانب الملموسة	٣,٩٣	٠,٦٩	١	مرتفع
٢٦-٢٩	الأمان	٣,٧٧	٠,٧٦	٤	مرتفع
٣٠-٣٣	الاعتمادية	٣,٨٢	٠,٧٢	٣	مرتفع
٣٤-٣٨	الاستجابة	٣,٩١	٠,٦٥	٢	مرتفع
٣٩-٤٢	التعاطف	٣,٦٣	٠,٧٤	٥	مرتفع
٢١-٤٢	المتوسط الكلي	٣,٨١	٠,٥٦	-	مرتفع

يظهر من الجدول (٣) أن المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات المصرفية بلغ (٣,٨١)، وهذا يعني أن تصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لأبعاد جودة الخدمات المصرفية ذات مستوى مرتفع.

وبتحليل أبعاد جودة الخدمات المصرفية ، يتضح أن الجوانب الملموسة احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٦٩)، يليه بعد الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩١)، وانحراف معياري (٠,٦٥)، يليه بعد الاعتمادية للاتصال بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٢)، وانحراف معياري (٠,٧٢)، يليه بعد الأمان بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٧)، وانحراف معياري (٠,٧٦)، وفي المرتبة

الأخيرة جاء بعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٧٤). ويُعزى ذلك لأهمية التركيز على الجوانب الملموسة والتي تعتبر إحدى الآليات الهامة لتعزيز جودة الخدمات المصرفية ، كذلك المركز الذي ترغب في الوصول إليه في تقديم الخدمة للزبائن، والاعتماد على الأجهزة في نشر ونقل المعلومات. ويُعزى سبب كون المتوسطات الحسابية لأبعاد العامل المستقل (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) مرتفعة، لان العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لديهم إدراك عالي بأهمية استخدام الأجهزة التكنولوجية المتطورة والبرمجيات الحديثة في معظم الأعمال اليومية للبنوك، وحتى في الحالات الخاصة لبعض الأعمال الغير روتينية والتي تتطلب إيجاد الحلول الجذرية والخاصة واتخاذ القرارات بسرعة لتفادي حصول المشاكل، وكذلك شعور العاملين في هذه الوحدات بأهمية المحافظة على امن الأجهزة والمعلومات والبيانات وقابليتهم على توفير الأمن والحماية لها من العبث والتخريب والسرقة، وقابليتهم على استخدام الأجهزة الحديثة في مجال التكنولوجيا ومواكبة التطورات السريعة والكبيرة في مثل استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات لتسريع وتسهيل من أداء العمل اليومي.

اختبار الفرضيات

الجدول رقم (٤). نتائج تحليل التباين للأنحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

المتغير التابع	درجات الحرية	قيمة R ² معامل التحديد التراكمي %	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
جودة الخدمات المصرفية	(٣٣١، ٤)	%٤٩	٤٩,١١٥	١٢,٢٧٩	*٧٨,٥٧٧	٠,٠٠٠
الجوانب الملموسة	(٣٣١، ٤)	%٤٨	٤٦,١٩٠	١١,٥٤٨	*٧٦,٤٨٨	٠,٠٠٠
الأمان	(٣٣١، ٤)	%٤٠	٤٨,٦٩٤	١٢,١٧٤	*٥٤,٣٠٤	٠,٠٠٠
الاعتمادية للاتصال	(٣٣١، ٤)	%٤٠	٤٥,٦٦٧	١١,٤١٧	*٥٥,٨٢٤	٠,٠٠٠
الاستجابة	(٣٣١، ٤)	%٤٩	٤٩,٦٠٦	١٢,٤٠١	*٨٠,٧٨٨	٠,٠٠٠
التعاطف	(٣٣١، ٤)	%٣٩	٥٧,٥٠١	١٤,٣٧٥	*٥٢,٤٣٧	٠,٠٠٠

* دالة إحصائية على مستوى (٠,٠١) ($\alpha \leq 0,01$)

يوضح الجدول رقم (٤) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (٠,٠١) ($\alpha \leq 0,01$) ودرجات حرية (٤، ٣٣١)، حيث إن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات تفسر (%٤٩) من التباين في (جودة الخدمات المصرفية)، و (%٤٨) من التباين في بُعد (الجوانب الملموسة)، و (%٤٠) من التباين في بُعد (الأمان)، و (%٤٠) من التباين في بُعد (الاعتمادية)، و (%٤٩) من التباين في بُعد (الاستجابة)، و (%٣٩) من التباين في بُعد (التعاطف)، وجميع هذه المؤشرات تؤكد دور وأثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في تفسير الأبعاد التابعة لجودة الخدمات المصرفية. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (٥). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

مستوى دلالة قيمة المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات	t
*٤,٠٩٣	٠,٢١٤	٠,٠٥٤	٠,٢٢٢	الأجهزة	٠,٠٠٠
*٤,٢٨٢	٠,٢٣١	٠,٠٥١	٠,٢٢٠	البرامج	٠,٠٠٠
*٤,٠٥٨	٠,١٩٠	٠,٠٥٩	٠,٢٣٨	الأمن	٠,٠٠٠
*٥,٤٦٣	٠,٢٥٧	٠,٠٥٠	٠,٢٧٤	قابلية الاستعمال	٠,٠٠٠

* دالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0,01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (٥)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) لها تأثير في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٤,٠٩٣، ٤,٢٨٢، ٤,٠٥٨، ٥,٤٦٣) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، واستبدالها بالفرضية القائلة: انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (٦). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بجودة

الخدمات المصرفية من خلال أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات كمتغيرات مستقلة

مستوى دلالة t*	قيمة t المحسوبة	قيمة R ²	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
		معامل التحديد	
		التراكمي %	
٠,٠٠٠	*٦,٠٠٢	٪٣٣	قابلية الاستعمال
٠,٠٠٠	*٥,٧٨٤	٪٤٣	البرامج
٠,٠٠٠	*٤,٩٣٢	٪٤٦	الأجهزة
٠,٠٠٠	*٤,٤٢٦	٪٤٩	الأمن

* دالة إحصائية على مستوى (٠,٠١ ≤ α)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، كما يتضح من الجدول رقم (٦) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد قابلية الاستعمال قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٣٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد البرامج حيث فسر مع بُعد قابلية الاستعمال (٤٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الأجهزة حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٤٦٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد الأمن حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤٩٪) من التباين في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة كمتغير تابع.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥ ≤ α) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، والأمن، وقابلية

الاستعمال) في الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (٧). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في الجوانب

المعلومات	أبعاد خصائص تكنولوجيا	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة المحسوبة	مستوى دلالة t
الأجهزة		٠,١٦٠	٠,٠٥٣	٠,١٥٨	*٣,٠٠١	٠,٠٠٣
البرامج		٠,٢٢٦	٠,٠٥٠	٠,٢٤٣	*٤,٤٨٥	٠,٠٠٠
الأمن		٠,٣١٠	٠,٠٥٨	٠,٢٥٤	*٥,٣٨٨	٠,٠٠٠
قابلية الاستعمال		٠,٢٤٣	٠,٠٤٩	٠,٢٣٣	*٤,٩١٧	٠,٠٠٠

* دالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0,01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (٧)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) لها تأثير في الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٣,٠٠١، ٤,٤٨٥، ٥,٣٨٨، ٤,٩١٧) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، واستبدالها بالفرضية القائلة: انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (٨). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالجوانب الملموسة من خلال أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات كمتغيرات مستقلة.

مستوى دلالة t*	قيمة t المحسوبة	قيمة R ²	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
معامل التحديد التراكمي %			
٠,٠٠٠	*٦,٣٧٤	٪٣٣	الأمن
٠,٠٠٠	*٥,٨٧٣	٪٤١	قابلية الاستعمال
٠,٠٠٠	*٤,٥٨٧	٪٤٧	البرامج
٠,٠٠٠	*٣,٧٩٤	٪٤٨	الأجهزة

* دالة إحصائية على مستوى (٠,٠١) $(\alpha \leq 0,01)$.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة ، كما يتضح من الجدول رقم (٨) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد الأمن قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٣٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد قابلية الاستعمال حيث فسر مع بُعد الأمن (٤١٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد البرامج حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٤٧٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد الأجهزة حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤٨٪) من التباين في الجوانب الملموسة في جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$ لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (٩). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الأجهزة	٠,٢٧٧	٠,٠٦٥	٠,٢٤١	*٤,٢٥٢	٠,٠٠٠
البرامج	٠,١٨٧	٠,٠٦٢	٠,١٧٧	*٣,٠٣٣	٠,٠٠٣
الأمن	٠,٢٠٨	٠,٠٧٠	٠,١٥١	*٢,٩٧٠	٠,٠٠٣
قابلية الاستعمال	٠,٢٧٣	٠,٠٦٠	٠,٢٣٢	*٤,٥٣٩	٠,٠٠٠

* دالة إحصائياً على مستوى (٠,٠١) $(\alpha \leq 0,01)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (٩)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، البرامج، الأمان، وقابلية الاستعمال) لها تأثير في الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٤,٢٥٢، ٣,٠٣٣، ٢,٩٧٠، ٤,٥٣٩) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$. ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$ لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمان، وقابلية الاستعمال) في الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، واستبدالها بالفرضية القائلة: انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$ لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمان، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١٠). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالأمان من خلال أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة	قيمة R ²	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
---------------------------------------	---------------------	-----------------	----------------

التنبؤ	معامل التحديد التراكمي %		
قابلية الاستعمال	٪٢٨	*٥,٨٦٣	٠,٠٠٠
الأجهزة	٪٣٥	*٥,٠١٨	٠,٠٠٠
البرامج	٪٣٨	*٣,٤٧٢	٠,٠٠٠
الأمن	٪٣٩	*٣,٢٦١	٠,٠٠٠

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0,01$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في جدول (١٠)، كما يتضح من الجدول رقم (١٠) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد قابلية الاستعمال قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٢٨٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الأجهزة حيث فسر مع بُعد قابلية الاستعمال (٣٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد البرامج حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٨٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد الأمن حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٣٩٪) من التباين في الأمان كمتغير تابع.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١١). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في

الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة

مستوى دلالة	قيمة المحسوبة	Beta	الخطأ	B	أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات
t					المعيارى

الأجهزة	٠,٢٣٠	٠,٠٦٢	٠,٢٠٩	*٣,٧٠٠	٠,٠٠٠
البرامج	٠,٢٤١	٠,٠٥٩	٠,٢٣٨	*٤,١٠٩	٠,٠٠٠
الأمن	٠,١٩٩	٠,٠٦٧	٠,١٥٠	*٢,٩٧١	٠,٠٠٣
قابلية الاستعمال	٠,٢٣٦	٠,٠٥٧	٠,٢٠٩	*٤,١٠٤	٠,٠٠٠

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0,01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١١)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، والبرامج، والأمن، وقابلية الاستعمال) لها تأثير في الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٣,٧٠، ٤,١٠٩، ٢,٩٧١، ٤,١٠٤) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، واستبدالها بالفرضية القائلة: أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١٢). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالاعتمادية من خلال أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	معامل التحديد التراكمي %	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t *
البرامج	٪٢٩	*٥,٢١٠	٠,٠٠٠
قابلية الاستعمال	٪٣٦	*٤,٥٩٦	٠,٠٠٠
الأجهزة	٪٣٩	*٣,٩٩٤	٠,٠٠٠

الأمن	٤٠٪	*٣,١٩٧	٠,٠٠٢
-------	-----	--------	-------

* دالة إحصائياً على مستوى (٠,٠١ α)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، كما يتضح من الجدول رقم (١٢) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد البرامج قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٢٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد قابلية الاستعمال حيث فسر مع بُعد البرامج (٣٦٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الأجهزة حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد الأمن حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤٠٪) من التباين في الاعتمادية كمتغير تابع.

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١٣). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة

أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الأجهزة	٠,١٣٣	٠,٠٥٤	٠,١٢٨	*٢,٤٦٢	٠,٠١٤
البرامج	٠,٢٦٨	٠,٠٥١	٠,٢٨٢	*٥,٢٦١	٠,٠٠٠
الأمن	٠,٢٣١	٠,٠٥٨	٠,١٨٥	*٣,٩٧٥	٠,٠٠٣

قابلية الاستعمال	٠,٣١٨	٠,٠٥٠	٠,٢٩٩	*٦,٣٩٠	٠,٠٠٠
------------------	-------	-------	-------	--------	-------

* دالة إحصائياً على مستوى (٠,٠١) $(\alpha \leq 0,01)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٣)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) لها تأثير في الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٢,٤٦٢، ٥,٢٦١، ٣,٩٧٥، ٦,٣٩٠) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$. ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$ لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، واستبدالها بالفرضية القائلة: انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) $(\alpha \leq 0,05)$ لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١٤). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالاستجابة من خلال أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد التراكمي %	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
قابلية الاستعمال	٪٣٥	*٧,٢٦٠	٠,٠٠٠
البرامج	٪٤٦	*٦,٩٩١	٠,٠٠٠
الأمن	٪٤٩	*٤,٢٢٨	٠,٠٠٠
الأجهزة	٪٤٩	*٢,٧٤٦	٠,٠٠٩

* دالة إحصائياً على مستوى (٠,٠١) $(\alpha \leq 0,01)$

و عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة ، كما يتضح من الجدول رقم (١٤) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد قابلية الاستعمال قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٣٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد البرامج حيث فسر مع بُعد قابلية الاستعمال (٤٦٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الأمن حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٤٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد الأجهزة حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤٩٪) من التباين في الاستجابة كمتغير تابع.

الفرضية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١٥). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في

التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة

أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t الحسوبة	مستوى دلالة t
الأجهزة	٠,٣١٣	٠,٠٧٢	٠,٢٤٨	*٤,٣٤٢	٠,٠٠٠
البرامج	٠,١٧٨	٠,٠٦٨	٠,١٥٤	*٢,٦١٣	٠,٠٠٩
الأمن	٠,٢٤٠	٠,٠٧٨	٠,١٥٨	*٣,٠٩٤	٠,٠٠٢
قابلية الاستعمال	٠,٣٠٢	٠,٠٦٦	٠,٢٣٤	*٤,٥٤٤	٠,٠٠٠

* دالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0,01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٥)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، والبرامج، والأمن، وقابلية الاستعمال) لها تأثير في التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (٤,٣٤٢، ٢,٦١٣، ٣,٠٩٤، ٤,٥٤٤) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، واستبدالها بالفرضية القائلة: أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة.

الجدول رقم (١٦). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالتعاطف

من خلال أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات كمتغيرات مستقلة

مستوى دلالة t*	قيمة t المحسوبة	قيمة R ²	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
٠,٠٠٠	*٥,٠١٤	٢٧%	قابلية الاستعمال
٠,٠٠٠	*٤,٩٧٣	٣٤%	الأجهزة
٠,٠٠٠	*٣,٨٦٣	٣٨%	الأمن
٠,٠٠٦	*٢,٩١٩	٣٨%	البرامج

* دالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0,01$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات

(الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) في القدرة على تنفيذ محتوى الرسالة كُبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة ، كما يتضح من الجدول رقم (١٦) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد قابلية الاستعمال قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (٢٧٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الأجهزة حيث فسر مع بُعد قابلية الاستعمال (٣٤٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الأمن حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٨٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد البرامج حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٣٨٪) من التباين في التعاطف كمتغير تابع.

مناقشة النتائج

١- أن تصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لخصائص تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) جاءت بمستوى مرتفع وقد يُعزى ذلك لتركيز إدارات البنوك المبحوثة على توفير أفضل الخصائص لتكنولوجيا المعلومات في بنوكها حيث تعتبر إحدى الآليات الهامة لتعزيز جودة الخدمات المصرفية، كذلك المركز الذي ترغب في الوصول إليه في تقديم الخدمة للزبائن. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الكساسبة التي أشارت إلى حصول تحسن في جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات، إلا أنها تختلف مع نتائج دراسة البحيصي (٢٠٠٦) التي أشارت نتائجها إلى النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلسطينية.

٢- أن تصورات العاملين في البنوك العاملة في مدينة جدة لمستوى جودة الخدمات المصرفية (الجوانب الملموسة، الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، وقد يعزى ذلك إلى أن تصور المبحوثين لتوفر مستوى متقدم من خصائص تكنولوجيا المعلومات المتوافرة في بنوكهم لا بد وأن تنعكس ايجابياً على مستوى جودة الخدمات المصرفية، وربما أيضا من واقع خبراتهم العملية ومقارناتهم

لمستوى جودة خدمات بنوكهم المصرفية مع الخدمات المصرفية المعيارية. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة المبيريك (٢٠٠٤) التي أشارت إلى الانطباع الإيجابي عن الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

٣- دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، البرامج، الأمن، وقابلية الاستعمال) كأبعاد لخصائص تكنولوجيا المعلومات لها تأثير في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة. يمكن تفسير هذه النتيجة بأن تجسيد تطبيق الخصائص الحديثة للأبعاد تكنولوجيا المعلومات الموجودة في البنوك المبحوثة نتج عنها تحسن كبير في مستوى جودة الخدمات المصرفية. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتائج دراسة الكساسبة (٢٠٠٦) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه معنوية بين كل من حجم الاستثمار، الأجهزة، البرمجيات، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

٤- دلت النتائج أن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات الفرعية جميعها لها تأثير في الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، وتفسر هذه النتيجة أن توفر خصائص حديثة لتكنولوجيا المعلومات لا بد وأن ينعكس إيجاباً المعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة المصرفية، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة الشميمري (٢٠٠١) حيث أظهرت النتائج وجود بعض جوانب القصور في أداء الخدمة البريدية عن الوفاء بحاجات ومتطلبات المستخدمين

٥- دلت النتائج أن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات الفرعية جميعها لها تأثير في الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة، يمكن اعتبار هذه النتيجة منطقية كون توفر خصائص تكنولوجيا معلومات حديثة ومتقنه من الصعب اختراقها تنعكس إيجاباً على شعور العملاء بالأمان على المعلومات المتعلقة بتعاملاتهم المالية والتي تعتبر مهمة وذات خصوصية يجب حمايتها.

٦- دلت النتائج أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات الفرعية جميعها لها تأثير في الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية

في البنوك العاملة في مدينة جدة، وتفسر هذه النتيجة أن المستوى المرتفع لخصائص تكنولوجيا المعلومات جسد أداء الخدمة وفقا للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء)، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتائج دراسة المبيريك (٢٠٠٤) التي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين أربعة من أبعاد المقياس بمستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

٧- دلت النتائج أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات الفرعية جميعها لها تأثير في الاستجابة كُبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة. وتفسر هذه النتيجة أن المستوى المرتفع لخصائص تكنولوجيا المعلومات نتج عنه استعداد العاملين في البنوك المبحوثة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة.

٨- دلت النتائج أن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات الفرعية جميعها لها تأثير في القدرة على التعاطف كُبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في مدينة جدة. ويعزى ذلك إلى أن خصائص تكنولوجيا المعلومات سهلت على موظفي البنوك العناية بالجمهور أو العملاء، والاهتمام الشخصي لكل فرد منهم.

التوصيات

في ضوء ما تقدم من نتائج فإن الدراسة توصي بما يلي:

١- دلت النتائج على وجود أثر لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية ، لذا يجب على البنوك العاملة العمل على:

أ) زيادة استخدام الوسائل التكنولوجية في الاتصالات كونها تحقق الدقة والسهولة المناسبة والسرعة في إيصال المعلومات والبيانات المهمة في إدارة العمل اليومي.

ب) تطوير الشبكات الالكترونية داخل البنوك وعلى كافة المستويات الإدارية وذلك لتكون جميع القوانين والأوامر والتعليمات الخاصة بالعمل متاحة لجميع العاملين.

ج) تطوير قواعد البيانات الخاصة بالعمل والموظفين لكي تلبي طموحات وحاجات العمل وبشكل سريع ودقيق.

د) إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف المستويات الإدارية لتدريبهم على التعامل الفعال مع التكنولوجيا المتطورة وزيادة جودة وفعالية تقديم الخدمة.

٢- توجيه اهتمام إدارات البنوك المبحوثة نحو تبني خصائص جديدة مهمة في تكنولوجيا المعلومات مثل برمجيات تكامل نظم معلومات البنك مع نظم معلومات المنظمات الأخرى (الشركاء، العملاء، المنافسون).

٣- توصي الدراسة بضرورة أن تمتد الدراسة لتشمل أبعاد أخرى في خصائص تكنولوجيا المعلومات لم تتناولها الدراسة مثل جودة النظام، جودة المعلومات، ودراسة التأثير الفردي والتأثير الجماعي، والتأثير التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة، وان تتوجه الدراسات المستقبلية إلى شمول عينة أكبر ومن كافة الأطراف المعنية بجودة الخدمة مثل العملاء ومختصي تكنولوجيا المعلومات في البنوك كما نوهت الدراسة.

٤- توصي الدراسة بأن تتوجه الدراسات المستقبلية إلى شمول قطاعات اقتصادية أخرى مثل القطاعات الصناعية والإنتاجية والقطاعات التعليمية وغيرها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

إدريس، ثابت عبد الرحمن، (١٩٩٦). قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، (١)٤، ٩-٤١.

البحيصي، عصام، (٢٠٠٦). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. *مجلة الجامعة الإسلامية/سلسلة الدراسات الإنسانية*، (١)٤، ١٥٥-١٧٧.

الجداية، محمد نور، (٢٠٠٨). مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، ٤(٢)، ١٧٥-١٩٠.

الخبير المالية (٢٠١٤). *التوقعات المستقبلية للاقتصاد والقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية*. متوفر على www.alkhabeer.com

الحوري، فالح عبد القادر، (٢٠٠٤). *استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية/ تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن (٢٠٠١). *جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية. الإدارة العامة*، ٤١(٢)، ٢٦٥-٣٠١.

السالمي، علاء عبد الرزاق، (٢٠١٠). *تكنولوجيا المعلومات*. ط ١، عمان، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع.

الصباغ، عماد عبد الوهاب، (١٩٩٨). *علم المعلومات*. ط ١، عمان، الأردن، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

العزام، زياد فيصل، (٢٠٠٧). *دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن*. *دراسات العلوم الإدارية*، ٣٤(٢)، ٣١٨-٣٣٧.

العسافين، عيسى عيسى، (٢٠٠٦). *تكنولوجيا المعلومات/ دراسة في مفهومها وأبعادها ومشاكل نقلها إلى الدول العربية*. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، ١٢(٢)، المملكة العربية السعودية.

العززي، نواف بن عرسان، (٢٠٠٢). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

عيسان، صالحه عبد الله؛ العاني، وجيهة ثابت، (٢٠٠٨). دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، البصائر: مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة البتراء الخاصة، ١٢ (١)، ١٠٧-٥٩.

الكساسبة، محمد مفضي عثمان، (٢٠٠٤). دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

الكساسبة، وصفي عبد الكريم، (٢٠٠٧). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

المبيريك، وفاء ناصر، (٢٠٠٤). دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، ٢٤ (١)، ١٢١-١٥٠.

المصري، أحمد محمد، (٢٠٠٨). الإدارة الحديثة، الاتصالات - المعلومات - القرارات. الإسكندرية، مصر، مؤسسة شباب الجامعة.

الهيتمي، صلاح الدين، (٢٠٠٧). جودة الخدمة في القطاع العام باستخدام مدخل (SERVPERF): دراسة ميدانية في المستشفيات العامة (جنوب الأردن). مجلة الباحث الجامعي، ٣٢١-٣٥٦.

اليعقوبي، سعيد بن راشد بن حمد، (٢٠٠٤). تقييم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين. رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن جامعة آل البيت.

ردايدة، مراد خالد مصلح، (٢٠٠٨). مدى اهتمام الجمارك الأردنية بتطبيق الضوابط الرقابية لأمن المعلومات المحاسبية في بيئة تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية. *دورية الإدارة العامة*، ٤٧(٤)، ٩٦-٤٨.

مدالله، ناجي (٢٠١٠). مدى توافر إدارة المعرفة وأثرها على التطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة مؤتة، الأردن.

مشرقي، حسن علي، (٢٠٠٤). دور تكنولوجيا المعلومات في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات في المنظمات الصناعية والخدمية، الإداري، ٢٦ (٩٧)، ٤١-٥١.

معلا، ناجي، وحמיד الطائي، (٢٠٠٣). تقييم السياح العرب لجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق العاملة في الأردن، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، ٣٠(١)، ١٢٨-١٤٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Blanchard, R.F. and Galloway, R.L., (1994). Quality in retail banking. *International Journal of Service Industry Management*, 5(4), 5-23.
- Carol, A., Reeves and David, A Bender, (1994). Defining Quality Alternatives and Implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A Reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.
- Gronroos, C., (1988). The Six Criteria of Good Perceived Service Quality. *Review of Business*, 9 (3), 10-13.
- Lindermana, K, , Roger G. Schroedera, Srilata Zaheera, Charles Liedtke, Adrian S. Choob, (2004). Integrating Management Practices with Knowledge Creation processes. *Journal of Operation Management*, 22(6), 589-607.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*, 2nd Edition, New York: McGraw-Hill.
- Stewart R., (1999). Measuring Service Quality: Current T. thinking and Future Requirements. *Marketing Intelligence and Planning*, 17(1), 21-32.
- Strasser, C. P., (2004). The Effect of Information Technology Investment and Information Technology Management on Overall Enterprise Performance. In

- Federal Agencies, Unpublished DM, University of Maryland University College.
- Taylor, S. and Baker, L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163-78.
- Turban, E, Mclean, James W, (2002). *Information technology for Management. Improving Quality and Productivity*. John Wiley, New York.

The Availability of Information Technology Characteristics and its Impact on the Banking Services Quality: An Empirical Study of the Banks in the city of Judah/KSA

Mohammad Jamil Aladaileh
College of Business and Economics
Qassim University

Abstract. The study aimed to identify the information technology characteristics availability, and its impact on services banking quality. A questionnaire was developed for the purpose of collecting the data, and distributed to a sample of banking employees in the city of Judah, which consisted of (418) element, the total number of valid questionnaires retrieved and analyzed was (336). The rate of response was (80.4%). Frequencies was used to describe the sample characteristics, multiple regression analysis was used to test the suggested model validity, as well as stepwise regression analysis to test the entry of independent variables in the equation to predict dependent variable. Findings indicate a High level perception of information technology characteristics, dimensions of banking services quality, also, the study indicates that there a Significant impact of the information technology characteristics dimension on the quality of banking services, as it explains (48.7%) of the variance in the banking services quality. The study recommended the surveyed banks to promote and pay much attention to the characteristics of

information technology, because of their impact in improving performance, increase the employee satisfaction, and improve the banking services quality.

key words: Information Technology, Banking Service Quality, Information System Characteristics, Judah -KSA.