

تأثير استخدام تقانة المعلومات في جودة الخدمات الالكترونية

دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في المصارف

(الموصل والأندلس والشرق الأوسط) للتنمية والاستثمار في محافظة نينوى*

هبة محمد حسين الطائي

مدرس مساعد، الكلية التقنية الإدارية، الموصل

نور ضياء عزيز الصفو

مدرس مساعد، الكلية التقنية الإدارية، الموصل

المستخلص

تواجه المنظمات المعاصرة تغييرات جذرية في المجالات التقنية تجعل التكيف معها أمراً حتمياً، إذ اشتدت المنافسة على إنتاج السلع والخدمات إلى درجة لم يسبق لها مثيل، لذا هدف البحث إلى التعرف على تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات الالكترونية بالمصارف (الموصل والأندلس والشرق الأوسط) للتنمية والاستثمار في محافظة نينوى ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة وزعت على عينة البحث البالغة (٤٠) فرداً خضعت مفردات (٣٦) استبانة منها للتحليل بواسطة الحاسوب وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وبعد التحليل تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي أكدت على وجود علاقة ارتباط وتأثير معنويتين بين متغيري البحث وجاءت التوصيات باستثمار الأساليب المعتمدة في تقانة المعلومات لتقديم خدمات الكترونية فعالة في المصارف المبحوثة عن طريق اختيار الأبعاد الأساسية الواجب توفرها في الخدمة الالكترونية وتحديدها لتقديمها بجودة عالية وبما يؤدي إلى إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم.

The Effect of Using Information Technology in the Quality of Electronic Services

A Prospective Study of the Views of a Sample of Workers in Banks (Mosul, Andalusia and the Middle East) For Development and Investment in the Province Of Nineveh

Hiba M. H. Al-Tahai

Asst. Lect., Administrative Technical College, Mosul

Noor D. A. Al-Safo

Asst. Lect., Administrative Technical College, Mosul

Abstract

Modern organizations face drastic changes in the technological aspect makes adaptation with it something inevitable, as competition is intensified on the production of goods and services. The objective of this research is to identify the impact of information technology on the quality of electronic services in banks (Mosul, Andalusia and the Middle East) in the province of Nineveh. To achieve this objective, a questionnaire has been designed and distributed to the research sample of (40) individuals, (36) of them are analyzed. Using the statistical analysis SPSS.

The research comes up with a series of conclusions which confirm the existence of a correlation effect Manuetin between the variables of research and investment. The researchers recommend the adoption of information technology to provide efficient electronic services in the banks surveyed by selecting and identifying key dimensions that should be available in the electronic service to provide high quality and lead to satisfy customers' needs and desires.

□

المقدمة:

تعد تقانة المعلومات واحدة من المجالات والحقول العلمية المعاصرة، التي تسعى إلى استخدام تقانة ونظم وأساليب متقدمة في ميادين الحياة المختلفة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وذلك لضمان تحقيق أفضل أداء من خلال توظيف هذه التقانة في إعداد النظم والبرامج والتطبيقات لممارسة مستويات أكبر وأفضل من الأعمال إلكترونياً، وجعل هذه الأعمال أكثر كفاءة ومنافسة كما كانت من قبل، وفي ظل بيئة الأعمال العالمية في الوقت الحالي استطاعت تقانة المعلومات المتمثلة بالانترنت وشبكات الربط العالمية أن تهيئ فرصاً جديدة للنمو والابتكار والتطوير أمام المنظمات، واستطاعت المنظمات أن تتوسع أكثر وأكثر بصرف النظر عن الحدود الجغرافية لتتعامل مع العديد من الأسواق على المستوى العالمي، وأن تقدم منتجات وخدمات جديدة وبشكل إلكتروني وأن تعيد تشكيل الوظائف وأن تحقق التدفقات في العمل، وربما تغيير أسلوبها في إدارة الأعمال وإن نجاح المنظمات في عالم الأعمال الجديد الذي يتصل بعضه ببعض ينبغي أن يتبنى العمل الإلكتروني فالعالم أصبح مترابطاً مع بعضه البعض عبر أجهزة الحاسب الرقمية وشبكات الاتصال، وهذا بالتالي يوفر وسائل سريعة ومرنة ومنخفضة التكلفة لأداء الأعمال.

أولاً: منهجية البحث

١. مشكلة البحث:

تبلورت مشكلة البحث الرئيسية في ضوء الحاجة إلى استيعاب التحديات المعاصرة التي تواجهها منظمات الأعمال، لاسيما ثورة المعلومات والاتصالات، التي ولدت ضغوطات من أجل التغيير، وقد أضحت الأساليب الإلكترونية الأكثر أهمية وحيوية وفاعلية في مواجهة البيئة المتغيرة التي يمتاز بها عصرنا الحالي ولا سيما في القطاع المصرفي قيد الدراسة، ولما لهذه الأساليب من تأثير على فاعلية الخدمات الإلكترونية المقدمة بما يضمن تحقيق أهداف المصرف، ومما تقدم يمكن تأطير مشكلة البحث بإثارة التساؤلات الآتية:

- أ. هل تعتمد المصارف المبحوثة على تقانة المعلومات في تنفيذ أعمال المصرف ومهامه؟
- ب. هل هناك إمكانية في المصارف عينة البحث بإعتماد تطبيقات تقانة المعلومات من أجل تقديم الخدمات الالكترونية؟
- ج. ما تأثير تقانة المعلومات على جودة الخدمة الالكترونية في المصارف عينة البحث؟

٢. أهمية البحث:

- تحظى المصارف بجانب كبير من اهتمامات الأفراد والمنظمات لما لها من تأثير على الحياة اليومية من خلال ما تقدمه من خدمة، ونجاح هذه المصارف تتجلى في جودة الخدمة الالكترونية المقدمة عبر الشبكة التي تجذب الزبائن واستمرارية تعزيز العلاقات معهم ويحصل الرضا، عليه إن تتمثل هذه الأهمية بـ:
- أ. الأهمية الأكاديمية: إثراء المكتبة العراقية بنتاج علمي ضمن علاقة افتراضية بين المتغيرين والتحقق من النتائج التي قدمتها الدراسات والبحوث السابقة.
- ب. الأهمية الميدانية: محاولة تقديم الأسس العلمية التي يمكن أن تستند إليها المصارف عينة البحث في تحديد الأثر بين تقانة المعلومات في جودة الخدمة الالكترونية في المصارف المبحوثة.

٣. أهداف البحث:

- في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميتها فإن هدف البحث ينصب أساساً على تشخيص العلاقة التأثيرية وتحديدتها بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة الالكترونية ومضامين وحدود هذه العلاقة على مستوى المصارف عينة البحث فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية:
- أ. تقديم دراسة نظرية عن آخر المستجدات والتطورات في تقانة المعلومات وجودة الخدمة الالكترونية.

ب. تحديد طبيعة العلاقات المتداخلة بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات الالكترونية وبيان أبعادها ومضامينها بما يفيد إدارة المصارف المبحوثة في كسب الزبائن وإدامة العلاقة معهم.

٤. أنموذج البحث وفرضياته:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري ومعاينتها الميدانية تصميم أنموذج فرضي الشكل (١) (اللاحق) الذي يشير إلى العلاقة المنطقية بين متغيرات البحث، معبراً عن الحلول التي تفترضها الباحثتان للإجابة على الأسئلة البحثية المثارة في مشكلة البحث، ويمثل أنموذج البحث مجموعة من الفرضيات تمثلت بالآتي:

أ. الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات بدلالة متغيراتها وجودة الخدمة الالكترونية.

ب. الفرضية الثانية: تؤثر تقانة المعلومات بدلالة متغيراتها في جودة الخدمة الالكترونية.

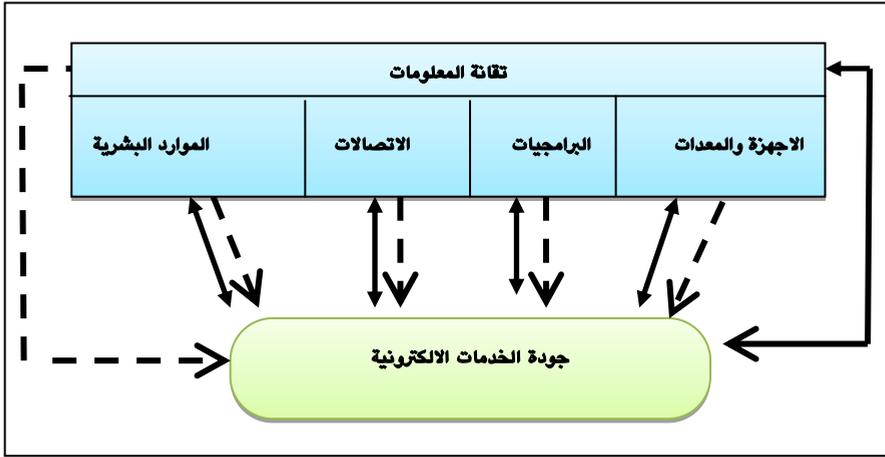
٥. أساليب جمع البيانات وتحليلها:

اعتمد البحث في اختبار فرضياته على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد من خلال جمع البيانات ذات العلاقة بالمنظمة وتحليلها، وذلك باستخدام الوسائل الآتية: المقابلات الشخصية والاستبيان مع الأفراد المبحوثين بهدف توضيح فقرات الاستبانة في حالة الحاجة إلى ذلك لضمان الإجابة الصحيحة.

٦. الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي في إتمام البحث، وقد استفادتا من تقنيات هذا المنهج في تحليل مستلزماته من البيانات لاسيما استمارة الاستبانة ثلاثية القياس والتي صممت على وفق السياقات العلمية وقد تضمنت جزئين: اشتمل الأول على معلومات تعريفية لعينة البحث، أما الجزء الثاني فقد تضمن (٤٢) فقرة وزعت على

متغيري البحث، حصل المتغير المستقل (تقانة المعلومات) على (٢٣) فقرة والمتغير المعتمد (جودة الخدمات الالكترونية) على (١٩) فقرة، إما فيما يخص وسائل التحليل فقد تم الاعتماد على الانحراف المعياري ومعامل الارتباط والانحدار الخطي باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.



شكل (١)
أنموذج البحث

٧. حدود البحث ومجتمعه وعينته:

تمثلت الحدود المكانية مجموعة من المصارف تمثلت بـ مصرف (الموصل والشرق الأوسط والأندلس) للتنمية والاستثمار في الموصل كما في الجدول (١) إذ يبين تعريف مبسط بالمصارف المبحوثة، إذ تمتلك هذه المصارف خدمات الكترونية حديثة كما تقدم خدماتها في محافظة نينوى ومحافظة أخرى واستمرار هذه المصارف على تقديم خدمات على الرغم من الظروف التي يمر بها القطر وتمتعها بالخبرات والمهارات الكافية، أما الحدود الزمانية فامتدت للفترة من (٢٠١٢\٦\١ - ٢٠١٣\٢\١) لإتمام الجانب النظري والعملية للبحث، أما الحدود البشرية فقد تم اختيار عينة قصدية تمثلت بالأفراد العاملين في المصارف قيد البحث والذين يمتلكون معلومات عن مهام المصارف والخدمات

التي يتم تقديمها فضلاً عن أن منهم من يتمتع بمسؤوليات وصلاحيات ويرغبون في تحقيق التميز التقني في مصارفهم وبموجب هذا التصور فقد اختيرت عينة عشوائية منها بلغ عددها (٤٠) فرداً وزعت عليهم استمارة الاستبانة إذ بلغ عدد الإستمارات الصالحة للتحليل (٣٦) استمارة للوقوف على آرائهم عن متغيرات البحث، إذ يشير الجدول (٢) إلى أهم الخصائص والسمات المميزة للمبحوثين من حيث العمر والجنس والتحصيل الدراسي ومدة سنوات الخدمة، وجزير بالإشارة إلى أن عبارات استمارة الاستبانة الخاصة بمتغيرات تقانة المعلومات وجودة الخدمات الالكترونية قائمة على آراء بعض الكتاب ودراساتهم ومنهم (جريو، ٢٠٠١، ٧) (Brien, 2002, 16) (العلاق، ٢٠٠٤، ٦٤) (Vasya (Nittana, 2008, 2) (Krajewske & Ritzaman, 2005, 513) (& Patrick, 2008, 11).

جدول (١)

تعريف بالمصارف المبحوثة*

ت	المصرف	
١.	مصرف الموصل	تأسس مصرف الموصل للتنمية والاستثمار كشركة مساهمة برأسمال اسمي مدفوع مقداره (١ مليار دينار عراقي) بموجب شهادة التأسيس المرقمة ٧٩٠٩ في ٢٣/٨/٢٠٠١ الصادرة عن دائرة مسجل الشركات، ويقدم هذا المصرف العديد من الخدمات الالكترونية فضلاً عن الخدمات التقليدية التي تتمثل بخدمة الصراف الآلي ATM وخدمة بطاقات الخصم العالمية Master Card من نوع Debit لإجراء العمليات المالية من دون اللجوء إلى النقد، وخدمة Mobi Cash وهي الخدمات المصرفية عبر الموبايل عن طريق شبكتي آسياسيل وكورك تلي كوم وهناك خدمة الانترنت المصرفي E-Banking في طور الإنشاء.
٢.	مصرف الاندلس	يعد مصرف الاندلس فرع من فروع مصرف الموصل للتنمية والاستثمار وتأسس هذا المصرف عام ٢٠٠٤ ويقدم خدمات الكترونية فضلاً عن الخدمات التقليدية.

(*): اعتماداً على الكراس التعريفية للمصارف المبحوثة.

ت	المصرف
٣.	مصرف الشرق الاوسط

تأسس مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار عام ١٩٩٢ برأسمال قدره (٤٠٠) مليون دينار عراقي مدفوعاً منه ١٠٠ مليون دينار، باشر المصرف عمله بعد حصوله على أجازة الصيرفة صادرة عن البنك المركزي العراقي ويقدم هذا المصرف العديد من الخدمات الالكترونية فضلاً عن الخدمات التقليدية التي تتمثل بخدمة الصراف الآلي ATM والذي يسمح للزبائن بإجراء بعض العمليات المصرفية الأخرى بأي مكان وفي أي وقت من دون الرجوع إلى المصرف، وبطاقة الأئتمان Credit Card والتي تكون على نوعين البطاقة الذهبية (GOLDEN CARD) والبطاقة الاعتيادي (CLASSIC CARD) وهناك بطاقة ائتمانية خاصة بالانترنت نوع (CLASSIC CARD) وكذلك بطاقة الخصم (DEBIT CARD).

جدول (٢)

خصائص الأفراد المبحوثة

الجنس									
انثى					ذكر				
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد	
%		العدد		%		العدد		العدد	
٥٨		٢١		٤٢		١٥			
العمر									
٣٠-٢٠		٤١-٥٠		٣١-٤٠		٢٠-٣٠		٥٠ فأكثر	
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد	
%		العدد		%		العدد		%	
١٠		٢٨		١٤		٣٩		٨	
١١		٤		٣٢		٢٢		٤	
المؤهل العلمي									
اعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير	
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد	
%		العدد		%		العدد		%	
٣		٨		٤		١١		٢٦	
٣		١		٧٢		٢٦		٦	
٢		٣		١		٣		٢	
العنوان الوظيفي									
محاسب (م. محاسب، أمين صندوق، كاتب حسابات)		ملاحظ فني (م. ملاحظ فني، م. ملاحظ فني، م. مدير فني)		ملاحظ (م. ملاحظ، رئيس ملاحظين، م. مدير)		ميرج (م. ميرج) / محلل أنظمة		مهندس (م. مهندس، رئيس مهندس، مهندس اقدم)	
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد	
%		العدد		%		العدد		%	
١٥		٤٢		٧		١٩		٥	
٦		١٩		١٤		٥		١٧	
٦		٨		٣		١١		٦	
٦		٣		١٧		٦		١٧	
عدد الدورات في مجال الحاسوب									
لا يوجد		دورة واحدة		دورتان		ثلاث دورات فأكثر			
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد	
%		العدد		%		العدد		%	
٩		٢٥		٧		١٩		٩	
٩		٢٥		٧		١٩		٩	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإستناد إلى نتائج الإستبانة.

الجانب النظري

أولاً: تقانة المعلومات

١. مفهوم تقانة المعلومات

تعد تقانة المعلومات من المواضيع الإدارية المعاصرة والتي أخذت حيزاً بارزاً من اهتمام الدارسين والباحثين فضلاً عن مدراء المنظمات لما للمعلومات وتقاناتها من دور كبير في نجاح المنظمات للوصول إلى أهدافها، وفي سياق ذلك وردت في الأدبيات التي تناولت الموضوع بالتحليل والتي تحدد على نحو واضح طبيعة وأهمية الأهداف المتوخاة منه، فقد أشار (Alter, 1999, 42) إلى أن تقانة المعلومات هي الأجهزة والبرامجيات التي تستخدمها نظم المعلومات، وتشير الأجهزة إلى الوسائل والأشياء المادية الأخرى المشتركة في معالجة المعلومات مثل أجهزة الحاسوب، ومحطات العمل والتقنيات المادية وأجهزة خزن البيانات والنقل، وتشير البرامجيات إلى برامج الحاسوب التي تفسر مدخلات المستخدم، وتُخبر الأجهزة بما تقوم به، كما أن (Post & Anderson, 2000, 7) حددا الصلة الوثيقة بين تقانة المعلومات واستخداماتها من خلال تعريفهما للمعلومات على أنها دراسة استخدام تقانة المعلومات على وفق ثلاثة مستويات:

أ- إدارة البيانات.

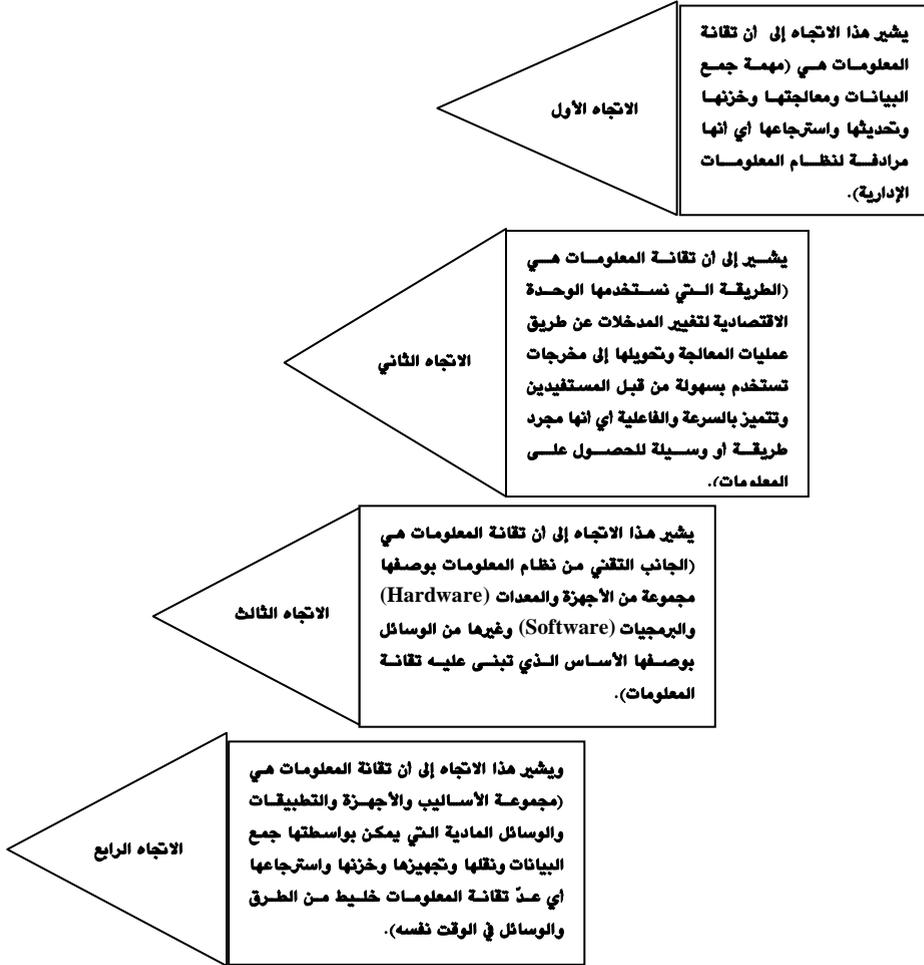
ب- نظم المعلومات.

ج- قواعد المعرفة.

إذ تتألف البيانات من آراء وتعليقات تصف شيئاً أو حدث ما ودور إدارة تقانة المعلومات فيها هو لتصميم نظم تساعد المدراء في تحليل هذه البيانات التي لها التأثير الأكبر على عمليات صنع القرارات وتمثل فيها المعرفة المستوى الأعلى للفهم بضمنها القوانين والنماذج التي تساعد المدراء بفضل الخبرة والمهارات التحليلية للعمل، لتكوين معرفة جديدة والتكيف مع الحالات المتغيرة.

وهناك جهات نظر متعددة حول مفهوم وتعريف تقانة المعلومات التي يمكن

إيجازها بالمخطط الآتي:



شكل (٢)

الاتجاهات الأربعة لمفهوم تقانة المعلومات

المصدر: حديد، عامر اسماعيل عبدالله (٢٠٠٣)، واقع استخدام تقانة المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية دراسة حالة لمجموعة من المنظمات الصناعية الحكومية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص ٢٠.

إذاً يمكن القول إن تقانة المعلومات تعني كل الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة وهي تتألف من مجموعة خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المنظمة، فتقانة المعلومات تضم الحواسيب الالكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، التقانة المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات.

٢. أهمية تقانة المعلومات:

يعكس توفر تقانة معلوماتية متطورة مساهمة فاعلة في تنفيذ أهداف المنظمة والاستراتيجيات التي تتبناها لتلائم ظروف البيئة المتغيرة باستمرار.

وضمن التوجه ذاته أكد (Hellriegel & et al., 2001) على أهمية تقانة المعلومات وفوائدها من خلال النتائج التي توصل إليها والتي تتمثل بالمؤشرات الآتية:

أ. تغير تقانة المعلومات كل شيء تقريباً فيما يخص المنظمة، عملها، بناءها، منتجاتها، أسواقها، وتمنح العاملين فيها المرونة في أن يعملوا في أي مكان في البيت، في الشارع، إذ تتيح تقانة المعلومات للمنظمات فرص في استمرار نشاطاتها وتواصل اتصالاتها أو توحيد عملياتها وتنسيقها ضمن ما متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات وتباين الوقت.

ب. حققت تقانة المعلومات وفرة في العائدات المرئية والمعرفية والتدريب والتنافس، إذ تجاوزت مهمة تقانة المعلومات في توطيدها للتفاعلات الاجتماعية والحضارية بين ثقافات وتقاليد شعوب العالم أجمع، فكان لانتشار الكتب والدراسات الأكاديمية والمؤتمرات وغيرها من تلك الوسائل التي تركت بصماتها واضحة في زيادة هذا التبادل والفضل في ذلك كله يعود إلى تقانة المعلومات.

وقد حدد (زايد، ٢٠٠٦، ١٥) أهمية تقانة المعلومات بالنسبة للمنظمات الحديثة

بما يأتي:

- أ. زيادة قدرة المنظمة على السيطرة على الوقت والمسافات.
- ب. زيادة القدرة في توليد الطاقة ونقلها وتوزيعها.
- ج. زيادة قدرة المنظمة في تصميم مواد جديدة وتغيير خصائصها.
- د. زيادة قدرة المنظمة في توحيد الجهد البشري.
- هـ. زيادة القدرة في فهم الإنسان وسلوك الجماعات في المنظمة.

٣. متطلبات تطبيق تقانة المعلومات:

يتوجب وقبل الشروع في الحديث عن المتطلبات الضرورية لتقانة المعلومات دراسة كل العوامل والمتغيرات المباشرة وغير المباشرة لتعطي الصورة الواضحة لتطبيقها ضمن البرنامج الجديد الذي رسمته المنظمة لنفسها ومما يعطيها أفضل النتائج، وقد اهتمت دراسة (Delene, 1988, 51) بالتعرف على العوامل التي ساهمت في إنجاز تقانة المعلومات وزيادة كفاءتها والتي تتمثل بالاتي:

- أ- التخطيط المسبق لتطبيقات تقانة المعلومات وإيجاد الأدوات الرقابية المناسبة كونها العامل الحاسم لنجاح تطبيقها.
- ب- مشاركة الإدارة ودعمها المستمر لتقانة المعلومات.
- ج- طول الفترة الزمنية التي استخدمت فيها هذه التقانة فضلاً عن الدعم الفني الذي تقدمه الجهات الخارجية من تطوير البرامج والتدريب المستمر.

وفي السياق نفسه أكد (موسى، ١٩٩٠، ٢٩) على المتطلبات الآتية لضمان نجاح

تطبيق تقانة المعلومات:

- أ. تهيئة الأطر النظرية والفنية اللازمة من النواحي (الكمية والنوعية) كأداة توفير الحوافز المادية والمعنوية للإفراد العاملين في أنظمة المعلومات مما يوفر ظروف ملائمة للعمل ويؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا من قبل العاملين.

- ب. تحديد المعلومات المطلوبة بشكل دقيق وواضح لمتابعة المستجدات التقنية كافةا والتي في تحديث مستمر للوصول إلى حالة الابتكار والإبداع فيها.
- ج. توسيع نطاق استخدام الحواسيب في الأنشطة الحيوية وتأمين المستلزمات جميعها لإتمام عملها وتوفير كل احتياجاتها من الأدوات الاحتياطية والأجزاء التكميلية اللازمة للتشغيل والصيانة لتفادي أي توقف أو تأخير في سير العمل.
- د. تقليل مقاومة القوى العاملة بفعل التغييرات التي تطرأ بدخول تقانة المعلومات والبحث في الأساليب التي تخفف من حدتها، وتجعل منها دعما لتطبيق تلك التقانات.

وقد كانت مساهمة (Hellriegel & et. al., 2001, 92) قيمة في تسليط الضوء على أهم المتطلبات اللازمة لتقانة المعلومات على وفق النسق الآتي:

- أ. إعداد العاملين وتحسين مستوياتهم الثقافية وتوسيع آفاق ملاكاتهم الإبداعية عن طريق منحهم دورات تدريبية في هذا المجال.
- ب. رفع روح الحماسة والمشاركة في أية خطوة من خطوات العمل الضرورية من أي وقت سبق وان كان الحدس والتخمين ضروريين لإدارة جيدة.

واستناداً إلى ما تقدم ترى الدراسة الحالية أنه يمكن تشخيص المتطلبات الضرورية لتطبيق تقانة المعلومات وعلى وفق الآتي:

١. إعادة تأهيل الأطر الإدارية والفنية داخل المنظمات، وتطوير مستوى وعي وثقافة الأفراد العاملين بأهمية تقانة المعلومات مع التركيز على شاغلي الوظائف القيادية (الإشرافية).
٢. تأمين التجهيزات اللازمة لأتمتة الأعمال الإدارية، وكل ما تتطلبه من ظروف ملائمة للتنفيذ سواء على صعيد الخبرات والمهارات المتعلقة بالموارد البشرية أو على صعيد تنظيم الوحدات الإدارية لاستقبال تلك التقانات.

٣. تحديث القوانين والأنظمة التي لم تعد ملائمة لعصر المعلومات والسرعة والعولمة بالاعتماد على مبادئ تدعو إلى: أهداف واضحة، لا مركزية في الإدارة، وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، توصيف العمل ... الخ.

٤. مكونات ثقافة المعلومات:

تباينت آراء الباحثين بصدد تحديدهم للمكونات الرئيسية لثقافة المعلومات، وقد جاءت هذه التباينات نتيجة وعيهم وإدراكهم للمفاهيم الأساسية والتطورات والقضايا الإدارية في ثقافة المعلومات (Krajewske & Ritzaman, 2005, 513) (جريو، ٢٠٠١، ٧):

أ. **الأجهزة والمعدات:** تتمثل بجهاز الحاسوب والأجهزة المرتبطة به، ونظراً لما تمتاز به من قدرات هائلة سرعة ودقة في معالجة البيانات وتخزينها واسترجاع المعلومات التي كانت في السابق تحتاج إلى فترات طويلة لإنجاز هذه المهام، مما دفع بالمنظمات باتجاه التغيير التكنولوجي الحديث والحرص على توفير التقانات الحديثة في مجال عملها.

ب. **البرامجيات:** وهي التي تجعل جهاز الحاسوب يعمل وينفذ المهام المطلوبة منه، ويتعامل مع هذه البرامجيات مستخدمو الحاسوب فهي التي تقوم بتسجيل المعلومات ومعالجتها وتقديم المخرجات إلى طالبيها، كما وتعمل البرامجيات على تقديم أنظمة مختلفة بما فيها أنظمة المعلومات الإدارية، وأنظمة دعم القرارات.

ج. **الاتصالات:** إن هذا المكون المهم لثقافة المعلومات هي شبكات الاتصالات فهي تسمح لمستخدمي الحاسوب في موقع واحد الاتصال مباشرة مع مستخدمي الحواسيب في موقع آخر، فقد طغت شبكات الاتصالات على معوقات الزمن والجغرافيا وأحدثت تغييراً جذرياً بالطريقة التي يتصل بها أعضاء المنظمة، فعملت على تحسين قدرة المدير على مراقبة أداء الفرد أو المجموعة وسمحت للعاملين في أن يكون لديهم معلومات أكثر اكتمالاً لاتخاذ قرارات أسرع، كذلك الدور المهم في تقريب المسافات وتجاوز كل العراقيل التي تواجه عملية الحصول على المعلومات.

د. الموارد البشرية: نظراً للتطورات السريعة والمستمرة التي تشهدها تقانة المعلومات، لذا فإن مواكبة هذه التطورات تتطلب من المنظمات أن تعد برامج التدريب وتطوير العاملين جميعهم في مجال تقانة المعلومات والصناعات المنبثقة عنها مثل مجال الصناعات الإلكترونية والاتصالات وعلوم الحواسيب الإلكترونية، وتعد برامج التدريب المسندة بالحاسوب أفضل برامج التدريب وأكثرها تأثيراً وفعالية.

ثانياً: جودة الخدمات الالكترونية

إن ظهور عصر الخدمة الالكترونية كان نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية التي أعطت دفعا لمنظمات الأعمال والبنوك على وجه الخصوص للتمركز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصاً وقدرات تمكنهم من الوصول إلى الزبائن وتقديمها لهم خدمات شخصية مفصلة على مقاسهم وبمستويات من الجودة تتناسب وادراكاتهم وتوقعاتهم أحياناً (فضيلة، ٢٠١٠، ٤٨)، بذلك سيتم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات الالكترونية وأبعادها.

١. مفهوم جودة الخدمات الالكترونية:

تعد جودة الخدمة الالكترونية الشكل الأخير والأرقى لتطور مجالات واهتمامات وسياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، وفي ظل المنافسة المتزايدة في المحيط التجاري فإن مسألة جودة الخدمات الالكترونية أصبحت ذات أهمية متنامية وبذلك فهي تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها وإنما تلك الخدمات التي يقدمها الصناعيون ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم جودة الخدمة الالكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للزبون أساساً (العلاق، ٢٠٠٤، ٦٤).

كما يعرف (Nittana, 2008, 2) بأنها المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذرياً إلى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تقانة المعلومات الأكثر وضوحاً وانتشاراً وزيادة على تقدمها يقدم وظائف تفاعلية مع زبائنه ويمكنهم من الحصول على خدمات الكترونية.

كما يعرفها (Vasya & Patrick, 2008, 11) بأنها الفهم أو الإدراك للخدمة من وجهة نظر مختلفة سواء قبل تقديمها على شبكة الانترنت أو بعدها ويمكن أن تفهم على أنها تقييم كفاءة وفعالية التسويق والشراء والتسليم لمنتجات وخدمات عبر الانترنت.

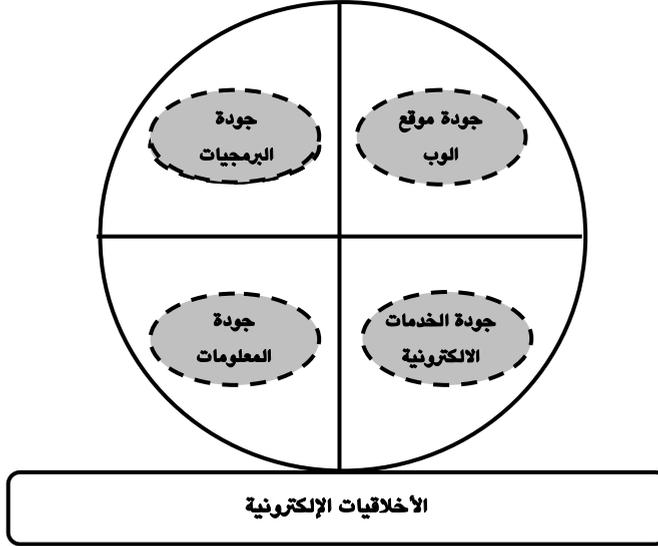
نخلص القول إن جودة الخدمة الالكترونية تتمثل بخدمات مقدمة عبر وسائل الاتصال الحديثة عبر شبكة الانترنت وتشكل بعض التحديات لمقدمي الخدمات لأن عملية الاتصال المباشر بين الموظفين والزبائن مفقودة وطريقة تقديم الخدمات قد تغير تماماً وإن هذه الخدمات يمكن قيادتها عن طريق الزبائن لكن يادماجها مع إجراءات الدعم للعلاقات التنظيمية والتقانية للزبون (تعزيز علاقة الزبون) بهدف تقوية خدمة الزبائن للحفاظ على هذه العلاقة.

٢. أبعاد جودة الخدمات الالكترونية:

مع الانتشار الكبير لاستخدامات الانترنت ومع التطور المتسارع لتقانات المعلومات وإن الجودة تشمل تفاصيل كثيرة في الخدمة فإن المنظمة حددت لنفسها أسساً تركز عليها في عملية تقييمها وتطويرها لجودة خدماتها، وإن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساس هو أنها خدمة على الشبكة، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عولمة الإتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والصلات الشبكية) التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية.

لقد اشتملت الدراسات الكثيرة محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، فقد حددا (نجم والمبيضين، ٢٠٠٩، ١٦-١٧) الأبعاد الأساسية لجودة

الخدمات الإلكترونية للشركة وذلك من خلال خصائص ومكونات موقعها على الشبكة
الشكل (٢).



شكل (٢)

الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات الإلكترونية

المصدر: نجم، نجم عبود والمبيضين، باسم (٢٠٠٩)، "الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد
الجودة الإلكترونية"، جامعة الزيتونة الأردنية، ص١٦.

ويلاحظ من الشكل أن هناك قاعدة العمل على الإنترنت والتي تتمثل بالأخلاقيات
لضمان الثقة والمصداقية والأمن في التعاملات الإلكترونية، فضلاً عن الأبعاد الأربعة
الأساسية الأخرى وهذه الأبعاد هي:

١. الموقع على الشبكة: هو جوهر الحضور الإلكتروني للشركات وهو أكبر من مجرد
واجهة إلكترونية للشركة لا تختلف عن واجهة المتاجر المادية، وذلك لأنه يقدم كل
خصائص الشركة في إطار من الفهم الإستراتيجي لكل عناصر النجاح أو الفشل الحرجة
في الأعمال الإلكترونية للشركة، لهذا لا يمكن التعامل مع موقع الويب بوصفه مجرد

ملصق ملون أو صورة كبيرة ذات إرتباط تشعبي فائق وإنما هوية للشركة ورسالتها وتمثيل فعال لإستراتيجيتها، إذ يعرف موقع الويب على أنه مجموعة من صفحات الويب المترابطة مع بعضها ارتباطاً تشعبياً لتغطية موضوع متكامل معين أو تمثيل أنشطة الشركة ومنتجاتها وخدماتها بطريقة تضمن تحقيق أهدافها من الحضور الإلكتروني، وبذلك تتحدد جودة الموقع بجمالية ووظيفية التصميم، الموثوقية، الصلات بالمواقع الأخرى، سهولة الوصول والاستعمال، التصميم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للموقع، واستخدام الوسائط المتعددة (الصور والبيانات والأشكال والحركات)، الابتكارية (سرعة التجديد والإضافات الجديدة)، ومستوى الثقة والمصداقية فيما يقدمه الموقع.

ب. **جودة البرمجيات:** إن العقل الآلي الإداري والفني للحاسوب وشبكة الشركة الداخلية والخارجية هي البرمجيات التي تقوم أو تساعد على القيام بعمليات وصفقات وخدمات متنوعة عادة ما تحدد مسبقاً بالتعاون بين الشركة والمبرمجين، والبرمجية (Software) هي تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب، والبرمجيات نوعان: برمجية النظام (System Software) وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب، وبرمجيات التطبيق (Application Software) وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين، وبذلك تتحدد جودة البرمجية بقابلية الصيانة، المرونة (قابلية التغيير)، الصواب، سهولة وقابلية الاستخدام، وقابلية النقل، وسهولة التشغيل وقابليته، قابلية إعادة الإستخدام وقابلية التشغيل البيئي.

ج. **جودة المعلومات:** إن الإنترنت هو أكبر وأسرع مستودع بيانات ومعلومات ودراسات وتقارير الشركات، لهذا فإن المعلومات تحتل الأهمية الكبرى في موقع وخدمات الشركة الإلكترونية، والبعض حدّد القيمة المضافة على موقع الشركة بخصائص المنتج الرقمي مضروراً بإثراء المعلومات. ولقد حدد (Brien, 2002, 16) أبعاداً لجودة المعلومات: بالوقت والشكل والمحتوى وموثوقية ودقة المعلومات وثراء

وتنوع المعلومات وأرشفة المعلومات السابقة والإحالة إلى مصادر ومواقع موثوقة وتحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير ودرجة الصلة بالخدمة أو موضوع الموقع.

د. **تنوع الخدمات الإلكترونية:** إن الخدمات الإلكترونية كثيرة ومتنوعة وأصبحت تغطي مجالات الخدمة التقليدية جميعها، لهذا فإن لهذه الخدمات الإلكترونية بدءاً من الخدمات التجارية ومحركات البحث والمزادات الإلكترونية وصولاً إلى الشراكات والمجموعات والأسواق الافتراضية، وإن الشركة التي تعمل على الإنترنت تقدم خدماتها الإلكترونية في مجالها وإن جودة هذه الخدمة تقترن بأبعاد عديدة تفرضها خصائص الإنترنت وقدرة الشركة على استخدام هذه الخصائص من أجل إثارة الزائرين- الزبائن المحتملين بالخدمة التي تقدمها، وإن بقاء الزبون لفترة أطول على موقع الشركة يمكن أن يزيد من احتمال الطلب على الخدمة من الموقع ومن أجل إبقاء الزبون لفترة أطول على موقع الشركة فإنها بحاجة إلى تنوع خدمات الموقع وإن تنوع الخدمات المقدمة تمثل إستجابة أفضل لحاجات الزبون على موقع الشركة وبالتالي فإنه يمثل جزءاً من جودة الخدمة المقدمة، وهذا ما يمكن أن يتحقق من خلال خيارات الخدمة المتعددة وتجديد عروض الخدمة باستمرار وتوفير محرك بحث والصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة والاتصال والاستجابة.

هـ. **الأخلاقيات الإلكترونية:** إن أخلاقيات الإدارة هي مجموعة القواعد والمعايير المرشدة التي تحدد الصواب أو الخطأ في السلوك الإداري سواء داخل الشركة أو بالعلاقة مع الزبائن والمجتمع وإذا كانت أخلاقيات الإدارة قد أصبحت أكثر أهمية مع تزايد الانتهاكات في عالم الأعمال المحكومة أولاً بأولوية المؤشرات المالية يقف في مقدمتها الربح، فإن هذا قد تجلى في تصريحات الشركات حول قيم الشركة وإصدارها المدونات الأخلاقية التي ترشد العاملين في قراراتهم وممارساتهم. ويبدو اليوم أن الإنترنت كعلاقات وأنشطة وتفاعلات بلا حدود في أمس الحاجة إلى الأخلاقيات على الشبكة التي يمكن تسميتها بالأخلاقيات الإلكترونية (E-Ethics)، ولا شك في إن

الخدمات الإلكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن أن تقدم من دون قدر ملائم من المصداقية والثقة والنزاهة في التعامل، ولنا أن نرى أن كل مواقع الشركات الحديثة تضع ما يشير إلى التزامها بمبادئ الخصوصية كما أن البعض الآخر يقدم خدمة الحماية من الفيروسات وتحديثها باستمرار إذ إن الأخلاقيات الإلكترونية هي الضمانة في إجراء التعاملات التجارية والاستطلاع الآمن والتجوال الآمن لمواقع الشركات ومقدمي الخدمة والعكس صحيح في إن عدم المصداقية والتلاعب يمكن أن يحد من الخدمة وينقص من أبعاد الجودة الأخرى فيها مهما كانت مهمة لذا نرى أن الأخلاقيات يجب أن تكون قاعدة العمل الإلكترونية وأحد مكونات الجودة الإلكترونية.

الجانب العملي

أولاً: وصف متغيرات البحث

١. وصف متغيرات تقانة المعلومات: يوضح الجدول (٣) نتائج التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل المتمثل بأبعاد تقانة المعلومات، وبهدف الاختصار سنأتي على ذكر أعلى وأدنى نسبة اتفاق لكل بعد من تلك الأبعاد، إذ فيما يخص المتغيرات $(x1-x6)$ التي تمثل المتغير الأول (الاجهزة والمعدات) فكانت أعلى نسبة اتفاق هي (٨٣,٣٪) من أفراد عينة البحث يتفقون على أن مصارفهم تستخدم تقنيات ومعدات حديثة في مجال عملهم بوسط حسابي (٢,٨٣) وانحراف معياري (٠,٣٧٨) أما أدنى نسبة اتفاق فهي (٥٢,٨٪) يتفقون على أن مصارفهم يدرك أن استخدام الاجهزة والمعدات أدى إلى تخفيض إجراءات العمل الروتيني بوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٥٦٠).

في حين تمثل متغيرات (الاتصالات والشبكات) $(x7-x12)$ ، وقد اتفق (٨٠,٦٪) من عينة افراد البحث يتفقون على أن مصارفهم يستخدم شبكة الانترنت للحصول على معلومات في انجاز العمل، بوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف معياري (٠,٧٢١)، أما أدنى نسبة اتفاق فهي (٣٨٪) يتفقون على أن مصارفهم يستخدم الشبكة

الخارجية الاكسترنايت للاتصال بالمصارف العالمية في تعاملاته المالية، بوسط حسابي (٢,٢٢) وانحراف معياري (٠,٧٢١).

أما فيما يخص المتغيرات (X13-X17) الممثلة للمتغير الثالث (البرمجيات) فظهرت أعلى نسبة هي (٥٠٪) للمتغيرات X14 X15 X16 على التوالي ان أفراد عينة البحث يتفوقون على أن مصرفهم يستخدم التطبيقات الجاهزة المتنوعة لتسهيل انجاز اعمالها بوسط حسابي (٢,٤٧)، (٢,٤٤)، (٢,٤٧) وانحراف معياري (٠,٥٥٩)، (٠,٦٠٦)، (٠,٥٥٩) على التوالي إما أدنى نسبة اتفاق فقد كانت (٤٧,٢٪) يتفوقون على أن هناك انواعاً مختلفة من البرمجيات لتعزيز عمليات تقديم الخدمة المصرفية وبوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٥٥٧).

وفيما يتعلق بالمتغيرات (X18-X23) الممثلة للمتغير الرابع (الموارد البشرية) فكانت أعلى نسبة هي (٦٩٪) من أفراد عينة البحث يتفوقون على أن مصرفهم يهتم بتدريب العاملين للاستفادة من البرمجيات لتعزيز عمليات تقديم الخدمة المصرفية، بوسط حسابي (٢,٦٦) وانحراف معياري (٠,٥٣٤)، اما أدنى نسبة اتفاق فقد كانت (٢٥٪) يتفوقون على ان مصرفهم يسعى إلى استقطاب الكوادر التقنية التي تمتلك خبرات في مجال تطبيقات برمجية متقدمة، بوسط حسابي (٢,٦١) وانحراف معياري (٠,٥٩٨).

جدول (٣)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري
لمكونات ثقافة المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق		محايد		اتفق		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
٠,٣٧٨	٢,٨٣	-	-	١٦,٧	٦	٨٣,٣	٣٠	X1
٠,٣٧٨	٢,٨٣	-	-	١٦,٧	٦	٨٣,٣	٣٠	X2
٠,٤٨٤	٢,٧٧	٢,٨٣	١	١٦,٧	٦	٨٠,٦	٢٩	X3
٠,٥٦٠	٢,٥٠	٢,٨٣	١	٤٤,٤	١٦	٥٢,٨	١٩	X4
٠,٥٣٤	٢,٦٦	٢,٨٣	١	٢٧,٨	١٠	٦٩,٤	٢٥	X5
٠,٦٠٦	٢,٥٥	٥,٦	٢	٣٣,٣	١٢	٦١,١	٢٢	X6
٠,٤٣٩	٢,٧٥	-	-	٢٥	٩	٧٥	٢٧	X7
٠,٤٨٤	٢,٧٧	٢,٨٣	١	١٦,٧	٦	٨٠,٦	٢٩	X8
٠,٥٣٤	٢,٦٦	٢,٨٣	١	٢٧,٨	١٠	٦٩,٤	٢٥	X9
٠,٦٩٦	٢,٥٠	١١,١	٤	٢٧,٨	١٠	٦١,١	٢٢	X10
٠,٧٢١	٢,٢٢	١٦,٧	٦	٤٤,٤	١٦	٣٨,٩	١٤	X11
٠,٥٦٦	٢,٧٢	٥,٦	٢	١٦,٧	٦	٧٧,٨	٢٨	X12
٠,٥٥٧	٢,٤٤	٢,٨٣	١	٥٠	١٨	٤٧,٢	١٧	X13
٠,٥٥٩	٢,٤٧	٢,٨٣	١	٤٧,٢	١٧	٥٠	١٧	X14
٠,٦٠٦	٢,٤٤	٥,٦	٢	٤٤,٤	١٦	٥٠	١٨	X15
٠,٥٥٩	٢,٤٧	٢,٨٣	١	٤٧,٢	١٧	٥٠	١٨	X16
٠,٦٦٨	٢,٢٠	١١,١	٤	٤٧,٢	١٧	٤١,٧	١٥	X17
٠,٥٤٢	٢,٦٣	٢,٨٣	١	٣٠,٦	١١	٦٦,٧	٢٤	X18
٠,٥٣٤	٢,٦٦	٢,٨٣	١	٢٧,٨	١٠	٦٩,٤	٢٥	X19
٠,٥٩٨	٢,٦١	١٣,٩	٥	٦١,٦	٢٢	٢٥	٩	X20
٠,٦٢٢	٢,١١	٥,٦	٢	٣٣,٣	١٢	٦١,١	٢٢	X21
٠,٥٩٢	٢,٣٦	٥,٦	٢	٥٢,٨	١٩	٤١,٧	١٥	X22
٠,٦٨٢	٢,٣٦	١١,١	٤	٤١,٧	١٥	٤٧,٢	١٧	X23

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

٢. وصف متغيرات جودة الخدمات الالكترونية في المصارف عينة البحث:

تشير نتائج الجدول (٤) الذي يوضح التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المعتمد (X24-X42) التي تمثل المتغيرات الخاصة بجودة الخدمات الالكترونية وأيضاً بهدف الاختصار وعدم الإطالة سنأتي على

ذكر أعلى وأدنى نسبة اتفاق لهذا المتغير، إذ جاءت أعلى نسبة اتفاق هي (٧٧,٨٪) من أفراد عينة البحث يتفقون على أن موقع المصرف يعبر عن هوية المصرف ورسالته، بوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٥٠٠)، في حين كانت أدنى نسبة هي (٣٣,٣٪) يتفقون على أن مصرفهم يعمل على تزويد الزبائن بالمعلومات السابقة لحين ظهور الحاجة إليها، بوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٥٢٤).

جدول (٤)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمات الالكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق		محايد		اتفق		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
٠,٥٠٠	٢,٧٥	٢,٨	١	١٩,٤	٧	٧٧,٨	٢٨	X24
٠,٦٥٩	٢,٢٧	١١,١	٤	٥٠	١٨	٣٨,٩	١٤	X25
٠,٦١٤	٢,٢٧	٨,٣	٣	٥٥,٦	٢٠	٣٦,١	١٣	X26
٠,٥٥٧	٢,٤٤	٢,٨	١	٥٠	١٨	٥٠	١٧	X27
٠,٦٠٣	٢,٤١	٥,٦	٢	٤٧,٢	١٧	٥٠	١٧	X28
٠,٥٥٧	٢,٥٥	٢,٨	١	٣٨,٩	١٤	٥٨,٣	٢١	X29
٠,٥٩٨	٢,٣٨	٥,٦	٢	٥٠	١٨	٤٤,٤	١٦	X30
٠,٥٤٢	٢,٦٣	٢,٨	١	٣٠,٦	١١	٦٦,٧	٢٤	X31
٠,٦٨٠	٢,٢٢	١٣,٩	٥	٥٠	١٨	٣٦,١	١٣	X32
٠,٥٥٩	٢,٥٢	٢,٨	١	٤١,٧	١٥	٥٥,٦	٢٠	X33
٠,٤٨٧	٢,٦٣	-	-	٣٦,١	١٣	٦٣,٩	٢٣	X34
٠,٦٣٩	٢,٣٦	٨,٣	٣	٤٧,٢	١٧	٤٤,٤	١٦	X35
٠,٥٥٩	٢,٥٢	٢,٨	١	٤١,٧	١٥	٥٥,٦	٢٠	X36
٠,٦٠٨	٢,٤٧	٥,٦	٢	٤١,٧	١٥	٥٢,٨	١٩	X37
٠,٧٠٩	٢,١٩	١٦,٧	٦	٤٧,٢	١٧	٣٦,١	١٣	X38
٠,٥٦٠	٢,٣٠	٢,٨	١	٦٣,٩	٢٣	٣٣,٣	١٢	X39
٠,٦٠٣	٢,٥٨	٥,٦	٢	٣٠,٦	١١	٦٣,٩	٢٣	X40
٠,٥٦٠	٢,٥٠	٢,٨	١	٤٤,٤	١٦	٥٢,٨	١٩	X41
٠,٦٧٦	٢,٣٣	١١,١	٤	٤١,٧	١٥	٥٠	١٧	X42

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

ثانياً: تحليل علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات البحث

١. تحليل علاقة الارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات الالكترونية: يعكس مضمون هذا التحليل فرضية البحث الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات (مجتمعة ومنفردة) وجودة الخدمات الالكترونية في المصارف المبحوثة، إذ تشير معطيات الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بينهما على مستوى المؤشرات الكلية بدلالة قيمة معامل الارتباط البالغة (٠,٧٧٩**) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، إذ احتل البعد الأول (الأجهزة والمعدات) المرتبة الأولى بقيمة معامل الارتباط والبالغة (٠,٧٤٠**), وجاء بالمرتبة الثانية البعد الرابع (الموارد البشرية) بقيمة معامل الارتباط والبالغة (٠,٦٤٥**), وتلاههما البعدين الثالث والثاني (البرمجيات) والاتصالات والشبكات) بقيمة معامل الارتباط والبالغة (٠,٦٣١**) و(٠,٥٨٦**) على التوالي وعند مستوى معنوية (٠,٠١).

جدول (٥)

علاقة الارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات الالكترونية

المؤشر الكلي	تقانة المعلومات				المتغير المستقل
	الموارد البشرية	البرمجيات	الاتصالات والشبكات	الأجهزة والمعدات	المتغير المعتمد
**٠,٧٧٩	**٠,٦٤٥	**٠,٦٣١	**٠,٥٨٦	**٠,٧٤٠	جودة الخدمات الالكترونية

* P ≤ 0.01 N= 36

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة

٢. تحليل تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات الالكترونية: يعبر هذا التحليل عن التحقق من فرضية البحث الثانية التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتقانة المعلومات (مجتمعة ومنفردة) في جودة الخدمات الالكترونية، إذ تعكس

معطيات الجدول (٦) نتائج تحليل الانحدار على مستوى المصارف عينة البحث إلى وجود أثر معنوي قوي لتقانة المعلومات وجودة الخدمات الالكترونية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٥٢,٤٠٢) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٦٨٩٦) عند درجتي حرية (٤, ٣١) وبمستوى معنوية (٠,٠٥)، كما بلغ معامل التحديد (R^2) لها (٠,٦٥٦) ويبدل على أن (٦٥,٦٪) من التغيرات التي تحصل في جودة الخدمات الالكترونية تسهم بها تقانة المعلومات، في حين (١٨٪) من تلك التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشملها البحث.

جدول (٦)

تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات الالكترونية للمصارف عينة البحث

F		R^2	تقانة المعلومات				β_0	المتغير لمستقل
			الموارد البشرية	البرمجيات	الاتصالات والشبكات	الاجهزة والمعدات		
المتغير المعتمد	المتغير المستقل		β_4	β_3	β_2	β_1		
جودة الخدمات الالكترونية		٠,٦٥٦	٠,٤٦١ *(٢,٧٩٨)	٠,٣٣١ *(٢,٣٣٥)	٠,١٥٠ (٠,٢٢٥)	٠,٣٠٠ *(٢,٠٣٩)	٠,١٤٥	

* $P \leq 0.05$ df (31, 4) N=36

() تشير الى قيمة t المحسوبة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة

أما بصدد أثر المتغيرات الفرعية لتقانة المعلومات في جودة الخدمات الالكترونية فمن خلال متابعة قيم معاملات (β) واختبار (t) لها يتضح أن البعد الرابع (الموارد البشرية) أكثر الأبعاد تأثيراً في جودة الخدمات الالكترونية وبنسبة (٠,٤٦١) وقيمة (t) المحسوبة له بلغت (٢,٧٩٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (١,٦٩٧) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وجاء تأثير البعد الثالث (البرمجيات) بالمرتبة الثانية على وفق قيم معاملات (β) وبنسب (٠,٣٣١) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (٢,٣٣٥)

وهي قيمة معنوية عند مقارنتها بقيمتها الجدولية والبالغة (١,٦٩٧) في حين البعد الأول (الأجهزة والمعدات) جاء بنسبة تأثير وهي (٠,٣٠٠) بقيمة (t) المحسوبة له بلغت (٢,٠٣٩) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (١,٦٩٧) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) أما البعد الثاني (الاتصالات والشبكات) فقد ظهر بنسبة أقل تأثير والبالغة (٠,١٥٠) وقيمة (t) المحسوبة بلغت (٠,٢٢٥) وهي قيمة غير معنوية عند مقارنتها بقيمة (t) الجدولية والبالغة (١,٦٩٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

١. تعد تقانة المعلومات من الأدوات الأساسية التي تساعد المصارف على تحسين أنشطتها الخدمية من خلال المساهمة بتقديم خدمات الكترونية مصرفية ذات جودة عالية.
٢. تقدم المصارف عدداً من الخدمات الالكترونية على شبكة الإنترنت لتمكين الجهات الخارجية المستفيدة الوصول إلى أنظمة المؤسسة وتنفيذ العمليات المطلوبة.
٣. أظهرت نتائج الوصف والتشخيص لمتغيرات بعد تقانة المعلومات أن هناك توجهاً للمصارف المبحوثة نحو استخدام تقانة المعلومات في إنجاز مهامها وأنشطتها المختلفة.
٤. أظهرت نتائج الوصف والتشخيص لمتغيرات بعد جودة الخدمات الالكترونية أن هناك توجهاً للمصارف المبحوثة نحو زيادة تركيز المصارف المبحوثة على تقديم الخدمات المصرفية بشكل الكتروني.
٥. تبين من خلال تحليل علاقات الارتباط والتأثير وجود علاقة ارتباط وتأثير معنويتين لتقانة المعلومات في جودة الخدمة الالكترونية في المصارف المبحوثة.

ثانياً: المقترحات

١. العمل على زيادة مهارات القيادات الإدارية في المصارف المبحوثة لتطبيق تقانة المعلومات وكيفية إدارة مكوناتها لمواجهة المشكلات المعرفية التي تواجه مصارفهم.
٢. استثمار الأساليب المعتمدة في تقانة المعلومات لتقديم خدمات الكترونية فعالة في المصارف المبحوثة عن طريق اختيار الأبعاد الأساسية الواجب توافرها في الخدمة الالكترونية وتحديدها لتقديمها بجودة عالية وبما يؤدي إلى إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم.
٣. تحسين آلية التعامل وتطويرها مع تقانة المعلومات المتوفرة في المصارف المبحوثة مما يحقق سهولة في الحصول على المعرفة المطلوبة وبأقل وقت وجهد مما يمكن من تقديم الخدمات الالكترونية في الوقت والمكان المناسبين فضلاً عن قيام المصارف بتقديم المعلومات الكافية عن أنشطتها والتي تخدم زبائنهم وتقود إلى استقطاب زبائن جدد.
٤. تعزيز توجه المصارف وترسيخها نحو تنشيط الحركة الإعلانية لأجل رسم صورة تنافسية واضحة والاهتمام باعتبارات شكل الموقع الالكتروني وهيأته والذي يحظى بمكانة واضحة عند الزبائن.
٥. ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال تقانة المعلومات والوصول إلى الزبائن عبر أحدث الوسائل الالكترونية بعد أن لها تأثيراً مباشراً على جودة الخدمات الالكترونية.

قائمة المصادر

المصادر باللغة العربية

أولاً: الرسائل والاطاريح الجامعية

١. حديد، عامر اسماعيل عبدالله (٢٠٠٣)، واقع استخدام تقانة المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية- دراسة حالة لمجموعة من المنظمات الصناعية الحكومية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢. فضيلة، شيروف (٢٠١٠)، اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

ثانياً: البحوث والدوريات

١. زايد، عادل (٢٠٠٦)، "الأداء التنظيمي المتميز، الطريق إلى منظمة المستقبل"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحث ودراسات.
٢. جريو، داخل حسن (٢٠٠١)، "تكنولوجيا المعلومات: الأساليب وآفاق التطور"، من واقع مؤتمر المعلوماتية- توجهات مستقبلية (٢٨-٢٩) آب، المجلة العراقية للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد.

ثالثاً: الكتب

١. العلاق، بشير عباس (٢٠٠٤)، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
٢. موسى، غانم فنجان (١٩٩٠)، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد والبشرية، دار الرؤى العصرية، عمان، ط ١.
٣. نجم، نجم عبود والمبيضين، باسم (٢٠٠٩)، الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، جامعة الزيتونة الأردنية.

المصادر باللغة الاجنبية

1. Delene, William (1988), **Determinants of success for computer usage**, *In Small Business Mis Quarterly*, vol. 12, No. 6.
2. Brien. J. A. O' (2002), **Management Information System**, McGraw-Hill/ Irwin, Boston.
3. Nittana, sukasame (2008), "**E-service Quality A paradgme for competitive success of E-commerce Entrepreneurs**", voir le site.
4. Vasya, kenova, Patrick jonasson (2008), **Quality Online Banking service**, voir le site, <http://www.divaportal.org/diva/getDocument.pdf>
5. Alter, Steven (1999), **Information Systems**, 3rd ed., Addison-Wesley Educational Publishing Company Inc.
6. Hellrigel, Don, John W. Slocum and Ricahrd W. Woodman (2001), **Organizational Behavior**, 9th ed., South-Western College Publishing, <http://www.pacis-net.org/file/2005/390.pdf>, , 26/01/2008, 20:45h.
7. Krajewski, lee J. and Larry p. Ritzman (2005), "**Operations Management: Strategy and Analysis**", Don Mill, Ontario, New York: Addition- Wesley Publishing Company.

-
-
8. Post and Anderson (2000), **Management Information Systems: Solving Business Problems with Information Technology**, 2nd ed., □