

دور التقانات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية

د. محمد العبود

في قسم الإحصاء ونظم المعلومات

كلية الاقتصاد بجامعة حلب

الملخص

إن الاعتماد على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية والقيام بما يستلزمه التحسين المستمر لهذه الجودة وتطوير ما يتم تقديمه من خدمات يعد أحد العوامل الحيوية والضرورية الأساسية لقيام المصرف بأداء الخدمات المصرفية، فيتم التركيز على الزبون باعتباره حجر الزاوية في تصميم الخدمة المصرفية وقياس جودتها وتطويرها، بل يعده البعض بمثابة البوصلة التي يتم من خلالها توجيه العمل المصرفي بالكامل.

ويعد استخدام التقانات الحديثة وتقانة المعلومات بشكل خاص أحد العوامل المحددة لجودة الخدمات المصرفية المقدمة، كما أنها تعد سلاح تنافسي هام، ينبغي الاستفادة منه وجعله يتناسب مع مختلف العملاء من لتحسين الاستفادة منه واستيعاب كافة التقانات المستخدمة في القطاع المصرفي والتي يتزايد استعمالها من قبل زبائن المصرف وتعظيم مقدار الاستفادة منها، الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات فيها لإنشاء مزيج الخدمات المصرفية، خدمات الصرف الآلي ATM ، والبطاقات الذكية، والهاتف المصرفي والمصرف المنزلي، والبنك عبر الإنترنت.

- ^١ كتجو كتجو، أمين شبحاء، عصري الحمدو، 2009، إدارة المؤسسات المالية، منشورات جامعة حلب، حلب، سوريا، ص (105).
- ^٢ نجم الحميدي، عبد الرحمن العبيد علي جيلاق، الأتمتة الإدارية ص 12.
- ^٣ جودة محفوظ أحمد، 2008، إدارة الجودة الشاملة، دار والله، عمان الأردن.
- ^٤ القنبي إبراهيم، النيش محمد، 2000، أمن المعلومات ص.
- عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي، 2012، أثر نقلة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28- العدد الأول - 2012، دمشق، سوريا، ص (301).
- إبراهيم العلي، 1991، مبادئ الإحصاء، مديرية الكتب والمطبوعات، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، ص (368).
- وايح عراب، 2012، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية - العدد 8 لعام 2012، ص (21).

مقدمة

تقوم المؤسسات والمصرفية بتقديم مجموعة كبيرة من الخدمات التي تتضافر في أدائها جهود العاملين في تلك المصارف، تلك الجهود المخلصة والتي تؤمن بأن مسألة الحفاظ على المتعاملين تعد أحد أهم التحديات التي يمكن أن تواجهها لذا فهي تركز جهودها على هذه المسألة، فتسعى باستمرار للاهتمام بالزبائن والعمل على تلبية رغباتهم من خلال التركيز على جودة الخدمات المقدمة لهم والقيام بما يستلزمه تحسين هذه الجودة بشكل مستمر وذلك باستخدام التقانات التي يمكن أن تسهم في تحسين الجودة ورفع مستويات الخدمات المقدمة بشكل مستمر.

تستخدم المؤسسات المصرفية مجموعة من الطرق والوسائل والأساليب لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها، ومن أهم الوسائل الممكنة استخدام التقانات الحديثة، ومنها ما يمكن أن تجعل الخدمة تذهب إلى المتعاملين أينما كانوا بدلاً من ذهاب المتعاملين إلى تلك المؤسسات للحصول على تلك الخدمات.

مشكلة البحث:

يتطلب أداء العمليات المصرفية استخدام مجموعة من التقانات الحديثة والتي يتم التعامل معها بحذر نتيجة لأسباب مختلفة، مما يجعل المصرف يفقد عدد من المتعاملين معه، ويجعله يتكبد خسائر طائلة، خاصة في حال عدم توفر نظام للتغذية العكسية يبين المشكلات التي تواجه المتعاملين، مما لا يتيح للإدارة التعرف على تلك المشكلات الواجب حلها لضمان استمرارية العمل وتقديم الخدمات للمتعاملين بأقل التكاليف في مواقع العمل المختلفة، وتقليل الفشل الذي يتعرض له النظام ويشكو منه المتعاملون وتوفير مستلزمات ذلك.

أهمية البحث:

تتأتى أهمية البحث من سعيه لتحديد مدى الاستفادة من هذه التقانات الحديثة وكيفية تطبيق هذه النظم واستخدامها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وما توفره هذه التقانات من استجابة سريعة لما يطلبه هؤلاء المتعاملون.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى تحديد دور التقانات الحديثة في مجال عمل القطاع المصرفي وتوضيح أهمية استخدامها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وما يمكن أن تحققه من خفض في التكاليف ورفع كفاءة أداء المصارف.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة للبحث: إن استخدام التقانات الحديثة في المصارف إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية.

سيحاول الباحث اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية الآتية:

1. الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقانات الحديثة في المصارف وأتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية.

2. الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وبين زيادة رضا العميل.

3. الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين التواصل مع العميل.

4. الفرضية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

منهجية البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال مناقشة الأدبيات التي تناولت جودة الخدمات المصرفية وتعريفاتها ومكوناتها وأبعادها، والتقانات الحديثة وما يمكن أن تقدمه من دور هام في تحسين جودة الخدمات المصرفية

التي تقدمها المصارف، والمزايا التي تتمتع بها المنظمات التي تستخدمها، وإسقاط الجوانب النظرية على واقع الخدمات المصرفية من خلال الإجابة على تساؤلات الاستبيان وذلك بهدف التحقق من صحة الفرضيات.

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة (عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي) بعنوان (أثر ثقافة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية) والتي هدفت إلى معرفة دور ثقافة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية في سورية، وذلك من خلال العلاقة بين استخدام ثقافة المعلومات وفعالية نظم المعلومات، وقد تبين أن لثقافة المعلومات دوراً في زيادة الأداء وتحسينه في الممارسة العملية، من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه وتقليل الأخطاء المرتكبة¹.

ثانياً: دراسة (عربية رايح) بعنوان (دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري) وقد هدفت إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة المصارف الجزائرية، وخلصت الدراسة إلى وجوب استعداد البنوك الجزائرية لتطبيق هذه التقنية من خلال تحديث خدماتها وتطوير الإعلام المصرفي للإسهام في نشر ثقافة مصرفية إلكترونية في المجتمع، كما يجب عليها الدخول الحقيقي في عمليات الاندماج المصرفي، والتحول إلى البنوك الشاملة، كخطوة لمواجهة المنافسة العالمية الشرسة، بالإضافة إلى تقوية شبكة المعلومات المصرفية إلكترونياً. وختمت الدراسة بأن دخول المصارف الجزائرية إلى العالم الإلكتروني يجب أن يكون وفق استراتيجية متكاملة، ورؤية واضحة، بالإضافة إلى التقنيات الحديثة المناسبة، سوف يؤول إلى الفضل لأن الاندماج في الاقتصاد الإلكتروني يتطلب استثمارات هائلة في جميع المجالات، وأن

¹ عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي، 2012، أثر ثقافة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 28 - العدد الأول - 2012، دمشق، سورية، ص (301).

الأمر يحتاج أيضا إلى تطوير وسائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات المصرفية².

المبحث الأول: الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمات المصرفية من أهم العوامل الأساسية التي تؤدي إلى إرضاء العملاء، ويأثر رضا العملاء على قرار الشراء المستقبلي للعميل وإدراكه، لذا فإنها تعد شرطا أساسيا لإشباع رغبة العميل والمحافظة عليه والاحتفاظ به، وبما أنها تلعب هذا الدور الهام في تحقيق رضا العميل لذا فإنه ينبغي الاهتمام بمكوناتها والعمل على تحسين هذه الجودة ورفع مستويات أدائها بغية الحصول على أعلى درجة رضا من قبل هؤلاء العملاء، لأنها سوف تشمل على انطباعات العميل عن المصرف، كما تشمل على التفاعل بين العاملين والعملاء، حيث تعد الخدمات المصرفية أحد المكونات الهامة للعمل المصرفي. ويعد تطويرها وسيلة وهدف بنفس الوقت.

كما تتصف الخدمات المصرفية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها متميزة وتتطلب معاملة ومعالجة خاصة تكاثر من خلال طبيعة هذه الخدمات، ويعد إدراك أهمية هذه الخصائص أحد العوامل الهامة لتمييزها، لذا ينبغي توضيح تلك الخصائص للموظفين الذين يقومون بتقديم تلك الخدمات ويكونون على احتكاك مباشر مع المتعاملين مما يجعلهم سفراء لهذا المصرف يحدد المتعاملون على أساسه آراءهم حول هذا المصرف وما يقدمه من خدمات.

أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية

تعد الخدمات المصرفية صلة الوصل بين المصرف وعملائه، حيث يدخل العميل لأحد المصارف للحصول على خدمة ما، وبعد قيام موظف المصرف بأداء مجموعة من الأنشطة فإن العميل سيحصل على الخدمة المصرفية التي يريد، ويغادر المصرف بانطباعات تولد لديه نتيجة ما حصل عليه، ويكون

² راجع حراة، 2012، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية - العدد 8 لعام 2012، من (21).

سلبى أو ايجابى؛ فالانطباع المتشكل لديه يتأتى من خلال مدى اهتمام المصرف والتزام إدارته بمعايير الجودة، وحرفية وبشاشة موظفيه والتي لا يمكن التنبؤ بها بشكل دائم، وغالباً ما يتطلب الحصول على الخدمات التقليدية الحضور الشخصي إلى مقر المصرف.

1. الحسابات الجارية وتعد من أكثر الأسباب التي تدعو العملاء لمراجعة المصارف حيث نجد أنه نادراً ما نلتقي شخص لا يمتلك حساب جاري في أحد المصارف، ويتم المراجعة الشخصية لموقع عمل المصرف من أجل الكثير من الأمور التي تتعلق بالحسابات الجارية، كسحب مبلغ نقدي من الحساب أو إيداع دفعة نقدية أو التعرف على الرصيد أو مراقبة حركة السحب والإيداع من وفي ذلك الحساب، وكل ذلك يتطلب (كما ذكرنا) شخوص العميل إلى المصرف من أجل الحصول على الخدمات المذكورة.

2. حسابات الإيداع ويمكن تعريف الوديعة بأنها اتفاق يدفع بمقتضاه المودع مبلغاً من المال بوسيلة من وسائل الدفع، ويلتزم بمقتضاه المودع لديه (المصرف) برد هذا المبلغ للمودع عند الطلب أو حينما يحل أجله، كما قد يلتزم المصرف بدفع فوائد على قيمة الوديعة³.

3. القروض بأنواعها المختلفة تعد القروض من أهم الخدمات التي يتم تقديمها لجمهور المصرف، والتي أسهمت في وجودها وتطورها.

ثانياً: الخدمات المصرفية الالكترونية

إن التحول إلى استخدام الأساليب الحديثة وبشكل خاص الإدارة الإلكترونية من خلال ما بات يعرف بالمصارف الإلكترونية ليس من باب الرفاهية والاستزادة، بل إنها حتمية تفرضها التغيرات العالمية الحاصلة في بيئة العمل، فاستخدامها أصبح من أهم محددات النجاح، فالتقدم التقني والعلمي والمطالبة المستمرة برفع مستويات الجودة وضمن أداء العمليات المصرفية بشكل

³ كنجو كنهور، أمين شجاء، عصري الجميل، 2009، إدارة المؤسسات المالية، منشورات جامعة حلب، حلب، سوريا، ص (105).

صحيح، وهو ضرورة حتمية¹، تهدف الإدارة من تقديم الخدمات عبر الشبكة إلى جعل العملاء قادرين على الوصول إلى حساباتهم أو ما يحتاجون من معلومات، أو خدمات يطلبونها من المصرف من خلال شبكة الإنترنت وكل ما يلزم هو الارتباط بهذه الشبكة من خلال أي وحدة طرفية.

1. الخدمات والعمليات المصرفية العادية عبر الشبكة مثل تحويل المبالغ النقدية إلى حسابات أخرى دون الحاجة إلى بذل أي جهد يذكر

2. أنشطة الاستثمار والدراسات التي يمكن ممارستها عبر الشبكة وتلبية متطلبات الإرشاد والتوجيه والاستشارات والدراسات الاستثمارية.

3. الأنشطة التسويقية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات المتعاملين لخدمات لا تقدمها المصارف وإنما تساعد من خلال علاقاتها في تحقيقها، كخدمات التأمين والتسويق والنقل، والربط مع الوكلاء ومزودي الخدمات الأخرى كخدمات الشحن والنقل والسياحة والسفر.

المبحث الثاني: أتمّة مكونات جودة الخدمات المصرفية

يمكن تحديد مكونات جودة الخدمات المصرفية بالتجسيد والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف بما تتضمنه من مكونات وعناصر، وإمكانية أتمّة هذه المكونات والفوائد والمزايا المرجوة من تلك العملية وفق ما يأتي:

أولاً: التجسيد

يتطلب تجسيد جودة الخدمات المصرفية التركيز على مجموعة من العوامل التي يتم الاهتمام بها بشكل كبير والتي تسهم فيها بشكل كبير حيث نجد من تلك الأبعاد أو المكونات التي يتأثر بها التجسيد²:

1. تسهم الأتمّة بتوفير التقانات المعلوماتية ونظم المعلومات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية وإيصالها إلى العملاء، بدلاً من وصول العملاء إلى المصارف للحصول عليها، حيث يستطيع العملاء الاعتماد عليها لتأمين آليات تحويل الأموال وتحديث قواعد البيانات الخاصة بحساباتهم المختلفة وإدارة تلك الحسابات عن بعد، وإجراء كل ما يرغبون من عمليات أخرى دون جهد.

2. تتيح التقانات الحديثة التجول ضمن أقسام موقع المصرف بسهولة ومن خلال النقر وسحب وإفلات الفأرة، وباستخدام ما تقدمه من جاذبية ومظهر جميل يتمتع به موقع المصرف الذي يتم من خلاله تقديم الخدمات المصرفية للمتعاملين، فتعطي المتعامل انطباع وتصور للمصرف من خلال التسهيلات وقواعد البيانات ويستطيع الحصول منها على البيانات المطلوبة، فتتجسد فخامة المصرف من خلال درجة ثلابة الموقع لاحتياجاته وسهولة الوصول إلى ما يحصل عليه من خدمات، فتتهتم المصارف كثيراً بإضفاء مسحة جمالية على مواقعها، فتنتشر رسالتها ورؤيتها من خلال الموقع الإلكتروني وطبعه بطابع عملها الخاص، فيستشعر المراجع أو العميل وجود أثر واضح وكبير في كل الموقع وما يحيط به لتلك الرسالة.

3. يتلشى الدور الشخصي كثيراً فتميز العاملون في المصرف وأناقتهم وفخامة ما يحيط بهم في المصرف لم تعد بنفس درجة الأهمية بشكل مباشر، وإنما يظهر أثرها من خلال ما يتم تقديمه وتداوله في الموقع الإلكتروني، فالموظف هو سفير المصرف إلى مجتمع المستفيدين، ولكن من خلال الموقع الإلكتروني فيحرص على تقديمه بالمظهر الحسن والجذاب ليعطي انطباعاً جيداً عن المصرف، فالمتعامل لن يرى موظفي المصرف، والتعاطي معهم ليحدد درجة تطورها ورقبها، فيتم الحكم من خلال ما يقدمه الموقع من خدمات، لذا ينبغي أن يصمم الموقع ويتم تهيئته بصورة حسنة وتطويرة بشكل دائم ومستمر بما يتناسب مع الخدمات المقدمة.

4. المظهر العام للمصرف: إننا نلاحظ وجود العديد من الشركات ودور البرمجة المتخصصة، ومنها متخصصة في تصميم وبناء المواقع الإلكترونية وبشكل خاص تلك التي تهتم بتصميم المواقع الخاصة بالمصارف والمصارف، حيث يتم تصميمها بشكل خاص بالمصرف وبنائها وفق هيكلية ومعمارية بطريقة تضمن انسياب الخدمات وتدفق العمليات المصرفية بسرعة وسهولة ويسر دون الحاجة إلى معارف متعمقة في البرمجة أو الحاسبات، مما يجعل

المتعامل مسروراً من تعامله مع المصرف لأنه لم يبذل أي جهد كبير، إضافة إلى أنه حصل على كافة الخدمات التي يرغب بالحصول عليها، وينبغي أن تكون محتويات الموقع منظمة ومرتبطة وأن تكون قريبة من المتعامل، حيث يمكن أن يتم السماح للمتعامل بتغيير الخلفية أو ترتيب الأيقونات وفق ما يرغب ويدون تعقيبات، إضافة إلى ضرورة توفير الأمان في الموقع وعدم السماح بالدخول غير المخول، وذلك من خلال توفير وسائل أمن المعلومات التي تحافظ على أمانة المعلومات وسريتها بمراحلها كافة.

5. توفر مواقف لسيارات المراجعين فقد يستاء بعض المتعاملين من عدم توفر المواقف المخصصة لوقوف سياراتهم عند مراجعة المصرف لإنجاز معاملاتهم، وهذا الأمر منطقي ويضاف إليه أن مراجعة المتعاملين للمصارف تتسبب في حدوث ازدحام كبير، كل ذلك يمكن أن يتم تجاوزه ونسيانه بشكل كامل عندما تُستخدم التقانات الحديثة والتي لا تتطلب من المتعامل أن يبرح مكانه، فلن يتأثر طالب الخدمة بكون المصارف تقع في الأماكن المزدحمة وفي مراكز المدن ولن يكون مطالباً بالحصول على مكان خاص بوقوف سيارته، فتصبح الأمور الصعبة غير موجودة في الواقع فلا نرى ولا نسمع بما يسمى بأوقات الذروة أو الازدحام، فلا يحتاج المتعاملون لاستخدام سياراتهم يوفرون كثيراً.

ثانياً: الاعتمادية:

تتحقق الاعتمادية بتوافر مجموعة من العوامل التي يمكن استخدام التقانات الحديثة في توفيرها من خلال مجموعة من الوسائل وفق ما يأتي:

1. الالتزام بالوقت لأداء الخدمة فيتم تقديم الخدمة للمتعامل بصورة فورية أو سريعة وتعتمد جودة الخدمات والتي تتمثل بسرعة أداء الخدمة والحصول عليها بسرعة على الوحدات الطرفية التي يقوم المتعامل بالولوج من خلالها، فالموظف لم يعد مسؤولاً بشكل كامل عن كل ما يحصل من تأخير أو عدم حصول العميل على الخدمات التي يريدها، بل إن العميل يتحمل مسؤولياته فيسهم في تقديم الخدمات المصرفية المتميزة، فالالتزام هنا أصبح غير محدود

ويتم من خلال العمل طوال اليوم وطوال الأسبوع فلا عطلة ولا استراحة، وذلك ناتج عن الاعتماد على استخدام وقت العمل المرن ومكان العمل المرن، مما يسهم في توكيد الجودة وتعزيزها، فلا وجود للموظفين الذين يتغيبون أو يتهربون من تحمل المسؤولية لمسبب أو لآخر مما لن يسمح بعدم تقديم الخدمات المالية والمصرفية التي يطلبها المتعاملون بالشكل الأفضل، ويأخذ المتعامل دائماً انطباعاً جيداً حول المصرف وأنها تلتزم بانضباط صارم.

2. تعاطف المصرف مع العملاء حيث تقدم الموقع الإلكتروني للمصرف كل ما يحتاج إليه العملاء من خدمات، كالمعلومات التي تحتاجها عملية اتخاذ القرارات، والعمليات المصرفية الأخرى التي يطلبها العملاء من فتح حساب إلى تحويل أموال وغيرها من أمور أخرى، تتم كل الأعمال ويتم إنجازها بسهولة، وسهولة وبشكل ممتع في بعض الأحيان، كل تلك التسهيلات يمكن أن تحل محل التعامل اللبق واللطيف مع المراجعين ومقابلتهم بالابتهامة والوجه البشوش والصباح من قبل الموظف، فالتعامل مع برمجيات سهلة الاستخدام وصديقة المستخدم وتؤدي الوظائف اللازمة بما يتناسب مع المستويات العالمية المحددة من الجهات الوصائية والمواثيق التي تحدد التعاملات الإلكترونية، وتقديم كل ما يحتاجون إليه من خدمات ومعلومات، كما أن الموقع الإلكتروني لن يميز أحد عن أحد، ويتم تقديم الخدمة على قدم المساواة بين العملاء كافة.

3. تأدية المصرف للخدمة من أول مرة فعندما يرغب العميل بالحصول على الخدمات المصرفية أياً كانت فيطلب منه الأمر أن يدخل إلى الموقع الإلكتروني لكي يحصل على الخدمات بالسرعة الكافية ولن يكون مجبراً على بذل المزيد من الوقت والجهد للحصول على الخدمة المطلوبة، فعنصر الوقت من العناصر الهامة التي تهتم بها الإدارة الإلكترونية والتي يتم من خلالها الحكم على فاعلية المصارف وكفاءتها، فتسهم المواقع الإلكترونية بتسريع إنجاز المعاملات المصرفية، وتقديم خدمات مصرفية عصرية وبمستوى عالٍ من الحرفية والمهنية، والتي تجعل العميل راضٍ عما حصل عليه.

4. احتفاظ المصرف بسجلات دقيقة حيث يتم الأرشفة الالكترونية ويتم الحصول على عدد كبير من السجلات التي تخدم مناطق مختلفة في المصرف وتقدم تاريخ عمل المصرف وذاكرته التي سيتم التعامل من خلالها مع كافة القضايا والمستجدات التي ستواجهه مستقبلاً، ويمكن فرزها وتصنيفها بسهولة ودون عناء كبير، سواء تعلقت تلك القضايا بأنواع المتعاملين أو العاملين أو العمليات التي يتم التعامل معها، فتقدم قواعد البيانات المزيد من الخيارات التي تساعد في عمليات البحث والتحديث والتغيير مما يسهم في استمرار العمل، كما تساعد في تحديد مواطن الخلل في كافة العمليات، ومعرفة مواطن القوة والضعف من خلال المعلومات والبيانات المتوفرة ضمن المصرف.

ثالثاً: الاستجابة:

1. تحديد المصرف لوقت إنجاز الخدمة يستغرق إنجاز المعاملات المصرفية فترة محددة، ويعتمد طول أو قصر تلك الفترة اللازمة لإنجازها وإتمامها بشكل كبير على إمكانيات الوحدة الطرفية التي يتم الولوج من خلالها والمهارات التي يتمتع بها العميل في استخدام تلك التقانات، وبالتالي فإن العميل لن يشعر بما قد يحصل من تأخر في حصوله على الخدمات ضمن الفترة المحددة أو خارجها، مما قد يسهم في حصوله عليها بالسرعة المناسبة التي تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والمحدودة أحياناً، ويعد توفر المعدات والتقانات الحديثة وإمكانياتها الجيدة من العوامل التي لا تسمح بجعل المتعامل يشعر بالضيق أو يشعر بأنه قد تأخر في الحصول على الخدمة التي يريدها، كما ترتب الموقع وتنظيمه بشكل جيد واحترافي يسهم وبدرجة كبيرة في جعل العميل مسرور من الحصول على الخدمة المطلوبة، وكل ذلك سينعكس على الانطباع الذي يمتلكه حول المصرف والخدمات التي يقدمها ذلك المصرف، وما يقدمه ذلك من فوائد جمة تجعل العميل يتحدث عن السرعة والسلاسة والسهولة في حصوله على الخدمة، وما يحدثه ذلك من أثر طيب يمتد لفترات طويلة.

2. تقديم الخدمة الفورية للعملاء وذلك من خلال توفير الإمكانيات اللازمة لإتاحة اتصال المتعاملين بالمصرف والوصول إلى ما يقدمه من خدمات بشكل ميسر وبسيط مما يجعل المصرف يستغني خدمات عن الكثير من الموظفين الذين يتمتعون بالكفاءة العالية ويجعلهم يتفرغون للأمور الإستراتيجية والأمور الهامة التي يمكن أن تعزز دور المصرف وتدعمه وتؤدي إلى حصول المتعاملين على ما يريدونه ويطلبونه من خدمات بشكل فوري وبسرعة تتناسب مع تلك الاحتياجات المحددة لهم ومن قبلهم، فعندما تذهب للمصرف تجد أن الكل يريد أن يحصل على طلبه بسرعة، والموقع الإلكتروني والتقانات الحديثة تقوم بإيجاد الآليات والطرق التي توفر الخدمات الفورية للجميع مما يسهم في تحقيق وإنجاز الخدمات الفورية للمتعاملين، ومقارنة بسيطة بين سحب مبلغ نقدي من خلال الصراف وسحب ذات المبلغ من خلال الشيكات التقليدية، أو تحويل مبلغ، أو فتح حساب، نلاحظ أن الوقت في الحالة الأولى لا يتجاوز الدقيقة بينما يمتد أكثر من ذلك في الحالة الثانية.

3. استعداد الموظف لمساعدة العملاء والتعاون معهم من خلال برمجة التعليمات وأتمتتها وإتاحتها للمتعاملين، وتوفير التعليمات اللازمة لمن لا تتوفر لديه الخبرة الكافية والمهارات اللازمة للتعامل مع النماذج الإلكترونية الجاهزة والمعدة مسبقاً أو لحل الغموض أو التناقض في بعض العبارات، وما ينتج عن عدم التعامل السابق مع هذه النماذج أو سوء ترتيبها أحياناً، مما قد يجعل المتعامل يحتاج أن يقوم بالتساؤل والاستفسار عن بعض الأمور التي لم يستطع فهمها أو لم يدرك معناها، أو بسبب وجود بعض المتعاملين من أصحاب الفضول الزائد، كل ذلك يتم حله من خلال وجود الأيقونات الخاصة بالتعليمات المفصلة والتي يمكن أن يفرد لها مكان خاص في كل قسم من الأقسام كمساعدة أو تعليمات، أو حصر وتحديد الأسئلة الأكثر تكراراً لكي يستفيد منها من يقوم بزيارة الموقع، مما يجعله متيقناً من حصوله على ما يريد

من خدمات واستفسارات تتوافق معها، فيشعر بوجود ذلك المصدر الرحب للرد على جميع التساؤلات والاستفسارات وتقديم كل ما يُطلب منه من مساعدات.

4. تلبية طلبات العملاء فوراً وذلك من خلال يتم من خلال تقديم الخدمات المصرفية بسرعة كبيرة عبر موقع المصرف؛ فالمراجع أو المتعامل غالباً ما يدخل إلى هذا الموقع من خلال هاتفه الجوال أو من خلال أي وحدة طرفية يستطيع الوصول من خلالها إلى الموقع، ومهما كانت ارتباطاته وأعماله ومواعيده، فلن يؤثر ذلك بشيء في كل ذلك، حيث يحصل هذا المتعامل على الخدمات التي يطلبها بالسرعة المناسبة، ويمكن أن يحصل على الخدمات أثناء الذهاب إلى العمل أو العودة منه، وذلك سيعطي الانطباع بأن المصرف يستخدم التقنيات والطرق الحديثة التي تسرع أداء الخدمة، وأنه يستخدم الإمكانيات اللازمة والأعداد الكفوة من العاملين لمواكبة تزايد المتعاملين، من خلال استخدام الأتمتة لأداء الأعمال التي تتطلب الدقة والسرعة المتناهية.

رابعاً: الأمان:

1. ثقة العملاء في موظفي المصرف وتقدم التقنيات الحديثة مقدار كبير من الثقة حيث نجد أن إنجاز الخدمة يتم من قبل الأجهزة والبرمجيات بشكل مستقل ودقيق ومتوافق إلى درجة كبيرة مع المعايير العالمية التي تحدد ضرورة الاهتمام بأمور الأمن المعلوماتي والمحافظة على السرية المصرفية التي تعتمد بشكل كبير على عدم إفشاء أسرار العملاء، وكما نعلم فإن الحاسوب كنوع أكثر من أي موظف يقوم بإنجاز معاملة مصرفية، وعليه يتم إعداد البرامج الخاصة بالعمل المصرفي بما يحقق أقصى درجات سرية وأمنية المعلومات من أجل المحافظة على أسرار وخصوصيات العملاء، مما سيؤدي إلى تحمين ثقة المتعامل بالمصرف ويجعله متحمساً له، فيثق المتعامل بأن معلوماته وبياناته وخصوصياته سوف تبقى حبيسة وحدات التخزين في حواسيب المصرف وأنها لن تتسرب مطلقاً بسبب توفر الحماية اللازمة لها وتعد هذه الثقة من العناصر الحاسمة لإدارة الجودة، فتؤمنها المصارف وتهتم بها من خلال عناصر الأمن

المعلوماتي^{٢٧} اللازمة لتحقيق المستويات عالية من الجودة من خلال التزامها بمعطيات السرية المصرفية وعدم البوح بأسرار المتعاملين لتعزيز العلاقة معهم أكثر فأكثر.

2. شعور العملاء بالأمان ويتم ذلك من خلال تصميم البرامج بطريقة تجعل العملاء يدركون أهمية الخصوصية التي تعطى لهم ولأمن المعلومات الخاصة بهم وبحساباتهم، تلك المعرفة سوف تمنح العملاء درجة عالية من الثقة والأمان مما يجعلهم يشعرون بأن أموالهم في مأمن وأنه يتم توظيفها واستثمارها بالشكل الأمثل وكما أن أولئك العملاء سوف يشعرون بتأمين المعلومات الخاصة بهم وعدم تسريبها لأي طرف من الأطراف التي يمكن أن تستفيد منها، حيث تعد النزاهة أحد أهم الجوانب الهامة الواجب توفرها من خلال النظام المستخدم والذي ينبغي ألا يمكن اجتياز تحصيلاته الأمنية بسهولة، لذا يجب العمل على خلق البيئة التقنية الداعمة للنزاهة من خلال تحصين البرامج والمعدات المستخدمة بطريقة تجعل من الصعب اختراقها، والاعتماد على شركات ذات تاريخ مشهود في النزاهة من أجل تصميم الموقع والبرامج المستخدمة في إجراء المعاملات المختلفة مما سينتج عنه أداء أكثر كفاءة للوصول إلى النتائج المرجوة والمتمثلة في جعل المتعامل في أعلى درجات الأمان حول ما يقدم إليه من خدمات مما يجعله راضٍ عن كل ما يحصل عليه من خدمات.

3. السلوك المهيذب للعاملين فكل ما يراه العميل ويشعر به هو مجموعة من البرمجيات التي تأمر فتطيع مما سيجعلها موضع تقديره أثناء حصوله على الخدمة المصرفية التي يطلبها، مما يجعل المتعامل يعتبرها صورة عن سلوكيات المصرف فتكون متميزة عندما يحصل العميل على خدماته بسرعة وبدرجة عالية من الأمان، كل ذلك يمكن أن يحل محل الموظف الكفؤ الذي يعمل بشكل نزيه ومخلص في أداء عمله واهتمامه الشمولي بالعملاء من جهة، ويجعل احتمال حدوث تجاوزات أو استغزازات يصل إلى الحد الأدنى بل وينعدم

من جهة أخرى، كما يتراجع دور مجاملة المراجعين واستيعابهم من قبل الموظفين، مما يجعلهم يغادرون الموقع وهم راضون عما تلقوه من خدمات.

4. المساندة الكافية من قبل المصرف فتقوم البرمجيات صديقة المستخدم وسهلة الاستخدام بالمساعدة في إنتاج وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة مناسبة من خلال تمكين هذا العميل بالتعامل بسرية تامة معها ووفق ظروفه الخاصة وبما ينسجم مع ما يطلبه بالضبط دونما زيادة أو نقصان مما يجعله يشعر بحالة من الرضا عن مستوى الجودة الذي حصل والذي تعد سهولة التعامل أحد أهم العوامل المؤثرة فيه وليست الوحيدة، فكلنا لاحظ تآمر بعض كبار السن من استخدام أجهزة الصراف نتيجة عدم القدرة على التعامل السلس معها.

خامساً: التعاطف:

1. الاهتمام الفردي لكل عميل حيث يمكن أن يتم التركيز على معرفة احتياجات ورغبات العملاء والوقوف على تفضيلاتهم وتحديد كل ما يمكن أن يطلبونه من خلال ما يقوم العميل بملئه من استمارات ونماذج جاهزة يتم وضع كل ما يمكن أن نحتاج إليه من بيانات ومعلومات وتفضيلات، يمكن أن تمتد للكثير من الأمور التي يصعب الحصول عليها بشكل مباشر من خلال الموظفين حيث تتيح بعض البرامج إيجاد مجموعة كبيرة من الاستنتاجات والتقاطعات، كل ذلك يتم بهدف تحديد أفضل الطرق للوقوف على كيفية تلبية تلك الرغبات وتقديم ما يريد من تفضيلات وإشباع للاحتياجات مما سيؤدي إلى الاهتمام بكل عميل من العملاء وتقديم كل ما يحتاج إليه من خلال ما تم تحديده من رغبات وحاجات وتفضيلات فيستطيع المصرف من خلال ذلك الوصول إلى أقصى درجات الإشباع لكل عميل من عملائه بشكل فردي، من خلال إتاحة ما يريد هذا العميل من تفضيلات، وأيضاً تصميم الشاشات والخلفيات الخاصة به، ويمكن تحقيق المعرفة التامة بدرجة الرضا من خلال

خلق نظام للتغذية العكسية، والذي يتم تقديمه وفق نظام خاص ويعكس كل ما قد يشعر به هذا العميل.

2. الاهتمام الشخصي لكل عميل، فكل من العملاء مجموعة من الخصائص والخصوصيات التي ينبغي الاهتمام بها والاتفات إليها، ويمكن أن يتم التأثير عليه من خلالها وبواسطتها، لذا يتم التعرف عليها ومعرفة من أجل الاهتمام بها، فيمكن أ يتم إرسال رسالة إلكترونية بشكل آلي إلى هذا العميل مما يجعله يشعر بالاهتمام ويزيد من ولائه لهذا المصرف، كما يمكن استنتاج كل ما يمكن أن يضيق هذا العميل وما يجعله مسروراً من خلال البيانات الخاصة به من أجل تحسين التعامل معه، ويمكن معرفة مناسبات العميل من خلال تلك البيانات المقدمة في سجلاته، فيتم تقديم الواجبات بتلك المناسبات والذكريات والأيام السعيدة والحزينة والتفضيلات التي يمكن أن تزيد في سعادته أو حزنه.

3. معرفة احتياجات العميل وتحديدتها بشكل دقيق وذلك من خلال الحصول على كافة المعلومات والبيانات المطلوبة حول المتعاملين بسهولة ويسر وباستخدام استطلاعات الرأي والمسوح الإلكترونية التي تتم بشكل مؤتمت مما يجعلها تتم بسهولة ويسر ودونما تكلفة تذكر حيث يمكن الطلب من المتعاملين ملئ بعض الاستمارات الإلكترونية والتي لا تتطلب عناء كبير، والاعتماد عليها والاستفادة منها وما تقدمه لاتخاذ قرارات هامة، كما يمكن استخدام بعض النماذج الإلكترونية كنظام للتغذية العكسية التي يمكن أن تتم بسهولة ودونما تكاليف إضافية تترتب عليها، كأن يتم تسهيل نظام الاهتمام بالشكاوى التي يستطيع المتعاملون أن يقدمونها دونما عناء كبير من ناحية ومن ناحية أخرى يتم تحليلها بشكل مؤتمت مما يؤدي إلى ودراستها بسرعة كبيرة والرد على الأسئلة والاستفسارات التي يتم توجيهها من قبل المتعاملين والتي يمكن من خلالها تلمس ما يرغبون بالحصول عليه من خدمات أو مزايا إضافية، قد لا يستطيع المصرف معرفتها بسهولة من خلال النظام اليدوي التقليدي.

4. تقديم مصلحة العملاء على بقية المصالح الأخرى التي يمكن أن تنشأ لسبب أو لآخر ويتم ذلك التقديم من خلال تحديد الأولويات التي يمكن أن تعطى لأداء الأعمال وإنجاز المعاملات وفق برمجة خاصة لكل عملية من العمليات المصرفية التي يمكن أن تتم من قبل المصرف مما يجعل العملاء راضين عما يحصلون عليه من خدمات ومزايا قد لا يحصلون عليها من خلال العمل اليدوي الذي يتم في أماكن أخرى، وخلال ذلك كله يتم الاستهداء والاسترشاد بمصالح هؤلاء العملاء من أجل ضمان استمرار العمل.

5. توفير ساعات عمل ملائم من خلال وقت العمل المرن ولا يقتصر الأمر على التلاؤم مع مجموعات معينة دون غيرها فبعضها بلغ درجة التلاؤم فلن يصل أي مصرف يقدم خدمات تقليدية للتلاؤم بنسبة عالية جداً ومع الجميع، ولكن الاعتماد على المفاهيم الجديدة ومنها وقت العمل المرن وما يقدمه من فوائد كبيرة بحيث يصبح وقت العمل يتناسب مع كافة الظروف السائدة في السوق التي يتم العمل فيها فالجميع يستطيع الحصول على معظم الخدمات التي تقدمها المصارف الالكترونية التي تفتح طوال اليوم فقط فيمكن السحب والتحويل وغير ذلك من العمليات الأخرى الكثيرة دون التقيد بأي مواعيد ثابتة أو معينة، ويمكن أن يكون ذلك مناسب لكثير من الفئات والمراحل، لأن المصارف الالكترونية لا تغلق أبوابها أيام العطلة مطلقاً، مما سيؤدي إلى جعل المتعاملين من يحصلون على الخدمات التي يطلبونها في أي وقت يشاؤون.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

تعمل في سوريا مجموعة من المصارف لتقديم الخدمات المصرفية اللازمة للاقتصاد الوطني، وقد بقيت تلك الخدمات محتكرة من قبل الدولة لفترة طويلة من الزمن؛ حيث كنا نلاحظ وجود مجموعة من البنوك المتخصصة التي تقدم خدماتها لشرائح مختلفة وواسعة من العملاء الذين تم تقسيمهم وفق مجموعة من المعايير، حيث نجد المصرف الصناعي والمصرف الزراعي

والمصرف التجاري وغيرها، وبقي الوضع كذلك إلى أن مُنح بإحداث المصارف الخاصة وهي مصارف تجارية شاملة إلى حد ما.

لذا فإنه يمكن أن نقوم بعرض لواقع الجهاز المصرفي في سوريا من خلال تقسيمه إلى قطاعين رئيسيين، القطاع الحكومي الذي يشمل على المصارف المتخصصة التي تقدم خدماتها للجمهور مثل المصرف التجاري السوري والمصرف الزراعي التعاوني والمصرف الصناعي، والقطاع الخاص الذي تم السماح له بالعمل مؤخراً، حيث تعمل مجموعة من المصارف الشاملة بعضها يؤدي الخدمات التقليدية الربوية والبعض الآخر يؤدي الخدمات المصرفية الإسلامية.

يبين الجدول رقم (1) تفاصيل عينة أفراد الدراسة الذين تم استهدافهم لتوزيع الاستثمارات عليهم، وعدد الاستبيانات الموزعة والمعادة والصالحة للتحليل ومعدلات الردود والإجابات التي تم الحصول عليها وصولاً إلى معدل الردود أو الإجابات الصالحة للتحليل.

الجدول رقم (1) عينة الدراسة ومعدلات الردود والاستمارات الصالحة للتحليل.

النوع	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المعادة		معدل الردود الصالحة للتحليل
		غير صالحة للتحليل	صالحة للتحليل	
المصارف الحكومية	125	100	15	80%
المصارف الخاصة	75	60	7	80%
المجموع	200	160	40	80%

المصدر: الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث.

أولاً: أسلوب جمع البيانات وتصميم استمارة الاستبيان.

تعد مرحلة جمع البيانات من المراحل الهامة والمحورية اللازمة لتنفيذ البحث، لذا يتم إيلاؤها أهمية خاصة تكتسبها مما سيتم بناؤه عليها من استنتاجات، وقد قام الباحث باستخدام أسلوب الاستبيان من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، ذلك أن الاستبيان يعد الأداة الأساسية التي يتم الاعتماد عليها من أجل إعداد البحوث والدراسات الاجتماعية.

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة واعتماداً على المحاور التي تمت مناقشتها في الجانب النظري للأطروحة تم تحديد صياغات الأسئلة التي سيتضمنها الاستبيان، وقد مر الاستبيان بعدة مراحل إلى أن وصل إلى شكله النهائي، ففي مرحلة إعداد الاستبيان تم تجميع الأفكار المطروحة للنقاش وصياغة الأسئلة ووضع العبارات المعبرة عنها، كما تم تقسيم مفردات الاستبيان إلى قسمين رئيسين تضمننا الأسئلة العامة والمتخصصة المرتبطة بالمتغيرات وباستخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وفي مرحلة التأكد من سلامة وصحة أداة الدراسة تم طرح هذا التصميم المبدئي للاستبيان على مجموعة من الأكاديميين والمصرفيين، فتم تعريفهم بأهداف الدراسة وفروضها وعينة البحث وتقسيم العبارات والمحاور في الاستبيان للحصول على مقترحات وملاحظات مفيدة، فتم تعديل صياغة العديد من العبارات والمفردات واستبعاد بعضها الآخر، من أجل الحصول على درجة مقبولة من المصادقية، ولما كانت النتائج التي حصلنا عليها مشجعة لاعتماد الاستبيان بشكله النهائي، مما يبين توافر حد مقبول من التماسق والقدرة على جمع البيانات اللازمة للدراسة.

كما قام الباحث بالاعتماد بشكل رئيس على مقاييس النزعة المركزية، وبشكل خاص المتوسط الحسابي من أجل التعبير عن الإجابات التي قدمها أفراد العينة على كل مفردة من مفردات الاستبيان، وذلك كمؤشر للوصول إلى الأهمية النسبية لكل بند من هذه البنود، وللوصول إلى المؤشرات والمقاييس واختبار الفرضيات التي تسعى لها الدراسة لإثباتها، وتدعيمها إحصائياً للحصول على النتائج المرغوبة، تم استخدام البرنامج الإحصائي المعروف (SPSS, v:18).

بعد تحكيم الاستبيان والتأكد من ملامته وقدرته على التعبير عن مضمون الفرضيات الخاصة بها، فقد تم إخضاع الأسئلة لاختبار قوة الثبات باستخدام اختبار (ألفا لكرونباخ) الذي يستخدم طريقة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين عبارات المقياس لاختبار مقدار ثبات المقياس وتجانسه

واتساقه الداخلي وقد قام الباحث باستخدام هذا المعامل لمعرفة مقدار ثبات المقاييس وذلك من خلال البرنامج (SPSS, v.18)، وقد بلغت قيمة ألفا لكرونباخ لهذه الدراسة (0.92) مما يعني وجود مصداقية مرتفعة؛ وفي حال توزيع استمارة الاستبيان مرة أخرى فسوف يتم الحصول على نفس النتائج باحتمال قدره (0.92) لذا فإننا يمكن أن نقول بتعميم نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها من خلال هذا البحث على مجتمع الدراسة المتمثل بالمصرفيين السوريين في كل من القطاع الحكومي والخاص.

ثانياً: اختبار الفرضيات

يهدف اختبار الفرضيات التي قدمتها الدراسة، قمنا بتحليل البيانات الإحصائية التي حصلنا عليها بوساطة الاستبيان، حيث تم إخضاع الفرضيات للاختبار باستخدام الإحصائية المعرفة بالعلاقة⁴:

$$z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

حيث:

Z: إحصائية الاختبار.

$\bar{x}$: المتوسط العام.

μ : المتوسط الحسابي الافتراضي الذي تم حسابه اعتماداً على مقياس ليكرت

ذي الدرجات الخمس ومجموع درجاته (15) أي أن قيمة المتوسط (3).

σ : الانحراف المعياري.

n: حجم العينة.

وقد حددنا كل من فرضية العدم مقابل الفرضية البديلة، بعد إيجاد القيمة الفعلية لإحصائية الاختبار ومقارنتها مع القيمة الجدولية أو النظرية لإحصائية الاختبار، وقد قمنا باعتماد إحصائية الاختبار (Z) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

⁴ إبراهيم العلي، 1991، مبادئ الإحصاء، مديرية الكتب والطبعات، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، ص (368).

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: إن استخدام التقانات الحديثة في المصارف سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية.

سيحاول الباحث الإجابة على هذا التساؤل من خلال اختبار الفرضيات الآتية:

1. الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقانات

الحديثة في المصارف وأتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية.

لدراسة العلاقة بين استخدام التقانات الحديثة في القطاع المصرفي ودرجة إمكانية أتمتة مكونات وعوامل جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك المصارف، فقد تم وضع فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة بين المتغيرين، والفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة بين المتغيرين.

فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقانات الحديثة في المصارف وأتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقانات الحديثة في المصارف وأتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية.

حيث نلاحظ من الجدول رقم (2) أدناه أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة بالنسبة لإجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة هي (2,51) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1,96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب إجابات أفراد العينة العاملين في المصارف العامة.

الجدول رقم (2) اختبار الفرضية الأولى

المتغير	المتوسط العام	الانحراف المعياري	حجم العينة	مستوى الدلالة الإحصائي	القيمة المحسوبة لاحتمالية الاختبار	القيمة الجدولية	القرار
القطاع العام	3,27	0,971	100	0,05	2,51	1,96	رفض فرضية العدم
القطاع الخاص	3,85	0,952	60	0,05	2,32	1,96	رفض فرضية العدم

كما نلاحظ أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة لإجابات أفراد العينة في المصارف السورية الخاصة هي (2,32) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1,96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب رأي العاملين في المصارف السورية الخاصة.

وبالمحصلة فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإنه بإمكاننا القول بأن استخدام التقانات الحديثة في المصارف يسهم بدرجة كبير في أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية مما يساعد في الحصول على ما تقدم عملية الأتمتة هذه من مزايا وفوائد.

2. الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وبين زيادة رضا العميل.

من أجل دراسة العلاقة بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وبين زيادة رضا العميل، فقد تم وضع فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة بين المتغيرين، والفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة بين المتغيرين.

فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وبين زيادة رضا العميل.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وبين زيادة رضا العميل.

يبين الجدول رقم (3) أنباء أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة بالنسبة لإجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة هي (6,699) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1,96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب إجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة أو الحكومية.

الجدول رقم (3) اختبار الفرضية الثانية

النتيجة	المتوسط العام	الانحراف المعياري	حجم العينة	مستوى الدلالة الإحصائي	القيمة المحسوبة لإحصائية الاختبار	القيمة الجدولية	القرار
التفاعل العام	3,79	0,892	100	0,05	6,699	1,96	رفض فرضية العدم
التفاعل الخاص	3,69	0,865	60	0,05	4,543	1,96	رفض فرضية العدم

كما نلاحظ من الجدول رقم (3) أعلاه أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة لإجابات أفراد العينة في المصارف السورية الخاصة هي (4,543) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1,96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب رأي العاملين في المصارف السورية الخاصة.

وبالمحصلة فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة، فاستخدام أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية، والتقانات الحديثة في المصارف يسهم بدرجة كبير في زيادة درجة الرضا التي يحصل عليها العميل مما يساعد في الحصول على ما يمكن أن يقدمه هذا العميل من كلمة صادقة تكون خير دعاية وإعلان لجذب العملاء الجدد الذين يعتمدون على هذه الكلمة الصادقة كثيراً لما لها من موثوقية واعتمادية كبيرة من قبلهم.

3. الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين التواصل مع العميل.

لدراسة العلاقة بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين التواصل مع العميل لتحسين العلاقة التي تربط بين العملاء وتلك المصارف التي يتعاملون معها، فقد تم وضع فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة بين المتغيرين، والفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة بين المتغيرين.

فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين التواصل مع العميل.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين التواصل مع العميل.

نلاحظ من الجدول رقم (4) أنه أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة بالنسبة لإجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة هي (10,144) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1,96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب إجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة أو الحكومية.

الجدول رقم (4) اختبار القرية الثالثة

القيمة	المتوسط العام	الانحراف المعياري	حجم العينة	مستوى الدلالة الإحصائي	القيمة المحسوبة لإحصائية الاختبار	القيمة الجدولية	القرار
التقاطع العام	4,08	0,922	100	0,05	10,144	1,96	نرفض فرضية العدم
التقاطع الخاص	3,62	0,903	60	0,05	3,433	1,96	نرفض فرضية العدم

كما نلاحظ من الجدول رقم (4) أعلاه أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة لإجابات أفراد العينة في المصارف السورية الخاصة هي (3,433) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1,96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب رأي العاملين في المصارف السورية الخاصة.

وبالمحصلة فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة، حيث يقدم نظام التغذية العكسية ردود أفعال العملاء، ويجعل الإدارة قادرة على الحصول على ما تريد معرفته؛ فتقوم باستشراق الخصائص والرغبات والحاجات التي يريدها العملاء الجدد؛ فتجذبهم من خلال تحقيق الأفكار الجديدة التي تتضمنها طلباتهم.

4. الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
من أجل دراسة العلاقة بين أتمة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك المصارف، فقد تم وضع فرضية

العدم التي نقول بعدم وجود علاقة بين المتغيرين، والفرضية البديلة التي نقول بوجود علاقة بين المتغيرين.

فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمّة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أتمّة مكونات جودة الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

حيث نلاحظ من الجدول رقم (5) أعلاه أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة بالنسبة لإجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة هي (5,191) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1.96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب إجابات أفراد العينة العاملين في المصارف السورية العامة أو الحكومية.

الجدول رقم (5) اختبار الفرضية الرابعة

الفئة	التوسط العام	الانحراف المعياري	حجم العينة	مستوى الدلالة الإحصائي	القيمة المحسوبة لإحصائية الاختبار	القيمة الجدولية	القرار
القطاع العام	3,60	1,0143	100	0,05	5,191	1,96	رفض فرضية العدم
القطاع الخاص	3,61	0,870	60	0,05	3,469	1,96	رفض فرضية العدم

كما نلاحظ من الجدول رقم (5) أعلاه أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة لإجابات أفراد العينة في المصارف السورية الخاصة هي (3,469) بينما نلاحظ أن القيمة الجدولية لمؤشر الاختبار عند مستوى دلالة (0.05) هي (1.96) وبالتالي نقول بأن القيمة المحسوبة هي أكبر من القيمة الجدولية لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بحسب رأي العاملين في المصارف السورية الخاصة.

وبالمحصلة فإننا نرفض فرضية العدم، فإمكاننا القول بأن استخدام أتمّة مكونات جودة الخدمات المصرفية، والتقانات الحديثة في المصارف يسهم بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة مستويات الجودة التي

يحصل العميل من خلال ما يقدم المصرف من خدمات مطبوعة وحديثة وتعتمد التقانات الحديثة في أدائها، كل ذلك سوف يساهم ويساعد في الوصول إلى ما يرغب أن يحصل عليه هذا العميل من مستويات لجودة الخدمات المصرفية.

النتائج والتوصيات

نتيجة للدراسة الميدانية وتحليل الإجابات التي تمت على الأسئلة المطروحة باستمارة الاستبيان فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تبين ما ينبغي العمل عليه من أجل الوصول إلى نقل ما خلصت إليه الدراسة من نتائج على أرض الواقع، وذلك من خلال ترجمة تلك النتائج إلى توصيات نعرض لها فيما يأتي:

أولاً: النتائج.

من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لما تم جمعه من بيانات من خلال استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على أفراد العينة المدروسة، خلص الباحث إلى مجموعة من النتائج التي يمكن أن نوجدها بما يأتي:

1. تتوفر إمكانية كبيرة لاستخدام التقانات الحديثة في المصارف والأعمال والعمليات المصرفية، ويمكن أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية التي تشكل مجملها أهم المؤثرات على مستويات الجودة وتحدد مستوياتها.

2. كما أن استخدام أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية، والتقانات الحديثة في المصارف يساهم بدرجة كبيرة في زيادة درجة الرضا عن الخدمات التي يحصل عليها العميل، مما يساعد في معرفة ما يمكن أن يقدمه هذا العميل من دعاية للمصرف من خلال الكلمة الصادقة.

3. كما وجدنا أن استخدام أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية، والتقانات الحديثة في العمليات والأعمال المصرفية يساهم بدرجة كبيرة في زيادة وتعزيز التواصل الذي يحصل بين العميل والمصرف مما يساعد في الحصول على ما يمكن أن يقدمه هذا العميل من ملاحظات.

4. وجدنا أن استخدام التقانات الحديثة في المصارف سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية، ويؤدي إلى تعزيز تلك الجودة حيث تعد صفة السرعة الكبيرة أهم الصفات الواجب توفرها.

5. كما أن استخدام التقانات الحديثة ووسائلها سيؤدي إلى إلغاء زيارة العميل إلى مقر المصرف أو على الأقل لتخفيف منها إلى الحد الأدنى؛ ذلك كله سيؤدي إلى تحقيق مجموعة من الفوائد التي يجنيها العميل.

6. كما أن استخدام التقانات الحديثة سيؤدي لتحقيق مجموعة من الفوائد للمصرف والتي يمكن أن يتجلى بعضها من خلال الاستغناء عن الكثير من المرافق الضرورية لتكميل عمل المصرف وأداء الخدمات المصرفية فيه.

7. يخشى بعض العملاء يخشون من التعامل مع المصارف التي تستخدم الأتمتة والتقانات الحديثة بسبب الجهل بما تقدمه هذه التقانات الحديثة من فوائد، كما يخشى البعض من ضياع وفقدان أموالهم نتيجة هجمات القرصنة.

ثانياً: التوصيات:

بناءً على ما تم الحصول عليه من نتائج من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي الحصول عليها من خلال الاستبيان التي تم توزيعه على أفراد العينة المدروسة يمكن أن تقدم التوصيات التالية:

1. يوصي الباحث بضرورة استخدام التقانات الحديثة بسبب وجود الإمكانية الكبيرة لاستخدامها في المصارف والأعمال والعمليات المصرفية، وإمكانية أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية، لأنها تسهم بدرجة كبيرة بتحقيق أقصى درجات الرضا لدى العميل.

2. يوصي الباحث بضرورة الاستفادة مما تقدمه هذه التقانات من أجل الوصول إلى المرحلة التي يصبح فيها العميل سفيراً للمصرف فنجدد محاول إقناع الآخرين بضرورة التعامل مع هذا المصرف دون سواه.

3. كما يوصي الباحث بضرورة استخدام أتمتة مكونات جودة الخدمات المصرفية، والتقانات الحديثة في العمليات والأعمال المصرفية، لما تسهم به في

زيادة وتعزيز التواصل بين العميل والمصرف مما سيؤدي إلى الحصول على الملاحظات والشكاوى أو الاقتراحات التي يقدمها العميل والمتأينة من خلال ما يعترضه من مشكلات، والتي تأتي عبر الكثير من قنوات الاتصال.

4. يوصي الباحث بضرورة الاستفادة من السرعة الكبيرة في أداء الخدمات المصرفية والتي تتم من خلال استخدام التقانات الحديثة في العمليات المصرفية؛ فالكثير من العملاء يعتقد أن أهم العناصر التي تجعله يختار مصرفاً دون سواه هو سرعة الحصول على الخدمات المصرفية.

5. كما أن الباحث يوصي باستخدام التقانات الحديثة ووسائلها للحصول على الفوائد الكبيرة التي تترتب على إلغاء حضور العميل إلى مقر المصرف أو التخفيف منه إلى الحد الأدنى؛ والدور الكبير الذي يتجسد في تحقيق الفوائد التي تترتب على عدم ذهاب العميل إلى المصرف للحصول على الخدمة وجعل الخدمة تذهب الخدمة إليه.

6. يوصي الباحث باستخدام التقانات الحديثة، لأن استخدامها يؤدي لتحقيق مجموعة من الفوائد للمصرف كالاستغناء عن الكثير من المرافق الضرورية لتكميل عمل المصرف وأداء الخدمات المصرفية فيه.

7. كما يتوجب على إدارة المصرف أن تأخذ بعين الاعتبار الناحية الأمنية فتحرص على استخدام أفضل وسائل الحماية الممكنة للمعلومات والبيانات خلال مراحلها المختلفة من معالجة البيانات إلى تدفقها عبر قنوات ووسائل الاتصال إلى تخزينها عبر مخازن البيانات ومستودعاتها لمنع الوصول إلى البيانات والعبث بها من قبل أي شخص غير مخول.

ومن المفيد أن نشير في هذا المقام أن جميع هذه النتائج والتوصيات والمعلومات والفرضيات وما نتج عنها، لن يتعدى كونها حبر على ورق ما لم تجد الرغبة الصادقة في إحداث التغيير الحقيقي من خلال العمل الدؤوب على الاستفادة من كل التقانات الحديثة.

المراجع

Abstract

Providing high quality banking service and perform the required continuous improvement of the quality and development of the provided service which is considered vital request and basic necessity to supply the banking services, and focus on the costumer while design the service, the quality can be considered as director to guid the hole banking work.

Using the modern techniques and especially information technology is one of the most important factors which determine the quality of banking services, it can be considered an important competitive weapon, banks should take the advantages of its advantages, and make it suitable for all customer, to maximize the benefits of it, to use the information technology in banking field which is increasingly used by customer to get their benefits in improve the banking services mixture such as using Automated Transfer Machine, Smart cards, banking Telephone, house bank, and internet bank.

This search aimed to show the role of the automation and Information Technology in improvement the banking service quality, by the automation of quality factors.