

## توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية

### دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية

أ.م.د. علي كريم الخفاجي

جامعة كربلاء - كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

### الملخص

تحظى تكنولوجيا المعلومات بأهمية خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذه المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أدائها لضمان تحقيق أهدافها في الريادة والتميز.

وأصبح بإمكان المنظمات المصرفية بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و استخدام الأدوات والوسائل الأزمنة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وإحداث تغيير أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

لقد تناولت هذه الدراسة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بأبعاده المختلفة (الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، الاتصالات ، الموارد البشرية) والمتغير المعتمد (المتمثل بجودة الخدمات المصرفية بأبعادهما الاعتمادية ، الاستجابة ، سهولة الوصول، والحصول على الخدمة ، معرفة وفهم الزبائن ، الجدارة الأهلية ، المصداقية ، الاتصالات ، الكياسة والمجاملة ، الأمان، الملموسات ) وبموجب ما تقدم اعتمدت الدراسة منهجا وصفيا وتحليليا وعمل مقارنة لأهمية متغيرات الدراسة وتفسير اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية وهدفت الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات إذ تم على ضوءها بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة فرضية الدراسة لاختبار علاقات الارتباط والتباين والتأثير وقد استندت الدراسة إلى مجموعة مقاييس عالمية جاهزة بعد إن تم تطويرها وتكييفها لإغراض هذه الدراسة وقد جمعت البيانات من عينة الدراسة البالغة (87) لكل من العاملين والزبائن في ستة مصارف حكومية وأهلية وقد اعتمدت الدراسة أساليب إحصائية وصفية واستدلالية متقدمة على النظام (spss 10)

### Abstract

strengthening their activities and develop performance levels in order to fulfill their goals and needs with successfully and competence. Thus ,banking Organizations ,in particular ,become able to adopt the main principles of information Technology ,use the tools required for maintaining the traditional strategies in bank works ,and to make better changes in their services which are given to the customers . This study deals with investigating information technology which represents the independent variable with for(including machines and tools, programmers, communications ,and human resources) as well as investigating the dependent variable, in its dimensions (which include Reality, responsiveness', Accessibility , Competence , Communications, Credibility , Understanding Customer , Security , Tangibles) descriptive and analytic methods .It also compares the importance of the variables identified and

interpret the role of information Technology in reinforcing the performance of bank services. In addition ,the study aims to answer creation questions according to which the theoretical part of the study is based ,and to reform nine hypotheses that test the ties in terms of their relations ,difference , and effect .

The study is based upon a number of ready-made international meters. which are developed .The data are collected from(87)workers and costumers in six governmental and public bank ,by means of depending developed statistical, descriptive, and prescriptive techniques based on(SPSS 10) order.

## المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها. إذ أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب والتغيير السريع وأصبح تقدم الأمم ورفيها يحسب على ماتملكة من خزين علمي وتكنولوجيا متطورة ومنها تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزات التنافسية. وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصورة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت بمجموعها إلى إحداث تحول جذري في العمل لا سيما مع بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية. وقد تركزت مشكلة الدراسة في التعرف على مقدار ما تولية إدارات المصارف من اهتمام في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية. وتأسيسا على ما تقدم فإن هذه الدراسة تسعى جاهدة في الكشف والتحقق من طبيعة العلاقة القائمة بين درجة ومستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمات المصرفية وبين الأثر المترتب على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال إطار نظري للدراسة وإطار تطبيقي على عينة من المصارف الحكومية والأهلية وقد اعتمد الجانب التطبيقي على أنموذج افتراضي يتضمن كل من المتغير المستقل(تكنولوجيا المعلومات) وكذلك المتغير المعتمد(جودة الخدمات المصرفية) وبإبعادهما الأساسية.

## المبحث الأول - الجانب النظري للدراسة

### المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات

#### تمهيد

تعد المعلومات القاعدة الأساسية لأي تطور حضاري في أي مجتمع فبدون المعلومات لاتستطيع المجتمعات والمنظمات إن تتطور أو تحافظ على تطورها إذ تعتمد عملية التطور على حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامها والاستفادة منها.

إن تكنولوجيا المعلومات جعلت معظم المنظمات تتحول من العمل الروتيني (الورقي) إلى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد لغة الأرقام والحقائق والأفكار من اجل استثمار وقت وجهد العاملين فيها. فمن خلال الاستخدام المتنامي لأجهزة الحاسوب والبرامجيات ووسائل الاتصال المتطورة تقوم المنظمات وبشكل مستمر بإجراء مسح سريع وفوري للمعلومات المطلوبة بقصد اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب.

ولكي يكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات واضحا وجليا نستعرض هنا بعض المفاهيم ذات العلاقة أو المرتبطة به والتي يمكن من خلالها تحديد مفهوم دقيق لتكنولوجيا المعلومات.

## 1. التكنولوجيا (Technology)

إن ما نشهده اليوم من تغيرات مهمة في المنظمات والمجتمعات ماكان ليحدث لولا التطورات التكنولوجية الواسعة والتي تسارعت بصورة مطردة مما زاد من صعوبة وضع تعريف محدد لها من قبل الباحثين والمختصين وقد ادت هذه التطورات التكنولوجية الكبيرة والمهمة وما رافقها من تغييرات متسارعة في بيئة الاعمال في المنظمات الى احداث انعطافات كبيرة في المضامين الفكرية والفلسفية في كثير من المفاهيم التي تم تداولها من قبل الباحثين)

فقد عرف (Bounds, etal, 1994,796) التكنولوجيا بالإجراءات والأساليب الضرورية لأداء العمل وتوفير قيمة البضائع والخدمات المستخدمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

وبالنسبة إلى (Schermerhome, etal, 1997,17) فإن التكنولوجيا تشمل جميع الموارد والمعارف التي تؤدي إلى خلق منتجات أو خدمات لمنظمة معينة.

ويرى (سلامة 1998,9) بان المصطلح (Technology) مشتقة من كلمة إغريقية مؤلفة من مقطعين هما (Techno) وتعني مهارة وكلمة (logy) ويقصد بها تنظيم المهارة الفنية إما (Slack,1998, 268) فيشير إلى إن التكنولوجيا تمثل المكنان، المعدات، والوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات إلى مخرجات من اجل تحقيق أهداف استراتيجية العمليات .

كما يرى كل من (عقيلي والمؤمن , 1998, 52) بان التكنولوجيا في المنظمات تكون على شكلين:-

**الأول:-** تكنولوجيا الآلات : وتختص بتوفير الوسائل الإنتاجية والأدائية الأساسية والمساعدة كالمكنان والأدوات والمعدات والأجهزة المختلفة.

**الأخر:-** تكنولوجيا العمل : وتختص بتوفير الأساليب الإنتاجية والأدائية للعاملين كأساليب وإجراءات العمل والأداء والتنفيذ فيما نجد لـ ( Griffin , 1999 , 359 ) رأيا آخر مفاده إن التكنولوجيا تمثل العمليات المستخدمة في تحويل المدخلات المتمثلة بالموارد والبيانات إلى مخرجات متمثلة بالمنتجات والمدخلات . وأشار (سرحان 2000 , 21 ) إلى إن التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتضيق منتجات أو خدمات معينة وإنشاء المشروع الملائم لإنتاجها.

ويرى (Hellriegel,2001 , 396) التكنولوجيا بأنها (الأدوات ، الإجراءات ، الوسائل ، التقنيات ، الآليات ، المكنان) المستخدمة لتحويل المدخلات (الأشياء ، المواد ، البيانات) إلى مخرجات متمثلة بالسلع أو الخدمات .

إما (البكري , 2001 , 21) فقد عرفها بأنها التطبيق المنتظم والمعرفة المكتسبة في المهام العلمية لحياة الإنسان وهي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف جوانب حياته العملية.

ووصفها ( المشهداني, 2002, 47) بأنها الوسائل المادية والأساليب والعمليات الفنية والمهارات لتحويل المدخلات مثل (المواد ، المعارف ، راسي المال ، الطاقة) إلى مخرجات متمثلة (بالسلع والخدمات).

في حين يرى (قتديليجي , 2002, 35) التكنولوجيا بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان و خبراته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا

لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل إي بعبارة أخرى فإن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها في الاكتشافات في تطبيقات وإغراض عملية.

إما ( الدحلة , 2003, 3) فله رأي مختلف في تعريف التكنولوجيا وفقا لمفاهيم مختلفة وهي :

- التكنولوجيا بوصفها أشياء تشمل الأدوات ، الآلات ، المعدات ، وجميع الوسائل المادية للأداء الفني.
- التكنولوجيا بوصفها معرفة وتعني إن جميع الخبرات وضعت للإبداع الفني والتقني.
- التكنولوجيا بوصفها فعاليات وهي مايفعله الناس ومهاراتهم والطرق التي يستخدمونها والإجراءات التي ينفذونها.
- التكنولوجيا بوصفها عملية وهي التي تبدأ بتحديد حاجة وتنتهي بحل ونتيجة.
- التكنولوجيا بوصفها نظاما اجتماعيا علميا وتتمثل في صناعة الأشياء واستخدامها .

يلاحظ مما سبق بان التكنولوجيا تم تعريفها بوجهات نظر مختلفة من قبل الباحثين والمختصين ويمكننا تعريفها تعريفا إجرائيا بأنها(مجموعة من الأساليب المادية وغير المادية (المهارات) أو أنها العلم والفن (الإجراءات ، الأساليب، المعارف ، القابليات )التي يتم استخدامها لتحويل المدخلات (مواد ومعلومات) إلى مخرجات متمثلة(بالسلع والخدمات والتي يمكن توظيفها في تحسين جودة اداء المنظمات ومنها تحسين جودة الخدمة المصرفية ).

## 2. المعلومات Information

للمعلومات دور كبير في حركة الإنسان والمجتمع وتطورهما إذ تعد اليوم أساس نجاح المنظمات في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها وقد اختلفت آراء الباحثين والمختصين بشأن مفهوم المعلومات فقد عرف(ألبياتي , 1992 , 17) المعلومات بأنها مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان ويمكن الحصول عليها من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ماشابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها.

ويبين (Romney &Steinbart , 1997 , 713) بان المعلومات هي بيانات يتم تنظيمها ومعالجتها بإذ تكون ذات معنى تفيد في عملية اتخاذ قرار معين.

في حين يرى (الحسنية , 1998, 38) إن المعلومات تمثل الحقائق والآراء والمعرفة الملموسة في صور مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية.

في حين عرف (شمس الدين , 2001, 19) البيانات بأنها مجموعة من الإشكال التعبيرية الخام الكمية أو الكيفية وهي ما تعطيه الظاهرة من معلومات وصفية عن الظاهرة نفسها أو بعض جوانبها ويتم الحصول على المعطيات (Data) بالملاحظة أو العدد أو القياس أو الاختبار أو التجربة أو أية طريقة أخرى مناسبة .

وغالبا مايرتبط بمفهوم المعلومات مفهومان آخران هما المعلوماتية (Informaties) والمعرفة

(Knowledge)

فالـمعلومات يمكن تعريفها بانها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بإذ تعطي معنى خاصاً وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها ويكون ذلك عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في أجهزة الحاسوب عادة والمعلومات تقودنا إلى المعرفة (Knowledge) والتي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لانعرف عنها شيئا من

قبل أو إن تضيف شيئا يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها وعلى هذا الأساس فالمعرفة (Knowledge) هي الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل الباحثين ومنتج القرارات في تحويل المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم (قنديلجي, 2002, 29)

أي إن هناك علاقة بين المعلومات والمعرفة من جهة وبين المعلومات والبيانات من جهة ثانية ووصف (الأغا, 2003, 15) المعلومات بأنها بيانات ذات معنى أو المعرفة المفيدة التي يتم الوصول إليها من خلال معالجة البيانات سواء أكان ذلك يدويا أم آليا. والبيانات هي عبارة عن حقائق خام غير مجمعة وكثيرا ماتكون غير مرتبطة ببعضها.

وأشار (الشرمان, 2004, 14) بان المعلومات هي بيانات يتم معالجتها بإذ تصبح ذات معنى ، والبيانات عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري و تعد المادة الخام التي يمكن ان تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضيا أو إن تكون غير كمية (وصفية)مثل العادات والتقاليد ..... الخ وتتطلب إجراء معالجات معينة من اجل تحويلها إلى نتائج (معلومات) يمكن الاستفادة منها بشكل أفضل .

يتضح مما تقدم إن المعلومات هي مجموعة من الحقائق والمفاهيم يمكن الحصول عليها من مصادر مختلفة ويتم تجميعها وتنظيمها وتحليلها لاستخلاص مايمكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال.

في حين عرف (شمس الدين, 2001, 21)المعلوماتية (Informaties) بأنها المعالجة الآلية للمعلومات (استقبال ، إرسال ، نقل ، تحليل ، وحفظ) بواسطة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة ونماذج المحاكاة الكمية.

وعرف (ياسين, 2000, 118) المعلوماتية بأنها ذلك الإطار الذي يتكون من تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسبات ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل المنظم وفي مقدمتها إدارة الأعمال .

### 3. نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems (MIS))

وضع المختصون في الإدارة ونظم المعلومات تعاريف كثيرة لنظم المعلومات الإدارية (MIS). فقد عرف (شاهين , 1994, 6) نظم المعلومات بأنها مجموعة من القواعد والإجراءات المحددة والمصممة لتزويد المديرين بالمعلومات اللازمة ومساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم وتتميز هذه المعلومات بالدقة والشمولية والملائمة في حين يرى (Kotler , 1987 , 109) نظم المعلومات الإدارية بأنة النظام المتكون من الأفراد والمعدات والإجراءات لغرض تصنيف وتحليل وإيصال المعلومات المطلوبة لصانعي القرار في الوقت المناسب والدقة المطلوبة.

كما عرف (Colbert , 1997, 16) نظم المعلومات الإدارية بأنة الطريقة المنظمة في تقديم المعلومات لكل مستفيد و لا سيما المعلومات التي يحتاج إليها المديرين في الوقت وبالكيفية التي تساعد المدير وتدفعه إلى اتخاذ القرار المناسب.

وأشار (ياسين , 1998, 58 ) إلى أنة نظام متكامل يتكون من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات لغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاج إليه من معلومات دقيقة عن أنشطة المنظمة من اجل انجاز الوظائف لاتخاذ قرارات كفوءه وفاعلة.

وقد أوضح (قنديجي , 2002, 401) بان نظم المعلومات الإدارية عبارة عن إجراءات منظمة تهدف إلى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها من اجل تامين احتياجات اكبر قدر من الباحثين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين.

و بناء على ما تقدم يمكن القول بان نظم المعلومات الإدارية هي سلسلة مترابطة ومتكاملة من الأفراد والأجهزة والإجراءات وعرض المعلومات أو التي يمكن استخدامها في دعم أو إسناد الفعاليات المختلفة للمنظمة.

وعلى هذا الأساس فان نظم المعلومات الإدارية تتكون من مجموعة من المكونات أو العناصر تأتي في مقدمتها تكنولوجيا المعلومات .

### أولاً: - تكنولوجيا المعلومات

إن الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات فقد أصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية . إذ إن التحدي الحقيقي الذي يواجهه المعنيين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة إستراتيجية في مواجهه التحديات الكبيرة ومواجهه التقدم التكنولوجي لضمان نجاح المنظمات واستمرارها في ظل بيئة تنافسية تتسم بالتعقيد والتغيير السريع ومن هذا المنطلق فقد تباينت آراء المختصين والباحثين عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

فقد عرف ( Efraim , 1996, 6 ) تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة من المستلزمات المادية (Hardware) والبرامجيات (Software) وشبكات الاتصال ( Communication Networks ) وبين ( Slack , 1998 , 282 ) تكنولوجيا المعلومات بأنها الوسائل التي تستخدم لجمع وخرن وتحليل ومعالجة وتوزيع المعلومات وشبكات الاتصال.

إما (مصطفى , 1998 , 106) فقد وصف تكنولوجيا المعلومات بأنها مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات الالكترونية .

وعرف ( Griffen , 1999, 673 ) تكنولوجيا المعلومات على أنها موارد المنظمة المستخدمة في إدارة العمليات الضرورية والقيام بمهامها الأساسية وتتضمن أجهزة الحاسوب وأنظمة الاتصال وتشغيل البرامجيات وغيرها وهي تمكن المديرين من استخدام المعلومات بشكل جيد.

وعرف ( Alter , 1999 , 92 ) تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة من الأجهزة المادية (Hardware) والبرامجيات (Software) و الملاك البشري أو صانع المعرفة (Brianware).

في حين يرى ( Turben , 2000, 19 ) إن تكنولوجيا المعلومات هي الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرامجيات وشبكات الاتصال.

ونظر ( Hellriegel , 1999, 4 ) إليها كنظم ذاتية مصممة على الحاسوب تساعد المنظمات ومواردها البشرية على تجميع البيانات وتحليلها وتصنيفها وخرنها ونقلها واسترجاعها .

ويبين ( Jan , 1997, 19 ) بأنها وسائل الكترونية تستخدم لحفظ وتخزين كميات هائلة من المعلومات مع سرعة توزيع المعلومات عبر شبكات الاتصال.

إما البنك الدولي فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأنشطة ترتبط بالوسائل الالكترونية تساعد وتسهل عملية تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها وهذه التكنولوجيا تحسن عملية الاتصال وتبادل المعلومات وتراكم المعرفة (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا 2003 - 48).

ويرى (الطويل، حكمت، 2005، 16) إن تكنولوجيا المعلومات هي أداة فاعلة لانجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرامجيات والاتصالات والعنصر البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة ومعالجتها وخرن المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة. وقد شاع مصطلح (التلمانية Telemetries) بوصفه مصطلحاً لتكنولوجيا المعلومات الذي يجمع بين المعلوماتية والالكترونيات الدقيقة (Microelectronics) وشبكات الاتصال (Networks Communication).

وهناك مصطلح آخر مرتبط بتكنولوجيا المعلومات وهو (الأتمتة) التي تركز على وجود أهداف ومهام وإعمال يراد انجازها عن طريق وسائل ومعدات وأجهزة مختلفة أليا وبدون الاعتماد على العنصر البشري أو إن يستخدمها الإنسان من أجل انجاز ما يريد بأقل الأوقات والتكاليف والجهود والحصول على أفضل المخرجات (نجم، 2001، 764).

ويبين (ياسين، 2000، 64 - 68) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على أساس إن نظم المعلومات الإدارية تمثل تكامل العناصر الرئيسية لمنظمات الأعمال (الموارد البشرية، الاستراتيجية، ثقافة المنظمة، البيئية التنظيمية) إذ إن نظم المعلومات الإدارية لها صلة مباشرة في تشكيل ثقافة المنظمة وذلك لأن تكنولوجيا المعلومات تمثل في الواقع احد المصادر التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية أو إعادة صياغة هذه الثقافة ومن ثم يمكننا القول إن نمط ونوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمة يعطينا إلى حد ما نمط ونوع الموارد البشرية التي تحتاج إليها المنظمة ومن ناحية أخرى فإنها تؤثر في اختيار الإدارة لقراراتها وفي اختيار نوع نظم المعلومات ومستوى ثقافة المنظمة وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات هي :-

- الأجهزة والمعدات والبرامجيات وشبكات الاتصال التي تستخدم في انجاز الأعمال بدقة عالية.
- ادوات تتسم بالقدرة على تجميع كميات هائلة من المعلومات وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة إليها بسرعة فائقة.
- تهدف الى تحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات الضرورية التي تساعد المديرين في عملية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة .
- الاستفادة من الملاك البشري الكفوء والقادر على استخدام المعدات والأجهزة لإنجاز الأعمال بدقة.

### ثانياً: - استخدامات تكنولوجيا المعلومات

يطلق على هذا العصر مسميات مختلفة فهناك من يطلق عليه عصر المعلومات أو ثورة الاتصالات أو العصر المعلوماتي وقد انتشرت بين الناس والمختصين تعريفات ومفاهيم كثيرة منها على سبيل المثال نظرية المعلومات و المعلوماتية والمدخل المعلوماتي وغيرها وهذا دليل واضح على تزايد وعي الناس بمكانة المعلومات وأهميتها للنشاط الإنساني وتنامي دورها في ظل ظروف التغيرات البيئية المتسارعة التي يشهدها عالمنا المعاصر (شمس الدين، 2001، 10).

واستخدمت تكنولوجيا المعلومات في شتى ميادين الأعمال وأحدثت تطبيقات الحاسوب و تكنولوجيا الاتصالات ثورة في طبيعة مؤسسات الأعمال وترتيب أعمالها إذ أصبح بإمكان المعنيين في منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم وتصنيع المنتجات وتقديم الخدمات وفقا لرغبات الزبائن ( 3 , 1999 Alter ).

ووفقا لرأي ( 16 , 2000 Obrien ) فان استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساهم في تحقق أمور كثيرة منها تخفيض كلفة الإنتاج واستخدام طرائق حديثة في العمل وتقديم منتجات وخدمات أفضل للزبائن كما إن تكنولوجيا المعلومات تساهم في الإدارة الإستراتيجية (Strategic Management).

من خلال ( 198 , 2000 Turben etal ) :-

1. تقدم تكنولوجيا المعلومات للمنظمات على اختلاف أنواعها وطبيعة أعمالها تطبيقات جاهزة يمكن الاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية.
2. تدعم تكنولوجيا المعلومات التغيرات الإستراتيجية ( Strategic Changes ). مثل إعادة هندسة الأعمال والسماح بتبني الأمركية من خلال تأمين خطوط الاتصال السريع وتحقيق الانسيابية وتقليل الأزمنة اللازمة لتصميم المنتجات.
3. تأمين المعلومات الاستباقية في مجال الأعمال (Business Intelligence) والأسواق والمنافسين والتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

## المبحث الأول - المحور الثاني

### تكنولوجيا الخدمات المصرفية

يمثل التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية التي لها دور مهم في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات وتعد المصارف احد القطاعات الرئيسية التي تأثرت كثيرا بالانجازات العلمية لمل تنطوي عليه هذه الانجازات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستوى أعلى من إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم. لذلك أدركت المصارف المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المصارف وبين توجهها الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة الزبائن من خلال التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها. فضلا عن كل ذلك فان تطور نشاطات المصارف خلال السنوات الأخيرة كان بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم وقد شجع المؤسسات المصرفية على الأخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن بعد إن كانت الخدمات التي تقدمها تقليدية متمثلة بقبول الودائع ومنح القروض لذا ظهرت خدمات مصرفية حديثة ومتطورة ترتب عليها تطور هائل في نظم وأساليب العمل لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للزبائن ونتيجة لذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحاسبات الالكترونية وشبكة الاتصالات العالمية (الانترنت) بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها واستخدام برامج متخصصة إذ أصبح التحدي الحقيقي للمصارف يتمثل بإيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبى احتياجات ورغبات الزبائن وتفوق توقعاتهم باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي. وقد ساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققته نظم المعلومات المصرفية.



ومما تجدر الإشارة إليه ، إن استخدام الأنظمة الآلية في العمل المصرفي أمر لا بد منه من أجل التكيف مع معطيات التطور ولضمان بقاء المصارف واستمراره مع التأكيد على إن المبالغة في استخدام مثل هذه الأنظمة قد يكلف المصرف مبالغ طائلة تنعكس سلباً على أرباحه(الطويل ،حكمت ،2005،142).

ومن جانب آخر فقد كشف الواقع العملي إن الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف أساساً على كفاءة العاملين والتي تتوقف بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم وإثارة دوافعهم مما يتطلب إيجاد الإستراتيجية المناسبة التي تحقق هدف المصرف في القدرة على المنافسة(هندي ،1996،165).  
وكنتيجة لذلك فقد ظهرت مجالات (تطبيقات) متعددة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها ومن هذه التطبيقات نذكر بعضاً منها .

البطاقات البلاستيكية (plastic cards)بطاقات الائتمان (credit card)بطاقات الدفع ( debit card)  
(card)البطاقات الائتمانية المضمونة (secured credit card)والبطاقة الذكية (Smart card) ،بطاقات المحلات التجارية (Ln-Store card) ، البطاقات الذهبية أو الفضية(Golden or Silver card) .  
خدمة المصرف المنزلية( Home Banking ) التحويل الإلكتروني للأموال ( Electronic funds transfer )  
السرف الآلي(ATM)(Automated teller machines)التمويل الإلكتروني للأموال عند نقطة المبيعات ( Electronic funds transfer of point of sale )التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI)( Electronic data interchange ) الفروع المومتمة بالكامل ( Automated Branches )  
Full)جودة الخدمات المصرفية (Quality of Service Bank (QSB).

## مفهوم الجودة Quality Concept

وتعد الجودة احد الأسبقيات التنافسية التي بدأت منظمات الأعمال تعطيها الاولوية لما لها من آثار ونتائج ايجابية. إذ يعد مدخلاً معاصراً تتبناه المنظمات كفلسفة إدارية ومنهج علمي في ظل المنافسة الشديدة المحددة بين المنظمات الإنتاجية أو الخدمية على حد سواء . ويرجع تاريخ الجودة إلى العصور القديمة إذ تمتد جذور اهتمامات الإنسان و(المنظمات) بالجودة وحسن إتقان العمل وإنتاجة إلى الحضارات القديمة. ويظم ارتثا وتراثنا الإسلامي الخالد العديد من الأطر الفلسفية والأخلاقية الداعية إلى تحسين جودة الأداء وإتقان العمل إيماناً بقوله تعالى عز من قائل

"إنا لانضع اجر من أحسن عملاً"(سورة الكهف المباركة الآية 30) وقوله تعالى (وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر السحاب صنع الله الذي اتقن كل شيء انه خبير بما تفعلون) وقول نبينا وحبينا المصطفى محمد (ص): (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً إن يتقنه) .

إن المنظمات بصورة عامة ومنها المنظمات المصرفية بصورة خاصة مدعوة إلى التوجه نحو الجودة من خلال تصميم وانجاز خدماتها بصورة متميزة نظراً لما افرزته تطبيقات الجودة من مؤشرات ايجابية في أداء عمل المنظمات .

وقد تباينت آراء الباحثين والمختصين في تحديدهم لمفهوم الجودة ونشير هنا إلى احد هذه المداخل المتعددة لمفهوم الجودة التي وضعها (David Grave) وهي كالتالي :-

1. المدخل المبني على أساس التفوق(التميز) Trancendent فتعريف الجودة وفقاً لهذا المدخل يكون خارج نطاق المبني ألتنظيري أي بصعب وضع تعريف محدد للجودة وإنما يمكن معرفتها والاستدلال عليها(البكري, 2001 , 102).

2. المدخل المبني على أساس المنتج Product Based وفقا لهذا فان الجودة تعني بعض الصفات والخصائص والسمات التي يمكن قياسها وتحديد كميتها ( Haksever ,2000 , 330 ) .

3. المدخل المبني على أساس المستخدم النهائي User Based يعتمد هذا المدخل على رضا الزبون عن السلع والخدمات المقدمة إليه ( Haksever etal ,2000,330 )

4. المدخل المبني على أساس التصنيع Manufacturing Based Approach وتعني الجودة بمنظور هذا المدخل مستوى المطابقة للمتطلبات (جودة المطابقة) أي إن الجودة تتحقق عندما تشبع السلع والخدمات متطلبات الزبون وتوقعاته ( Haksever ,2000 , 330 )

5. المدخل المبني على أساس القيمة Based Value يؤكد هذا المدخل على ربط الجودة مع الكلفة والسعر فقد عرفت الجودة على ضوء هذا المدخل بأنها درجة التفوق لأقل الأسعار ومراقبة الانحراف بأقل كلفة (البكري , 2001 , 102). من جانب آخر فقد حدد ( Logotheties ,1997 , 298 ) مداخل الجودة بالاتي:-

1. مدخل المنتج:- ويقصد به مدى استجابة خصائص أو مواصفات المنتج أو الخدمة لتحقق جودة التصميم وقدرة عملية الصنع في تحقق جودة المطابقة.

2. مدخل المستخدم (المستهلك) :- ويقصد به ملائمة المنتج أو الخدمة للاستعمال.

3. مدخل المجتمع(المجتمعي):- ويقصد به التكاليف التي يتحملها المجتمع عند تقديم خدمة أو منتج معين للسوق.

من خلال ذلك نلاحظ إن الجودة تعبر عن مدى التزام المنظمات بتحقيق رغبات وحاجات الزبائن وتوقعاتهم لتعكس صورة النظام الاجتماعي والأخلاقي الذي يسود المجتمع . وهناك باحثون آخرون نظروا إلى الجودة من منظورين فقط هما :-

### 1. الجودة من وجهة نظر الزبون Consumer Perspective

وانطلاقا من هذا المنظور فان للزبائن حاجات وتوقعات مختلفة للمنتج أو الخدمة وهي بدورها تأخذ توقعات مختلفة للجودة من خلال تصميم المنتج بمستويات مختلفة لكي يمكن مقابلة أو تلبية حاجات ورغبات الزبائن إذ يمتلك المنتجون تصاميم مختلفة لفئات مختلفة من الزبائن وهي على العموم تشير إلى جودة التصميم للمنظمة بدرجة تصميم خصائص الجودة للمنتج أو الخدمة .

### 2. الجودة من وجهة نظر المنتج Producer Perspective

وتتلخص فكرة هذا المنظور من جانبين:

أولهما : مدى استجابة خصائص أو مواصفات المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة المرغوبة (جودة التصميم).

ثانيهما: قدرة العملية في تحقيق مواصفات التصميم (جودة المطابقة)(Russell,Tylor 2000 ,82).

وهذا يعني إن الجودة تعني الملائمة بين المنتجات أو الخدمات المقدمة وبين توقعات الزبون أو مايسمى ب(الملائمة للاستعمال).

## Service Quality Dimensions معايير الجودة خدمة المصرفية

أخذت معايير جودة الخدمة المصرفية مسميات وعناوين مختلفة ومتغيرة مثل مبادئ الجودة ، سمات الجودة ، معايير الجودة ، متطلبات الجودة . إلا إنها كلها تصب في مجال واحد (3, 1997 Goetsch Davis)

ويمكن عرض أبعاد أو مؤشرات الجودة على وفق ما يلي :

1- الاعتمادية : **Reliability** وتعني قدرة المصرف على انجاز أو أداء الخدمة المصرفية المقدمة وبشكل أفضل ويأقل الأخطاء الممكنة

2- الاستجابة **Responsiveness** وتعني مدى استجابة العاملين على تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن والتفاعل بسرعة مع المشاكل المتوقعة وحلها بصورة جيدة

3- سهولة الوصول والحصول على الخدمة **Accessibility** ويقصد بها إمكانية الحصول على الخدمة من قبل الزبون وبسهولة ويسر في الزمان والمكان المناسبين

4- الجدارة الأهلية **Competence** وتعني مدى امتلاك العاملين في المصارف للمهارات والمعارف اللازمة لأداء وتقويم الخدمات المصرفية

5- الاتصالات **Communications** ويقصد بها مدى توفر اتصالات مناسبة واستخدام الطريقة أو اللغة التي يفهمها الزبون وإمكانية إجابة الاستماع من قبل مقدم الخدمة

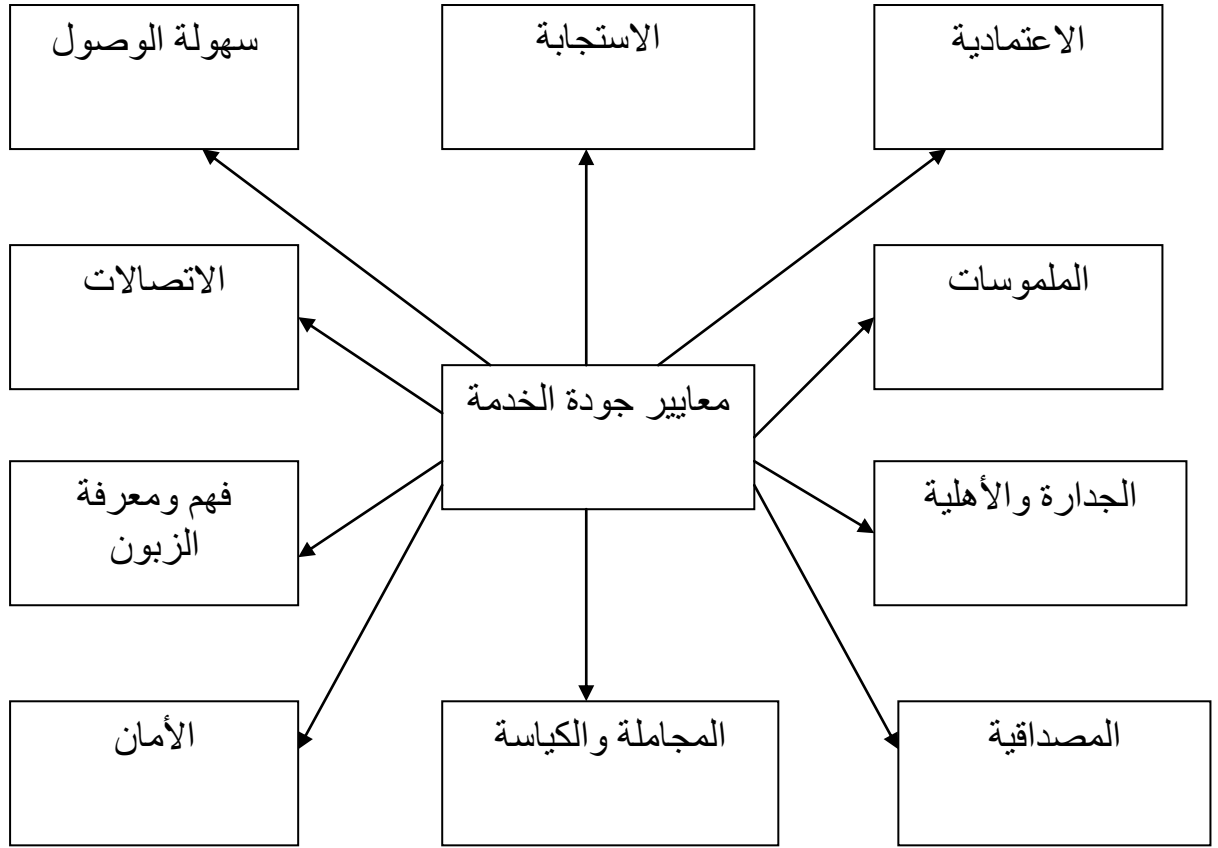
6- المصداقية **Credibility** وتعني الأمانة والصدق والثقة المتبادلة في أداء الخدمة والقدرة على تقديم الخدمة بصدق وعناية فائقة دون إلحاق الضرر بالزبائن

7- الكياسة والمجاملة **Sourlesy** وتعني مدى توفر الشفافية لدى العاملين في التعامل مع الزبائن واحترامهم وتقديرهم وقدرة مقدم الخدمة على استلهاث ثقة الزبائن بالخدمات المصرفية

8- معرفة وفهم الزبون **Understanding Customer** ويقصد بها إمكانية الحصول على الخدمة والذي يتطلب بذل المزيد من الجهد لفهم حاجات ورغبات الزبائن وذلك من خلال الاتصال المباشر معهم والتعرف على الخدمة المطلوبة

9- الأمان **Security** وتعني مدى توفر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها حفاظاً على ممتلكات الزبائن

10- الملموسات **Tangibles** وتشمل التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية كافة (المعدات ، الأشخاص ، وسائل الاتصالات)



شكل (2) معايير جودة الخدمة المصرفية

من إعداد الباحث اعتماداً على المصادر التالية

(Heizier & Rander ,1999, 98) (Kotler & Armstrong ,2004 ,8)

## المبحث الثاني

### المنهجية العلمية للدراسة

يتناول هذا المبحث منهجية الدراسة ومسوغات اختيارها والمشكلة والأهمية والأهداف ومن ثم

الفرضيات والنموذج الفرضي للدراسة.

#### مشكلة الدراسة :-

يعد القطاع المصرفي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من الزبائن أفراداً ومؤسسات وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك لما ينطوي عليه من إنجازات وابتكارات علمية كان لها أثر فاعل في تحسين الخدمات المصرفية مما ساهم إلى حد كبير في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعامل المتبادل بين الزبائن والإدارة المصرفية. ومما تجدر الإشارة إليه إن الإدارة في المصارف العراقية لم تعط تكنولوجيا المعلومات ماتستحق من اهتمام وانطلاقاً من هذا فإن مشكلة الدراسة الحالية تكمن في الإجابة عن التساؤلات الآتية.

- ما مدى ومستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف المبحوثة؟
- ما مدى ومستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة ؟
- ما تأثير إبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؟

- ما اهم الفروقات بين المصارف الالهية والحكومية ؟
- ما المشاكل والتعقيدات التي تواجهه عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف المبحوثة ؟

### أهمية الدراسة :-

لتكنولوجيا المعلومات أهمية خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال ، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع المنظمات العمل على رفع مستوى كفاءة فاعلية أدائها لتلبية طموحاتها في التمييز والاستمرار .

وتأسيساً على ماتقدم أصبح بإمكان المنظمات المصرفية بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات واستخدام الأدوات والوسائل الأزمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وإحداث تغيير في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

وتأتي أهمية الدراسة الحالية في أنها تناولت متغيرين أساسيين هما تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات المصرفية إذ إن لهذين المتغيرين الأثر الكبير في زيادة قدرة المصارف على استقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن لتحقيق أفضل ما يمكن من العوائد.

فضلا عن ذلك فإن النتائج التي سوف يتم التوصل لها ستكشف عن حلول مهمة للمشاكل والصعوبات التي تواجه هذه المصارف في الحاضر والمستقبل فضلا عن إن الدراسة الحالية ستترقد المكتبة العربية بمعلومات يمكن للدارسين والعاملين الإفادة منا في المجال المصرفي.

### أهداف الدراسة

ترمي الدراسة إلى:-

1. دراسة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين متغيري الدراسة ، تكنولوجيا المعلومات بإبعادها المختلفة وتحسين جودة الخدمات المصرفية بإبعادها المختلفة.
2. تحديد التباين في متغيرات الدراسة من إذ الأهمية وتأثير بعضها البعض الآخر لتكنولوجيا المعلومات من جهة وتحسين جودة الخدمات المصرفية من جهة أخرى.
3. هل ان جودة الخدمة المصرفية بالمستوى الذي تطمح اليه الزبائن المتعاملين مع المصارف المبحوثة؟

### حدود الدراسة

1. الحدود المكانية: تضمنت الدراسة ثلاثة من المصارف الحكومية وثلاثة من المصارف الأهلية. المصارف الحكومية(مصرف الرشيد ، مصرف الرافدين، مصرف الصناعي). المصارف الأهلية(مصرف الائتمان العراقي ، مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل ، مصرف بغداد الأهلي)
2. الحدود الزمانية: امتدت الدراسة من 2008 /9 /25 ولغاية 2009 / 7 / 14
3. الحدود البشرية : وقد تضمنت الدراسة كلا من \* المديرين ورؤساء الأقسام في المصارف (عينة الدراسة). \* مجموعة من الزبائن لكل من المصارف المذكورة أعلاه.

## منهج الدراسة:-

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي أسلوبا في معالجة الموضوع لأنه يعد ملائما لدراسة الظواهر الاجتماعية إذ يقدم البيانات عن واقع هذه الظواهر مبينا أسبابها ونتائجها ويتعرف على العوامل المؤثرة فيها ويفيد من وراء ذلك الخروج باستنتاجات وتوصيات بشأنها.

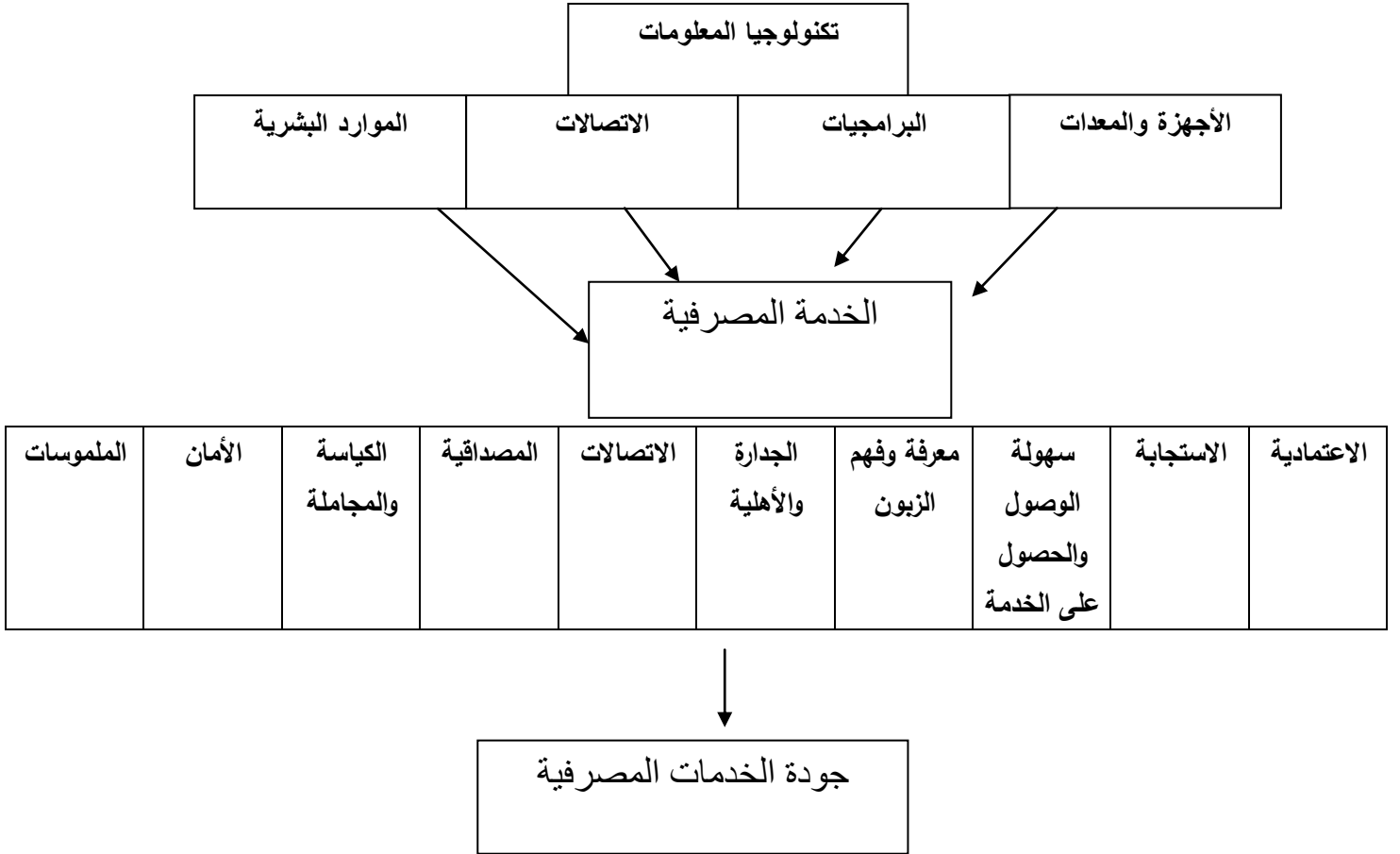
## فرضيات الدراسة:-

تنطلق الدراسة في معالجة المشكلة من خلال الفرضيات الآتية:-

**الفرضية الأولى:** ليس هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفرضية الثانية:** لاثوثر تكنولوجيا المعلومات تأثيرا معنويا في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفرضية الثالثة:** تتباين إبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات ، البرامجيات ، الاتصالات ، الموارد البشرية) من إذ أولوياتها في التأثير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.



شكل (3)

أنموذج الدراسة الافتراضي (الفرضي)

المصدر: من إعداد الباحث

## الأساليب المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات

1. المصادر التاريخية: إذ تم الاستعانة بالكتب العربية والأجنبية والبحوث المنشورة والرسائل والاطاريح المتعلقة بموضوع الدراسة المتوفرة في المكتبات الجامعية الرسمية والأهلية.
2. المقابلات الشخصية مع مديري المصارف ومع عدد من الزبائن.
3. المشاهدات الميدانية.
4. استمارة الاستبانة.

وقد استند الباحث بصورة أساسية على استمارة الاستبانة والتي تضمنت مجموعة من العبارات التي تخدم الدراسة وفرضياتها أو أنها الأداة الملائمة والمستخدم في ميدان الدراسات الوصفية بصورة عامة وميدان الإدارة بصورة خاصة.

إذ تم تطوير استبيانين ، الأولى تتعلق بمديري المصارف المبحوثة والأخرى تتعلق بالزبائن المتعاملين مع المصارف ، وفيما يلي توضيح لكل استبانة وقد استفاد الباحث في بناء فقرات استمارة المديرين على المصادر الآتية (الطويل ،2005، بن مبارك ،1997، عاشور واخرون ،2000) :

الاستبانة الأولى(استبانة المديرين) تم تصميم استمارة الاستبانة بالاعتماد على مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة بما في ذلك الاطلاع على عدد من الرسائل والاطاريح ذات العلاقة إذ تضمنت الاستبانة (19) عبارة صيغت على مقياس (Likert) الخماسي الذي يصف مستوى الاستجابات البديلة بعدد كل فقرة من فقرات المقياس إذ أعطيت خمسة خيارات (اتفق جدا، اتفق، محايد، الاتفق ، لاتفق جدا)وأعطيت العبارات الدرجات الآتية(5،4،3،2،1) على التوالي.

تكونت الاستبانة من قسمين وقد تمثل القسم الأول في بيانات عامة متعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية إما القسم الثاني من الاستبانة فقد تضمن (19) عبارة تركزت على عناصر تكنولوجيا المعلومات.

- الاجهزه والمعدات:- وتم وضع (5) فقرات لقياس هذا العنصر تمثلت بالفقرات من (1-5).
- البرمجيات:- وتم بناء (5) فقرات لقياس هذا العنصر تمثلت بالفقرات من (6-10).
- الاتصالات:- وتم بناء العبارات الخاصة بهذا العنصر ليعكس مدى تطبيقه في المصارف المبحوثة وقد تم وضع (4) فقرات لقياسه من (11-14). الموارد البشرية:- وقد تم وضع الفقرات من (15-19) لقياسه.

- الاستبانة الثانية(استمارة الزبائن):- تضمنت هذه الاستبانة العبارات الخاصة بقياس جودة الخدمات التي تقدمها المصارف للزبائن وقد تضمن القسم الأول منها بيانات عامة عن الخصائص الشخصية للعاملين إما القسم الثاني منها فقد تضمن (35) عبارة تركزت على إبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية وقد صيغت أيضا على مقياس Likert الخماسي وأعطيت العبارات الدرجات الآتية (5،4،3،2،1) على التوالي وقد استفاد الباحث في بناء فقرات استمارة الزبائن على (جواد ،2003)

إما إبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية التي تضمنتها هذه الاستبانة فهي :-

1. الاعتمادية :وتعني إمكانية المصرف والعاملين فيه على انجاز وأداء الخدمة المصرفية فيه بصورة صحيحة ودقيقة(1-4).

2. الاستجابة: وتعني مدى قابلية واستعداد العاملين على تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن (5-8).
  3. سهولة الوصول والحصول على الخدمة: ويقصد بها إمكانية الزبون في الحصول على الخدمة بسهولة ويسر في المكان والزمان المعنيين (9-11).
  4. معرفة وفهم الزبون: وتعني إمكانية بذل المزيد من الجهد لفهم رغبات الزبائن (12-14).
  5. الجدارة والأهلية: وتعني مدى امتلاك العاملين في المصرف للمهارات والمعارف اللازمة لأداء الأعمال المصرفية (15-18).
  6. الاتصالات: وتعني مدى توفر اتصالات مناسبة واستخدام الطريقة أو اللغة التي يفهمها الزبون وإمكانية إجابة الاستماع من قبل مقدم الخدمة (19-22).
  7. المصداقية: وتعني الأمانة والصدق والثقة المتبادلة في أداء الخدمة (23-26).
  8. الكياسة والمجاملة: وهي تعني مدى توفر الشفافية لدى العاملين في التعامل مع الزبائن واحترامهم وتقديرهم (27-29).
  9. الأمان: وتعني مدى توفر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها حفاظا على ممتلكات الزبائن (30-32).
  10. الملموسات: وتتمثل بالتسهيلات المادية كافة ذات العلاقة المباشرة بتقديم الخدمة (33-35).
- لقد تم إجراء عدة اختبارات على استمارة الاستبانة للتأكد من صدقها وثباتها ومنها الصدق الظاهري (Face Validity) صدق المحتوى (Content Validity) وثبات المقياس.

#### استبانة المديرين :-

وقد تم حساب معامل الارتباط بين نصفي المقياس ككل ووجد إن معامل الارتباط (0, 76) وكما كان معامل الارتباط المستخرج هذا هو لنصف المقياس فقد جرى تعديله باستخدام معادلة سييرمان براون وبذلك أصبح معامل الثبات المستخرج للمقياس هو (0, 86) وهذا يدل على إن استبانة المديرين بمتغيراتها المختلفة كافة ذات ثبات عال وبالإمكان اعتمادها في أوقات مختلفة للإفراد أنفسهم وتعطي النتائج نفسها .

#### استبانة الزبائن :-

كان معامل الارتباط بين نصفي المقياس هو (0, 72) وجرى تعديله أيضا باستخدام الأسلوب نفسه فأصبح معامل الثبات للمقياس (0, 84) وهذا يدل على إن استبانة الزبائن بمتغيراتها كافة ذات ثبات عال .

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمد الباحث الوسائل الإحصائية في برامج الحاسوب (Spss) و (Microsoft-Excel) للتعامل مع البيانات واستخراج النتائج وهي:

1. الإحصاء الوصفي ويشمل :
  - النسبة المئوية
  - الوسط الحسابي



- الانحراف المعياري
- معامل الاختلاف (التباين)
- 2. الإحصاء الاستدلالي ويشمل:
  - معامل ارتباط الرتب (سبيرمان)
  - تحليل المسار
  - اختبارات الدلالة الإحصائية ( $X^2$ ) و (T) و (F)

### وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

بلغت عدد استمارات الاستبانة الموزعة (96) استمارة موزعة على (مديرين، رؤساء الأقسام، عدد من العاملين) في المصارف الحكومية والأهلية (المبحوثة) وكان عدد المسترجع والصالح للتحليل الإحصائي (90) استمارة وقد تم حذف (3) استمارات الأخيرة لجعل التحليل الإحصائي صحيحا ودقيقا لتكون (87) استمارة بينما وزعت (120) استمارة على الزبائن المتعاملين مع المصارف الحكومية والأهلية وكان عدد المسترجع والصالح للتحليل الإحصائي (87) استمارة.

#### جدول (1)

عدد الاستمارات الموزعة والمرتجة ونسبة الارتجاع

النسبة المئوية	عدد المسترجع والصالح للتحليل الإحصائي	عدد الاستمارات الموزعة	التفاصيل
94%	90	96	استبانة المديرين
73%	87	120	استبانة الزبائن

### المبحث الثالث

يسعى هذا المبحث إلى عرض النتائج اعتمادا على بعض الأساليب والأدوات الإحصائية لمتغيرات الدراسة وفقراتها والمتمثلة بالتوزيع التكراري والنسب المئوية وشدة الاجابه في كل متغير والأوساط الحسابية للمتغيرات وفقراتها لغرض تحديد مستوى أجابه كل منها والانحراف المعياري لقياس مدى التشتت للقيم عن أوساطها الحسابية في المصارف الحكومية وتشخيصها.

أولا : وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المصارف الحكومية وتشخيصها.

1- الأجهزة والمعدات : أظهرت التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة أن (79,64%) من أفراد العينة في المصارف الحكومية يتفق على ضرورة استخدام الأجهزة والمعدات (الحاسوب ووسائل الهاتف والتلكس والانترنت والأجهزة المتعلقة بالمعلومات) في المصارف وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (0,74) ووسط حسابي (3,98) .

2- البرمجيات : أظهرت النتائج الإحصائية إن (55,20%) من أفراد عينة الدراسة يرى ضرورة اهتمام إدارة المصارف المبحوث بالبرمجيات المستخدمة في حين نجد أن (42,01%) من أفراد العينة أشاروا إلى عدم

اهتمام المصارف المبحوثة بالبرامجيات وقد جاء كل ذلك بانحراف معياري مقداره (1,17) ووسط حسابي مقداره (2,76) وهو اقل من الوسط الفرضي مما يدل على أن المصارف الحكومية لا تعطي أهمية لجودة البرامجيات المستخدمة لانجاز الخدمة المصرفية.

3- الاتصالات : اظهرت النتائج الإحصائية أن الأهمية النسبية لبعده الاتصالات بلغت (55,22%) وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (1,37) ووسط حسابي مقداره (2,76) وهو اقل من الوسط الفرضي مما يدل على أن أدوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من قبل المصارف الحكومية هي دون المستوى المطلوب .

4- الموارد البشرية : أظهرت النتائج الإحصائية إن الأهمية النسبية لهذا البعد (63,2%) وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (1,14) ووسط حسابي مقداره (3,16) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على أن الموارد البشرية العاملة في المصارف المبحوثة تقع ضمن المستويات المقبولة والتي تحتاج الى تطوير مستمر لتتوافق مع المتطلبات والحاجات المتنامية في تقديم الخدمة المصرفية .

ثانياً : وصف متغيرات آراء الزبائن في المصارف الحكومية وتشخيصها

1- الاعتمادية : توضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وشدة الإجابة لإجابات عينة الدراسة وجهة نظر عامة عن مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية إذ يرى (81,11%) من أفراد العينة (الزبائن) قدرة المصارف على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة له وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0,75) ووسط حسابي (4,06) وهو أعلى من الوسط الفرضي مما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على الخدمات المصرفية المقدمة .

2- الاستجابة :- لقد بينت النتائج الإحصائية أن (76,56%) من أفراد عينة الدراسة (الزبائن) يرى أن العاملين في المصارف كانوا على استعداد لتقديم الخدمات بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0,61) ووسط حسابي مقداره (3,83) وهو أعلى من الوسط الفرضي قليلاً إذ يشير الى إن هناك درجة معينة من الاستجابة لدى المصارف لتحقيق رغبات الزبائن .

3- سهولة الوصول والحصول على الخدمة : لقد بينت النتائج الإحصائية أن (71,85%) من عينة الدراسة (الزبائن) يرى إمكانية الزبون في الحصول على الخدمة بسهولة ويسر في المكان والزمان المناسبين . في حين أن (28,15%) من العينة أشاروا إلى عدم وجود مثل هذه الإمكانية وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0,85) ووسط حسابي مقداره (3,59) وهو أعلى من الوسط الفرضي قليلاً مما يعني ان هناك مستوى مقبولاً من وجهة نظر الزبائن في سهولة الوصول والحصول على الخدمة .

4- معرفة وفهم الزبون: تشير معطيات التحليل الإحصائي لإجابات الزبائن بشأن هذا المتغير أن (68%) من أفراد عينة الدراسة (الزبائن) أكدوا على إن العاملين في المصارف الحكومية المبحوثة يسعون للتعرف على ما يدور في أذهان الزبائن في حين أن (32%) من أفراد العينة لا يرون ذلك وقد حصل هذا المتغير على

انحراف معياري مقداره (0,54) ووسط حسابي مقداره (3,40) وهو أعلى قليلاً من الوسط الفرضي وهذا يعني أن قدراً من معرفة وفهم الزبون متحققاً لدى العاملين من المصارف الحكومية المبحوثة

5- الجدارة الأهلية : يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة (الزبائن) إن (72,11) % من أفراد العينة يتفوقون على إن العاملين في المصارف المبحوثة يمتلكون المهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمة المصرفية بينما لا تنفق (27,89) % منهم على ذلك وبانحراف معياري (0,75) ووسط حسابي (3,61) وهو أعلى بقليل من الوسط الفرضي ما يشير إلى توفر مستوى مقبولاً من المهارات والمعارف اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية .

6- الاتصالات : تشير النتائج الإحصائية في تحليل إجابات عينة الدراسة (الزبائن) إلى أن الأهمية النسبية لهذا المتغير بلغت (69,56) % وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (1,76) ووسط حسابي مقداره (3,48) وهو أعلى قليلاً من الوسط الفرضي ما يدل على توفر اتصالات مناسبة واستخدام الطريقة أو اللغة التي يفهمها الزبون .

7- المصادقية : تشير معطيات التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة (الزبائن) ان (80,89) % من أفراد العينة أكدوا على توفر الأمانة والصدق في أداء الخدمة . بينما لا يرى (19,11) % من أفراد العينة ذلك وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري بلغ (0,83) ووسط حسابي بلغ (4,05) وهو أعلى من الوسط الفرضي مما يدل على توفر المصادقية في التعامل بين الزبائن والعاملين في المصارف المبحوثة

8- الكياسة والمجاملة : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة (الزبائن) عن هذا المتغير إن الأهمية النسبية لهذا المتغير بلغت (82,52) % وبانحراف معياري مقداره (0,72) ووسط حسابي مقداره (4,13) وهذا يعني ان الزبائن يقابلون بتقدير واحترام من قبل العاملين في المصارف الحكومية المبحوثة

9- الأمان : لقد بينت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة (الزبائن) على هذا المتغيرات ان (83,99) % من أفراد العينة يؤكدون توفر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المعتمدة من قبل المصارف للحفاظ على ممتلكات الزبائن بينما لا يرى (16,11) من أفراد العينة ذلك . وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري (0,59) ووسط حسابي (4,20) وهو أعلى من الوسط الفرضي ما يدل على توفر السلامة والأمان عند تعامل الزبائن مع المصارف المبحوثة

10- الملموسات : تشير نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة (الزبائن) على ان (43,41) % من أفراد العينة يتفق على وجود التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة في حين إن (56,59) % من أفراد العينة لا يرى ذلك . وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري بلغ (1,03) ووسط حسابي بلغ (2,17) . وهو اقل من الوسط الفرضي ما يدل على ان التسهيلات المادية المتوفرة في المصارف المبحوثة لا تفي بإشباع مدركات ورغبات الزبائن .

ثالثاً : وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المصارف الأهلية وتشخيصها :

1- الأجهزة والمعدات : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المصارف الأهلية إن (86,19%) من أفراد العينة اتفقوا على ضرورة اهتمام المصارف الأهلية باستخدام الأجهزة والمعدات في حين ان (31,81%) من أفراد العينة لا يرون ذلك . وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري (0,50) ووسط حسابي (4,31) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يشير إلى أهمية استخدام الأجهزة والمعدات في تقديم الخدمة المصرفية .

2- البرامجيات : أظهرت معطيات التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا المتغير إن (81,05%) من أفراد العينة اتفقوا على ضرورة اهتمام إدارة المصرف بجودة البرامجيات المستخدم في حين إن (18,95%) من أفراد العينة أشاروا إلى عدم اهتمام إدارة المصرف بالبرامجيات وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0,092) ووسط حسابي مقداره (4,05) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على أهمية استخدام البرامجيات من قبل المصارف الأهلية عند تقديم الخدمة المصرفية المقدمة .

3- الاتصالات : لقد بينت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة إن الأهمية النسبية لهذا المتغير بلغت (72,14%) وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري (1,34) ووسط حسابي (3,61) وهو اكبر من الوسط الفرضي قليلاً وهذا يعني ان هناك مستوى مقبولاً من توفر وسائل الاتصالات اللازمة لنقل البيانات والمعلومات بين أقسام المصرف والمصارف الأخرى .

4- الموارد البشرية : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا المؤشر على انحراف معياري بمقدار (1,17) ووسط حسابي بمقدار (3,39) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على قدرة المصارف الأهلية في توفير العاملين من ذوي المهارات والخبرات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات رابعا : وصف متغيرات جودة الخدمة المصرفية في المصارف الأهلية وتشخيصها (عينة الزبائن)

1- الاعتمادية : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة (الزبائن) إن (79,41%) من أفراد العينة يرى قدرة المصارف على تحسين جودة خدماته في حين إن (20,59%) من أفراد العينة لا يرى ذلك . وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (0,97) ووسط حسابي مقداره (3,97) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على أهمية تحسين جودة الخدمة المصرفية من قبل المصارف الأهلية .

2- الاستجابة : بينت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة (الزبائن) ان (86,04%) من أفراد العينة اتفق على إن العاملين في المصارف الأهلية لديهم استعداد في تقديم الخدمات بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن في حين إن (13,96%) من أفراد العينة لا يرى ذلك وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (0,84) ووسط حسابي (4,30) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يشير إلى قدرة المصارف الأهلية على الاستجابة وتحقيق رغبات الزبائن.

3- سهولة الوصول والحصول على الخدمة : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة أن (77,46%) من أفراد العينة أكدوا على إمكانية الزبون في الحصول على الخدمة بسهولة

ويسر في حين إن (22,54%) منهم لا يرى ذلك وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري بلغ (1,06) ووسط حسابي بلغ (3,87) وهو اكبر من الوسط الفرضي وهذا يعني إن المصارف الأهلية لديها القابلية والقدرة على تقديم الخدمة المصرفية وسهولة حصول الزبائن على تلك الخدمة .

4- معرفة وفهم الزبون : لقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة (الزبائن) إن (74,76%) من أفراد العينة أكدوا على إمكانية المصارف الأهلية على معرفة وفهم رغبات الزبائن في حين إن (25,24%) من أفراد العينة لا يرى ذلك وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (1,11) ووسط حسابي (3,74) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على إمكانية المصارف الأهلية بمعرفة وفهم الزبون.

5- الجدارة والأهلية : لقد بينت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة (الزبائن) إن (77,98%) من أفراد العينة يتفقون على إن العاملين بالمصارف الأهلية يمتلكون المهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمات المصرفية بينما لا يتفق (22,02%) منهم على ذلك . وبانحراف معياري (1,06) ووسط حسابي (3,89) وهو اكبر من الوسط الفرضي وهذا يدل على امتلاك العاملين في المصارف الأهلية مستوى مقبولاً من الجدارة الأهلية .

6- الاتصالات : أظهرت معطيات نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة في المصارف الأهلية (الزبائن) إن (81,31%) من أفراد العينة يؤكدون توفر اتصالات مناسبة واستخدام الطريقة أو اللغة التي يفهمها الزبون في المصارف الأهلية فيما لا يرى (18,69%) من أفراد العينة ذلك وبانحراف معياري قدره (1,12) ووسط حسابي قدره (4,07) وهو اكبر من الوسط الفرضي وهذا يعني توفر الاتصالات المناسبة في المصارف الأهلية

7- المصداقية : تشير نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المصارف الأهلية (الزبائن) عن هذا المتغير أن (86,55%) من أفراد العينة أكدوا على توفر الأمانة والصدق في أداء الخدمة بينما لا يرى (13,45%) وبانحراف معياري بلغ (1,00) ووسط حسابي بلغ (4,33) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على توفر المصداقية بشكل كبير عند التعامل مع المصارف الأهلية .

8- الكياسة والمجاملة : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المصارف الأهلية (الزبائن) إلى إن (88,09%) من أفراد عينة الدراسة يرى توفر الاحترام والتقدير من قبل العاملين في المصارف الأهلية عند تعاملهم مع الزبائن بينما لا يرى (11,91%) من أفراد العينة ذلك وبانحراف معياري (0,67) ووسط حسابي (4,41) وهو اكبر من الوسط الفرضي وهذا يدل على توفر الكياسة والمجاملة لدى العاملين في المصارف الأهلية .

9- الأمان : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المصارف الأهلية (الزبائن) إلى إن (84,44%) من أفراد العينة يرون توفر الأمان والسلامة للحفاظ على ممتلكات الزبائن في هذه المصارف

بينما (15,56%) من أفراد العينة لا يرون ذلك وبانحراف معياري مقداره (0,86) ووسط حسابي مقداره (4,22) وهو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على توفر أجهزة الأمن والسلامة في المصارف الأهلية .

10- الملموسات : أظهرت معطيات التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المصارف الأهلية (الزبانن) إلى إن (53,17%) من أفراد العينة يرون توفر التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية في حين (46,83%) من أفراد العينة لا يرون ذلك وبانحراف معياري (1,22) ووسط حسابي (2,66) وهو اقل من الوسط الفرضي مما يدل على إن التسهيلات المادية المتوفرة في المصارف الأهلية لا تفي بالاحتياجات المتنامية للزبانن . وفيما يلي خلاصة باجمالي وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها (المصارف الحكومية)

### أولاً : وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات

الجدول(2)

خلاصة تحليل آراء المديرين ( المصارف الحكومية)

ت	المتغيرات	والوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاجابه%	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
1	الأجهزة والمعدات	3,98	0,74	79,64	18,59	الأول
2	البرامجيات	2,76	1,17	55,20	42,39	الثالث
3	الاتصالات	2,76	0,37	55,22	44,63	الرابع
4	الموارد البشرية	3,16	1,16	63,20	36,71	الثاني

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

ومن خلال مراجعة النتائج الخاصة بخلاصة تحليل آراء المديرين ورؤساء الأقسام وعدد من العاملين في المصارف الحكومية عن متغيرات تكنولوجيا المعلومات والموضحة في الجدول أعلاه فقد احتل متغير الأجهزة والمعدات المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى بمعامل الاختلاف (18, 59) في حين احتل متغير الموارد البشرية المرتبة الثانية بمعامل الاختلاف (36,71) وجاءت البرامجيات بالمرتبة الثالثة بمعامل الاختلاف(42,39) إما الاتصالات فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمعامل الاختلاف(44,63).

يتبين من ذلك إن هناك حالة قصور من قبل المصارف الحكومية تجاه متغيري البرامجيات والاتصالات مما يتوجب عليها زيادة الاهتمام والعمل على توفير البرامجيات الحديثة واستخدام وسائل الاتصال المتطورة في انجاز الخدمات المصرفية ؟

### ثانياً:- وصف متغير جودة الخدمة المصرفية في المصارف الحكومية وتشخيصها

يتبين لنا من خلال مراجعة النتائج الخاصة بخلاصة تحليل آراء الزبانن للمصارف الحكومية(المبحوثة) حول متغيرات تحسين جودة الخدمات المصرفية والموضحة في الجدول(3) أدناه نجد المتغيرات الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، شدة الاجابه ومعامل الاختلاف إذ نجد في المرتبة الأولى متغير الكياسة والمجاملة بمعامل اختلاف (17,43) وفي المرتبة الثانية جاء متغير الاعتمادية بمعامل اختلاف بلغت(18,47)

واحتل في المرتبة الثالثة متغير الأمان بمعامل اختلاف(19,05) وفي المرتبة الرابعة جاء متغير الاستجابة بمعامل اختلاف(24,80) وفي المرتبة الخامسة المصادقية بمعامل اختلاف(24,69) وجاء متغير الجدارة والأهلية بالمرتبة السادسة و بمعامل اختلاف(75,76) في حين احتلت معرفة وفهم الزبون المرتبة السابعة و بمعامل اختلاف(26,18) وجاءت في المرتبة الثامنة سهولة الوصول والحصول على الخدمة بمعامل اختلاف(27,01) واحتلت المرتبة التاسعة الاتصالات بمعامل اختلاف(30,75) وأخيرا جاءت في المرتبة العاشرة الملموسات و بمعامل اختلاف(47,47) .

### الجدول (3)

#### خلاصة نتائج تحليل آراء الزبائن ( المصارف الحكومية)

المتغيرات	والوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاجابه	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
الاعتمادية	4,06	0,75	81,11	18,47	الثاني
الاستجابة	3,83	0,95	76,56	24,80	الرابع
سهولة الوصول والحصول على الخدمة	3,59	0,97	71,85	27,01	الثامن
معرفة وفهم الزبون	3,40	0,89	68,00	26,18	السابع
الجدارة والأهلية	3,61	0,93	72,11	25,76	السادس
الاتصالات	3,48	1,07	69,56	30,75	التاسع
المصادقية	4,05	0,83	80,89	24,69	الخامس
الكياسة والمجاملة	4,12	0,72	82,52	17,43	الأول
الأمان	4,20	0,80	83,99	19,05	الثالث
الملموسات	2,17	1,03	43,41	47,47	العاشر

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

ومن هنا يتضح إن هناك قصور من قبل المصارف الحكومية تجاه بعد الملموسات مما يستلزم منها زيادة الاهتمام بتوفير التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية و فيما يلي خلاصة في اجمالي متغيرات الدراسة وتشخيصها (المصارف الاهلية)

#### 1. وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المصارف الأهلية وتشخيصها .

يتبين لنا من خلال مراجعة النتائج الخاصة بخلاصة تحليل آراء المديرين ورؤساء الأقسام وعدد من العاملين في المصارف الأهلية عن متغيرات تكنولوجيا المعلومات والموضحة في الجدول(4)أدناه نجد إن المتغيرات والوسط الحسابي، الانحراف المعياري، شدة الاجابه ومعامل الاختلاف إذ احتلت الاجهزه والمعدات المرتبة الأولى بمعامل اختلاف بلغت(17,40) في حين جاءت البرامجيات في المرتبة الثانية و بمعامل اختلاف (26,42).

بينما جاءت الموارد البشرية في المرتبة الثالثة بمعامل اختلاف بلغ (30,08) وأخيرا احتلت الاتصالات المرتبة الرابعة ومعامل اختلاف(41,83).

#### جدول (4)

#### خلاصة تحليل آراء المديرين (المصارف الأهلية)

ت	المتغيرات	والوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاجابه	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
1	الأجهزة والمعدات	4,31	0,75	86,19	17,40	الأول
2	البرامجيات	4,05	1,07	81,26	26,42	الثاني
3	الاتصالات	3,61	1,51	72,14	41,83	الرابع
4	الموارد البشرية	3,89	1,17	77,90	30,08	الثالث

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية يتضح من هذا إن المصارف الأهلية تولي اهتمام كبير بالأجهزة والمعدات والبرامجيات في حين كان اهتمام هذا النوع من المؤسسات المالية مقبولا في مجال الاتصالات الموارد البشرية

#### 2. وصف متغيرات آراء الزبائن في المصارف الأهلية وتشخيصها

يتبين لنا من مراجعة النتائج الخاصة بخلاصة تحليل آراء الزبائن في المصارف الأهلية (المبحوثة ) عن متغيرات تحسين جودة الخدمات المصرفية والموضحة في الجدول(5) أدناه نجد إن كل من المتغيرات الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، شدة الاجابة ومعامل الاختلاف إذ احتل متغير الكياسة والمجاملة في المرتبة الأولى بمعامل اختلاف (15,19) وفي المرتبة الثانية جاءت الاستجابة بمعامل اختلاف (19,48) في حين جاء متغير الأمان في المرتبة الثالثة ومعامل اختلاف بلغ (20,38) إما في المرتبة الرابعة فقد جاء متغيرا لمصادقية بمعامل اختلاف(23,09) في حين جاء متغير الاعتمادية بالمرتبة الخامسة بمعامل اختلاف(24,43) إما متغير الجدارة والأهلية فقد جاء بالمرتبة السادسة و بمعامل اختلاف بلغ(27,25)إما في المرتبة السابعة فقد جاء متغير سهولة الوصول والحصول على الخدمة و بمعامل اختلاف(27,39)بينما احتل متغير الاتصالات المرتبة الثامنة بمعامل اختلاف(27,52). وفي المرتبة التاسعة جاء متغير معرفة وفهم الزبون بمعامل اختلاف بلغ(29,68) وأخيرا في المرتبة العاشرة جاء متغير الملموسات و بمعامل اختلاف(46,86).

#### الجدول(5)

#### خلاصة نتائج تحليل آراء الزبائن في المصارف الأهلية

ت	المتغيرات	والوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاجابه	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
1	الاعتمادية	3,97	0,97	79,41	24,34	الخامس
2	الاستجابة	4,31	0,84	86,04	19,48	الثاني



3	سهولة الوصول والحصول على الخدمة	3,87	1,06	77,46	27,39	السابع
4	معرفة وفهم الزبون	3,74	1,11	72,76	29,68	التاسع
5	الجدارة والأهلية	3,89	1,06	77,98	27,25	السادس
6	الاتصالات	4,07	1,12	81,31	27,52	الثامن
7	المصداقية	4,33	1,00	86,55	23,09	الرابع
8	الكمياء والمجاملة	4,41	0,67	88,09	15,19	الأول
9	الأمان	4,22	0,86	84,44	20,38	الثالث
10	الملموسات	2,66	1,22	53,17	46,86	العاشر

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

ومن هنا يتضح إن هناك قصوراً من قبل المصارف الحكومية تجاه بعد الملموسات وهذا يعني إن المصارف لاتولي اهتمام كبير في توفير الوسائل المادية اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية وبما يلبي حاجات ورغبات الزبائن المتنامية

### المبحث الرابع

#### اختيار فرضيات الدراسة

يتناول هذا المبحث تحليل علاقة الارتباط بين كل من متغيرات تكنولوجيا المعلومات وإبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية وذلك من خلال استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لغرض تطبيق المؤشرات الإحصائية اللازمة (معامل الارتباط الخطي) وقيمة معامل الانحدار ، تحليل المسار ، مربع كأي ، اختبار T-Test ، واختبار مان ويتني (Mann-Whitney-Test) وكالاتي:-

#### أولاً:- العلاقات الارتباطية بين المصارف المبحوثة

لقد كانت تكنولوجيا المعلومات متغيراً مستقلاً وإبعاده (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات ، الموارد البشرية) ولها مكونات فرعية مكونة للمتغير الرئيسي .

في حين إن تحسين جودة الخدمة المصرفية جاءت متغيراً معتمداً وإبعاده (الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الوصول والحصول على الخدمة، معرفة وفهم الزبون، الجدارة والأهلية، الاتصالات، المصداقية، الكياسة والمجاملة، الأمان، الملموسات) ولها متغيرات فرعية مكونة للمتغير الرئيسي ولقد اختيرت الفرضية الرئيسية الأولى التي تم طرحها في المنهجية في ضوء النتائج التي يوضحها الجدول الآتي :

الجدول (6)

العلاقات الارتباطية بين متغيرات المصارف المبحوثة

تحسين جودة الخدمات المصرفية				المتغير المعتمد
الأهلية		الحكومية		المصارف
القيمة التائية T-Test	معامل الارتباط R	القيمة التائية T-Test	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
20,86	0,86	5,85	0,68	الأجهزة والمعدات
13,57	0,81	0,64	0,10	البرامجيات
8,34	0,78	1,65	0,25	الاتصالات
14,92	0,92	12,50	0,89	الموارد البشرية
14,42	0,84	5,16	0,36	تكنولوجيا المعلومات

القيمة التائية الجدولية تحت مستوى دلالة 0,05 ودرجة حرية 85=1,99.

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

إن الجدول (6) أعلاه جاء لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي أفادت إن هناك علاقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات (وإبعاده) تحسين جودة الخدمة المصرفية (وإبعاده) وقد تم استخدام معامل الارتباط عند مستوى معنوية (0,05) وبدرجة حرية (8,5) وبموجب اختبار T-Test وتبين ماياتي :-

1. أظهرت النتائج إن المصارف الأهلية قد تفوقت على المصارف الحكومية كإجمالي إذ بلغ معامل الارتباط (0,84) للمصارف الأهلية مقابل (0,36) للمصارف الحكومية وهذا يعني انه كلما زاد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات عبر توفير الأجهزة والمعدات والبرامجيات والاتصالات للعاملين في المصارف المبحوثة زاد في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

2. أظهرت النتائج بان المصارف الأهلية قد تفوقت على المصارف الحكومية كإبعاد إذ بلغ معامل الارتباط (0,86)، (0,81)، (0,78)، (0,92) للمصارف الأهلية على التوالي إذ ظهر إن هناك علاقات قوية ومؤثرة تدفع المصارف (المبحوثة) للعمل بموجبها وتحسينها وتطويرها باستمرار مقابل (0,68)، (0,10)، (0,25)، (0,98) للمصارف الحكومية إذ ظهرت علاقات ضعيفة وسالبة لبعده

الاتصالات تدفع المصارف المبحوثة لتوفير الأجهزة والمعدات والبحث عن جهات متخصصة ترفد المصارف الحكومية بالبرامجيات الحديثة والمتطورة أدوات تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التي شهدتها المصارف الأهلية.

وهكذا يمكن القول إن الجدول (6) يعكس بشكل كبير الفرضية التي تقول إن تكنولوجيا المعلومات عامل مؤثر في تحسين جودة الخدمات المصرفية على مستوى المصارف المبحوثة.

### ثانياً: - العلاقات التأثيرية بين المتغيرات في المصارف المبحوثة

يهدف اختيار مدى صحة الفرضية الرئيسية الثانية بمعرفة العلاقة التأثيرية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف الحكومية و الأهلية وذلك من خلال استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد نعرض النتائج وكما هو مبين في الجدول (7) أدناه.

الجدول (7)

العلاقة التأثيرية بين المصارف المبحوثة

المتغير المعتمد		تحسين جودة الخدمات المصرفية	
المصارف		الأهلية	الحكومية
المتغير المستقل	معامل التحديد %R <sup>2</sup>	F المحسوبة	معامل التحديد %R <sup>2</sup>
الأجهزة والمعدات	46,11	2, 57	73,96
البرامجيات	1,01	0,03	65,61
الاتصالات	6,36	0,20	63, 50
الموارد البشرية	79,62	11,72	8,76
تكنولوجيا المعلومات	33,27	3,63	77,47

قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة 0,05 ودرجة حرية (8,5) = 3,96.

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

1. أظهرت النتائج بان المصارف الأهلية قد تفوقت على المصارف الحكومية كإجمالي إذ بلغ معامل التحديد (47. %77 = R<sup>2</sup>) للمصارف الأهلية مقابل (33.27% = R<sup>2</sup>) للمصارف الحكومية وهذا يعني إن النسبة المتبقية (22.53%) للمصارف الأهلية مقابل (66.73%) للمصارف الحكومية تعود لأسباب عشوائية غير داخلة في النموذج الحالي.

2. أظهرت النتائج بان المصارف الأهلية قد تفوقت على المصارف الحكومية كإبعاد إذ بلغ معامل التحديد (73.96%)، (65.61%)، (63.50%)، (84.76%) للمصارف الأهلية على التوالي وهي أعلى

من (F) الجدولية إذ ظهرت علاقات قوية ومؤثرة تدفع المصارف المبحوثة للعمل بموجبها وتحسينها وتطويرها باستمرار مقابل (64.11%)، (10.01%)، (6.36%)، (79.62%) للمصارف الحكومية إذ ظهرت علاقات متوسطة وضعيفة لبعد البرمجيات والاتصالات تدفع المصارف المبحوثة لتوفير الأجهزة والمعدات والبحث المستمر عن البرمجيات الحديثة والمتطورة فضلا عن تشجيع الأفراد العاملين فيها على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية. وهكذا يمكن القول بان هناك علاقة تأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية على مستوى المصارف الأهلية اكبر من المصارف الحكومية مما يدفع إدارة المصارف وخصوصا الحكومية إلى زيادة اهتمامها المباشر بتوفير احتياجاتها من الأجهزة الحديثة والمتطورة ومختلف البرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة وإتاحتها العاملين لديها لتسهيل عمل المصارف عند تقديم الخدمات المصرفية .

### ثالثاً: - تأثير إبعاد تكنولوجيا المعلومات في متغير تحسين جودة الخدمات المصرفية .

يعرض الجدول (8) نتائج تحليل المسار في تأثير إبعاد تكنولوجيا المعلومات في متغير تحسين جودة الخدمات المصرفية بشكل مباشر وغير مباشر إذ يتضح إن إبعاد تكنولوجيا المعلومات جميعها تؤثر بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المصرفية إذ بلغت نسبة التأثير للأجهزة والمعدات (0,40) إما البرمجيات فقد بلغت (0,39) وبلغت الاتصالات (0,29) في حين بلغت للموارد البشرية (0,23). وهذا يعني إن هذه الإبعاد من إذ تأثير مساراتها المباشرة تؤثر في تحسين جودة الخدمات المصرفية تأثيراً إحصائياً معنوياً مما يدل على أهمية تلك الإبعاد والتي يجب مراعاتها من قبل المصارف عينة البحث لأنها تعد جوهر العمل الأساسي.

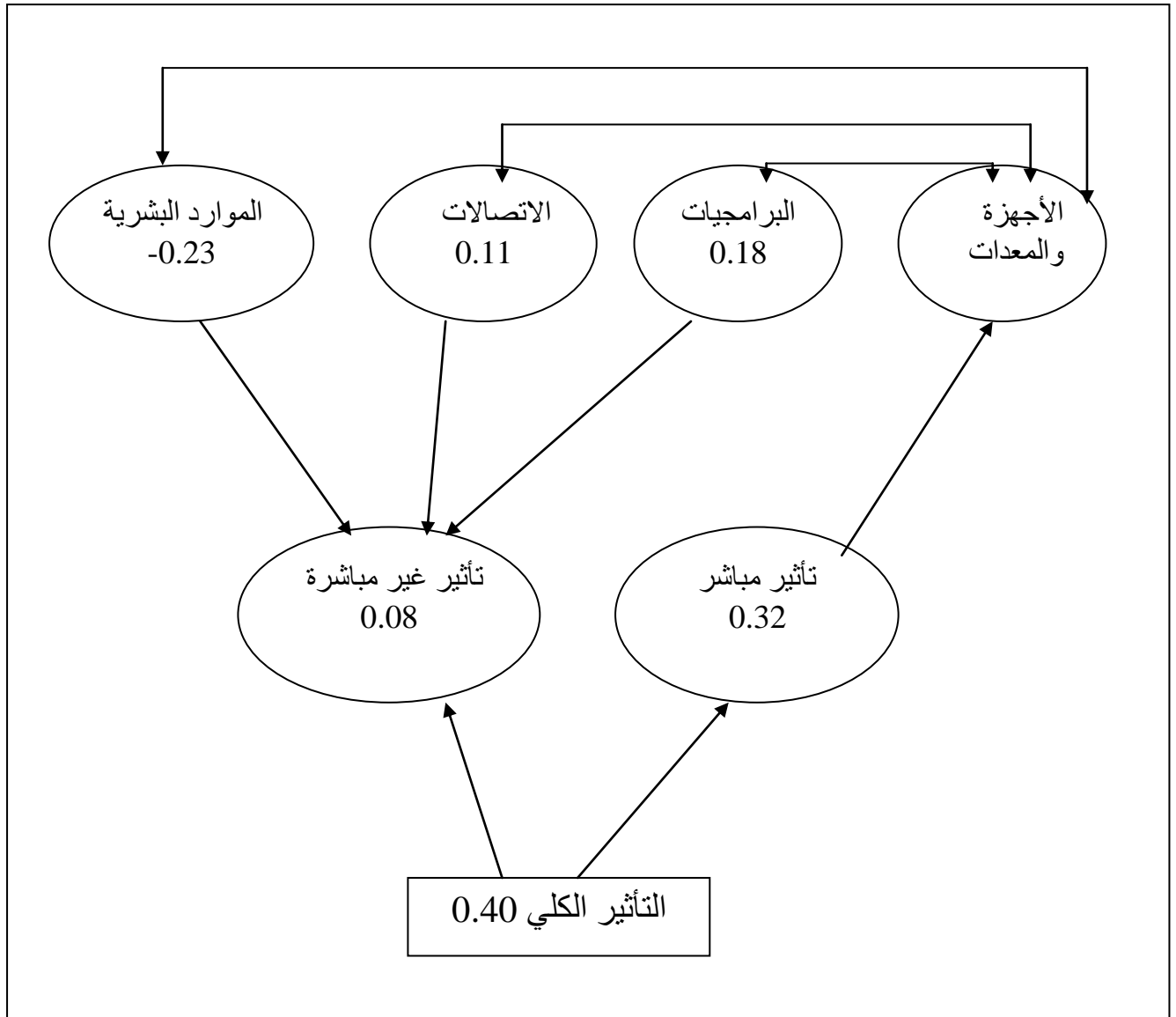
وعلى الرغم من هذا سجلت وجود تأثيرات غير مباشرة أيضاً إذ إن تأثير الأجهزة والمعدات يمكن إن يتم إلى جانبه تأثيراً غير مباشر للبرمجيات ليكون التأثير الكلي للأجهزة والمعدات وهكذا لبقية الإبعاد الأخرى. وهذا يعني إن الاهتمام بالتأثير الكلي لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات سيكون أفضل وأكثر فاعلية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ويأتي بالدرجة الأولى للأجهزة والمعدات وفي المرتبة الثانية للبرمجيات وجاء بعد الاتصالات في المرتبة الثالثة وأخيراً جاء في المرتبة الرابعة الموارد البشرية. وعلية فإن جميع النتائج تؤكد قبول الفرضية الثالثة بشكل كامل بإذ تتباين الأولويات والاهميات لتأثير إبعاد تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

## جدول (8)

نتائج تحليل المسار في تأثير إبعاد تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية

تأثير الأجهزة والمعدات في تحسين جودة الخدمة المصرفية		تأثير الاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية	
تأثير مباشر تأثيرات غير مباشرة * عبر البرامجيات * عبر الاتصالات * عبر الموارد البشرية	0.32 0.18 0.11 -0.21	تأثير مباشر تأثيرات غير مباشرة * عبر الأجهزة والمعدات * عبر البرامجيات * عبر الموارد البشرية	0.19 0.18 0.18 0.26
التأثير الكلي	0.40	التأثير الكلي	0.29
تأثير البرامجيات في تحسين جودة الخدمة المصرفية		تأثير الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة المصرفية	
تأثير مباشر تأثيرات غير مباشرة * عبر الأجهزة والمعدات * عبر البرامجيات * عبر الموارد البشرية	0.27 0.22 0.13 0.23	تأثير مباشر تأثيرات غير مباشرة * عبر الأجهزة والمعدات * عبر البرامجيات * عبر الاتصالات	-0.32 0.21 0.19 0.19
التأثير الكلي	0.39	التأثير الكلي	0.23

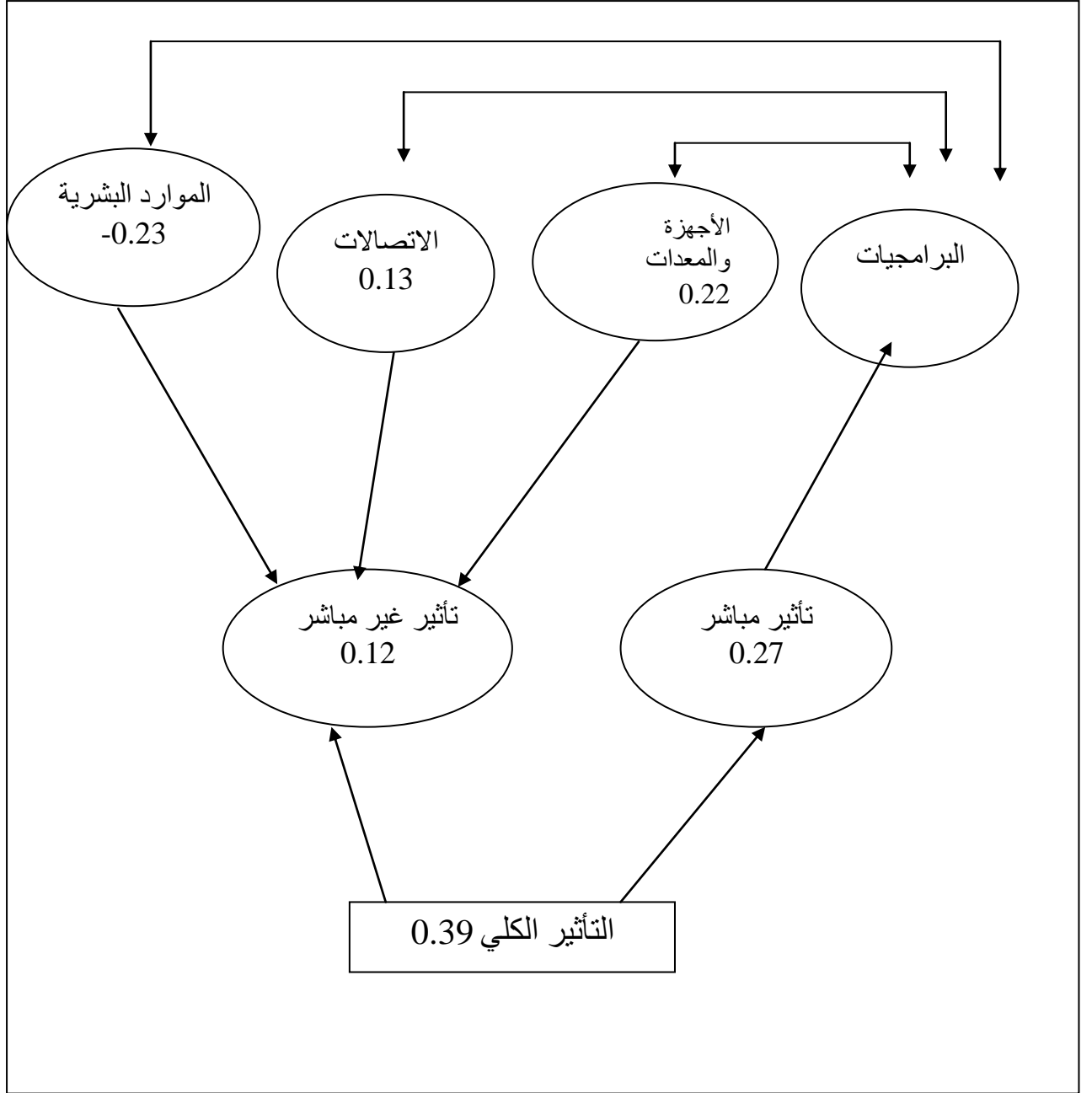
وبناء على ما تقدم يمكن عرض انسيابية التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لابعاد تكنولوجيا المعلومات كل على حدة لتأثيرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوضيح الإشكال الآتية التأثيرات المباشرة وغير المباشرة.



الشكل (4) انسيابية تأثير الأجهزة والمعدات في تحسين جودة الخدمات المصرفية

وينفس الشكل (4) أعلاه النتائج التالية:-

1. سجلت التأثيرات المباشرة لمتغير الأجهزة والمعدات قراءة (0.32) وهي قراءة موجبة غير عالية.
2. سجلت التأثيرات غير المباشرة لمتغير الأجهزة والمعدات قراءة (0.08).
3. سجلت التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة لمتغير الأجهزة والمعدات قراءة موجبة عالية بلغت (0.40).



الشكل (5) انسيابية تأثير البرامجيات في تحسين جودة الخدمات المصرفية

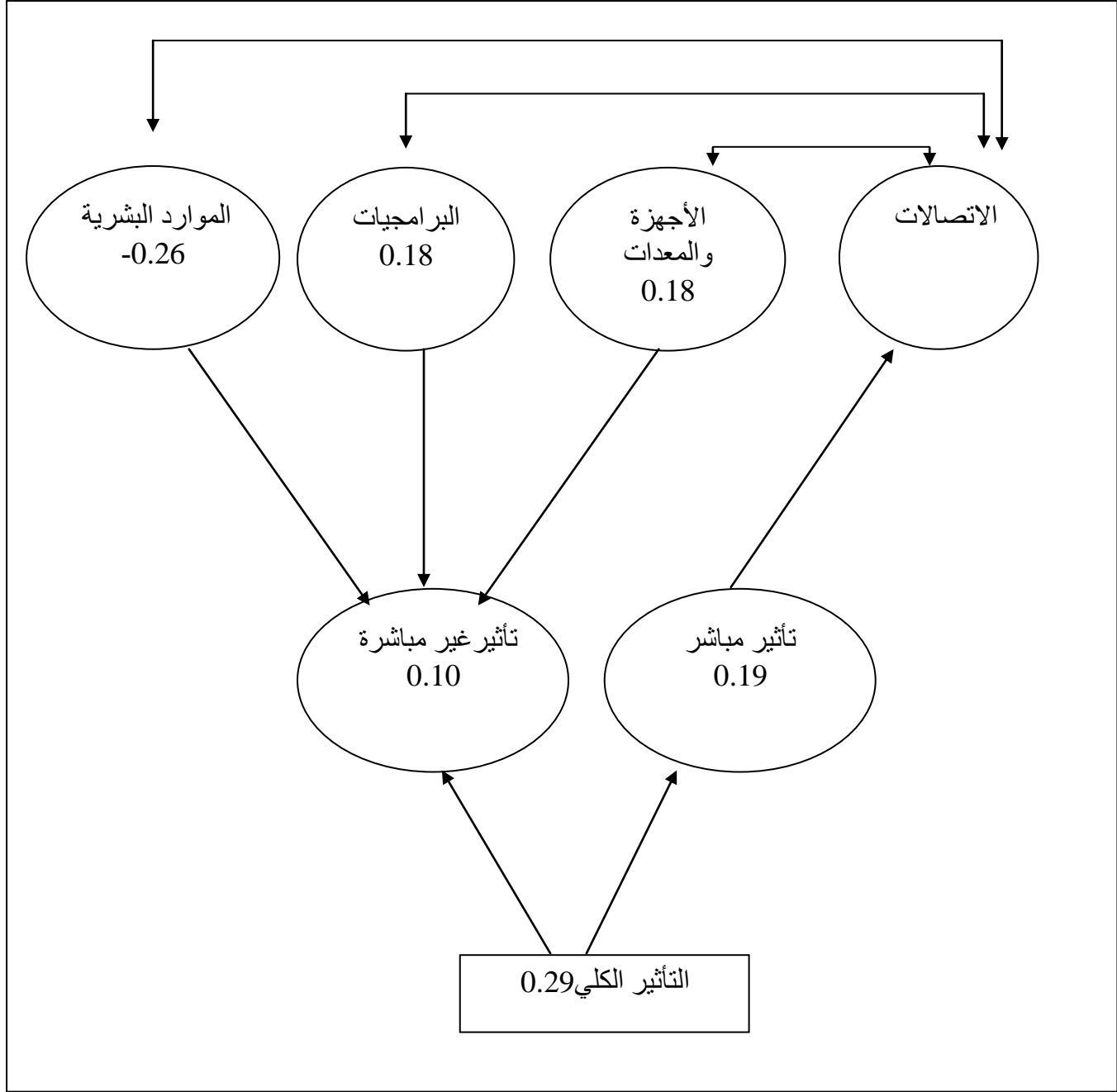
ويفسر الشكل ( 5 ) أعلاه النتائج التالية:-

1. سجلت التأثيرات المباشرة لمتغير البرامجيات قراءة (0.27)

2. سجلت التأثيرات غير المباشرة لمتغير البرامجيات قراءة (0.12)

3. سجلت التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة لمتغير البرامجيات قراءة موجبة عالية

بلغت (0.39)

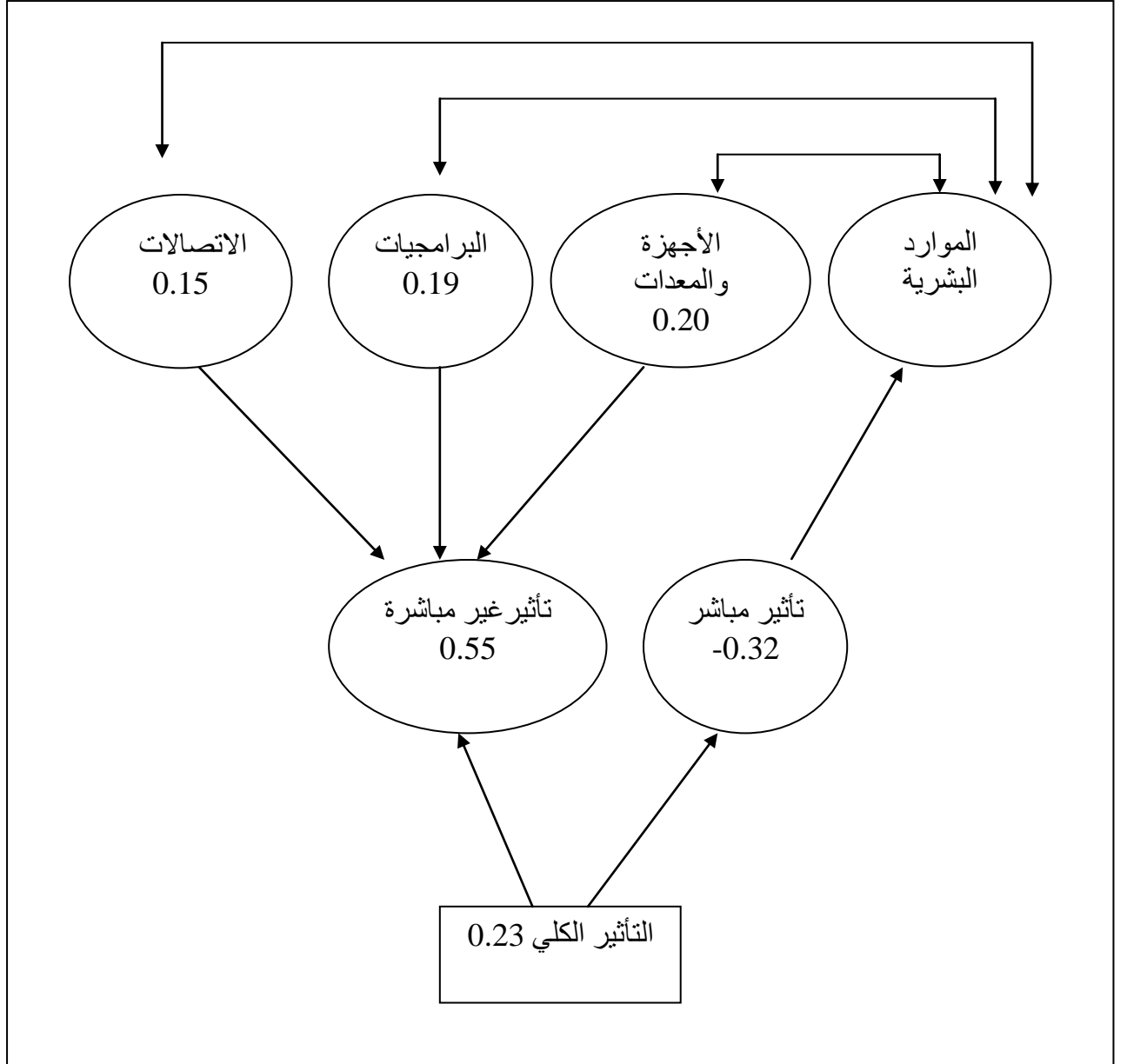


الشكل (6) انسيابية تأثير الاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية

ويفسر الشكل (6) أعلاه النتائج التالية:-

1. سجلت التأثيرات المباشرة لمتغير الاتصالات قراءة (0.19)
2. سجلت التأثيرات غير المباشرة لمتغير الاتصالات قراءة (0.10)
3. سجلت التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة لمتغير الاتصالات قراءة موجبة عالية بلغت (0.29).





الشكل (7) انسيابية تأثير الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

وبنفس الشكل (7) أعلاه النتائج التالية:-

1. سجلت التأثيرات المباشرة لمتغير الموارد البشرية قراءة (-0.32)

2. سجلت التأثيرات غير المباشرة لمتغير الموارد البشرية قراءة (0.55)

3. سجلت التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة لمتغير الموارد البشرية قراءة موجبة

عالية بلغت (0.23)

**رابعاً:- تأثير إبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية في متغير إبعاد تكنولوجيا المعلومات.**

تبين نتائج تحليل المسار عن أهمية إبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية في إبعاد تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر وغير مباشر إذ يتضح إن إبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية جميعها لها أهمية بشكل

مباشر في إبعاد تكنولوجيا المعلومات إذ بلغت نسبة أهمية الاعتمادية (0.13) وللاستجابة بلغت (0.30) وللسهولة الوصول والحصول على الخدمة بلغت (0.22) ولمعرفة وفهم الزبون بلغت (0.27) وللجدارة والأهلية بلغت (0.34) وللاتصالات بلغت (0.23) وللمصداقية بلغت (0.30) وللقيام والمجاملة بلغت (0.22) وللأمان بلغت (0.14) وللملموسات بلغت (0.35). وهذا يعني إن هذه الإبعاد من إذ أهمية مساراتها المباشرة في تكنولوجيا المعلومات تأثير إحصائي معنوي مما يدل على أهمية تلك الإبعاد التي يجب إن تراعيها المصارف عينة البحث لأنها تعد جوهر العمل الأساسي. وعلى الرغم من هذا سجلت وجود تأثيرات غير مباشرة أيضا إذ إن أهمية الاعتمادية يمكن إن يتم إلى جانبه أهمية غير مباشرة للإبعاد الأخرى ليكون الأهمية الكلية للاعتمادية وهكذا لبقية الإبعاد الأخرى. وهذا يعني إن الاهتمام الأهمية الكلية لمتغيرات تحسين جودة الخدمات المصرفية سيكون أفضل وأكثر فعالية في إبعاد تكنولوجيا المعلومات ويأتي بالدرجة الأولى الملموسات وفي الدرجة الثانية والجدارة والأهلية ثم كل من المصداقية والاستجابة في المرتبة الثالثة وفي المرتبة الرابعة معرفة وفهم الزبون والمرتبة الخامسة فقد جاءت الاتصالات بينما احتلت كل من سهولة الوصول والحصول على الخدمة والقيام والمجاملة المرتبة السادسة. وفي المرتبة السابعة الأمان وأخيرا في المرتبة الثامنة جاءت الاعتمادية. إذ إن جميع النتائج تؤكد قبول الفرضية وبشكل كامل بإذ تتباين الأولويات والأهميات لتأثير إبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية على إبعاد تكنولوجيا المعلومات.

#### خامساً: - الفروقات بين جودة خدمة المصارف الحكومية والأهلية

لقد تم استخدام اختبار مان ونتي (Mann-whintey Test) وذلك لأجل معرفة الفروقات بصورة عامة بين المصارف الحكومية و المصارف الأهلية في جودة الخدمات المصرفية . ومن خلال الجدول (9) أدناه نلاحظ بان قيمة مان ونتي هي (700.500) وقيمة مستوى الدلالة (P-value) تساوي (0.019) وهي أقل من مستوى الدلالة العام والبالغ (0.05) وهذا يعني بان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية تحت مستوى (0.05) بين المصارف الحكومية و المصارف الأهلية. أي إن جودة الخدمة مختلفة بين المصارف الحكومية والأهلية. ومن ملاحظة الوسط الحسابي للمصارف الأهلية والبالغ (49.82) اكبر من الوسط الحسابي للمصارف الحكومية والبالغ (38.57) وهذا يعني بان المصارف الأهلية تكون فيها جودة الخدمات المصرفية أفضل من المصارف الحكومية.

#### الجدول (9)

#### الفروقات في جودة الخدمات بين المصارف الحكومية والأهلية

المصارف	حجم العينة	الوسط الحسابي	قيمة u Mann whintey	قيمة P-value
الحكومية	45	38.57		
الأهلية	42	49.82	700.500	0.019

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

## المبحث الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

في ضوء النتائج المستخلصة في عرض وتحليل الجانبين النظري والتطبيقي لهذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات وكما يلي:-

1. إن المؤشرات الإحصائية التي أفرزتها عينة الدراسة تشير إلى إن نتائج تطبيق إبعاد تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى ملحوظ ما يدل على إن هناك استعداداً لتبني مفاهيم تكنولوجيا المعلومات من قبل إدارة المصارف الأهلية في حين مازالت جهود المصارف الحكومية في هذا المجال دون طموح العاملين فيها والزبائن المتعاملين معها .

2. أوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من إبعاد تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية وهذا يقتضي بدوره زيادة اهتمام إدارات المصارف بتوفير أجهزة الاتصالات الحديثة وتدريب العاملين لديها على استخدام هذه الأدوات لانجاز الأعمال المصرفية.

3. كشفت نتائج معامل الانحدار عن وجود علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4. أظهرت المؤشرات الإحصائية تباين إبعاد تكنولوجيا المعلومات من إذ أولوياتها في التأثير على إبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية مما يدل على ضرورة توفير الأجهزة والبرامجيات والاتصالات والموارد البشرية الكفوءة عند تقديم الخدمات المصرفية.

5. أظهرت الدراسة إن هناك تفاوتاً في مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بين المصارف (مجتمع الدراسة) فالمصارف الأهلية هي أكثر استخداماً لتلك الأدوات وسبب هذا التفاوت يرجع إلى الاختلاف في فلسفة ورغبة إدارات المصارف للتغيير واختلاف مواردها المالية فضلاً عن الاختلاف في البنية والتركييب الداخلي للمصارف وأسلوب تعامل العاملين على مستوى السلوك الفردي والجمعي ومدى توفر وسائل الراحة للزبائن إذ تفتقر المصارف الحكومية إلى مثل هذه الأدوات والأساليب.

6. أظهرت المؤشرات الإحصائية وجود فروقات بين المصارف الأهلية والحكومية إذ إن المصارف الأهلية هي أكثر تطوراً من المصارف الحكومية على الرغم من التفاوت الكبير في سنوات تأسيس المصارف الأهلية مقارنة بالمصارف الحكومية .

7. لم تأخذ المصارف (مجتمع الدراسة) بالحسبان آراء ومقترحات الزبائن لأجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم وفي نوعية الأدوات المستخدمة في تقديم تلك الخدمات.

8. مازالت المصارف الحكومية على وجه الخصوص تعمل بالطرق التقليدية في انجاز معاملات الزبائن ولا تتوفر وسائل الراحة فيها سواء للعاملين أو الزبائن الذين تتعامل معهم تلك المصارف على عكس

المصارف الأهلية التي تتميز بوجود فضاءات مناسبة مع توفر وسائل الراحة بشكل أو آخر للعاملين والزيائن.

9. مازالت المصارف العراقية على وجه الخصوص الحكومية منها تعاني من عدم كفاية مستلزمات البنية التحتية اللازمة لتقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة وهذا يضع الصناعة المصرفية العراقية أمام مسؤولية كبيرة والمتمثلة بدعم وتوجيه الاستثمارات في مجال إرسال البنى التحتية اللازمة لذلك.

## ثانياً: - التوصيات

استكمالاً لمتطلبات الدراسة وفي ضوء ماتم تقديمه من تأطيرات نظرية وما تم التوصل إليه من استنتاجات على مستوى واقع المصارف (مجتمع الدراسة) فقد تم صياغة مجموعة من التوصيات يمكن الاستفادة منها في المصارف والمؤسسات الحالية بشكل عام وفي المصارف (عينة الدراسة) بشكل خاص وكما يأتي :-

1. القيام بإجراء دراسات ميدانية بين مدة وأخرى للتعرف على آخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنولوجيا المصرفية لغرض تحسين جودة الخدمات المقدمة للزيائن وكذلك التعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج.
2. ضرورة تبني خطط طويلة الأجل لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل المصرفي كاستخدام الصراف الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) وغيرها لغرض انجاز الخدمة المصرفية في الوقت المناسب وبأقل التكاليف فضلاً عن استخدامها (الانترنت) كوسيلة للإعلان عن الخدمات المصرفية الجديدة التي تقدمها ومن خلال تنمية وعي الزبائن وتشجيعهم في استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات مثل (الصكوك الورقية، البطاقات الائتمانية، والنقود الالكترونية ) وغيرها.
3. العمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال استخدام أجهزة الاتصال الحديثة كالفاكس، والبريد الالكتروني وغيرها وتشجيع المصارف على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات المصرفية.
4. العمل على استطلاع آراء الزبائن بين مدة وأخرى بخصوص العمل المصرفي لغرض التعرف على رغباتهم ومقترحاتهم وأنواع الخدانات التي يرغبون الحصول عليها.
5. ضرورة تخلي إدارات المصارف الحكومية على وجه التحديد عن الآليات النظم التقليدية في العمل المصرفي واعتماد الأساليب الحديثة والمتطورة والتي يمكن من خلالها الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للزيائن في هذا النوع من المؤسسات المالية.
6. تعميق وعي إدارات المصارف بأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور بارز في ظل التغيرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العربية والعالمية وما توصلت إليه في مجال تكنولوجيا المعلومات.
7. إشراك العاملين في المصارف الحكومية والأهلية في دورات تدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات المصرفية وأساليب تقديم الخدمة المصرفية واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بجودة الخدمة المصرفية المقدمة.
8. تشجيع المصارف الحكومية والأهلية على التعاون والتنسيق مع الجهات الرسمية وغير الرسمية والإفادة من الخبرات العربية والعالمية من اجل وضع استراتيجية طموح في تقديم الخدمة المصرفية.

9. ضرورة إقامة علاقات وتحالفات استراتيجية بين المصارف العراقية وبين المصارف العربية على وجه الخصوص من اجل تدعيم قدراتها التنافسية.

## المصادر

القرآن الكريم

### Arabic References

أولاً:- المصادر العربية

1. الأغا، وفيق حلمي، "الموارد البشرية و التكنولوجيا والمعلومات في المنظمة" مؤتمر الزيتونة، عمان، الأردن، 2003 .
2. البكري، ثامر ياسر، "التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وإمكانات التطبيق في المصارف العراقية" مجلة الرشيد المصرفي، العدد الثاني، 2001 .
3. جواد، شوقي ناجي، "السلوك التنظيمي"، دار الحمد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003 .
4. الدحلة، فيصل، "تكنولوجيا الأداء البشري"، مدخل زيادة اداء منظمات الأعمال، مؤتمر الزيتونة، عمان، الأردن، 2003 .
5. الحسنية، سليم، "مبادئ نظم المعلومات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998 .
6. سرحان، عبد الرضا طه، "نقل وبناء التكنولوجيا، حماية للأمن القومي العربي وتحقيق هدف الاستقلال الاقتصادي"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 3، العدد 3، 2000 .
7. سلامة، عبد الحافظ محمد، "مدخل الى تكنولوجيا التعليم"، سلسلة المصادر التعليمية، العدد الأول، 1998 .
8. شاهين، شريف كامل، " نظم المعلومات الإدارية، للمكتبات ومراكز المعلومات، المفاهيم والتطبيقات"، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 1994 .
9. الشرمان، زياد محمد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية" ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004 .
10. شمس الدين، شمس الدين عبد الله، " المعرفة" وزارة الثقافة في الجمهورية العربية السورية، دمشق، العدد 450، 2001 .
11. الطويل، أكرم، ورشيد، حكمت، "اثر تقانة المعلومات في إدارة المعرفة" دراسة ميدانية في عينة من الشركات في محافظة نينوى، بحوث مستقبلية، العدد العاشر، 2005 .
12. العلاق، بشير عباس، والطائي، حميد عبد النبي، "تسويق الخدمات" مدخل استراتيجي وظيفي، ط1، دار المطبوعات للنشر، عمان، الأردن، 1999 .
13. عقيلي، عمر وصفي، المؤمن، قيس عبد علي، "المنظمة ونظرية التنظيم" دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998 .
14. قنديلجي، عامر إبراهيم، والسامرائي، إيمان فاضل، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها" دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 .
15. نجم، عبود نجم، "إدارة العمليات والإنتاج والنظم والأساليب والاتجاهات الحديثة"، مكتبة الملك فهد، الرياض، السعودية، 2001 .

16. المشهداني ، شيماء عبد اللطيف سلمان، " العلاقة بين تقانة المعلومات والتدريب وأثرها في القدرات المميزة" دراسة مسحية لأراء المديرين العاملين في الشركة العامة للنقل البري ، رسالة ماجستير ،كلية الإدارة والاقتصاد ،الجامعة المستنصرية ، 2002 .

17. ياسين،سعد غالب،"تحليل وتصميم نظم المعلومات" ط1،دار البازوري للنشر والتوزيع،عمان، الأردن،1998 .

### ثانياً:-المصادر الأجنبية:-

1. Alter,S., "Information Systems, Management Perspective", 3ed ,Adision-Wesley Education ,Apublisher, Inc., U.A. New York, 1999.
2. Bounds .G & Yorks.L.Adams.M., Ranney.G., "Beyond total Quality Management to warol the Emerging Paradigm", Mc Grow-Hill, Lnc ,New York ,1994.
3. Colbert, Bertram, "the Management Information System, Management Services", Vol,4 No.95, Boston, September, 1997.
4. Efrain, I.etal., " Information Technology for Management ,Improving Quality and Productivity", John Wily and Sons ,Inc., U.S.A., 1996.
5. Griffin, R.w., " Management" 6th ed .By Houghton Mifflin Co, Boston, 1999.
6. Hellregel, D.& Jackson, S.E.& Slocum, W ., " Management" 8th ed ., South Western, College Publishing, New York, 1999.
7. Haksever , Congiz & Render , Barry & Robery, A., "Service Management and Operation" 2ed ed ., Prentice-Hill, New York 2000.
8. Heizer, J., & Rander, B., "Principles of Operation Management" 3ed ed., Prentice -Hill, Inc, New Jersey, 1999.
9. Hellreigel , D, Tackson , S, Management , 8<sup>th</sup> ed , South - Western , College Publishing , New Yorth , 1999
10. Jan.,, "The Economist ,Step by step banking for newly established Financial in Situations in Least developed Countries U.S.A, 1997.
11. kotler, Philp, "Marketing Management Analysis Planing", Prentice-Hall , Inc, New Jersey 1997.
12. Kotller , P & Armstrong , G. "Principles ok Marketing " , 8th prentice -Hall , International , Inc , 1999
13. Logotheties , N. "Management for Quality" from Deming to Taguchi , Prentice-Hall India , Private , Limited , New Delhi , 1997 .
14. Obrien, J.a., "Introduction to Information System" essential for Internet worked end erprise ,Lrwin Boston , 2000.
15. Romney, M.B., & Steinbart , P.J., "Accounting in form ation System " 8th ed., Prentice-Hall, New Jersey, 1997. 13.
16. Russelt, S., & Taylor, B., "Operations Management", Focusing on Quality and Competiveness, 2ed ed., Prentice-Hill, Lnc. New Jersey, 2000.
17. Fogotheties, N., " anagement for Quality" From deming to taguchi, Prentice-Hall, Lndia, Private limited New Delhi, 1997.
18. Schermerhom, I.r. & Hunt , J.G., & Osborn, R.N ., "Organizational Behavior" 6th ed. John wily and Sons, Lnc, New York 1997.
19. Slack, Nigel, & Chambers, Stuart, "Operations Management", 2th ed. U.K., pitman publishing , 1998.
20. Turben , Afrain Miclean , Ephraim , Information Technology for Management 2<sup>nd</sup> ed , Colifornia, Vsa , 2000