جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية

(دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية)

بحث تطبيقي في كلية الادارة والاقتصاد جامعة القادسية مقدم من قبل الطالب (مالك ثامر نمر) كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية

بإشراف الاستاذ

م . م. علي غانم شاكر

١٤٣٩ هـ ٢٠١٨ م

الآية القرآنية

بسم الله الرحمن الرحيم

((وَدَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ إِذْ يَحْكُمَانِ فِي الْحَرْثِ إِذْ نَفَشَتْ فِيهِ غَنَمُ الْقَوْمِ وَكُنَّا لِحُكْمِهِمْ شَاهِدِينَ))

صدق الله العليّ العظيم

(الانبياء ٧٨)

الاهـــــداء

الى ..... من اثار جوانب الرحمة لكل شيء حي

الى ..... الاول قبل الانشاء والاحياء والاخر بعد فناء الاشياء

الى ..... كل من اضاء شمعه في طريق السالكين نحو العلم والمعرفة

الى ..... من نحيا ببركات ودمائهم شهداء العراق العظيم

أهدي هذا الجهد المتواضع الى الأهل والاصدقاء

وكل من ساهم في نجاح هذا العمل

أ

الشكر والتقدير

الحمد الله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد و آله الطيبين الطاهرين ..

وبعد لمن دواعي سروري بعد الانتهاء من انجاز البحث بحول الله وتعالى وقوته ، أن اتقدم بجزيل الشكر و الأمتنان الى الاستاذ الفاضل المشرف (علي غانم شاكر) لما قدمهُ من آراء وافكار قيمة وتوجيهات سديدة وبناءة فضلا عن تواصله الدائم في اثناء مسيرة الكتابة مما اضفى عليه أسس الرصانة العلمية السليمة متمنياً له دوام الصحة والعافية والتوفيق

الباحث

قائمة المحتـــويـات

ت	الموضوع	الصفحة
١	الآية القرآنية	أ
٢	الاهداء	ب
٣	الشكر والتقدير	ج
٤	المحتويات	د
٥	المستخلص	هـ
٦	المقدمة	١
٧	المبحث الاول منهجية البحث	٢
٨	المبحث الثاني الاطار النظري للبحث	٤
٩	المطلب الاول : نظم المعلومات	٤ - ١٢
١٠	المطلب الثاني : الخدمات المصرفية	١٣ - ١٧
١١	المطلب الثالث : جودة الخدمات المصرفية	١٨ - ١٩
١٢	المبحث الثالث الجانب العملي	٢٠ - ٢٦
١٣	المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات	٢٧ - ٢٨
١٤	المصادر	٢٩

المستخلص

ينطلق البحث من المشكلة من مفادها تتمثل في ضعف ادراك ادارة المصارف للعلاقة والتأثير جودة المعلومات التي تتناجها تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن وما لذلك من تأثير في حركة النشاط المصرفي ويستمد البحث لتكنولوجية المعلومات اهمية خاصة بالنسبة لمنظمات العمال اذا المنافسة حادة والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء دفع المنظمات الى العمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية ادائها لتلبية طموحاتها في التميز والاستمرار ويسعى البحث الى تحقيق دراسة اثر ابعاد التكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية وقد اسفر البحث على مجموعة من الاستنتاجات قلة الاطلاع على اخر ال على اخر المستجدات التي تظهر في مجال تكنلوجيا المعلومات المصرفية من تقنيات ومعدات والتجهيزات التي تعمل في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن فضلا عن التعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج .

اما اهم التوصيات الذي توصل اليها البحث فقد كان الاطلاع المستمر على اخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنلوجيا المصرفية من تقنيات ومعدات وتجهيزات وذلك بغرض تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وكذلك التعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج .

المقدمة

احدثت التطورات التقنية التي شهدها العالم خلال العقود الاربعة من القرن الماضي تغيرات هامة في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية اذ اصبح ما يميز بيئة العمل في المنظمات المعاصرة مظاهر التقلب والتغير السريع والانفتاح وتجاوز الحدود بين الدول والمجتمعات ومن بين اهم هذه التطورات ما يسمى اليوم نظم المعلومات والتي احدثت تغيرات هامة في بنية المنظمات من خلال استخدام ادواتها وعلى وجه الخصوص الحاسوب وشبكة المعلومات العالمية ووسائل الاتصال المختلفة .

كما اصبح بإمكان العاملين جمع وخزن وارسال ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات مما ولد دافعاً لعدد كبير من المنظمات على استخدام نظم المعلومات كأصول استراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية على مستوى الاسواق المحلية والعالمية وقد شهد القطاع المصرفي اهتماما بالغا في مجال استخدام المعلومات الحديثة بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية لتلبية حاجات ورغبات العملاء .

المبحث الاول

منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

يعد القطاع المصرفي واحد من اهم القطاعات الاقتصادية الحيوية في الاقتصاد الوطني لاي بلد ، اذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء افرادا ومن منظمات وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك ما ينطوي عليه من انجاز وابتكارات علمية كان لها اثرا فاعلا في تحسين الخدمات المصرفية مما ساهم الى حد كبير في تطبيق الآليات الجديدة تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعاون المتبادل بين العملاء والادارة المصرفية وانطلاقا من ذلك فان مشكلة البحث تتمثل في ضعف ادراك ادارة المصارف للعلاقة والتأثير جودة المعلومات التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن وما لذلك من تأثير في حركة النشاط المصرفي ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الاتي :

ما تأُثير ابعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الاسئلة الفرعية الاتية :

١) ما تأثير بعد الاجهزة والمعدات على جودة الخدمات المصرفية ؟
٢) ما تأثير بعد الانترنيت على الخدمات المصرفية ؟
٣) ما تأثير بعد كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمات المصرفية ؟

ثانياً : اهمية البحث

تتمثل اهمية البحث في النقاط التالية :

١) لتكنولوجيا المعلومات اهمية خاصة بالنسبة لمنظمات العمال اذا المنافسة حاده والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء دفع المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية ادائها لتلبية طموحاتها في التميز والاستمرار .

٢) نظم المعلومات والجودة الخدمة المصرفية اثر كبير في زيادة قدرة المصارف على استقطاب اكبر عدد ممكن من العملاء لتحقيق اكبر ما يمكن من العوائد .

ثالثاً : اهداف البحث

١) توضيح مفهومي نظم المعلومات وجودة الخدمة المصرفية

٢) دراسة اثر ابعاد التكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية من خلال :

أ- دراسة العلاقة بين بعد الاجهزة والمعدات وجودة الخدمات المصرفية

ب-دراسة العلاقة بين بعد الانترنيت و جودة الخدمات المصرفية.

ت-دراسة العلاقة بين بعد كفاءة الموارد البشرية و جودة الخدمات المصرفية

رابعاً : فرضية البحث

يعتمد البحث على فرضية العديمة (الصفرية) الرئيسية التالية :

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات وجودة الخدمة المصرفية .

خامسا : طريقة البحث

١) الجانب النظري :

اعتمد الباحث المنهج الوصفي لوضع الاطار النظري للبحث بالاعتماد على الكتب والدوريات والمراجع العربية ذات العلاقة بالبحث .

٢) الجانب الميداني :

اعتمد فيه الباحث على المنهج الوصفي والادوات التحليلية من خلال تصميم قائمة استبيان لجمع البيانات الاولية عن مفردات عينة البحث التي تم توزيعها في مصرف الرشيد (١٦) ومن ثم اختبار فرضية البحث

المبحث الثاني
الاطار النظري للبحث
المطلب الاول : نظم المعلومات
مفهوم نظم المعلومات وأهميته وخصائصه

يشهد العالم في ضوء العولمة تطوراً نوعياً سريعاً على المستوى الاقتصادي، والاجتماعي، والسياسي، والتقني، ونتيجة لذلك دخل العالم فيما يسمى بعصر مجتمع المعلومات. وفي الوقت الراهن وفي ضوء التنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات، والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط مهما كان نوعه. فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها، وخططها لتطوير صناعة المعلومات. ومع ظهور مدخل النظم أصبح يستعمل مصطلح "نظام المعلومات" كأسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغير المستمر تسيره المعلومة بوصفها موردا أساسيا، لذلك أصبح لمفهوم نظم المعلومات دورا جوهريا، وحيويا في الفكر الإداري، والمعلوماتي المعاصر يجب الإلمام به، والتعرف على خصائصه، واهدافه، وتطوراته المختلفة.

1- مفهوم نظم المعلومات وخصائصه:

إن الحاجة إلى نظام المعلومات تعد أمراً أساسياً في عصرنا الراهن فيما يتعلق بالمنظمات جميعا سواء كانت هادفة للربح أم غير هادفة للربح خاصة أم عامة. إذ يُعد نظام المعلومات المصدر الرئيس للإدارة لتزويدها بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة التي تساعدها على أداء وظائفها بالطريقة الصحيحة، والمثلى من أجل الوصول الى الاهداف المنشودة بأفضل الوسائل (الكثيري،2003: 1-2).

ويُعرِّف (قنديلجي والجنابي، 2008 :27) نظام المعلومات بانه "مجموعة من العناصر المتداخلة، أو المتفاعلة بعضها مع بعض، والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات، والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات، وتامين التنسيق، والسيطرة على المنظمة، أو الجهة المستفيدة. فضلاً عن تحليل المشكلات، وتأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة".

ويُعرِّف (Loudon & Kenneth, 2002 :17) نظام المعلومات بأنه "مجموعة من العناصر، والاجراءات التي تعمل معاً على تجميع، وتشغيل، وتخزين، وبث المعلومات بغرض دعم عمليات اتخاذ القرار، وتحقيق الرقابة في المنظمة".

عرف (الحسنية، 2002: 85) نظام المعلومات بأنه " مجموعة من الافراد، والتجهيزات، والاجراءات، مجيات، وقواعد البيانات، والتي تعمل يدوياً، أو ميكانيكياً، أو آلياً على جمع المعلومات، وتخزينها، ومعالجتها ثم بثها الى المستخدم النهائي".

ولكي تتمكن المنظمة من تحقيق الاهداف التي تسعى اليها لا بد من توافر المعلومات الضرورية ذات الخصائص الجيدة، ولا يمكن توافر تلك المعلومات، وبتلك الخصائص؛ إلّا عن طريق وجود نظم معلومات كفؤة، وفاعلة، تتميز بعدد من الخصائص التي يجب مراعاتها عند تصميمها، والتي تطرق اليها (شاهين،1994: 37) وهي كالآتي:-

1- المعالجة الفاعلة للبيانات باستخدام أجهزة وبرمجيات الحاسوب، للحصول على معلومات تحقق متطلبات المستعمل النهائي.

2- تلبية متطلبات المعلومات أو الحاجات المعلوماتية جميعا للمستويات الإدارية جميعا ولمختلف الانشطة في منظمة الأعمال لتمكينها من تحقيق أهدافها عن طريق الكثير من القرارات الناجحة المعتمدة على المعلومات المتوافرة.

3- إدارة فاعلة للمعلومات، والتركيز على إدارة الملفات، وقواعد البيانات، وضمان أمنها وسلامتها.

4- توظيف وسائل متقدمة لتحليل البيانات مثل الوسائل الرياضية، والاحصائية، وبحوث العمليات.

2- أهمية نظام المعلومات:

تشكل المعلومات مخرجات نظام المعلومات، إذ إن كل نشاط إنساني هو ناتج للإنسان، ومفيد له في الوقت نفسه. ولولا المعلومات، وسهولة تداولها، واستعمالها في عملية إتخاذ القرارات الاقتصادية لما قدر لأية إستراتيجية أن توضع أو تنفذ.

ويستمد نظام المعلومات أهميته من أهمية المعلومات نفسها التي تعد الدماء المتدفقة في الشريان الحيوي للمنظمات بمختلف أنواعها. فهي النافذة التي يطل عن طريقها على بيئتها الداخلية، والخارجية وعن طريقها ينظر إلى مستقبلها، وبها يحقق الاتصال بين نظمها الفرعية. إذ أصبحت ملكية المعلومات اليوم أمراً مهماً حتى أصبح امتلاك المعلومات أهم من امتلاك الأموال؛ لأنّ من يمتلكها يكون قادراً على التميز والتفوق (الكريطي، 2005: 13-14).

ويمكن الافصاح عن أهمية نظام المعلومات في مراحل العمل الإداري تفصيلاً عن طريق تحديد الرؤى، والمهام والأهداف، ورسم الستراتيجيات، والخطط الكفيلة بتحقيقها، ومتابعة التنفيذ، وتقويم الأداء. إذ أن هذه المتغيرات جميعا تعتمد على مدى توافر المعلومات المفيدة وعلى كفاءة نظام المعلومات الذي يضمن تدفق تلك المعلومات إلى المستفيدين (الجنابي، 2001: 5).

1- تقديم المعلومات الى المستويات الادارية المختلفة داخل المنظمة لتلبية حاجاتها المعلوماتية، ومن ثم مساعدتها في إتخاذ القرارات الاقتصادية المختلفة.

2- تقديم المعلومات الى الاقسام المختلفة، بُغية اصدار التقارير سواء كانت تجميعية، أم تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة لمساعدة الادارتين الوسطى، والعليا من تقويم أداء المستويات الادارية الادنى.

3- تهيئة المعلومات المفيدة، وفي الوقت المناسب لتهيئة الاحوال المناسبة لاتخاذ القرار.

4- تقويم النتائج، والنشاطات في المنظمة، لتصحيح أي إنحرافات محتملة.

5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة، والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.

6- تحديد قنوات الاتصال الافقية، والعمودية لتسهيل عملية استرجاع البيانات.

7- تزويد المستفيدين، والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.

8- الاحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.

9- تسهيل التحاور بين النظام، والمستفيد، للرد على الاستفسارات المختلفة.

10- حفظ البيانات، والمعلومات المختلفة في المنظمة.

3- أنواع نظم المعلومات:

يشير (الحسنية،2011: 27-29) الى ان هناك عدة أنواع لنظم المعلومات، والتي هي كالآتي:-

1- نظم المعلومات اليدوية:

وهي نظم المعلومات التي تعتمد بشكل اساسي على الوسائل اليدوية الورقية، وبعض الآلات، والادوات التقليدية في جمع البيانات، ومعالجتها، وأخراجها بشكل معلومات. فهذه النظم لا توظف الوسائل الإلكترونية في معالجة البيانات الى معلومات.

2- نظم المعلومات الحديثة:

وهي النظم التي تعتمد على أجهزة الحاسوب، أي على المعالجة الالكترونية للبيانات Electronic Data Processing فضلاً عن الوسائل الآلية الأخرى المتقدمة، مثل الهاتف، والانترنت، والاقمار الصناعية.

3- نظم المعلومات المتكاملة:

وهو مفهوم حديث لنظم المعلومات، يطبق عند تواجد أكثر من نظام واحد في المنظمة، وتكون غايته تجنب تكرار عملية إنتاج المعلومات، وتوصيلها، مما يؤدي الى تخفيض التكاليف، وزيادة قدرة المنظمة التنافسية. وبناء نظم معلومات متكاملة يحقق التنسيق، والتكامل بين الاهداف، والاجراءات، وبرامج التنفيذ، لتفادي أي تكرار في اي مرحلة من مراحل العمل.

4- نظم المعلومات الشاملة:

إن حداثة نظم المعلومات وتكاملها لا تكفي لوحدهما، ولا تكفل عملية معالجة البيانات بفاعلية. فإنّ تطبيق نظرية النظم، يعني أن يكون نظام المعلومات شاملاً لكل المتغيرات الداخلية، والخارجية، سواء كان على مستوى المنظمة (جامعاً ومعالجاً للبيانات ومستعملاً للمعلومات) أم على مستوى البيئة الخارجية (موردين، عملاء، مساهمين، حكومة...الخ).

أي إن نظم المعلومات الشاملة، هي النظم التي تستند إلى قواعد منهجية للنظم، وقواعد شاملة للبيانات، ومن ثم فإنّ تصميمها لابد من أن يشمل مصادر معلومات متنوعة، وينتج معلومات متعددة الأغراض، وأن يكون مصمماً بشكل نظام رئيس، ونظم فرعية، تمتلك المتطلبات البشرية، والفنية، والإدارية اللازمة جميعاً.

4- أهداف ووظائف نظام المعلومات:

أ- أهداف نظام المعلومات:

يهدف نظام المعلومات أساساً إلى ضمان تدفق البيانات، والمعلومات، وتبادلها بين الوحدات التنظيمية المختلفة بالمنظمة، وجمع البيانات بطريقة متكاملة، ومعالجتها بالطرائق المناسبة، وتخزينها، ومتابعة التعديلات والتغيرات جميعا التي تحدث على البيانات المخزنة، وتحديثها، وأسترجاعها في الوقت المناسب، وتحقيق الأمن الكامل للمعلومات. (الهزايمة،2009 :394).

في حين يرى (الهادي،1989 :168-169) بان الهدف الرئيس لنظم المعلومات يتمثل في تعزيز المستعملين والمنتفعين كافة من المعلومات الضرورية التي يحتاجونها، لتنمية مداركهم، ومعارفهم، واكسابهم توجيهات، وخبرات تسهم في تحقيق الاهداف التي يسعون اليها. وينبثق من هذا الهدف الرئيس مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل بالاتي:-

1- ربط النظم الفرعية الكثيرة معاً في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات، وتهيئة المعلومات المفيدة عند طلبها.

2- المساعدة في ربط الأهداف الكثيرة التي تتواجد في المنظمة، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.

3- تسهيل عمليات إتخاذ القرارات بمستوياتها كافة عن طريق تهيئة المعلومات المفيدة للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.

4- تهيئة المعلومات المفيدة لأغراض المتابعة، والرقابة، وقياس الأداء.

5- تبسيط سبل، وأساليب إعداد، وإنتاج التقارير على أنواعها كافة.

6- الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج، والمستندات، والسجلات...الخ.

ب- وظائف نظام المعلومات:

هناك مجموعة من الوظائف الاساسية التي تتم عن طريق نظام المعلومات على أختلاف انواعها سواءً كانت تقليدية أم محوسبة، والتي نكر منها (الصباغ،2000 :24) ما يأتي:-

1- إدخال البيانات: إذ لابد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة من مصادرها المتعددة والمتنوعة الداخلية، والخارجية وإعدادها عن طريق معالجتها، وتحويلها الى معلومات، ومن ثم توصيلها، إذ يتم توصيل المعلومات الى اوساط مادية معينة، مثل الورق، والاقراص المدمجة، أو يتم إدخالها مباشرة الى الحاسوب.

2- تخزين البيانات ومعالجتها: التخزين هي عملية رئيسة من عمليات نظام المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للتوظيف المستقبلي. وهذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها بعد ان يتم معالجتها كمخرجات عند الحاجة إليها.

3- اخراج المعلومات بعد المعالجة: أن هدف نظام المعلومات هو إنتاج معلومات مفيدة للمستخدم على شكل تقارير، أو نماذج، أو اشكال إحصائية، أو بيانية، إذ تنقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها عن طريق وحدة الإخراج.

4- الرقابة على أداء النظام: يتوجب على نظام المعلومات توظيف تغذية عكسية حول وحدات الإدخال، والإخراج، والسيطرة عليها عن طريق مراجعة التغذية العكسية Feed Back وتقويمها لتحديد فيما اذا كان النظام قادراً على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعة أم لا.

ويرى (الصيرفى،2005 :186-188) بأن نظام المعلومات تتلخص وظائفه في الآتي:-

1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات: تحتاج الإدارة العليا في أعمالها جميعا إلى المزيد من المعلومات للأغراض التخطيطية، والرقابية على الانشطة. إذ يعمل النظام على مد الإدارة العليا بمعلومات عن الفرص، والتهديدات النابعة من البيئة الخارجية، وكذلك عن مؤشرات الأداء داخل المنشأة، وهو ما يمكن الإدارة من زيادة القيمة المضافة.

2- تحديد المسؤولية: يساعد نظام المعلومات في تحديد أدوار الأفراد، والأقسام بالمنظمة ومن ثم تحديد مسؤولية هؤلاء، وبتحديد المسؤولية فإنه يمكن محاسبة المقصرين، والتعرف على المهملين، ومكافأة المجدين، وإثابتهم من اجل تحفيزهم على تحسين مستويات أدائهم، وفي الوقت نفسه توجيه إشارة مباشرة الى المقصرين لتحسين مستويات أدائهم.

3- تنظيم الإجراءات: وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "نظام" أي شيء مخطط، ومحدد ومرتب. وفي غيبة النظام فإنّ الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمنظمة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات، وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية من أجل تحقيق الاهداف المنشودة.

4- الرقابة على الموارد المتاحة: الموارد المتاحة قد تكون بشرية كالعاملين، والعملاء، أو مادية كالأجهزة والمعدات، أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها. وعالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون الرقابة عليها عمل في منتهى الأهمية للإفادة منها افادة قصوى. فعلى سبيل المثال يمكن لشركة أن تحصر عدد، وتخصصات العاملين بها لتعيد توزيع أدوارهم، ووظائفهم مما يكفل الافادة منهم في زيادة الإنتاج دونما الحاجة لتعيين أي عامل إضافي.

5- ضمان انسيابية العمل: من وظائف النظام التنسيق، والانسجام بين الاجزاء، أو النظم الفرعية التي يتكون منها بما يكفل إنسياب العمل، والتخلص من الاختناقات الموجودة. ففي منظمة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار، والطاقات بما لا يخلق تكدساً في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها. (الصيرفى،2005 :186-188).

5- موارد نظام المعلومات:

يعتمد نظام المعلومات على بعض المقومات (الموارد) التي تُعد الاساس لبناء، وإعداد نظام معلومات متكامل وشامل، يتناسب مع طبيعة المنظمة، ويحقق أهدافها. وهي كالآتي:-

1- الموارد البشرية:

تعد الموارد البشرية متطلباً ضرورياً للعمليات، والاجراءات في نظم المعلومات كافة. ومن هؤلاء الموارد البشرية ما نطلق عليهم بالمستعملين النهائيين (Final Users)، وكذلك الاختصاصيين الفنيين (Information System) (Specialists) المسؤولين عن تشغيل النظام وادامته.

أ- المستعملون النهائيون، أو المستعملون (Users):

هم الافراد الذين يستعملون النظام، أو المعلومات التي ينتجها النظام، والذين يمكن ان يكونوا مديرين، أو محاسبين، أو مهندسين، أو كتبة، وسكرتارية، أو بائعين، أو مجهزين، أو زبائن.

ب- الاختصاصيون الفنيون (Specialists):

هم الافراد الذين يقومون بتطوير نظام المعلومات، وتشغيله وادارته فنياً، ومنهم محللو النظم (System Analysts)، ومطورو البرامجيات (Software Developers)، ومشغلو النظام (System Operators) من العاملين في الجوانب الإدارية، والفنية، والروتينية. فمحللو النظم على سبيل المثال، يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستعمل النهائي. ومطورو البرامجيات يؤمنون برامج الحاسوب في ضوء المواصفات التي يقدمها محللو النظم. ومشغلو النظام يساعدون في الرقابة على نظم الحواسيب المختلفة، والشبكات، وتشغيلها، وإدارتها.

2- الموارد المادية:

والتي تشتمل على أنواع المكونات والوسائط المادية المختلفة جميعا والمستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات. فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب، وبقية الاجهزة، بل ايضاً الوسائط والاغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات جميعا، من صفحات، وقطع من الورق التي تستخرج عليها المعلومات وتحول الى الاقراص الممغنطة، أو الضوئية. ومن امثلتها نظم الحواسيب (Computer Systems)، بمختلف أنواعها، ثم ملحقات الحاسوب بمختلف أشكالها (الشرابي،2008: 58-59).

3- موارد البرامجيات:

والتي تشتمل على أنواع الايعازات والتعليمات المختلفة المطلوبة في معالجة البيانات جميعا، ومن أهم هذه الموارد ما يأتي:-

أ- نظم التشغيل: وهي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب، والتحكم به وتهيئة البيئة المناسبة لاستخدامه من لدن المستفيدين.

ب- البرامج التطبيقية: وهي البرامج التي تسمح للمستعملين بالافادة من نظم المعلومات، مثل برامج معالجة النصوص، وبرامج التصفح الالكتروني، وبرامج قواعد البيانات وغيرها.

ج- الاجراءات: وهي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات، مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، وتعليمات استخدام البرامج التطبيقية وغيرها.

4- موارد البيانات:

إن البيانات ليست مجرد مواد أولية لنظم المعلومات بل هي مورد مهم من موارد النظام ينبغي ادارته بفاعلية وكفاءة لضمان تحقيق الفائدة المرجوة منه. ويمكن ان تأخذ البيانات عدة اشكال من اهمها ما يأتي:-

أ- البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام، وحروف هجائية، ورموز أُخرى تصف معاملات تجارية، أو أحداثاً أو وحدات اخرى.

ب- البيانات النصية: وهي النصوص المستعملة في الاتصالات الكتابية.

ج- البيانات البيانية: وهي الصور، والاشكال البيانية وما شابهها.

د- البيانات الصوتية: وهي البيانات المكونة من الاصوات كصوت الانسان وغيره.

5- موارد الشبكات:

وتشتمل على تقنية الاتصالات، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الانترنت، والانترانيت، والشبكات الداخلية، والشبكات الخارجية، الاكسترانت، والتي أصبحت مهمة في إدارة الاعمال الالكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها، عبر نظام معلوماتها في المنظمة. (الحميدي واخرون،2004: 24).

المطلب الثاني : الخدمات المصرفية

اولا : تعريف ومفهوم الخدمة المصرفية

لا يوجد تعريف واضح ومحدد ومتفق علية من قبل الباحثين والاكاديميين بخصوص تعريف ومفهوم الخدمة المصرفية .

تشير الدراسات والابحاث ان تعاريف الخدمة المصرفية قد تعددت وتنوعت من نظام اقتصادي الى اخر ومن مدرسة فكرية الى مدرسة اخرى ومن باحث الى باحث اخر بما يوافق توجهاتهم وافكارهم ، ان اختلاف وجهات النظر بين الباحثين والكتاب ادى الى بروز اراء وتعاريف متعددة ومتنوعة تتعلق بمفهوم الجودة حيث شكلت هذه الآراء تنوعا هاما في مدخل الجودة وتعريفاتها .

وفيما يلي اهم التعريفات والمفاهيم التي استخدمها معظم الباحثين والمفكرين والأكاديميين على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي أهمها :

١- الخدمة المصرفية عدها البعض بأنها مجموعة من الاعمال والأنشطة تهدف تحقيق منافع محددة للعميل في البنك سواء كانت هذه المنافع مادية او معنوية وفي كثير من الأحيان يقدم البنك المعني هذه المنافع والخدمات للعملاء دون مقابل .(رمضان ، جودة ، ٢٠٠٣ :٢٠٣)

٢- الخدمة المصرفية عدها البعض بانها مجموعة من الفعاليات والانشطة والعمليات المتنوعة المتوفرة في البنك ويقدمها البنك للعملاء من اجل اشباع رغباتهم وحاجاتهم المالية حالياً ومستقبلاً كما يعتبرها البعض بانها مصدراً كبيراً واساسياً لأرباح البنوك من جهة وللعملاء من جهة اخرى هذا يعني ان الخدمات المصرفية هي انشطة و عمليات معنية يمارسها البنك من اجل ارضاء العملاء سواء كانت هذه الخدمات مجانية او مقابل مادي (الصميدعي ، يوسف ،٢٠٠٧ :٢٤٨)

٣- الخدمة المصرفية هي عبارة مجموعة من الأنشطة والعمليات المالية يقدها البنك للزبائن (العملاء) سواء كانت ملموسة او غير ملموسة وفي نفس الوقت تعتبر مصدراً لإشباع الحاجات والرغبات المالية الحالية والمستقبلية لعملاء وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً مهما

لأرباح البنك وذلك من خلال العلاقة التبادلية بين البنك والعميل) (الجارمة ، ٢٠٠٥ : ٣١ -٣٢).

ثانيا : خصائص ومميزات وانواع الخدمة المصرفية

١) خصائص ومميزات الخدمات المصرفية

هناك اختلاف في وجهات النظر بين المفكرين والباحثين والاكاديميين حول مفهوم خصائص الخدمات المصرفية ، وهذا الاختلاف ناجم عن طبيعة وشكل الخدمة المصرفية المتعددة والمتنوعة التي يقدمها البنك .

وفي ما يلي اهم الخصائص (عبد القادر) :-

- الخدمة المصرفية غير قابلة للتلف او التخزين لانها غير مادي ، وهي تنتج وتقدم في نفس الوقت للعملاء الذين يطلبونها .
- الخدمة المصرفية لا يمكن تجزئيها او تقسيمها عندما تقدم الى عملاء البنك .
- الخدمة المصرفية تعتمد على المباشرة بين البنك والعميل ، ولا تحتاج الى وسيط بينهما وهي تختلف ايضاً من بنك الى بن ك .
- هناك صعوبة في تقييم الخدمات المصرفية التي يقدمها البنوك للعملاء لانها خدمة غير ملموسة ، وان تقييم هذه الخدمة تعتمد على ما يقدمه موظف البنك للعميل ، حيث ترتبط نوعية هذه الخدمة بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة .
- الخدمة المصرفية لا يستطيع البنك المعني تقديمها كعينات محددة وارسالها للعملاء للحصول على موافقتهم من هذه الخدمة .
- تقديم الخدمة المصرفية للعملاء تتطلب فريق من العاملين المهرة والأكفاء والمتميزين في أداء الخدمة ، ولا يتأتى ذلك الا خلال ما يتبنى البنك سياسة تدريب وتطوير قدرات العاملين في البنك لتتواءم وطبيعة الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء .(الخضيري ، ١٩٩٩ : ٢١٣)
- ضرورة استخدام احدث التقنيات الالكترونية لتنفيذ سياسة البنك في مجال الخدمات المصرفية .
- البنوك تمتلك شبكة واسعة من الفروع ، اي ان هناك تشتت جغرافي للبنوك وبناء عليه فات تقديم الخدمات للعملاء ستكون ذات تطبيق واسع ، وخاصة في مجال الحذر من المخاطرة .
- .من المهام الاساسية للبنوك وحماية الودائع ومكاسب العملاء .
- البنوك تحتاج الى استخدام التكنولوجيا المتطورة لتعزيز ملاءمة الخدمة للعملاء والخدمات المصرفية مقابل ذلك تزيد من استخدامها للتكنولوجيا ، وهذا يعني ان هناك زيادة في الكلفة .

خصائص الخدمة تتضمن :-

أ- خصائص ظاهرة والتي يستطيع العميل التعرف عليها ويميزها عن غيرها ، والتي تظهر على شكل مواصفات واشكال وانماط مختلفة متنوعة ومتعددة .

ب-خصائص ضمنية وهي ترتبط بالانطباعات المتولدة في نفس البشرية لدى العملاء وتطوراتهم الذهنية عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك .

ت-خصائص خارجية ترتبط بالمجتمع الذي يعمل في اطاره البنك .

٢) انواع الخدمات المصرفية (عبد الرحيم ، ٢٠١٠ – ٢٠١١)

١- قبول الودائع : وهي من اقدم الخدمات المصرفية حيث تقوم البنوك بشكل اعتيادي قبول الودائع من الافراد والهيئات والمؤسسات وتشمل مايلي

- الحساب الجاري : وهو من اهم الخدمات المصرفية التي تجذب الاموال للبنوك والحصول على عملات على هذه العمليات .
- اوامر الدفع القابل للتداول : هو حساب مصرفي محدود يضاف الى ذلك بشكل ايراد للبنوك حساب ايداع سوق النقد ، وهذا النوع يشكل منافسة للصناديق المشتركة لسوق النقد.
- شهادات الايداع : هي اسعار الفائدة التي تمنح لشهادات الايداع وتكون اكبر من اسعار الفائدة لحسابات التوفير .
- حساب التوفير : هو الحساب الذي يسمح لصاحبه سحبه في الوقت الذي يريده مقابل حصول العميل على نسبة فائدة محددة .

٢- تقديم التسهيلات الائتمانية : وتشمل تسهيلات نقدية مثل السلف والقروض العينية والمادية وتسهيلات غير نقدية مثل فتح الاعتمادات المستندية .

٣- الاستثمار في الاوراق المالية والمشروعات الاستثمارية وتشمل

أ- الاستثمار في الاوراق المالية من خلال شراء سندات الحكومية واذونات الخزينة

ب-المساهمة في رؤوس اموال البنوك الاخرى .

٤- الخدمات المصرفية التقليدية وهي الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية اليومية للعملاء وغير العملاء مثل :

- شراء وبيع العملات الاجنبية .
- فتح حساب بالعملة الاجنبية .
- صرف الصكوك المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والاجنبية .
- اجراء عمليات التحويلات الخارجية .
- سداد التزامات العملاء اتجاه الغير .
- صرف رواتب العاملين بمشرعات العملاء

٥- الخدمات المصرفية الحديثة : هذه الخدمات اصبحت مميزة لتطوير النظام المصرفي في جميع دول العالم وخاصة الدول المتقدمة لأنها تهدف ارضاء العملاء وكذلك تسهم بشكل كبير في زيادة عوائد البنوك المالية وتشمل :

- بطاقات الدفع الالكتروني .
- خدمة نقاط البيع .
- الصراف الالي .
- خدمة السفر .
- نظام التحويل الالكتروني للأموال .
- خدمات امناء الإلكتروني للأموال .
- خدمات امناء الاستثمار .
- خدمات التأمين .
- البطاقات الذكية
- صندوق الاستثمار .

المطلب الثالث : جودة الخدمة المصرفية

لا احد ينكر ان جودة الخدمة المصرفية هي من الاساسيات المهمة التي تساعد على ارضاء العملاء واستقطابهم للبنك ، حيث اصبح مستوى اداء الخدمات المصرفية احد الوسائل التنافسية الاساسية في المفاضلة بين بنك وبنك اخر .

اولاً : تعريف ومفهوم جودة الخدمة المصرفية :

تعددت تعاريف ومفاهيم جودة الخدمة المصرفية من قبل الباحثين والاكاديميين ومن اقتصاد الى اخر ومن مدرسة فكرية الى مدرسة اخرى وانه من الصعب الوصول الى وضع صياغة لمفهوم جودة المصرفية يتفق عليها الجميع .

وفيما يأتي اهم هذه المفاهيم والتعريفات

جودة الخدمة المصرفية هي ملائمة طبيعة العلاقة التي يتوقعها العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة لهم مع المنافع التي يهدفوا العملاء تحقيقها ، وهذا يعني ان الخدمة التي تتلاءم مع توقعات العميل هي الخدمة الجيدة .(اسماعيل ، مصدر سابق) .

جودة الخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعات من الافعال والاعمال والانشطة المختلفة ينتج عنها تحسن في اداء مستوى اداء الخدمة المقدمة للعميل سواء كانت قبل اداء الخدمة او بعدها او اثناء تقديم الخدمة والبعض اعتبر جودة الخدمة هي سلسلة من العلاقات المتبادلة بين العاملين في البنك وعملاء البنك الذين يتلقوا هذه الخدمة ، بحث يتطلب من البنك تطوير وتحسين مستوى هذه الخدمات .(سمير ،٢٠٠٩: ٦٧)

جودة الخدمة هي عبارة عن مواءمة ودقة هذه الخدمة المقدمة للعملاء والتي تهدف الى تطوير الاداء نحو الاعلى والافضل والاحسن عند العملاء .(السامرائي ، ٢٠٠٧ : ٢٨)

عرفتها المواصفات الدولية ISO 8000:2000 بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج للعميل ، و البعض عرفها بأنها الخدمة المتميزة التي تكون قادرة على تلبية رغبات وحاجات عملاء البنك والتي تتلاءم مع توقعاتهم ، بمعنى اخر هي قدرة اشباع العميل .(التميمي ،٢٠٠٧)

جودة الخدمة المصرفية مبنية على اشباع حاجات العميل وهذا يتم من خلال ما يقدمه البنك من مواصفات معنية تحقق احتياجات العملاء ورضاهم ، لذلك لم تعد جودة الخدمة المصرفية امرا اختياريا او مجموعة من الشعارات بل اصبح واقعا تفرضه المتغيرات المعاصرة في بيئة الاعمال .(سعيد ، ٢٠١١ -٢٠١٢)

ثانياً : أهمية الجودة تكتسب جودة الخدمات المصرفية أهمية كبيرة للطرفين ، (العميل والبنك) على حد سواء ، حيث اصبحت الجودة مدخلاً رئيسياً للتميز بين البنوك في جذب العملاء الجدد اليه والمحافظة على ما هو موجود لديه من العملاء القدماء في البنك .(الدرادكه ، ٢٠٠٢ :٦٢)

ان اهمية تسويق الخدمات المصرفية تكمن بمايلي :

- معرفة حاجات الخدمات المصرفية للخدمة المصرفية .
- يساعد البنك على الصمود في وجه البنوك والمؤسسات المصرفية الاخرى .
- تساعد الخدمة المصرفية البنك على زيادة حصته التسويقية للقطاعات المصرفية ، وذلك للحفاظ على حصته التسويقية ضمن القطاع المصرفي .
- تقديم خدمات مصرفية تتناسب مع حاجات ورغبات العملاء والقدماء والجدد .
- لا يوجد بنك يمارس نشاطه وعمله في القطاع المصرفي دون وجود وظيفة الخدمة المصرفية .
- هذه الخدمات تولد حافزاً على الابداع والتطوير للبنك من اجل استقطاب العديد من العملاء وتقديم الخدمات المصرفية لهم يسر وكفاءة وفاعلية .

تشير الدراسات ان اهمية جودة المعلومات المصرفية تزادا يوماً بعد يوماً وتنمو بمعدلات سريعة ، كما تلعب دوراً فعال داخل وخارج البنوك وبشكل الذي ينعكس ايجابياً على تحقيق الاستقرار المالي والمصرفي للبنك سواء في مجال تحقيق المزيد من الارباح او المحافظة على عدم حدوث المخاطرة .(كورتل ،مصدر سابق : ١٥٠)

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

عرض النتائج ومناقشتها واختبار لفرضيات

ليصف هذا الجزء النتائج الدراسية والميدانية المستخلصة من البيانات التي اظهرتها استمارات الاستبيان ومناقشتها وتحليلها وذلك بالاعتماد على التوزيعات التكرارية للإجابات افراد عينة الدراسة النسب المئوية لها وصولا الى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق لكل فقرة من فقرات الاستبيان.

عرض نتائج الاستبانة وتحليلها :

وصف مفصل للاستبيان مرت العملية التحليلية بعدة مراحل ابتداء من مرحلة التصميم استمارة الاستبيان واختبار العينة وجمع البيانات ومن ثم تفريغاها في الجداول المتخصصة الإلكترونية اذا تم الاعتماد على الاساليب الاحصائية الوصفية وتحليلها لغرض استخراج المؤشرات الرقمية وتفسيرها بالشكل الذي يتناسب مع فروض ومشكلة واهداف البحث ، لا سيما هذا الجزء الى عرض اداء الدراسة وهي الاستبانة وكيفية تصميمها و وصف فقراتها واذ تمحورت استمارة الاستبيان في ثلاث محاور :

المحور الاول المعلومات العامة ، المحور الثاني قد تطرق الى نظم المعلومات المصرفية اما المحور الثالث جودة الخدمة المصرفية وبعد ذلك تم التطرق الى وصف وتشخيص مجتمع البحث ومن ثم الانتقال الى تحليل نتائج الاحصائية بالمستجيبين .

المحور الثاني : نظم المعلومات جدول رقم (١)

وضح الجدول رقم (١) اراء المجيبين عينة البحث بشئا المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بنظم المعلومات المصرفية

ت	المحور والفقرة	5	4	3	2	1		
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
		التكرار						
		التكرار النسبي						
1	يعتمد المصرف رئيسية على الاجهزة المتطورة من الحواسيب وملحقاتها .	17	10	12	9	2	3.63	1.09
		34%	20%	24%	18%	4%		
2	تستخدم ادارة المصرف معدات واجهزة متوافقة مع حاجة وطبيعة عملها .	8	14	19	5	4	3.34	1.13
		16%	28%	38%	10%	8%		
3	تسعى ادارة المصرف لامتلاك احدث انواع التكنلوجيا في مجال الحاسوب .	7	11	13	8	11	2.94	1.11
		14%	22%	26%	16%	22%		
4	نتابع باستمرار كل الابداعات في نظم المعلومات التي تعتمدها المصارف المنافسة .	15	9	12	7	7	3.36	1.02
		30%	18%	24%	14%	14%		

5	يلجأ مصرفنا لأقتناء البرمجيات المتنوعة والمتطورة التي تدعم تحقيق اهدافنا في المنافسة .	12	13	5	11	9	3.11	1.27
		24%	26%	10%	22%	18%		
6	تساعد البرمجيات المعتمدة من قبل مصرفنا على تسهيل تبادل المعلومات بالجودة العالية .	9	9	19	8	5	3.18	1.14
		18%	18%	38%	16%	10%		
7	البرامج التي يعتمدها المصرف هي احدث ما موجود في الاسواق .	8	14	8	13	7	3.06	1.12
		16%	28%	16%	26%	14%		
8	يضمن استخدام المصرف للشبات الاتصال الحديثة السرعة في انجاز اعمالها وبالشكل الذي يحقق افضل اداء .	7	13	16	7	7	2.12	1.42
		14%	26%	32%	14%	14%		
9	يمتلك المصرف اختصاصات متنوعة في مجال التعامل مع نظم المعلومات مثل (مهندسين ، مشغلين حواسيب ، مبرمجين .....)	12	14	8	6	10	3.24	1.43
		24%	28%	16%	12%	20%		

10	يمتاز مصرفنا بأمتلاك العاملين بخبرات فنية وادارية تتناسب مع متطلبات اعمالنا	13	18	9	6	4	3.6	1.86
		26%	12%	22%	32%	8%		
		24%	8%	44%	10%	14%		
	المعدل العام						3.2	1.4

اتفق المجيبون للفقرة (١ ، ٢ ، ٤) وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي اذا بلغ قيمته (٣.٦٣ ،٣.٣٦ ، ٣.٣٤) وبانحراف معياري مقداره (١.٠٩ ، ١.٠١٣ ، ١.٠٢) الذي يمثل نسبة تشت قليلة

اما الفقرات (٣،٥،١٠،٩،٨،٧،٦) فكان الوسط الحسابي على التوالي (٢.٩٤ ،٣ ،١١. ، ٣.١٨ ،٣.٠٦ ، ٢.١٢ ، ٢.٢٤ ، ٣.٦) بانحراف معياري (١.١١ ، ١.٢٧ ، ١.١٤ ، ١.١٢ ، ١.٤٢ ، ١.٤٣ ، ١.٨٦) .

المحور الثالث : جودة الخدمة المصرفية جدول رقم (٢)

وضح الجدول رقم (٢) اراء المجيبين عينة البحث بشئن المحور الثالث من الاستبيان المتعلق بجودة الخدمة المصرفية

		5	4	3	2	1		
ت	المحور والفقرة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
		التكرار						
		التكرار النسبي						
1	قدرة المصرف العالية على تحقيق رضا المساهمين من خلال زيادة عوائد استثماراتهم .	12	19	11	7	1	3.62	1.09
		24%	38%	22%	14%	2%		
2	قدرة المصرف العالية على تحقيق رضا المساهمين بزيادة العوائد وبشكل مستمر	17	9	13	9	2	4	1.65
		34%	18%	26%	18%	4%		
3	ينظر الزبون لمصرفنا برضا وذلك لتوفر السرعة في الخدمات .	3	23	14	8	2	3.38	1.21
		6%	46%	28%	16%	4%		

4	ينظر الزبون لمصرفنا برضا وذلك لتوافر الجودة والسعر المناسب والسرعة في الخدمات المقدمة لهم قياسا بالمصارف الاخرى .	9	14	14	5	8	3.22	1.88
		18%	28%	28%	10%	16%		
5	يشعر العاملين في مصرفنا بالاندماج مع المنظمة لتوافق كل انواع التحفيز المناسب .	10	8	17	6	9	3.08	1.13
		20%	16%	34%	12%	18%		
6	يشعر العاملين في مصرفنا برضا واضح لتوفير المصرف كل انواع التحفيز والاجواء المناسبة للعمل .	12	3	16	14	5	3.06	1.98
		24%	6%	32%	28%	10%		
7	استحداث المصرف العديد من الخدمات المصرفية الجديدة قياسا بالمصارف الاخرى بفضل اعتماد تكنلوجيا المعلومات المتطورة .	7	9	11	11	12	2.76	1.07
		14%	18%	22%	22%	24%		

8	اعتمد المصرف التنويع في خدماته المصرفية بفضل تكنلوجيا المعلومات .	8	9	12	17	4	2.94	1.66
		16%	18%	24%	34%	8%		
9	اعتمد المصرف خدمة الصراف الالي لتقليل من عبئ العمل وتوفير خدمات اضافية للزبائن .	3	23	14	28	2	3.38	1.21
		6%	46%	46%	16%	4%		
10	ادخل المصرف العديد من التكنلوجيات المتقدمة لأستيعاب اكبر للزبائن .	9	14	14	5	8	3.22	1.88
		18	28	28	10	16		
	المعدل العام						2.8	1.3

اتفق المجيبون للفقرة (١,٣,٩) وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغ قيمته (٣.٦٢ ، ٣.٣٨ ، ٣.٣٨) بانحراف معياري (١.٠٩، ١.٢١ ، ١.٢١) الذي يمثل نسبة تشتت قليلة اما الفقرات (٢,٤,٥,٦,٧,٨,١٠) الوسط الحسابي على التوالي (٤,٣.٢٢,٣.٠٨,٣.٠٦,٢.٧٦٢.٩٤,١.٩٢,١.٠٧,١.١.٦٦,١.٨٨)

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات :

١- قلة الاطلاع على اخر المستجدات التي تظهر في مجال تكنلوجيا المعلومات المصرفية من تقنيات ومعدات والتجهيزات التي تعمل في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن فضلا عن التعرف على الخدمات االتي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج .

٢- عدم تبني المصارف لخطط طويلة الاجل لمواكبة ادخال تكنلوجيا المعلومات الحديثة في العمل المصرفي كاستخدام الصراف الالي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) والتي تعمل على انجاز الخدمة المصرفية في اقل وقت واقل التكاليف .

٣- افتقار المصارف الى استخدام اجهزة الاتصال الحديثة كالفاكس والبريد الالكتروني وغيرها فضلا عن قلة استخدام ادوات تكنلوجيا المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن .

٤- قلة وعي العملاء على استخدام ادوات تكنلوجيا المعلومات ومدى الفوائد التي تحققها تلك التكنلوجيا كالصكوك الورقية والبطاقات الائتمانية والنقود الالكترونية .. الخ .

٥- قلة اشراك العاملين في المصارف في دورات تدريبية متخصصة في تكنلوجيا المعلومات المصرفية واساليب تقديم الخدمة المصرفية واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بجودة الخدمة المصرفية المقدمة .

ثانياً : التوصيات :

١- الاطلاع المستمر على اخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنلوجيا المصرفية من تقنيات ومعدات وتجهيزات وذلك بغرض تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وكذلك التعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج .

٢- ضرورة تبني خطط طويلة الاجل لمواكبة وادخال تكنلوجيا المعلومات الحديثة كاستخدام الصراف الالي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) وذلك بغرض انجاز الخدمة المصرفية في الوقت المناسب وبأقل تكاليف فضلا عن استخدام الانترنت كوسيلة للاعلام عن الخدمات المصرفية الجديدة التي تقدمها المصارف ومن خلال تنمية وعي العملاء وتشجيعهم على استخدام ادوات تكنلوجيا المعلومات كالصكوك الورقية والبطاقات الائتمانية والنقود الالكترونية ... الخ .

٣- العمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال استخدام اجهزة الاتصال الحديثة كالفاكس والبريد الالكتروني وغيرها وتشجيع المصارف على استخدام ادوات تكنلوجيا المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات المصرفية .

٤- تعميق وعي ادارة وعاملي المصارف بأهمية موضوع تكنلوجيا المعلومات لما لها من دور بارز في ظل التغيرات والضروف المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العالمية وما توصلت اليه في مجال تكنلوجيا المعلومات .

٥- اشراك اعاملين في المصارف في دورات تدريبية متخصصة في تكنلوجيا المعلومات المصرفية واساليب تقديم الخدمة المصرفية واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بجودة الخدمة المصرفية المقدمة .

المصادر

١- رمضان ، زياد رمضان ، جودة ، محفوظ جودة ،الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط٣ ، عمان ، الأردن ،٢٠٠٣ .

٢- الصمدعي ، محمود جاسم ، يوسف ، ردينة عثمان ، استراتيجيات التسويق ، دار جهينة ، ط ١ ، عمان ، ٢٠٠٧ .

٣- يوسف ، ردينة عثمان ، الصمدعي ، محمود جاسم ، ، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي / كمي/ تحليلي ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .

٤- الضمور ، هاني ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، ٢٠٠٢ .

٥- العجارمة ، تيسير ، التسويق المصرفي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، ٢٠٠٥ .

٦- كورتل ، فريد ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفي العلمية للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، ٢٠٠٩ .

٧- اسماعيل ، شاكر تركي ، التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف واعمال مصرفية الكترونية ، من ٥-٤ تموز ٢٠٠٧ ، جامعة فيلادلفيا ، الاردن .

٨- ال قاسم ، رؤى رشيد سعيد ، اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفي ، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الاردنية ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، ٢٠١١ -٢٠١٢ –عمان /الأردن .

٩- عبد الرحيم ، نادية ، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي – دراسة حالة الجزائر ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، فرع نقود وبنوك ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، ٢٠١٠ – ٢٠١١ .

١٠- التميمي ، وفاء صبحي التمي ، اثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية ، دراسة ميدانية في المصارف التجارية الاردنية المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد العاشر العدد الاول ،٢٠٠٧ .

١١- الدرادكة ، مامون ، الشبلي ، طارق ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار الصفاء ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٢ .