جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

بحث بعنوان

تكنلوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة الخدمة المصرفية

دراسة تطبيقية في المصرف العقاري في الديوانية

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية

إعداد الطالبة

مروة حسن نغماش

بأشراف الاستاذة

م .م . ملاذ عبد الجبار عباس

١٤٣٩ هـ

٢٠١٨ م

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَسَخَّرَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ ۖ
وَالنُّجُومُ مُسَخَّرَاتٌ بِأَمْرِهِ ۗ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ
لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ)

صدق الله العظيم

النحل : الآية ١٢

الاهداء

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) صدق الله العظيم

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك

ولا تطيب اللحظات الا بذكرك . . . . . ولا تطيب الآخرة الا بعفوك

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

الى المخلص الاعظم . . . . المبشر بالنهايات الكبرى الى الرسول الخاتم الى محمد بن عبد الله (صلى الله عليه وآله وسلم) حين انصرفت عنك قلوب الانس صرف الله اليك قلوب الجن حتى وددت لو إن لي قلب جني ، لاحظى بفرصة الاستماع الى الحروف الساحرة يتلوها فمك المطهر . . . . . .

الى الاوصياء من بعد محمد (صلى الله عليه وآله وسلم) الى أئمتنا الاطهار الى كلله الله بالهيبة والوقار . . . . .

الى من علمني العطاء بدون أنتظار ليمهد لي طريق العلم الى القلب الكبير والدي العزيز

الى ملاكي في الحياة والى معنى الحب والحنان والتفاني والى بسمة الحياة وسر الوجود الى من كان دعائها سر نجاتي الى امي الحبيبة

الى اخواتي والى خالي العزيز الذي ساعدني كثيراً

الى من ضحوا بأنفسهم في سبيل الله ومن اجل الوطن الى من ساروا على دروب الموت الى شهدائنا الابرار

شكر وتقدير

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل ان تخط الحروف ليجمعها في كلمات . . .

تنبعث الأحرف وعبثاً أن احاول تجميعها في سطور كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف الا ان نشكر كل من قدم لنا العلم والمعرفة ونخص بالشكر والعرفان الى كل من اشعل شمعة في دروب علمنا والى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا الى الاساتذة الكرام في كلية الادارة والاقتصاد . . . . .

الى التي تفضلت بالأشراف على هذا البحث مجزيها الله عنا كل خير ولها مني كل التقدير والاحترام . . .

الاستاذة

م . م. ملاذ عبد الجبار عباس

قائمة المحتويات

ت	الموضوع	الصفحة
١	العنوان	
٢	الاية القرأنية	أ
٣	الاهداء	ب
٤	شكر وتقدير	ج
٥	قائمة المحتويات	د
٦	قائمة الجداول	هـ
٧	المقدمة	١
٨	المبحث الاول / منهجية البحث	٢
٩	المبحث الثاني / الجانب النظري	٤
١٠	اولا:- تكنولوجيا المعلومات	٤
١١	ثانيا:- جودة الخدمة المصرفية	٨
١٢	ثالثاً :- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفة	١١
١٣	المبحث الثالث / الجانب العملي	١٢
١٤	الاستنتاجات	٢٢
١٥	التوصيات	٢٣
١٦	قائمة المصادر	٢٤
١٧	الملاحق / استبانة	٢٦

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
١	اعداد ونسب عينة البحث حسب الجنس	١٢
٢	اعداد ونسب عينة البحث حسب العمر	١٢
٣	اعداد ونسب عينة البحث حسب سنوات الخدمة	١٢
٤	اعداد ونسب عينة البحث حسب الشهادة	١٣
٥	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاجهزة والمعدات	١٣
٦	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البرمجيات	١٤
٧	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد نظم وشبكات الاتصال	١٥
٨	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مهارات الموارد البشرية	١٦
٩	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قواعد البيانات	١٧
١٠	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية	١٨
١١	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستجابة	١٩
١٢	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المطابقة والملموسية	٢٠
١٣	التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الامان	٢١

المقدمة

منذ بداية القرن العشرين طرأت العديد من التغييرات في مختلف مجالات الحياة وكانت التغييرات سريعة في حدوثها وكان من بين هذه التغييرات الزيادة الكبيرة في حجم المعلومات وتدفقها هذا الزيادة في المعلومات ادت الى ضرورة التفكير بالتكنلوجيا وادخالها في مختلف الاعمال الادارية والفنية والانتاجية في مختلف المنظمات والمؤسسات الادارية في العالم والتكنلوجيا المتطورة اصبحت الاداة الرئيسية في المنظمات في مختلف انواعها .

واستخدام التكنلوجيا قد ساعد كثيراً في تطوير الخدمات والمنتجات وعمليات الانتاج والتسويق وعملت التكنلوجيا ايضاً على تخفيف الكلف الانتاجية وتحسين الجودة وهذا ما ادى الى استخدامها في عمليات التسويق وتقديم الخدمات المصرفية (العزاوي ، الخفاجي ،٩ ، ٢٠١٥) .

ويعد القطاع المصرفي من اهم القطاعات التي تأثرت بالتطورات التكنولوجية والمعلوماتية والتي ساعدت بشكل كبير على تحقيق تطور ملموس في جودة ونوعية الخدمات المصرفية بمختلف انواعها .

المبحث الاول

منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث : -

تبرز اهمية القطاع المصرفي من بين القطاعات الاقتصادية الحيوية كونه يتعامل مع قاعدة عريضة من الزبائن افراد ومؤسسات ، ومن هذا المنطلق فإن مشكلة البحث يمكن تحديدها في الاجابة عن التساؤلات التالية

١ - ما مدى ومستوى استخدام تكنلوجيا المعلومات في المصرف المبحوث ؟

٢ - ما علاقة ابعاد تكنلوجيا المعلومات بجودة الخدمات المصرفية ؟

ثانياً : أهمية البحث : -

تأتي اهمية البحث من الدور الذي تؤديه تكنلوجيا المعلومات في العمل المصرفي اضافة الى الأساليب الاخرى المختلفة التي تسلكها المصارف التجارية من اجل زيادة رضا الزبائن . لذلك فأن اهمية البحث تأتي ايضاً في انها تتناول متغيرين اساسيين هما تكنلوجيا المعلومات وجودة الخدمات المصرفية ، اذ ان لهذين المتغيرين الاثر الكبير في زيادة قدرة المصارف على استقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن لتحقيق اكبر ما يمكن من العوائد . فضلاً عن ذلك فان النتائج التي سوف يتم التوصل اليها ستكشف عن حلول مهمة للمشاكل والصعوبات التي تواجه هذه المصارف في الحاضر والمستقبل .

ثالثاً : اهداف البحث : -

١ - دراسة الدور الذي تؤديه تكنلوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية .

٢ - التعرف على مستوى تكنلوجيا المعلومات المعتمدة في المصرف .

٣ - تحديد التباين في متغيرات البحث وعلاقة بعضها بالبعض الاخر ((تكنلوجيا المعلومات من جهة وتحسين جودة الخدمات المصرفية من جهة اخرى))

رابعاً :- فرضية البحث :-

يعتمد البحث على فرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالية احصائية بين تكنلوجيا المعلومات وجودة الخدمات المصرفية .

خامساً :- عينة البحث :-

شملت عينة البحث (٢٥) موظفاً من العاملين في المصرف العقاري في مدينة الديوانية والذين اجابوا على تساؤلات البحث .

سادساً :- متغيرات البحث :-

١ - المتغير المستقل المتمثل في تطبيقات تكنلوجيا المعلومات .

٢ - المتغير التابع (المعتمد) المتمثل في جودة الخدمات المصرفية .

المبحث الثاني :- الاطار النظري

اولاً :- تكنولوجيا المعلومات

- **مفهوم تكنلوجيا المعلومات**

تعد تكنلوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات اهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الانسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنلوجيا المعلومات والتي اصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول . فان التغيرات والتطورات السريعة والمتلاحقة في اجهزة الحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصالات والكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل ما بين الدول بسهولة ويسر جعل تكنلوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة حيث تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وتوجيه وتنفيذ مختلف عملياته فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها (الداودي / ١٩٠،٢٠٠٥

فقد عرفت تكنلوجيا المعلومات انها توفير المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها ونشرها في صورها المختلفة نصاً وصورة ورقماً بواسطة اجهزة تعمل الكترونياً (العزاوي والخفاجي ،٢٠١٥، ٣٩) .

وعرفت انها الاساليب والعمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغير المدخلات مثل (المواد، المعرفة ،الطاقة ،رأس المال) الى مخرجات تتمثل في السلع والخدمات (الصيرفي ،٢٠٠٩، ١٤) .

وعرفت ايضاً انها نظام يستقبل المعلومات ويحولها الى افعال لها اهمية ويفر معلومات البنية التحتية الضرورية من معدات برامج وشبكات (النعيمي واخرون، ٢٠٠٩، ٦٣) .

وعرفت ايضاً انها الاسلوب المنهجي المنظم الذي تتبعه عند استخدام تراث المصارف المختلفة بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول الى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية (الدودي ،٢٠١١، ٢٧٠) .

وعرفت ايضاً انها مجموعة من الاجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشتمل اساليب المعالجة السريعة للمعلومات بأستخدام الحاسوب وتطبيق الاساليب الاحصائية والرياضية في حل المشاكل ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب (الشوايكة ،٢٠١١، ١٦٧) .

فتكنولوجيا المعلومات :- هي نظام حديث متطور يشمل الوسائل والمعدات المستخدمة في انجاز المعاملات بسرعة وكفاءة عالية واصبحت كأداة لا غنى عنها لانجاز الاعمال في المنظمة التي يجب ان تتسم بالتطور ومواكبة البيئة الخارجية .

- **أهمية تكنلوجيا المعلومات**

لتكنلوجيا المعلومات أهمية كبيرة في جميع الميادين تتمثل فيما يأتي

١- تعتبر تكنلوجيا المعلومات افضل محفز للأبداع واداة للتفاعل الجماعي (العزاوي ، الخفاجي ، ٢٠١٥ ، ص ٤٧) .

٢ - بإمكانية تكنلوجيا المعلومات ان تعالج البيانات الاولية او الخام و تحولها الى معلومات مفيدة و تدويرها في شكل جديد يصبح من السهل فهمها وتكون اكثر نفعا في معالجة المعلومات (محمد الصيرفي ،٢٠٠٩ ،ص ٢١) .

٣ - تساعد تكنلوجيا المعلومات ايضاً على تطوير الثقافة والانتاج والرخاء الاقتصادي للمجتمعات فضلاً عن اهميتها في الصناعة و التصميم والانتاج (الذيبة واخرون ،٢٠١١ ،ص ١٧) .

٤ - تعمل تكنلوجيا المعلومات على زيادة اقتصاديات العمل وتوفير اساليب عديدة في زيادة الايرادات و الحد من التكاليف (الشوابكة ، ٢٠١١ ،ص ١٦٧) .

٥ - تعمل تكنلوجيا المعلومات على تحسين سرعة الاستجابة للزبائن و التحسين المستمر للجودة .

٦ - يستخدم المدراء تكنلوجيا المعلومات لاتخاذ القرارات المؤثرة في اداء العمليات و الوظائف المختلفة (البياتي ، شكر ولي،٢٠١٠ ، ص ١٧) .

- وظائف تكنلوجيا المعلومات

اهم وظائف تكنلوجيا المعلومات الرئيسة هي المتعلقة بـ

١ - الحصول على البيانات : تكون من خلال تكريس البيانات للتعامل معها لاحقاً للمنظمة او الفرد.

٢ - المعالجة : تحويل اشكال البيانات و المعلومات و تحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب وتشمل عدة بيانات منها

- معالجة البيانات (رموز ، ارقام خام ، رسائل) وتحويلها الى معلومات ذات فائدة.

- معالجة المعلومات تحويل اي من المعلومات الى اشكال مختلفة اكثر تفصيلاً

- معالجة النصوص و تعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير و النشرات الاخبارية

- معالجة الاصوات معالجة المعلومات الضوئية اذ شهدت هذه المعالجة تطوراً نوعياً فقد وجدت نظماً تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة الى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ اجراءات محددة.

- معالجة الصور تحويل المعلومات المرتبة والرسوم والصور الى اشكال يمكن ادارتها ضمن الحاسوب و تحويلها بين الافراد و الحواسيب الاخرى.

٣ - خلق وتوليد المعلومات

نستخدم تكنلوجيا المعلومات دائماً لخلق المعلومات من خلال المعالجة وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات و تنظيم المعلومات و بشكل مفيد سواء على شكل ارقام او نصوص او صور او اصوات و احيانا اعادة توليد المعلومات بشكل اصلي وفي احيان اخرى يجري توليدها بشكل جيد.

٤ - خزن المعلومات و البيانات

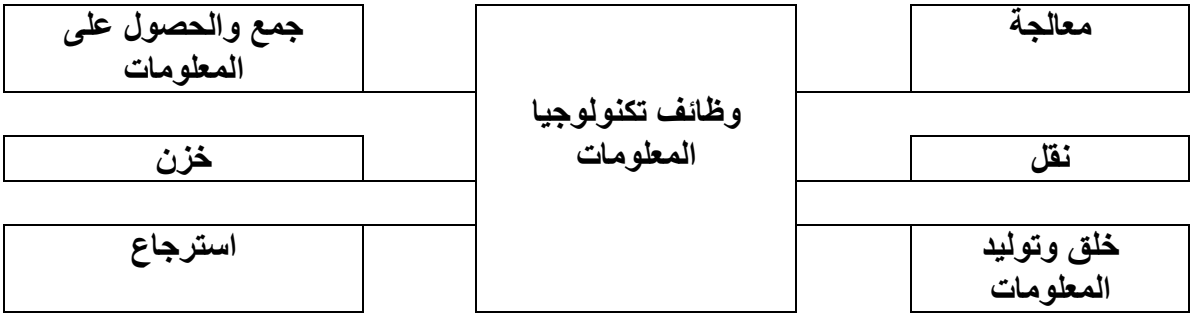
من خلال خزن البيانات و المعلومات تحافظ الحواسيب و الاجهزة الاخرى لتكنلوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق ان البيانات و المعلومات المخزونة توضع في الوسط للخزن مثل (الاقراص الممغنطة او الاقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة اليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات و المعلومات الى صيغة تأخذ حيزاً اصغر من المصدر الاصلي.

٥ - الاسترجاع

وتعني وضع استنساخ البيانات و المعلومات من اجل معالجة مستقبلية او لنقلها الى مستخدم اخر ولهذا على مستخدم الحاسوب ان يحتفظ بعناوين الاوساط التي خزن المعلومات عليها وجعلها جاهزة الى الاستخدام و المعالجة.

٦ - النقل بارسال المعلومات

النقل من موقع الى موقع اخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف او الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات و المعلومات من موقع الى اخر و يتم ذلك من خلال احتمال اوساط مختلفة كالاقمار الصناعية والالياف الضوئية ....الخ .



يمثل وظائف تكنلوجيا المعلومات(بشرى محمد حسين ،٨٥ ،٢٠١٠ ،ص٣٢٧)

- **خصائص تكنلوجيا المعلومات**

يمكن تحديد اهم خصائص لتكنلوجيا المعلومات بما يأتي

١ - تقليص المسافات فالتكنلوجيا تجعل الاماكن الكترونيا متجاورة .

٢ - تقليص المكان حيث تنتج وسائل التخزين استيعاب حجماً هائلاً من المعلومات المخزونة التي يمكن التوصل اليها بيسر وسهولة .

٣ - تقليص الوقت حيث انه مع كل تطور تكنلوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات (العبادي ، العارضي ، ٢٠١٢ ، ٢٩) .

٤ - الصلاحية اي المعلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد ومنهجيته وتطلعاته والواجبات المطلوب منه اداءها على الوجه الصحيح .

٥ - التكافل او الشمولية : هي جوانب تعني بها تأمين كل هذهِ الجوانب التي احتاجها الباحث او المستفيد و تغطية مختلف جوانبه الموضوعية.

٦ - الوضوح اي ان تكون المعلومات بعيدة عن الغموض و اللبس والخلط غير المبرر .

٧ - قابلية التحقق اي المعلومات المقدمة قابلة للمراجعة و الفحص والتحقيق من صحتها ووقتها (الداودي ،٢٠١١ ،ص٢٧١) .

- **مكونات تكنلوجيا المعلومات**

لتكنلوجيا المعلومات خمسة مكونات رئيسية

١ - المكونات المادية : هي جهاز الكتروني بوجه البيانات و المعلومات ومعالجتها وخزنها وعرضها وبثها للمستفيدين حيث اصبحت ضرورة لابد منها حيث من الصعب ان نجد نشاط او عمل لا مكان للحاسوب فيه (العبادي ، العارضي، ٢٠١٢، ٣٠) .

٢ - البرمجيات : تسمى برامج الحاسوب التي تعمل على ادارة المكونات المادية ونظم الاجهزة وملحقاتها مثل الشاشة لوحة المفاتيح و التي تعالج المعلومات وتحولها من مدخلات الى مخرجات ولاهميتها اصبحت تكنلوجيا اساسية لتشغيل الحاسوب وتقسم الى :

أ- برمجيات النظام تعد هذه البرمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظم علاقة وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل التي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخلياً .

ب - برمجيات التأليف : مجموعة برامج تعنى بترجمة التعليمات والايعازات المكتوبة باحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي الى لغة الالة.

ج - البرمجيات التطبيقية : برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعية نمطية اذ يمكن تطبيقها مع تغييرات طفيفة (اللامي ،البياتي،٢٠١٠، ١٩) .

٣ - نظم او شبكات الاتصال :

كلمة الاتصال تعني الكثير ولها دلالات واصول عديدة خصوصاً في المجتمع الحديث الانفتاح و التبادل المتواصل والاتصال لجميع الافراد في كل الاوقات اي تبادل الافكار و المعلومات وتشمل هذه الشبكة اجهزة المعتاد و النظم اللازمة لتشغيل الحاسوب والبرامج من خلال شبكة الحاسوب وربطها وتبادل البيانات و موارد الشبكة (الداودي ،٢٠٠٥ ، ٣٧) .

٤ - الافراد : هم الاشخاص الذين يستعملون الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون بأنشاء وتصميم البرامج (الشوابكة ، ٢٠١١ ، ١٩٢) .

٥ - قاعدة البيانات : مجموعة البيانات او المعلومات المرتبطة والمخزنة في جهاز خزن البيانات ويمكن ان تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات الشركة او المنظمة ومعايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات بيانات كلفة او المعلومات التي تخص طلب الزبون (الذيبة واخرون ،٢٠١١ ، ٦٧) .

- المهارات المطلوبة لتكنلوجيا المعلومات

هناك ثلاث مهارات ذات تأثير فعال في تطبيق تكنلوجيا المعلومات هي :

١ - مهارات المشاركة و العمل الجماعي التي تساعد على رفع كفاءة الاداء في شبكات الاتصال و المعلومات .

٢ - مهارات فنية مطلوبة لتدعيم عمليات التصميم و التنفيذ ولصيانة شبكات الاتصالات وتكنلوجيا المعلومات تتطلب مهارات فنية لتركيب المعدات وتدريب المستخدمين واجراء عمليات الصيانة.

٣ - يلزم توفير مهارات للرقابة في ادارة شبكات الاتصالات المعقدة وخدمات المعلومات وتطبيقاتها (الصيرفي ، ٢٠٠٩ ، ٣١)

ثانياً :- جودة الخدمة المصرفية

- **مفهوم الخدمة المصرفية**

في الاونة الاخيرة برزت اهمية كبيرة للخدمات بحيث اصبح انفاق الفرد يذهب اغلبه الى الخدمات التي يحتاجها الذي كان يعزى الى التطور الذي شهده العالم خاصة في المجتمعات الغربية و تطور نشاط المصارف الذي كان يفضل التقدم العلمي و التقني السريع حيث اخذت المصارف العمل بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن (العجارمة ،٢٠٠٥، ١٩) .

ويمكن تعريف الخدمة المصرفية بكونها الانشطة و العمليات المالية للزبائن و المتعلقة بالقيمة و المزودين للخدمات المصرفية (العجارمة ، ٢٠٠٥ ، ٣١) .

و تعرف ايضاً بانها هي نشاطات غير ملموسة تحقق منفعة للزبون تكون غير ملموسة وتدرك بالحواس قابلة للتبادل (العلاق ،٢٠٠٩ ، ١٤٩) .

و عرفت انها نشاطات اقتصادية تعمل على خلق قيمة وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلك في الوقت و المكان اللذان يحددهما و يرغب فيهما طالب الخدمة (البكري ، ٢٠١١ ، ٢٥٧) .

وعرفت ايضاً انها المنافع او الاشباعات التي يتوقع ان يحصل عليها العميل نتيجة شرائه لخدمات مصرفية معينة اي يجب على ادارة التسويق في البنك ان تنظر الى الخدمة المصرفية من زاوية العميل وما يمكن ان تقدمه له من منافع او اشباعات (النعسة ، ٢٠١١ ، ١٤٢)

- **مفهوم جودة الخدمة المصرفية**

يعد مفهوم جودة الخدمة المصرفية من المفاهيم المهمة في انتاج الخدمات المصرفية و تسويقها و سبب ذلك يعود بالدرجة الاساس الى ان الجودة هي شريان الحياة الذي يزود المصرف بمزيد من الزبائن ويمكن تعريف جودة الخدمة بانها الخصائص و الصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على اشباع حاجات معينة او ضمنية للزبون وخلو الخدمة من اي عيب اثناء انجازها ونتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والاداء الفعلي لها (العجارمة ،٢٠٠٥ ، ٣٢١) .

وتعرف ايضاً انها مجموعة الخصائص التي تتسم بها الخدمة المصرفية التي تلبي احتياجات ورضا الزبائن وملائمتها للتوقعات وتختلف باختلاف نوع الخدمات وطرق استخدامها وخلو هذه الخدمات من العيوب او الاخطاء التي تتطلب اعادة العمل (النعيمي واخرون ،٢٠٠٩، ٣١) .

وتعرف ايضاً انها انتاج او تقديم الخدمة بمستوى عالي من الدقة المتميزة يكون باستطاعتها الوفاء باحتياجات ورغبات الزبائن بما يتفق مع ما يتوقعون و تحقيق الرضا لهم (عقيلي ، ٢٠٠٩ ، ١٧) .

وعرفتها الجمعية الامريكية للجودة انها مجموعة من الخصائص و المميزات للسلع و الخدمات التي تعتمد على مقدرتها في ارضاء الحاجات المحددة للمستهلك.

وعرفها العجيلي بانها مدى التقارب بين خصائص المنتج وحاجات الزبائن ورغباتها (الطائي واخرون ، ٢٠٠٩ ، ٥٦) .

- **ابعاد جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف**

ان جودة الخدمة تحدد من خلال المنفعة الكلية التي يحصل عليها الزبون وهذه المنفعة تمثل مجموعة المنافع المرتبطة بالحصول على الخدمة وبما ان الخدمة تمثل جانب ملموس وجانب غير ملموس فان تحديد جودة الخدمة يتاثر بهذين الجانبين ويمكن قياس الجودة بناء على مجموعة من المحددات او الابعاد وهي :

١ - الاعتمادية هي من الابعاد الاكثر ثباتاً واكثر اهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة عند الزبائن اي ان المصرف يسلم بناءاً على وعوده في التسليم ، توفير الخدمة ، حل المشاكل ، التسعير والزبون يريد ان يجري الاعمال مع المصارف التي تحافظ على هذه الوعود خصوصاً التي تخص الميزات الجوهرية للخدمة وعندما يظهر اخفاق بالخدمة فان مجال القبول للزبائن يتقلص وان مستويات الخدمة المطلوبة و الكافية سوف تزداد (العلاق ، ٢٠٠٩ ، ١٥٥) .

٢ - الاستجابية تعني ان يكون للموظف الرغبة لمساعدة الزبائن وتزيدهم بالخدمة ويركز هذا البعد بان يكون الموظف لطيف في التعامل مع الاسئلة و الشكاوى و المشاكل وعلى قدر من المجاملة حيث يوازن بين الاستجابية والاحداث التي ترافقها و تصل الاستجابية للزبون من حيث الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة التي يحتاجها و المرونة وللنجاح في بلوغ درجة الاستجابية على المصرف ان يكون على قدر من الثقة بتقديم المعالجة لتسليم الخدمة ومعالجة الطلبات حسب رغبة الزبون .

٣ - المطابقة او الملموسية

المطابقة تعطي تصور او توضيح مادي للزبون عن الخدمة خاصة الزبون الجديد الذي يستخدمها في تقييم الجودة وغالباً ما يستخدم المعيار من قبل المصارف لتحسين صورتها وتامين التواصل ومؤشر للجودة واغلب المصارف تستخدم هذا المعيار مع المعايير الاخرى في سبيل خلق او ابتداع استراتيجية جودة الخدمة للمصرف فان المصارف التي لا تدفع باتجاه بعد الملموسية لاستراتيجية الخدمة يمكن ان تضطرب (البكري ، ٢٠١١ ، ٢٦٩) .

٤ - الامان :- تسعى المصارف الى توفير الامان وكسب ثقة الزبون من خلال التي تقدمها حيث تكون خالية من المخاطر اي عدم الحاق الضرر او الاذى الذي يمكن ان يتسبب به المنتج للزبون عند الاستخدام او بعده (الطائي واخرون ،٢٠٠٩ ، ٧٧) .

- **مستويات جودة الخدمة**

هناك امكانية لتميز خمسة مستويات لجودة الخدمة

١ - الجودة التي يتوقعها الزبائن تمثل الجودة التي يرى الزبون وجوب توفرها.

٢ - الجودة القياسية التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة .

٣ - الجودة الفعلية هي الجودة التي تؤدي به الخدمة فعلاً.

٤ - الجودة المدركة التي ترى ادارة المصرف انها مناسبة

٥ - الجودة المروجة للزبائن التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية (العجارمة ،٢٠٠٩ ، ٣٣١) .

- **خصائص جودة الخدمة :**

للجودة عدة خصائص تميزها واهم هذه الخصائص هي

١ - فائقة تعني تفوق الجودة

٢ - قائمة على المنتج اختلاف خصائص المنتج وجودتها

٣ - قائمة على المستخدم ارضاء توقعات ورغبات الزبائن

٤ - قائمة على التصنيع تكون مطابقة لمواصفات تصميم المنتج

٥ - قائمة على القيمة المنتج الاكثر جودة يلبي حاجة الزبائن بالسعر الملائم (النعيمي ، ٢٠٠٩ ، ٣٩) .

- **خصائص الخدمات المصرفية :**

١ - اللاملموسية اي من غير الممكن اختبارها مشاهدتها لمسها سماعها حيث ليس لها وجود مادي ابعد من انها تنتج ثم يتم الانتفاع بها عند الحاجة لها .

٢ - التلازمية بمعنى درجة الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها حيث تكون درجة الترابط عالية في الخدمات (العلاق ، ٢٠٠٩ ، ١٥٠) .

٣ - تنتج و تستهلك في نفس الوقت حيث يقوم العميل باستهلاك الخدمات التي تقدم اليه في نفس لحظة انجازها او انتاجها ولا يستطيع ان يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث.

٤ - جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء

ان موظف البنك يتفاعل و يتعامل مباشرة مع العملاء وهكذا فان انتاجه او تقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل انساني بينه و بين العميل ولا يمكنه اجراء عملية الفرز و الرقابة على جودة الخدمة بعد الانتاج و لا يمكنه استبعاد الوحدات المعيبة فالاستهلاك تم بالفعل و المسؤولية هنا تكون اكثر خطورة تتطلب ضمانات جودة قبل لحظة الانتاج وكثير من الضمانات تكمن داخل الموظف ومن الافضل ان يستعد لكل خدمة يتم انتاجها قبل تقديمها للزبائن (النعسة ، ٢٠١١ ، ١٣١) .

٥ - التباين من الصعب في كثير من الاحيان الحفاظ على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات لنفس الخدمة التي تم تقديمها للمستهلك وقد يرجع السبب في ذلك الى العوامل المؤثرة في المدخلات التي تتمثل في المواد التي تتطلبها الخدمة ، التوقيت ، السرعة ،الادوات المستخدمة حيث جميعها تنعكس على معيارية الاداء للخدمة المقدمة لذلك فان اعتماد التغذية العكسية عن طريق استقصاء اداء المستهلكين و معرفة مقترحاتهم حول الخدمة المقدمة لغرض تحسينها اذا لم يكن اختلال في عدم الرضا التام للمستهلك قد يفي بتقليص مدة التباين.

٦ - عدم تملك الخدمة تنطلق مبررات هذه الخاصية اساساً من كون الخدمة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه التمتع بحق ملكيتها فمثلاً تمتع الزبون بخدمات الضيافة الفندقية لا تجيز له الحق في امتلاك غرفة النوم ضمن الفندق (البكري ،٢٠١١ ،٢٦١) .

٧ - تذبذب الطلب : يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل من يوم لاخر من ايام الاسبوع ومن ساعة لاخرى في اليوم الواحد ايضاً (العلاق ، ٢٠٠٩ ، ٥٠)

ثالثاً :- العلاقة بين تكنلوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة المصرفية

تتطلب جودة الخدمة المصرفية ان تكون هناك دائماً تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل في المصرف من اجل التكيف الدائم مع المتغيرات التي تحدث في بيئة المصرف الداخلية والخارجية خاصة التغيرات التي تحدث لدى العملاء وفيما يأتي اهم متطلبات تحسين جودة الخدمة المصرفية :

١ - تحديد اهداف التحسين

٢ - تحديد متطلبات التحسين المادية والبشرية على شكل خطة عمل

٣ - توفير الدعم الدائم و المستمر من قبل الادارة العليا

٤ - تشكيل لجنة لتقوم بتنسيق عمليات التحسين

٥ - العمل على تشكيل فرق للقيام بعملية التحسين وتحديد سلطاتها ومسؤولياتها

٦ - التواصل الدائم و المستمر بين فرق التحسين من خلال قنوات الاتصال

٧ - التشجيع الدائم والمستمر للعاملين والموظفين والعمل على تحفيزهم (عقيلي ، ٢٠٠٩ ، ١٣٣) .

ان استخدام التكنلوجيا الحديثة يوفر للمصرف تحقيق ميزات عديدة منها :

١ - تقدم المصارف من خلال استخدام تكنلوجيا المعلومات على تطوير خدمات مصرفية جديدة لاسواقها الحالية و المستقبلية .

٢ - تستطيع المصارف ان تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها .

٣ - تساعد التكنلوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية

٤ - تعمل تكنلوجيا المعلومات على تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية المقدمة.

٥ - تعمل تكنلوجيا المعلومات على تذليل الصعوبات عند تقديم خدمات مصرفية اضافية

٦- تعمل تكنلوجيا المعلومات على تحسين علاقة العميل مع المصرف

تهدف المصارف من وراء استخدام تكنلوجيا المعلومات الى تحقيق غايتين هما :

١ - الكسب المستمر لاعداد جديدة من الزبائن

٢ - التخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة فالمصارف لا تنمو ويزدهر عملها الا عند اضافة زبائن و متعاملين جدد وهذا التوسع يتطلب تكاليف اضافية وقد دلت الدراسات المنجزة في السنوات الاخيرة ان تكنلوجيا المعلومات المطبقة في المصارف ادت الى جذب متواصل لزبائن جدد وخفض تكاليف الخدمة المصرفية الى حد بعيد (عبد الرزاق قاسم ، احمد العلي ، المجلد ٢٨ ، ٢٠١٢ ، العدد الاول ٣٠٩)

المبحث الثالث / الاطار العملي

اولا :- المعلومات الديموغرافية

جدول رقم (١)

اعداد ونسب عينة البحث حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	١٧	%٦٨
اناث	٨	%٣٢
المجموع	٢٥	%١٠٠

جدول رقم (٢)

اعداد ونسب عينة البحث حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
٢٠ ـ ٣٠	٨	%٣٢
٣١ـ ٤٠	١٢	%٤٨
٤١ فاعلى	٥	%٢٠
مجموع	٢٥	%١٠٠

جدول رقم (٣)

اعداد ونسب عينة البحث حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة
١ ـ ١٠	١٤	%٥٦
١١ ــ ٢٠	٨	%٣٢
٢١ فاعلى	٣	%١٢
مجموع	٢٥	%١٠٠

جدول رقم (٤)

اعداد ونسب عينة البحث حسب الشهادة

الشهادة	العدد	النسبة
اعدادية	٨	**%٣٢**
دبلوم	٦	**%٢٤**
بكالوريوس	١١	**%٤٤**
محموع	٢٥	**%١٠٠**

ثانيا :- متغيرات الدراسة

جدول رقم (٥)

التكرارات والنسب المئوية الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاجهزة والمعدات

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	يستخدم المصرف اجهزة حواسيب لأغراض العمليات الادارية	٢٠	%٨٠	٣	%١٢	١	%٤	١	%٤	٠	٠	٤.٦٨	٠.٧٣٣٢١
٢	يستخدم المصرف اجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة اخطاء العمل	١٥	%٦٠	٦	%٢٤	٤	%١٦	٠	٠	٠	٠	٤.٤٤	1.13107
٣	تعمل اجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل	١٩	%٧٦	٥	%٢٠	١	%٤	٠	٠	٠	٠	٤.٧٢	٠.٥٣٠٦
٤	يستخدم المصرف اجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة ايرادات المنظمة وتطوير خدماتها	١٤	%٥٦	٦	%٢٤	١	%٤	٤	%١٦	٠	٠	٤.٢	٠.٧٨٦٨
٥	تقلل اجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل	١٥	%٦٠	٦	%٢٤	١	%٤	٣	%١٢	٠	٠	٤.٧٦	١.١٠٠٥
المجموع												٤.٥٦	٠.٨٥٦٤

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٥) تقلل اجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل) وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٤) (يستخدم المصرف اجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة ايرادات المنظمة وتطوير خدماته) وهذا يدل على ان اجهزة تكنولوجيا المعلومات ساعدت على تقليل الوقت المطلوب للعمل

جدول رقم (٦)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البرمجيات

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	يستخدم المصرف برمجيات متعددة لغرض تقديم خدمات جيدة	١٤	%٥٦	٩	%٣٦	٠	٠	٢	%٨	٠	٠	٤.٤	٠.٨٤٨٥
٢	يستخدم المصرف برمجيات ذات تصميم عالمي في تقديم الخدمات	٦	%٢٤	١٤	%٥٦	٢	%٨	٣	%١٢	٠	٠	٣.٩٠	0.8910
٣	يستخدم المصرف الانظمة الخيرة في تقديم الخدمات	١٠	%٤٠	١١	%٤٤	٣	%١٢	١	%٤	٠	٠	٤.٢	٠.٨
٤	يستخدم المصرف برمجيات تمتاز بالبساطة لإتاحة استخدامها من قبل العاملين	٦	%٢٤	١٣	%٥٢	٤	%١٦	٢	%٨	٠	٠	٣.٩٢	٠.٨٤٤٧
	المجموع											٤.١٠٥	٠.٨٤٦٠

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (١) يستخدم المصرف برمجيات متعددة لغرض تقديم خدمات جيدة وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٢) (يستخدم المصرف برمجيات ذات تصميم عالمي في تقديم الخدمات) وهذا يدل على ان المصرف يستخدم برمجيات متعددة لغرض تقديم خدمات جيدة

جدول رقم (٧)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد نظم وشبكات الاتصال

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	يستخدم المصرف شبكة الانترنيت للاستفادة من خبرة المنظمات الاخرى	١٤	%٥٦	٦	%٢٤	٣	%١٢	٢	%٨	٠	٠	٤.٢٨	٠.٨٤٤٧
٢	يستخدم المصرف شبكة الانترنيت في عرض اجراءات وخطوات العمل للمكلفين	١٠	%٤٠	١٠	%٤٠	٣	%١٢	٢	%٨	٠	٠	٤.١٢	0.97652
٣	يستخدم المصرف شبكة الانترنيت للاتصال بين العاملين داخل المنظمة	١٠	%٤٠	١٠	%٤٠	٢	%٨	٢	%٨	١	%٤	٤.٠٤	١.٠٧٨٩٦
٤	يستخدم المصرف البريد الالكتروني لتواصل بين العاملين في المنظمة واجابة استفساراتهم	١٥	%٦٠	٦	%٢٤	٣	%١٢	٠	٠	١	%٤	٤.٣٦	١.٢٦١١
	المجموع											٤.٢	١.٠٤٠٣

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٤) يستخدم المصرف البريد الالكتروني للتواصل بين العاملين في المنظمة واجابة استفساراتهم . وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٣) يستخدم المصرف شبكة الانترنيت للاتصال بين العاملين داخل المنظمة . وهذا يدل على ان المصرف يستخدم البريد الالكتروني للتواصل بين العاملين في المنظمة واجابة استفساراتهم

جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مهارات الموارد البشرية

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	يقوم المصرف بتوظيف افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام التكنولوجيا	١٨	%٧٢	٥	%٢٠	٢	%٨	٠	٠	٠	٠	٤.٦٤	٠.٦٢٤٨١
٢	يوفر المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم	١٦	%٦٤	٥	%٢٠	٤	%١٦	٠	٠	٠	٠	٤.٤٨	0.75471
٣	توظيف افراد مؤهلين في مجال المعلومات زاد من تقديم خدمات افضل	١٨	%٧٢	٥	%٢٠	٢	%٨	٠	٠	٠	٠	٤.٦٦	٠.٦٢٥١
٤	توظيف افراد مؤهلين في مجال المعلومات زاد من ربحية المنظمة	١٢	%٤٨	٨	٣٢	٥	%٢٠	٠	٠	٠	٠	٤.٢٨	٠.٧٧٥٦
	المجموع											٤.٥١٥	٠.٩٦٥٠

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٣) توظيف افراد مؤهلين في مجال المعلومات زاد من تقديم خدمات افضل وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٤) توظيف افراد مؤهلين في مجال المعلومات زاد من ربحية المنظمة . وهذا يدل على ان المصرف يوظف افراد مؤهلين في مجال المعلومات

جدول رقم (٩)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قواعد البيانات

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	يتم تحديث قاعدة البيانات شكل مستمر	١٤	%٥٦	١٠	%٤٠	1	%٤	٠	٠	٠	٠	٤.١٢	٠.٦٩٩٧
٢	تضم قاعدة البيانات مجموعة من المعلومات المتنوعة والدقيقة	١٢	%٤٨	١٢	%٤٨	١	%٤	٠	٠	٠	٠	٤.٥٦	0.5837
٣	تستخدم قاعدة البيانات لتحسين عملية تقديم الخدمات	١٣	%٥٢	١٠	%٤٠	٢	%٨	٠	٠	٠	٠	٤.٤٤	٠.٦٣٧٤٩
٤	البيانات والمعلومات المخزونة متاحة لكافة العاملين الاقسام ذات العلاقة	١٢	%٤٨	٦	%٢٤	٥	%٢٠	٢	%٨	٠	٠	٤.٥٢	١.٠٧٠٣٢
	المجموع											٤.٤١	٠.٧٤٧٨

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٢) تضم قاعدة البيانات مجموعة من المعلومات المتنوعة والدقيقة . وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (١) يتم تحديث قاعدة البيانات شكل مستمر وهذا يدل على ان المصرف يمتلك قاعدة بيانات تضم مجموعة من المعلومات الدقيقة والمتنوعة

جدول رقم (١٠)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	الالتزام بالوقت واداء الخدمة	١٦	%٦٤	٩	%٣٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤.٦٤	٠.٤٨
٢	القيام بالخدمة من اول مرة	١١	%٤٤	١١	%٤٤	٣	%١٢	٠	٠	٠	٠	٤.٣٢	0.67646
٣	تعاطف المصرف مع العميل	٧	%٢٨	١٢	%48	٣	%١٢	٢	%٨	١	%٤	٣.٨	١.٠٣٥٣٧
٤	احتفاظ المصرف بالسجلات الدقيقة	١٦	%٦٤	٩	%٣٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤.٦٤	٠.٤٨
	المجموع											٤.٣٥	٠.٦٦٧٩

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (١) الالتزام بالوقت واداء الخدمة والفقرة (٤) احتفاظ المصرف بالسجلات الدقيقة . وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٣) تعاطف المصرف مع العميل وهذا يدل على التزام المصرف بالوقت واداء الخدمة واحتفاظ المصرف بالسجلات الدقيقة

جدول رقم (١١)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستجابة

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	تلبية طلبات العميل فوراً	١١	%٤٤	٩	%٣٦	٢	%٨	٣	%١٢	٠	٠	٤.١٢	٠.٩٩٢٧
٢	استعداد الموظفين لمساعدة العملاء	١٥	%٦٠	٩	%٣٦	١	%٤	٠	٠	٠	٠	٤.٥٦	0.5713
٣	يحدد المصرف وقتا لا نجاز الخدمة	١٤	%٥٦	٦	%٢٤	٣	%١٢	٢	%٨	٠	٠	٤.٢٨	٠.٨٤٤٧
٤	الاهتمام بطلبات عملاء المصرف	١٤	%٥٦	٨	%٣٢	٢	%٨	٠	٠	١	%٤	٤.٣٦	٠.٩٣٢٩
	المجموع											٤.٣٣	٠.٨٣٥٤

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٢) استعداد الموظفين لمساعدة العملاء . وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (١) تلبية طلبات العميل فوراً وهذا يدل على استعداد الموظفين لمساعدة العملاء

جدول رقم (١٢)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المطابقة والملموسية

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	يتميز المصرف بموقع ملائم يسهل الوصول اليه بسرعة	١٥	%٦٠	١٠	%٤٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤.٦	٠.٤٨٩٨
٢	يمتلك المصرف اجهزة وتجهيزات تقنية حديثة	٩	%٣٦	١٣	%٥٢	٠	٠	٣	%١٢	٠	٠	٤.١٢	0.9086
٣	يوفر المصرف صالات انتظار نظيفة ومكيفة	٦	%٢٤	٧	%٢٨	٤	%١٦	٥	%٢٠	٣	%١٢	٣.٣٢	١.٢٦٦٦
٤	صميم وموقع ملائم لتقديم الخدمة المصرفية	١٢	%٤٨	٨	%٣٢	٣	%١٢	١	%٤	١	%٤	٤.١٦	١.٠٤٦١
	المجموع											٤.٠٥	٠.٩٢٦٦

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (١) يتميز المصرف بموقع ملائم يسهل الوصول اليه بسرعة . وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٢) يمتلك المصرف اجهزة وتجهيزات تقنية حديثة وهذا يدل على تميز المصرف بموقع ملائم يسهل الوصول اليه بسرعة

جدول رقم (١٣)

التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الامان

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن		
١	ثقة العملاء في موظفي المصرف	١٢	%٤٨	٩	%٣٦	٣	%١٢	٠	٠	١	%٤	٤.٢٤	٠.٩٤٩٩
٢	شعور العملاء بالأمان	١١	%٤٤	١١	%٤٤	١	%٤	١	%٤	١	%٤	٤.٢	0.9797
٣	السلوك المهذب للعاملين	١٢	%٤٨	١٠	%٤٠	٢	%٨	١	%٤	٠	٠	٤.٣٢	٠.٧٩٤٩
٤	المساندة الكافية من قبل المصرف	١٦	%٦٤	٨	%٣٢	١	%٤	٠	٠	٠	٠	٤.٦	٠.٥٦٥٦
	المجموع											٤.٤٤	٠.٨٢٢٥

يتضح من الجدول اعلاه ان اعلى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٤) المساندة الكافية من قبل المصرف . وادنى متوسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٢) شعور العملاء بالأمان وهذا يدل على ان المصرف يمنح عملائه المساندة الكافية .

الاستنتاجات

١- ان استخدام اجهزة تكنلوجيا المعلومات يساعد في تجنب حالات البطء و التلكؤ في العمل .

٢- يسعى المصرف الى التركيز على جودة الخدمة المقدمة للزبائن

٣- يوجد ادراك من قبل الادارة والعاملين على فهم حاجات وخدمات الزبائن وتلبية طلباتهم بأحسن وجه.

٤- ان البرمجيات المستخدمة قد ساعدت في دعم عمليات أتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات .

٥- تأمين الاتصال المستمر مع العملاء لأجل تحويل ذلك للأقسام المختصة للقيام بتحسين الخدمة في المصرف .

٦- ان المصرف يوظف افراد مؤهلين في استخدام التكنلوجيا وقد ساعد توظيف هؤلاء الافراد في تقديم خدمات افضل .

التوصيات

١- على الادارة تحمل المسؤولية لتحدد بشكل صحيح ودقيق حاجات وخدمات متطلبات العملاء.

٢- الاهتمام اكثر بتكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي لغرض مواكبة القفزات النوعية السريعة في مجال الصيرفة

٣- القضاء على الاسباب و المشاكل التي تسبب سوء جودة الخدمة المرتبطة بفرد او ماكنة او مواد اولية معينة .

٤- تأمين الاتصال المستمر مع الزبائن لتحقق من رضاهم وديمومة ذلك الرضا .

٥- الاهتمام بتحديث البرمجيات المستخدمة لذى المصرف بشكل مستمر لمواكبة والاستعانة بالخبرات العالمية من المنظمات الاخرى .

٦- اهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات

٧- تشجيع المبادرات الهادفة ومكافأة المبدعين على جهودهم في تحسين وتقديم الخدمة للزبائن بأسرع وقت مناسب.

٨- الاهمام بالعاملين من خلال ايجاد بيئة عمل ملائمة وتتوفر فيها مستلزمات الامان والسلامة اللازمة لأداء المهام المطلوبة من العاملين .

٩- الاهتمام الجدي بالعملاء ومحاولة تلبية احتياجاتهم الفورية حيث يمكن من خلالهم تحسين الصورة الذهنية لدى العملاء الجدد .

المصادر

الكتب

القرآن الكريم

١ – البكري ثامر ، ادارة التسويق ، أثراء للنشر والتوزيع ،عمان – الطبعة الرابعة ،٢٠١١ .

٢ – الذيبة زياد عبد الحليم . الرمحي نضال محمود – الجعيدي عمر عبد ، نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق ، المسرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، ٢٠١١ .

٣ – الشوابكة عدنان عواد ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية ، اليازوري للنشر والتوزيع – ٢٠١١ .

٤ – الصيرفي محمد ، ادارة تكنولوجيا المعلومات ، الفكر للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ،٢٠٠٩

٥ – الطائي يوسف حجيم ، العجيلي محمد عاصي ، الحكيم ليث علي ، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية ،اليازوري للنشر والتوزيع ٢٠٠٩ .

٦ – العبادي هاشم فوزي ، العارضي جليل كاظم ، نظم ادارة المعلومات (منظور استراتيجي) ، الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى ،٢٠١٢ .

٧ – العزاوي فراس رحيم يونس ، الخفاجي عثمان ابراهيم احمد ، ادارة تكنولوجيا ونظم المعلومات في ظل الاقتصاد المصرفي ، المغرب للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ٢٠١٥م .

٨ – العجارمة تيسير ، التسويق المصرفي ، الحامد للنشر والتوزيع ،الطبعة الاولى ،٢٠٠٥م .

٩ – عقيلي عمر وصفي ، مدخل الى المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة ، وائل للنشر ، عمان ، الطبعة الثانية ،٢٠٠٩م .

١٠ – العلاق بشير ، ثقافة الخدمة ، اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩م .

١١ – اللامي عدنان قاسم داود ، البياتي اميرة شكر ولي ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال (الاستخدامات والتطبيق) ، الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ،٢٠١١م .

١٢ – النعسة وصفي عبد الرحمن ، التسويق المصرفي ، كنوز للنشر والتوزيع ،عمان، الطبعة الاولى ،٢٠١١ م .

١٣ – النعيمي محمد عبد العال ، صويص راتب جليل ، صويص غالب جليل ، ادارة الجودة المعاصرة ، اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ م .

١٤ – الوادي محمود حسين ، الوادي بلال محمود ، المعرفة والادارة الالكترونية ، صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى ،٢٠١١ م

الرسائل والاطاريح

١٥ – الداودي اياد فاضل ثابت نعمان ، اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المالي (دراسة ميدانية في عينة من المصارف الاهلية في العراق) ماجستير علوم في ادارة الاعمال ، ٢٠٠٥ م ، كلية الادارة والاقتصاد – القادسية .

المجلات

١٦ – بشرى محمد حسين ، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى اداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير) ، مجلة الادارة والاقتصاد جامعة المستنصرية ، العدد ٨٥ ، ٢٠١٠ م ، ٣٢٧ .

١٧ – عبد الرزاق قاسم ، احمد العلي ، اثر ثقافة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سوريا مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٢٨ ، العدد الاول ، ٢٠١٢ م ، الى قسم المصارف والتأمين كلية الاقتصاد جامعة دمشق .

بسم الله الرحمن الرحيم

م/ استبيان

السيد المجيب المحترم ..

تحية طيبة ..

يسرني ان اضع بين ايديكم هذه الاستمارة المعدة لأغراض البحث العلمي والخاصة ببحثي الموسوم (تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة المصرفية) دراسة تطبيقية في المصرف العقاري في الديوانية

راجياً منكم المشاركة في هذا الاستبيان والاجابة على العبارات الواردة فيه بما يعكس وجهة نظركم الشخصية لما لها من اهمية في نتائج هذا البحث ، وسوف تكون كافة المعلومات الواردة فيها موضع السرية التامة .

شاكرين تعاونكم معنا مع التقدير

المشرف	الطالبة
م .م ملاذ عبدالجبار عباس	مروة حسن نغماش

الجزء الأول / معلومات عامة

١. المنصب الوظيفي الحالي:	
٢. العمر:	
٣. النوع الاجتماعي (الجنس):	
٤. المؤهل الدراسي (الشهادة):	
٥. عدد سنوات الخدمة الوظيفية	

ثانياً:- متغيرات البحث

١- تكنولوجيا المعلومات

ت	الفقرات	المقياس				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
اولا :- الاجهزة والمعدات						
١	يستخدم المصرف اجهزة حواسيب لاغراض العمليات الادارية					
٢	يستخدم المصرف اجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة اخطاء العمل					
٣	تعمل اجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل					
٤	يستخدم المصرف اجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة ايرادات المنظمة وتطوير خدماتها					
٥	تقلل اجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل					
ثانيا :- البرمجيات						
١	يستخدم المصرف برمجيات متعددة لغرض تقديم خدمات جيدة					
٢	يستخدم المصرف برمجيات ذات تصميم عالمي في تقديم الخدمات					
٣	يستخدم المصرف الانظمة الخيرة في تقديم الخدمات					
٤	يستخدم المصرف برمجيات تمتاز بالبساطة لإتاحة استخدامها من قبل العاملين					
ثالثا :- نظم وشبكات الاتصال						
١	يستخدم المصرف شبكة الانترنيت للاستفادة من خبرة المنظمات الاخرى					
٢	يستخدم المصرف شبكة الانترنيت في عرض اجراءات وخطوات العمل للمكلفين					
٣	يستخدم المصرف شبكة الانترنيت للاتصال بين العاملين داخل المنظمة					
٤	يستخدم المصرف البريد الالكتروني لتواصل بين العاملين في المنظمة واجابة استفساراتهم					
رابعاً:- مهارات الموارد البشرية						
١	يقوم المصرف بتوظيف افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام التكنولوجيا					
٢	يوفر المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجال التكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم					
٣	توظيف افراد مؤهلين في مجال المعلومات زاد من تقديم خدمات افضل					
٤	توظيف افراد مؤهلين في مجال المعلومات زاد من ربحية المنظمة					

خامساً :- قواعد البيانات						
١	يتم تحديث قاعدة البيانات شكل مستمر					
٢	تضم قاعدة البيانات مجموعة من المعلومات المتنوعة والدقيقة					
٣	تستخدم قاعدة البيانات لتحسين عملية تقديم الخدمات					
٤	البيانات والمعلومات المخزونة متاحة لكافة العاملين الاقسام ذات العلاقة					

٢- جودة الخدمة المصرفية

ت	الفقرات	المقياس				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
اولا :- الاعتمادية						
١	الالتزام بالوقت واداء الخدمة					
٢	القيام بالخدمة من اول مرة					
٣	تعاطف المصرف مع العميل					
٤	احتفاظ المصرف بالسجلات الدقيقة					
ثانيا :- الاستجابة						
١	تلبية طلبات العميل فوراً					
٢	استعداد الموظفين لمساعدة العملاء					
٣	يحدد المصرف وقتا لا نجاز الخدمة					
٤	الاهتمام بطلبات عملاء المصرف					
ثالثا :- المطابقة والملموسية						
١	يتميز المصرف بموقع ملائم يسهل الوصول اليه بسرعة					
٢	يمتلك المصرف اجهزة وتجهيزات تقنية حديثة					
٣	يوفر المصرف صالات انتظار نظيفة ومكيفة					
٤	صميم وموقع ملائم لتقديم الخدمة المصرفية					
رابعاً:- الامان						
١	ثقة العملاء في موظفي المصرف					
٢	شعور العملاء بالأمان					
٣	السلوك المهذب للعاملين					
٤	المساندة الكافية من قبل المصرف					