

## دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية

دراسة استطلاعية لآراء العاملين في فروع مصرف الرافدين محافظة صلاح الدين

ا.م. عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي

المعهد التقني / الدور

Abdalwahabalalousi@gmail.com

وفاء محمد فخري

م. مدير / مصرف الرافدين

wafaaalalousi@gmail.com

### المستخلص

يسعى البحث الى دراسة الدور الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف التجارية الحكومية ، الامر الذي يستلزم معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات التي يتم استخدامها ومدى ادراك العاملين عليها لجودة لأهمية جودة الخدمات التي تقدم الى المتعاملين مع المصارف الحكومية . وتبرز اهمية البحث من الدور الايجابي الذي يمكن ان تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المقدمة ، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي في البحث , ووزعت استمارة الاستبانة على (60) من العاملين في فروع مصرف الرافدين محافظة صلاح الدين , أعيدت منها (51) استمارة صالحة للتحليل , وصيغت فرضيتان رئيسيتان للبحث تضمنت وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة الخدمات المقدمة , وخلصت الدراسة إلى إن هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة المصرفية .  
**الكلمات الدالة:** تكنولوجيا المعلومات , جودة الخدمة المصرفية .

### Abstract

The study seeks to study the role of **IT** in achieving the quality of banking services provided by commercial banks, which requires knowledge of the level of information technology that is used and the extent of employees' awareness of the quality of the importance of the quality of services provided to customers with government banks. The questionnaire was distributed to (60) employees of the branches of the Rafidain Bank for the province of Salah al-Din, from which 51 samples were returned to be valid for analysis. . The study concluded that there is a significant relationship between the information technology and the quality of banking services.

Key words:.. information technology, quality of banking services .

## المبحث الاول : منهجية البحث

### مشكلة البحث

استخدمت تكنولوجيا المعلومات في الكثير من مجالات الحياة مما تطلب الاهتمام بها في مجال عمل المنظمات ومنها المصارف الحكومية وخاصة بعد استخدامها من قبل المصارف الاهلية مما اعطى ميزة لخدماتها عن الخدمات المقدمة في المصارف الحكومية التي لازالت تعمل جاهدة من اجل توفير متطلبات استخدام هذه التكنولوجيا ما اثر على سرعة الانجاز لديهم وبالتالي على جودة الخدمات المصرفية بشكل عام . واتساقا مع ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة ؟
- 2- ما مدى ادراك العاملين لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية للمنظمة المبحوثة ؟
- 3- ما مدى ادراك العاملين لجودة الخدمة في المنظمة المبحوثة ؟
- 4- ما طبيعة العلاقة والاثر بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية في المنظمة المبحوثة ؟

### اهمية البحث :

يستمد البحث اهمية من اهمية مفهوم تكنولوجيا المعلومات باعتباره من اهم دعائم القوة للمنظمات اذ ان هذه الاهمية تفرضها طبيعة التحديات البيئية المعاصرة ، كما يسعى هذا البحث للتعامل مع جودة الخدمة المصرفية بأسلوب علمي بحت وربط متغيراتها في اطار نظري يخدم المنظمة المبحوثة من خلال لفت نظر الادارات العليا فيها الى اهمية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وربطها بجودة الخدمة المقدمة من قبلها .

### اهداف البحث :

يهدف البحث الى تحقيق الآتي:

- 1- التعريف بتكنولوجيا المعلومات ، ودورها في جودة الخدمة المصرفية بصورة عامة لفروع مصرف الرافدين في محافظة صلاح الدين بصورة خاصة .
- 2- تحديد مستوى جودة الخدمة المصرفية لفروع مصرف الرافدين في محافظة صلاح الدين .
- 3- اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية لفروع مصرف الرافدين في محافظة صلاح الدين .

### فرضية البحث:

ويستند البحث على فرضيتين رئيسيتين هما :

- 1- توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة الخدمة المصرفية في فروع مصرف الرافدين لمحافظة صلاح الدين . وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاجهزة والمعدات المستخدمة وجودة الخدمة المصرفية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الموارد البشري المؤهل وجودة الخدمة المصرفية .
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين البرمجيات المستخدمة وجودة الخدمة المصرفية
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الشبكات وتقنية الاتصالات وجودة الخدمة المصرفية.

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات وجودة الخدمة المصرفية .
- 2- توجد علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها في جودة الخدمة المصرفية في فروع مصرف الرافدين محافظة صلاح الدين . وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :
- توجد علاقة تأثير معنوية بين الاجهزة والمعدات المستخدمة وجودة الخدمة المصرفية.
- توجد علاقة تأثير معنوية بين الموارد البشرية وجودة الخدمة المصرفية.
- توجد علاقة تأثير معنوية بين البرمجيات المستخدمة وجودة الخدمة المصرفية.
- توجد علاقة تأثير معنوية بين الشبكات وتقنية الاتصالات وجودة الخدمة المصرفية.
- توجد علاقة تأثير معنوية بين قواعد البيانات وجودة الخدمة المصرفية.

### اسلوب جمع البيانات وتحليلها

اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات ، حيث تم اعدادها بالاعتماد على عدد من الابحاث السابقة ، وشملت الاستبانة في صيغتها النهائية التي يظهرها الملحق (1) جزئين خصص الاول لقياس ابعاد تكنولوجيا المعلومات وتضمن (18) فقرة ، بينما خصص الجزء الثاني منها لقياس جودة الخدمة المصرفية المقدمة وتضمن ( 12 ) فقرة . و تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لغرض توزيع الإجابة والذي تكون من (اتفق بشدة , اتفق , لا اتفق الى حد ما , لا اتفق , لا اتفق بشدة ) . تم توزيع الاستبانة على كافة المخولين والعاملين على الانظمة المعمول بها في فروع مصرف الرافدين العاملة في محافظة صلاح الدين للفترة من 1 / 7 / 2017 ولغاية 2017/8/30 وبعدد ( 60 ) استمارة أعيدت منها (51) استمارة صالحة للتحليل .ولغرض الحصول على المتوسطات الحسابية لإجابات مجتمع الدراسة تم حساب المدى (4=1-5) ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة ( 0.8 = 4/5 ) وهكذا اصبح طول الخلايا كما يلي :

من ( 1.8 - 1 )	يشير الى لا اتفق بشدة	/ تسهم بدرجة قليلة جدا
من ( 1.81 - 2.6 )	يشير الى لا اتفق	/ تسهم بدرجة قليلة
من ( 2.61 - 3.4 )	يشير الى اتفق الى حد ما	/ تسهم بدرجة متوسطة
من ( 3.41 - 4.2 )	يشير الى اتفق	/ تسهم بدرجة كبيرة
من ( 4.21 - 5.0 )	يشير الى اتفق بشدة	/ تسهم بدرجة كبيرة جدا

وبهدف التحقق من صدق محتويات الاستبانة وتوخي الدقة العلمية في تحليل البيانات فقد تم إخضاعها لمجموعة من الاختبارات ومنها قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي بلغت قيمته ( 0.89 ) وهي قيمة موجبة وعالية وهذا يدل على ثبات الاستبيان . كما تم قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة وتبين إن جميع معاملات الارتباط بين الفقرات وبين المحاور الكلية الخاصة بها كانت معاملات ارتباط معنوية .

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم الاعتماد على المقاييس والمؤشرات الإحصائية التالية :-  
- الوسط الحسابي لمعرفة مستوى الاستجابة 0

- الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت في قيم الإجابة لكل سؤال 0
- معامل الارتباط ( سبيرمان ) لتحديد نوع العلاقة وقوتها بين متغيرات الدراسة .
- الانحدار الخطي البسيط لقياس مدى التأثير للمتغير المستقل في المتغير المعتمد .

## المبحث الثاني : الاطار النظري

## اولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة وتقديم الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظرا لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة. وتعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقا لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا شاملا ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتها العلمية ومنطلقاتها الفكرية ويمكن اجمال اهم اراء الباحثين و التعاريف في الجدول (1)

جدول ( 1 ) تعاريف تكنولوجيا المعلومات

ت	اسم الكاتب , السنة : الصفحة	التعاريف
1	Mcnabb, 2006:283	أما مجموعة من المعدات والبرامج والخدمات والموارد المستخدمة لدعم مراحل العمل , والتي تساعد على استخراج واستخدام و تخزين المعلومات الرقمية وامكانية الرجوع اليها من قبل الموظفين .
2	Mogotlhwane ,2008:16	أما تقنيات الحاسوب والاتصالات السلكية واللاسلكية التي توفر وسيلة وآلية التعامل مع المعلومات لتمثيل المعدات في كل من الأجهزة المادية وغير المادية والبرنامج.
3	جبوري, 2009 : 141	اشار ( Turban , 1999 ) الى ان تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات والذي يمثل المكونات المادية , البرمجيات وقواعد البيانات , الشبكات والوسائط الاخرى
4	Rosouliau&Safari,2011:2	هي انظمة تقدم العديد من المميزات والقوائد التي تعمل على جذب الزبون وكسبه والمحافظة عليه من خلال تقديم خدمات مالية هي نفس الخدمات التي تقدمها المصارف التقليدية الا انها ذات جودة عالية وكلفة منخفضة
5	الحمداي, 2016: 58	مجموعة من الادوات والتقنيات التي تساعد على اكتساب وخلق ونشر وتطبيق المعلومات والمعرفة وتدعم الجهود الرامية الى جعل المعرفة المخزونة في العقل البشري او في الوثائق متاحة لجميع الافراد في المنظمة لاستعمالها في صناعة القرارات التي تضيف القيمة لعمليات المنظمة

ويرى الباحثان انه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة الاجهزة والمعدات والشبكات التي ترتبط معا و تساعد المستخدمين على تخزين وتبادل المعلومات بسرعة عالية وبكلفة قليلة مما يسهم في تقديم الخدمات الى الزبائن بجودة عالية .

## اهمية تكنولوجيا المعلومات :

اهتمت المنظمات في الدول المتقدمة منذ فترة ليست بالقريبة بتكنولوجيا المعلومات وهذا ما ادى الى التطور الكبير الذي حصل فيها في كل المجالات بينما مازالت المنظمات في الدول الاخرى لا تمتلك الكثير من الامكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيقها بشكل جيد , وبين ( الصاوي , 2007 : 47 ) الى وجود فجوة رقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية وهذه الفجوة ناتجة عن الاستبعاد المنظم

للمجتمعات النامية وبسبب الاهتمام بالمصالح الفردية على حساب المصالح العامة واتجاه الكثيرين الى احتكار التكنولوجيا وبرمجياتها والتحكم باستخدامها وطرق ووسائل توفيرها والرقابة عليها وقد اشار ( Lobez et al ,2009 ) الى ان اهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن في مايلي : (الحمداي , 2016 : 60 ) و( عطية , 2012 : 322 ) (الصاوي , 2007 : 96 )

- 1- انها توفر اتصالات سريعة ودقيقة داخل وخارج المنظمة مع الشركاء .
- 2- تسهل عملية خزن المعلومات بكميات كبيرة وبمساحة صغيرة ويسهل الرجوع اليها .
- 3- زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال الربط الشبكي .
- 4- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبيرة في المؤسسة .
- 5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف .
- 6- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنوعها .
- 7- توفر فرصة للمشاركة في المعلومات ونقلها وتقليل من ازدواجية وتكرارية انشاء المعلومات .
- 8- اقامة الندوات المرئية وزيادة فرص التعلم والبحث العلمي .

#### مكونات تكنولوجيا المعلومات :

هنالك مجموعة من المكونات المادية التي لا بد من توفرها داخل المنظمة لتمتكن المنظمة من ان تستخدم تكنولوجيا المعلومات في اعمالها وقد بين (الحمداي , 2016 : 67 ) و ( جبوري , 2009 : 143 ) هذه المكونات بالتالي :

- 1- الاجهزة والمعدات الالكترونية : اشار ( Oz ,2006 ) بانها تتألف من التجهيزات المادية المستعملة في أنشطة الادخال والمعالجة والاخراج في نظام المعلومات وهي تتألف من الحواسيب بأشكالها واحجامها المختلفة واجهزة التخزين والاتصالات التي تربط الحواسيب .
- 2- البرمجيات : اشار ( Laudon & Laudon,2014 ) وهي الارشادات او التعليمات المفصلة والمبرمجة مسبقا التي تراقب وتنسق المكونات الصلبة للحاسوب في نظام المعلومات وهي على نوعين :
  - أ- برامج النظام التي تدير وتسيطر على الحاسوب باستعمال تطبيقات معينة كالمعالج المركزي , ربط الاتصالات , وان مبرمجي النظام هم من يصممون هذه البرامج .
  - ب- برامج التطبيقات وهي برامج مكتوبة وخاصة لإنجاز مهام معينة من المستخدمين النهائيين , وان مبرمجي التطبيقات هم من يضعون تلك البرامج
- 3- شبكات الاتصال: اشار( Laudon & Laudon,2014 ) الى انها تتألف من الاجهزة الفعلية والبرمجيات التي تربط اجزاء مختلفة من الاجهزة وتحويل البيانات من موقع مادي الى آخر مثل الانترنت والانترانت والاكسترانت .
- 4- قواعد البيانات : اشار ( Lian 2003 ) بأنها مجموعة من البيانات التي تخدم العديد من التطبيقات بشكل أكثر كفاءة من خلال خزن البيانات وادارتها والاحتفاظ بالبيانات الى وقت الحاجة والتمكن من الوصول اليها بسهولة وهي بذلك تمثل الذاكرة التنظيمية.

5- الموارد البشرية : ان اهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدامها تفوق اهمية المستلزمات المادية وغير المادية اذ ان اغلب حالات الفشل او النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات بعزى الموارد البشرية المؤهلة .

### ثانيا : مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

عرفت الجودة من الباحثين بعدة تعاريف وتباينت حسب وجهة نظر الباحثين حيث عرفت في بعض الاحيان من وجه نظر المنتج واحيان اخرى من وجه نظر الزبون فعرفها المعهد الامريكي للمعايير على أنها مجموعة الخصائص والصفات التي يتمتع بها المنتج او الخدمة بحيث يكون مؤهلا لارضاء المستهلك من خلال تلبية حاجاته ورغباته ( العلي , 2000 : 496 ) .

بينما ترى (عشبية , 1999 ) بأنها جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات الزبائن وحاجاتهم وتحقق من خلالها الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية في المجتمع ( ابو زكية , 2012 , 12 ) ويراها (الدعاس , 2010 : 95 ) بأنها فلسفة ادارية مبنية على اساس رضا المستفيد من خلال التصميم المتقن للخدمات او المنتجات المقدمة وبشكل دائم . وبين ( Krajewski, & Ritzman,1996: 540 ) ان الجودة تشكل الاسبقيات التنافسية اضافة الى الكلفة المنخفضة والمرونة في الانجاز ووقت التسليم والابداع في تحقيق المنظمة للاستجابة لطلبات السوق هذا من جهة ومن جهة اخرى فان منظمات اليوم تهدف في عملها الى احترام حاجات ورغبات الزبون والعمل على ارضائه كما ان اشباع حاجاته وفق معايير الجودة يجب ان يتم وفق ما هو متوقع اي لايمكن للمنظمات ان تقدم خدمات ذات جودة عالية مع وجود امكانيات مادية وبشرية غير كفوءة او غير فاعلة .

بينما عرفت الخدمة من ( Kotler&Armstrong , 1996 ) بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري) ، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس .فعندما يتقدم الزبون إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال فإنه لا يحصل على شيء مادي ملموس، وإنما يحصل على الإشباع والرضى من خلال تحويل مبلغ من المال.( محمد وعبد القادر , 2005 : 2 ) .

و عرفها ( الحوري , 2008 : 151 ) فلسفة إدارية متطورة لا يحددها نَحج أو طريقه محددة في إنجاز العمل، وأنها نتاج تضافر الجهود الجماعية بين الإدارة والعاملين من اجل التحسين والتطوير للإيفاء باحتياجات وتوقعات الزبائن من الخدمات .

ان جودة الخدمة تعني القرار الذي يتخذه الزبون بعد عملية التقييم التي يقوم بها او هي المقارنة التي يجريها الزبون بين الخدمة الفعلية المقدمة وتوقعاته او هي الفجوة بين توقعات الزبون والخدمة الفعلية المقدمة ( Ali,2018: 139 ) . ان جودة الخدمة المصرفية تعني مجموعة الانشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف ويدركها المستفيدون وتشكل مصدر الاشباع لحاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي نفس الوقت تكون مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بينهما ( الملك وعلي , 2016 : 55 ) . ان الخدمة الالكترونية في العمل المصرفي تعني تقديم العديد من الخدمات المالية والتي تكون ذات جودة عالية وكلف منخفضة ( هداش , 2017 : 179 ) .

وبين ( طالب , 2003 ) بان الزبون عندما ياتي الى المصرف فانه لا يبحث عن المضامين التسويقية للخدمة المصرفية فقط ولكن يبحث عن قيم رمزية وبذلك تكون الخدمة المقدمة ذات جودة افضل من وجهة نظره مثل ( التعاطف مع الزبون, سرعة الانجاز,الالتزام بسرية المعلومات,اسلوب تقديم الخدمة ) والتي تعتبر كمجالات للجودة في تقديم الخدمة المصرفية ( آل مراد, 2012 : 23 ) .

### اهمية جودة الخدمة المصرفية :

اشار( Zeithaml et al , 1970 ) الى أن بداية الاهتمام بأهمية جودة الخدمات المصرفية في الاقتصاد العالمي جعل الباحثين يؤكدون على اهمية الابحاث والمبادرات التي تدعو الى تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة ( زلطوم وانقيطه , 2015 : 6) . و اشارت ( آل مراد , 2012 : 24 ) الى ان اهمية الجودة تكمن في التقييم والمقارنه بين مستوى الجودة المتوقعة للزبون ومستوى الجودة الفعلية المقدمة . ويمكن القول ان لجودة الخدمات القدرة على تقديم فوائد استراتيجية , منها تحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية والربحية كما انها تعتبر من بين القدرات التنافسية التي تؤدي الى تحسين الاداء للمصارف ( , et al . , 2012:185).

تركز المصارف على تطبيق جودة الخدمة المصرفية لما لها من فوائد, ويتمثل اهمها في : ( طرطار وحليمي , 2010 : 11 )

- 1- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية .
  - 2- تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الاخطاء في العمليات المصرفية .
  - 3- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية اضافية .
  - 4- تمكن جودة الخدمة المصرفية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه واقتناع عملاء جدد من الاصدقاء والزملاء .
  - 5- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنك, وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا العميل .
- قد يتطلب من المصرف الاهتمام بالزبائن والجوانب الاخرى بشكل خاص وليس فقط الاهتمام بجوهر الخدمة من عمليات سحب وايداع وذلك للوصول الى تقديم افضل الخدمات للاحتفاظ بالزبون وارضائه والاحتفاظ بالمكانة السوقية امام المنافسين , وهذا ما يوصلنا الى : ( الدعاس , 2010 : 96 )

- 1- تحسين معدل الربحية .
  - 2- انخفاض التكاليف .
  - 3- تحسين الاداء الحالي .
  - 4- تحسين العلاقات بين الموظفين .
  - 5- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لديهم .
- ولذلك لا بد من توفر قناعة تامة لدى الادارة العليا بأهمية الجودة وان تعمل على نشرها بين الموظفين لان الموظف الذي يعمل بجودة عالية يصل الى تحقيق اهدافه وزيادة كفاءة وفاعلية عمله .

### خصائص الخدمات المصرفية :

تتمثل خصائص الخدمات المصرفية بالاتي :

- 1- لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما أو تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها.
- 2- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.
- 3- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى .
- 4- جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للزبائن.

5- أن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والزبون. (محمد وعبد القادر, 2005: 3)

#### معايير جودة الخدمة المصرفية :

يسعى المصرف عند تقديم خدماته الى ارضاء الزبون المقدمة له الخدمة , وعند عدم ارضاءه فان ذلك دعوة لمغادرة المصرف الى مصارف اخرى تقدم خدمات افضل , وبين ( قاسم , 2015 : 117) بأنه لا بد من تطوير جودة الخدمة المصرفية تحت مسمى الجودة القيمة التي تعرف بأنها الجودة المبذولة لزيادة رضا الزبون والاهتمام الدائم بتحسين جودة الخدمة المصرفية وتقليل التكاليف لارضاء الزبون . وقد اشار ( بركه , 2001 : 53 ) بان هناك ثلاثة جوانب للخدمة المصرفية لا بد من الاهتمام بها وهي :

ت	الجوانب	المضمون
1-	جوهر الخدمة	المنفعة المتأتية من الخدمة
2-	الخدمة الحقيقية	جودة معالم المنتج او الطراز ,التعبئة , التغليف , الدرجة
3-	الخدمة المدعمة	عناصر ملموسة وغير ملموسة تندمج مع المنهج الملموس ( الخدمة والضمان )

اما (قاسم , 2015 : 117 ) فقد اشار الى ان هنالك اربعة جوانب للخدمة المصرفية علينا الاهتمام بها وهي :

ت	الجوانب	المضمون
1	الجودة المتوقعة	وتمثل الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها
2	الجودة القياسية	الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.
3	الجودة الفعلية	الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا , وترتبط بالأداء.
4	الجودة المروجة للزبائن	الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية .

و قد اشار (الحياوي , 2006 ) الى وجود عشرة ابعاد لجودة الخدمة المصرفية هي :

- 1- الاعتمادية : والتي تعني درجة الاتساق في أداء الخدمة و تقديمها بشكل صحيح من أول مرة .
- 2- الاستجابة : و التي تشير إلى سرعة استجابة المصرف للمطالب و احتياجات العملاء.
- 3- كفاءة و قدرة مقدمي الخدمة : هي امتلاك العاملين القدرة في تقديم خدمة متميزة للعملاء عند اللزوم .
- 4- إمكانية الوصول : و هي سهولة الوصول إلى المصرف .
- 5- المجاملة : و تشير إلى حسن معاملة العملاء و تقدير ظروفهم الخاصة .
- 6- الاتصال : والتي تعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين المصرف و العملاء بشكل سهل و بسيط.
- 7- المصدقية : وهي توافر درجة عالية من الثقة في المصارف مع مراعاة مصالح العملاء .
- 8- الأمان : أي إلمام العاملين بوظائفهم بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي عيب .
- 9- درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد : وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون ، و مواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة ، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون و سهولة التعرف عليه .



- 10- الأشياء الملموسة : غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة و الأفراد ووسائل الاتصال التابعة للمصرف . ( سلمان , 2013 : 6 ) .
- وقد قدمت الدراسات اللاحقة ملخص لهذه الأبعاد العشرة ولخصتها في خمسة فقط أطلق عليها نموذج جودة الخدمة وقد الاعتماد عليها في اعداد استمارة الاستبيان لهذا البحث وهي : ( Ali, 2018:139 )
- 1- الملموسة : وتمثل في مظهر المرافق المادية مثل المعدات والأفراد والمواد المكتوبة .
  - 2- الموثوقية : وتعني موثوقية ودقة الخدمات المقدمة للزبائن .
  - 3- الاستجابة : وتعني لدى الموظفين الرغبة في مساعدة العملاء، تقديم خدمة سريعة لهم .
  - 4- الثقة : أي لدى الموظفين المعرفة والخبرة لضمان ثقة الزبائن .
  - 5- التعاطف : الرأفة التي يبديها الموظفين تجاه الزبائن .

### المبحث الثالث : الجانب الميداني للدراسة

#### أولاً - وصف دور تكنولوجيا المعلومات وتشخيصها.

- من اجل الوقوف على طبيعة الاجابات التي ابداهها الافراد المبحوثين حول دور تكنولوجيا المعلومات ومن اجل عرض وتحليل البيانات الخاصة بتلك الاجابات , يشير الجدول ( 2 ) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتلك الاجابات وكما يأتي:-
- 1- الاجهزة والمعدات: بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.27) والانحراف المعياري ( 0.96 )
  - 2- الموارد البشرية : بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد ( 3.16 ) والانحراف المعياري ( 1.07 )
  - 3- البرمجيات : بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد ( 3.26 ) والانحراف المعياري ( 1.12 )
  - 4- الاتصالات : بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد ( 3.10 ) والانحراف المعياري ( 1.14 )
  - 5- قواعد البيانات : بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد ( 2.70 ) والانحراف المعياري ( 1.11 )
- وللإجابة على التساؤل الخاص عن مدى توافر تكنولوجيا المعلومات لدى فروع مصرف الرافدين في محافظة صلاح الدين تبين ان الوسط الحسابي (3.09) وهذا يشير الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات كان بشكل متوسط , وان اعلى استخدام لتكنولوجيا المعلومات كان من خلال الاجهزة والمعدات حيث بلغ الوسط الحسابي لها ( 3.27 ) وهو الاقرب الى الوسط الفرضي البالغ ( 3.4 ) في حين كان اقل استخدام لها من خلال البرمجيات التي بلغ وسطها الحسابي ( 2.7 ) , وهذا مؤشر واضح على ان فروع المصرف لم تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل يسهم في تطوير اعمالها وبالتالي تقديمها لخدمات مصرفية ذات جودة ملائمة .

## جدول ( 2 ) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتكنولوجيا المعلومات

السؤال	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يستخدم المصرف اجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة	3.33	0.95
2	يتم تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا المستحدثة والتعامل معها	3.39	0.96
3	يعمل المصرف على تحديث وتطوير الاجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار	3.43	0.92
4	الاجهزة الموجودة في المصرف توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	2.94	1.02
	الاجهزة والمعدات	3.27	0.96
5	يستطيع العاملون الوصول الى المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب	3.11	1.01
6	يتملك العاملون في المصرف مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته	3.01	0.98
7	يشعر العاملون بالمرضاة الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال (الانترنت)	3.37	1.24
	الموارد البشرية	3.16	1.07
8	لدى المصرف مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكفيها وفقا لما يحتاجه	2.64	1.18
9	تمتاز ادارة المصرف بمقدرتها على تنفيذ برامجها وخططها من خلال ما تملكه من ادارة تكنولوجيا المعلومات المحوسبة	3.23	1.14
10	ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال	3.90	1.04
	البرمجيات	3.26	1.12
11	يستخدم المصرف شبكات الاتصال لربط كافة الاقسام المهمة لديه	2.80	1.23
12	تبادل المعلومات والبيانات يتم بين فروع المصرف من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	3.15	1.13
13	يحرص المصرف على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ على سريتها	3.35	1.07
	الاتصالات	3.10	1.14
14	يتم التواصل مع الزبائن من خلال شبكة الانترنت وتقديم الخدمات المصرفية له	2.31	1.10
15	يوفر المصرف للزبائن انواع مختلفة من البطاقات الالكترونية	2.50	1.22
16	يستخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات ليتلقى الزبون الخدمة اينما وجد	2.29	1.11
17	جميع الفروع مبربطة بشبكة اتصالات ليتمكن الزبون من اجراء العمليات المصرفية من اي فرع	2.64	1.14
18	استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات يزيد من اقبال الزبائن على التعامل مع البنك	3.78	0.98
	قواعد البيانات	2.70	1.11
	تكنولوجيا المعلومات	3.09	1.08

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS)

## ثانيا - وصف جودة الخدمات المصرفية وتشخيصها

من اجل الوقوف على طبيعة الاجابات التي ابداهها الافراد المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية المقدمة ومن اجل عرض وتحليل البيانات الخاصة بتلك الاجابات , يشير الجدول ( 3 ) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتلك الاجابات.

جدول( 3 ) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات المصرفية

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	الاسئلة	السؤال
1.16	2.88	يقوم المصرف بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه	1
1.12	2.92	يقدم الموقع الالكتروني للمصرف خدمات مصرفية تتلائم واحتياجات الزبائن	2
1.11	3.09	معلومات الموقع الالكتروني يتم تحديثها باستمرار	3
1.10	2.76	يعمل المصرف على حل مشاكل المعاملات الالكترونية بسرعة	4
1.18	2.64	يعطي المصرف ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني	5
1.17	2.76	لا يسيء المصرف استخدام المعلومات الشخصية للزبائن	6
1.32	3.13	يكافئ العاملون الذين يقدمون خدمات ذات جودة عالية	7
1.14	3.74	يسهم التحسين المستمر في الانظمة المستخدمة الى زيادة وسرعة تسليم الخدمات للزبائن	8
1.09	3.74	يسهم التحسين المستمر في تكنولوجيا المعلومات زيادة مرونة الاستجابة لحاجات الزبائن	9
1.05	3.82	وجود التدريب الكافي للعاملين على الانظمة العاملة عليها يزيد من جودة ادائهم	10
1.19	3.07	تقدم الادارة حوافر مادية ومعنوية لأصحاب الافكار التي تزيد من جودة العمل	11
1.25	3.01	تطلب الادارة من الزبائن افكارا لزيادة جودة الخدمات المقدمة لهم	12
1.15	3.13	جودة الخدمات المصرفية	

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS)

وللإجابة على التساؤل الخاص بمدى ادراك العاملين لجودة الخدمة في المنظمة المبحوثة يشير الجدول ( 3 ) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتلك الاجابات حيث بلغ الوسط الحسابى لجودة الخدمات المصرفية ( 3.13 ) وهي نسبة اقل من الوسط الحسابى الفرضي ( 3.40 ) وهذا يعني ان جودة الخدمة المقدمة من الفروع المبحوثة لم يصل الى المستوى المطلوب لحد الان مما يتطلب من ادارة المصرف التدخل بشكل مباشر من اجل رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة سيما وان التنافسية كبيرة بين فروع المصرف وفروع المصارف الاخرى في المحافظة .

### ثالثا : اختبار فرضيات الدراسة

سيتم التحقق من فرضيات الدراسة في كشفها للواقع القائم على مستوى الميدان المبحوث على نحو عام، وذلك استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل الوصفي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية التي تم إيضاحها آنفاً، وبالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، للتأكد من علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة وابعادها في الميدان المبحوث، وعلى النحو الآتي:

1 : تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد الدراسة ومتغيراتها .

2 : تحليل علاقات التأثير بين ابعاد الدراسة ومتغيراتها .

### 1: تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد الدراسة ومتغيراتها

سنتناول في هذه الفقرة تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد الدراسة ومتغيراتها في الميدان المبحوث اي اختبار الفرضية الأولى حيث يظهر الجدول ( 4 ) اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وجوده الخدمة المصرفية على المستوى الكلي ، كما يظهر الجدول ( 4 ) نتائج قياس علاقة الارتباط للتحقق من صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى ، وعلى النحو الآتي :

أ- يظهر الجدول ( 4 ) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وجوده الخدمة المصرفية على المستوى الكلي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.814) عند مستوى معنوية (0.01) ، وهي قيمة جيدة جدا ، و تؤثر قوة العلاقة بين المتغيرين لتؤكد ما أبرزته الدراسة في جانبها النظري ، ويدل هذا على أنه كلما زادت المنظمة المبحوثة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملها زادت جودة الخدمة المصرفية ، وعليه فقد تحققت صحت الفرضية الرئيسية الأولى .

جدول ( 4 ) علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وجوده الخدمة المصرفية على المستوى الكلي

تكنولوجيا المعلومات	المتغير التفسيري المتغير المستجيب
0.814*	جودة الخدمة المصرفية

N=51 d.f. =(50) \*P ≤ 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS)

ب- يظهر الجدول ( 5 ) نتائج قياس علاقة الارتباط للتحقق من صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بدلالة أبعاده ( اجهزة ومعدات , موارد بشرية , برمجيات , اتصالات , قواعد البيانات ) وجوده الخدمة المصرفية ، إذ تشير النتائج إلى وجود علاقة معنوية موجبة جاءت على التوالي ( اجهزة ومعدات , موارد بشرية , برمجيات , اتصالات , تطبيقات ) إذ بلغت قيمها ( 0.613 ) و ( 0.757 ) و ( 0.662 ) و ( 0.717 ) و ( 0.695 ) عند مستوى معنوية ( 0.01 ) وهي قيم جيدة ومعنوية، وتشير إلى تحقق صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى ، ويدل هذا على أنه كلما زاد اهتمام المنظمة المبحوثة باستخدام احدث الاجهزة والمعدات التكنولوجية كلما حصلت على جودة افضل لخدماتها المقدمة وكلما زادت من اهتمامها بالموارد البشرية وتدريبها وتحفيزها على استخدام احدث انواع التكنولوجيا فأنها ستحصل على جودة لخدماتها المصرفية ورضا افضل للعاملين من حيث سرعة ودقة الانجاز ، وكلما زاد الاهتمام بالبرمجيات لحصلت على جودة افضل لخدماتها المقدمة للزبائن وعليها كذلك الاهتمام بالاتصالات وقواعد البيانات لتستطيع العمل بالمستوى الذي تقدمه المنظمات المماثلة او ان تكون خدمات المنظمة افضل منها .

جدول ( 5 ) علاقة الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية على المستوى الفرعي

تكنولوجيا المعلومات					المتغير التفسيري
التطبيقات	اتصالات	برمجيات	موارد بشرية	اجهزة ومعدات	
0.695**	0.717**	0.662**	0.757**	0.613**	المتغير المستجيب
					جودة الخدمة المصرفية

N=51 d.f. =(50) \*P ≤ 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS)

نخلص مما سبق إن جميع نتائج الاختبار الخاصة بعلاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية كانت موجبة ومعنوية ، وبذلك نتوصل إلى قبول الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية لها .

## 2 : تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

سنتناول في هذه الفقرة تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة (ابعاد تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية)

جدول ( 6 ) تحليل العلاقة التأثيرية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية				المتغير المستجيب
R <sup>2</sup>	F	T	B	
0.66	96.30	9.813	0.611	المتغيرات المفسرة
				ابعاد تكنولوجيا المعلومات
0.37	29.48	5.42	1.98	اجهزة ومعدات
0.57	65.49	8.09	2.98	موارد بشرية
0.43	38.14	6.17	2.48	برمجيات
0.51	51.86	7.20	2.36	اتصالات
0.48	45.82	6.76	1.55	قواعد البيانات

N=51 d.f. =(50) \*P ≤ 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS)

واستنادا إلى مضمون الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على (وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية) ، وهي فرضية رئيسية وفرضيات فرعية تتضمن تأثير ابعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة ب( اجهزة ومعدات ، موارد بشرية ، برمجيات ، اتصالات ، قواعد البيانات ) في جودة الخدمة المصرفية، يأتي مضمون هذا المحور لاختبار علاقة التأثير، إذ اختبرت العلاقة من خلال معادلات الانحدار الخطي البسيط، والتي شكلت ابعاد تكنولوجيا المعلومات المتغير المفسر، في حين مثلت جودة الخدمة المصرفية المتغير المستجيب، ووضحت النتائج التقديرية لها في الجدول ( 6 )

ومن خلال معطيات الجدول ( 6 ) تم التوصل إلى الآتي:

أ- على المستوى الكلي: يتضح من تقدير معادلة انحدار جودة الخدمة المصرفية على تكنولوجيا المعلومات ، أن هناك تأثيرا معنويا لتكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية ، واستدل على ذلك من خلال قيمة معامل الانحدار (  $\beta = 0.611$  ) ، والذي يعني إن زاد الأول بمقدار وحدة واحدة فسوف يزداد الأخير بمقدار ( 61% ) ، وهو تأثير معنوي وفقا لقيمة (  $t = 9.81$  ) التي تعتبر قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (0.01)، فضلا عن قيمة (  $F = 96.30$  ) ، وقد فسرت تكنولوجيا المعلومات جزءا مهما من تباين جودة

الخدمة المصرفية بمقدار معامل التحديد ( $R^2 = 0.66$ )، وهذا يعني أن تكنولوجيا تفسر ما قيمته 66% من التغير في جودة الخدمة المصرفية أما الجزء المتبقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو إنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلا، وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسية الثانية.

**ب- المستوى الفرعي:**

- تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل بالأجهزة والمعدات في جودة الخدمة المصرفية، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار ( $\beta = 1.98$ ) والذي يدل على أن زيادة نمط الاجهزة والمعدات بمقدار وحدة واحدة، فأن جودة الخدمة المصرفية سوف يزداد بمقدار (198 %) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة ( $t = 5.42$ ) التي تعتبر قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (0.01)، فضلا عن قيمة ( $F = 29.48$ )، وقد فسرت الاجهزة والمعدات جزءا من تباين جودة الخدمة المصرفية بمقدار معامل التحديد ( $R^2 = 0.37$ )، أي أن (37%) من الاختلاف المفسر لجودة الخدمة المصرفية يعود إلى الاجهزة والمعدات ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو إنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلا، وهذا يعني تحقق الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

- تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل بالموارد البشرية في جودة الخدمة المصرفية، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار ( $\beta = 2.98$ ) والذي يدل على أن زيادة الاهتمام بالموارد البشرية بمقدار وحدة واحدة فأن جودة الخدمة المصرفية سوف يزداد بمقدار (298%) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة ( $t = 8.9$ ) التي تعتبر قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (0.01)، فضلا عن قيمة ( $F = 65.49$ )، وقد فسرت الموارد البشرية جزءا من تباين جودة الخدمة المصرفية بمقدار معامل التحديد ( $R^2 = 0.57$ )، أي أن (57%) من الاختلاف المفسر لجودة الخدمة المصرفية يعود إلى الموارد البشرية ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلا، وهذا يعني تحقق الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية. ويرى الباحثين ضرورة الاهتمام الكبير بالموارد البشرية لأنها تمثل حجر الاساس في استخدام التكنولوجيا ولأن المصرف مهما حاول ان يستخدم احدث انواع التكنولوجيا فانه لا يمكن ان يكون ذلك بدون موارد بشرية تستخدم هذه المعدات وينبغي ان تكون الموارد البشرية مدربه بشكل جيد

- تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل بالبرمجيات في جودة الخدمة المصرفية، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار ( $\beta = 2.42$ ) والذي يدل على أن زيادة استخدام البرمجيات بمقدار وحدة واحدة فأن جودة الخدمة المصرفية سوف يزداد بمقدار (242%) وهو تأثير كبير جدا ومعنوي وفقا لقيمة ( $t = 6.17$ ) التي تعتبر قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (0.01)، فضلا عن قيمة ( $F = 38.14$ )، وقد فسرت البرمجيات جزءا من تباين جودة الخدمة المصرفية بمقدار معامل التحديد ( $R^2 = 0.43$ )، أي أن (43%) من الاختلاف المفسر لجودة الخدمة المصرفية يعود إلى البرمجيات ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلا، وهذا يعني تحقق الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

- تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل بالاتصالات في جودة الخدمة المصرفية، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار ( $\beta = 2.36$ ) والذي يدل على أن زيادة استخدام الاتصال بمقدار وحدة واحدة فأن جودة الخدمة المصرفية سوف يزداد بمقدار (236%) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة ( $t = 7.20$ ) التي تعتبر قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (0.01)،

فضلا عن قيمة ( $F=51.86$ ) ، وقد فسر البرمجيات جزءا من تباين جودة الخدمة المصرفية بمقدار معامل التحديد ( $R^2=0.51$ ) ، أي أن (51%) من الاختلاف المفسر لجودة الخدمة المصرفية يعود إلى الاتصال ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها ، أو أنها غير داخلية في النموذج الانحدار أصلا ، وهذا يعني تحقق الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية

• تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري قواعد البيانات في جودة الخدمة المصرفية ، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار ( $\beta=1.55$ ) والذي يدل على أن زيادة استخدام قواعد البيانات بمقدار وحدة واحدة فأن جودة الخدمة المصرفية سوف يزداد بمقدار (155%) وهو تأثير كبير جدا ومعنوي وفقا لقيمة ( $t= 6.76$ ) التي تعتبر قيمة معنوية، عند مستوى معنوية (0.01) ، فضلا عن قيمة ( $F=45.82$ ) ، وقد فسرت قواعد البيانات جزءا من تباين جودة الخدمة المصرفية بمقدار معامل التحديد ( $R^2=0.48$ ) ، أي أن (48%) من الاختلاف المفسر لجودة الخدمة المصرفية يعود إلى قواعد البيانات ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها ، أو أنها غير داخلية في النموذج الانحدار أصلا ، وهذا يعني تحقق الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية

وبناءً على ما تقدم ومن نتائج علاقات التأثير بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية ، نتوصل إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المنبثقة عنها، وهذا يعني أن لأبعاد تكنولوجيا المعلومات بمستواها العام وعلى مستوى المؤشرات الفرعية تأثيرا معنويا في جودة الخدمة المصرفية ، كما أن الملاحظ من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) كانت جيدة في نماذج الانحدار المتعلقة بالمستوى الكلي ومستوى المؤشرات الفرعية، مع معنوية معاملات المتغيرات المستقلة جميعا حسب اختبار  $t$  وكذلك حسب اختبار  $F$ .

## المبحث الرابع : الاستنتاجات والمقترحات

### أولاً : الاستنتاجات :

- وهي النتائج المستندة إلى الأطر الفكرية والفلسفية، والعملية لمتغيرات البحث نستنتج الآتي :
- 1- ان استخدام إدارة المصرف لتكنولوجيا المعلومات في عملها يجعلها تستطيع ان تقدم خدماتها للعاملين فيها و للزبائن بشكل جيد، وكذلك عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تُخص العمل تكون أكثر كفاءة وفاعلية .
  - 2- استخدام تكنولوجيا المعلومات لازال ضعيفا في أكثر المصارف العراقية مما يقلل من حالة الابداع والتميز .
  - 3- ان استخدام تكنولوجيا المعلومات تمكن المصرف من زيادة قدرته على اقتناص الفرص وتجنب التحديات في بيئة العمل , والاستجابة والتكيف مع التطورات المختلفة بشكل سريع .
  - 4- ان الوصول لجودة الخدمة المصرفية يؤدي الى زيادة قدرة المصرف على المنافسة وبالتالي الاحتفاظ بالمكانة السوقية .
  - 5- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الأولي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات أن بعد الاجهزة والمعدات حاز المرتبة الأولى من جانب أهميته النسبية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصرف المبحوث ، يليه من حيث الأهمية بعد البرمجيات ودورها في تدعيم متطلبات تكنولوجيا المعلومات ثم بعد الموارد البشرية ويليها الاتصالات وقواعد البيانات . وبرغم تحقيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات استجابات موجبة في مجال أهميتها النسبية إلا إن تلك النتائج لم تركز للمستويات المتوقعة خاصة وإنما لم تتجاوز متوسط أداة القياس المعتمد في البحث .
  - 6- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لجودة الخدمة المصرفية انه بالرغم من تحقيق أبعاد جودة الخدمة المصرفية استجابة موجبة في مجال أهميتها النسبية إلا إن تلك الاستجابة لم تصل للمستويات المتوقعة خاصة وإنما لم تتجاوز متوسط أداة القياس المعتمد في البحث.
  - 7- أظهرت استنتاجات التحليل الإحصائي لبيانات أداة القياس، تحقيق متغيرات تكنولوجيا المعلومات علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية مع جودة الخدمة المصرفية ، لتشير هذه النتائج إلى إنه كلما أهتم المصرف باستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وعمل بها بكل انشطته ساعد ذلك في الوصول الى جودة الخدمة المصرفية . وأكدت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات أداة القياس ان نتائج قياس علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات بدلالة أبعادها (الاجهزة والمعدات ,الموارد البشرية ,البرمجيات ,الاتصال , قواعد البيانات ) و جودة الخدمة المصرفية ، إلى وجود علاقة معنوية موجبة جاءت على التوالي (الموارد البشرية , الاتصال , قواعد البيانات , البرمجيات , الاجهزة والمعدات ) ، واحتلت الموارد البشرية الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بدلالة قوة الارتباط ومعنويته يليها الاتصال ومن ثم قواعد البيانات والبرمجيات واخيراً الاجهزة والمعدات , ويدل هذا على إنه كلما زاد اهتمام المصرف بالموارد البشرية كلما زادت قدرته بالوصول بالعمل الى جودة مصرفية اعلى , وكلما زاد الاهتمام بالاتصال زادت قدرة المصرف على الاستفادة من المعلومات وتحويلها الى الجهات المستفيدة منها عن طريق الانترنت او اي وسيلة اتصال اخرى وكذلك بالنسبة للتطبيقات والبرمجيات والاجهزة .
  - 8- يتضح من تقدير معادلة انحدار جودة الخدمة المصرفية في أبعاد تكنولوجيا المعلومات , أن هناك تأثيراً معنوياً لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها في جودة الخدمة المصرفية , ويستدل على ذلك من خلال قيمة معامل الانحدار، وقد فسرت أبعاد تكنولوجيا المعلومات جزءاً مهماً من تأثيرها في جودة الخدمة المصرفية و بمقدار معامل التحديد .



## ثانيا : المقترحات :

استكمالا للمتطلبات المنهجية واعتمادا على ما توصلنا إليه من نتائج ولغرض الإفادة منها مستقبلا نقدم المقترحات التي نراها ضرورية لهذا البحث :

- 1- تكثيف الجهد المعرفي والبحثي في موضوعة متغيرات البحث (تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة ) بعد إن باتت محور اهتمام الأديبات المعاصرة بوصفها المصدر الأهم لتحقيق الاستدامة والتنافسية في بيئة الأعمال التي تتسم بالتغير السريع والمنافسة الشديدة .
- 2- تنمية الوعي بضرورة الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات للقادة في المصرف والدور الجوهرى والريادي الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الكفؤة بالاستخدام الافضل لتكنولوجيا المعلومات والوصول الى الجودة المتوقعة من قبل الزبون للوصول في المجالات الادارية والفنية لإرضائه وبالتالي المحافظة عليه .
- 3- ضرورة إشراك الموارد البشرية المصرفية بدورات مكثفة بأحدث انواع تكنولوجيا المعلومات التي تساعد على تطوير العمل داخل المصرف وبالتالي تقديم افضل الخدمات الى الزبائن .
- 4- اهتمام الادارة العليا للمصرف بأهمية الجودة الشاملة كفلسفة في تقديم الخدمات المصرفية
- 5- اعتماد ادارة المصرف على التميز في جودة الخدمة المصرفية , وذلك لضمان جذب أكبر عدد من المتعاملين .
- 6- اعتماد مبدء المنافسة من خلال تقليل الكلف الخاصة بالعمليات المصرفية .

قائمة المصادرالمصادر العربية :

- ابو زقية , خديجة منصور , 2012 , ضمان جودة التعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , المؤتمر السنوي الربع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم , 2-3 ايلول , القاهرة , مصر .
- بركة, احمد محمود احمد , 2001 , تسويق الخدمات المصرفية, مدخل نظري وتطبيقي , دار البركة للنشر والتوزيع, عمان, الاردن .
- جبوري , ندى اسماعيل , 2009 , أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني والعشرون .
- الحوري , فالخ عبد القادر , 2008 , تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة , مجلة البصائر - المجلد 12 - العدد 1 .
- الحمداي , حاتم علي , 2016 , القيمة المضافة للمعرفة في ظل تداؤبية العلاقة بين المورد المعرفي وتكنولوجيا المعلومات , اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة بغداد .
- الدعاس , عبد الله احمد عبد الله , 2010 , إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية , دراسات, العلوم الإدارية, المجلد 37 , العدد 1 .
- زلطوم , محمد مصباح وانقبطه , فتحي احمد , 2015 , قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة, مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال, العدد الأول.
- سلمان , نعيمة , 2013 , دور جودة الخدمة المصرفية في كسب رضا الزبون , دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك البركة الجزائري , وكالتي الأغواط , جامعة قاصدي مرباح - ورقلة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم اقتصادية, الجزائر
- الصاوي , ياسر , 2007 , ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات , دار السحاب للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , القاهرة .
- طرطار , احمد , و حليمي , سارة , 2010 , جودة الخدمات المصرفية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للبنك , الملتقى الدولي لإدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات , جامعة منتوري , قسنطينة , الجزائر .
- عطية , العربي , 2012 , اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) - مجلة الباحث العدد 10 .
- العلي , عبد الستار محمد , ادارة الانتاج والعمليات , مدخل كمي , دار وائل للطباعة و النشر , الاردن .
- قاسم , سامر , 2015 , أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية , مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية , سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد 37 العدد 2.
- قاسم , عبد الرزاق , و العلي , احمد , 2012 , اثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سوريا , مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد 28 العدد الاول .
- محمد , زيدان وعبد القادر , بريس , 2005 , جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية .
- ال مراد , نبال يونس محمد , 2012 , دور تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية , دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في بعض فروع مصرفي الرشيد والرافدين في الموصل , مجلة بحوث مستقبلية العدد (37) .

مراد , مرابط , 2015 , اثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية , دراسة حالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية , وكالة ميلة , جامعة محمد خضير , بسكرة , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلو التسيير , قسم العلوم الاقتصادية , الجزائر .  
الملك , هاجر محمد و علي , الطاهر محمد احمد , 2016 , جودة الخدمة المصرف واثرها على رضا العميل , دراسة ميدانية على بنك الصادرات , مجلة العلوم الاقتصادية , كلية الدراسات التجارية , السودان .  
هداش , جمال , 2017 , العمل المصرفي الالكتروني ودوره في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف , دراسة تطبيقية في عدد من المصارف الحكومية والاهلية , مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية , المجلد 7 العدد 1

#### المصادر الاجنبية :

- Ali, Qaisar,2018 , Service Quality from Customer Perception, International Journal of Business and Management; Vol. 13, No. 2
- Krajewski,L.J.&Ritzman,L.P.(1996) Operation Management, Reading mass, Addison Wesley
- Mcnabb ,Divad , 2006 , knowledge management in the public sector ,M,E, sharpe united state of America .
- Mogothwane , Tiroyamadimo Mmapadi, 2008,Burriers to successful application information techology in Botswana,Doctoral thesis, university of salford .
- Rosoulia, mohsen&Safari,monire, 2011,The reasons to lack of electronics banking achievement in Iran ,international journal of managing information technology (ISMITE) vol3,NO3.
- Sawant, . Poonam & Tandale, . P.G. & Kulkarni, . R.V. , 2012 , A Review On Information Communication Technology And Service Quality In The Banking Industry , International Journal of Management, IT and Engineering , Volume 2, Issue 5.

ملحق رقم (1)  
م/استمارة الاستبانة

تحية طيبة وبعد ....

نضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بالدراسة الموسومة بـ ( دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمات المصرفية ) دراسة لأراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين في محافظة صلاح الدين وتضمنت استمارة الاستبانة المتغيرات المستقلة والمعتمدة في هذا البحث , وفي الوقت الذي نثمن جهودكم وتعاونكم معنا في الإجابة على الفقرات التي تضمنتها الاستبانة ومن واقع خبرتكم في العمل المصرفي نتطلع منكم توخي الدقة في إجاباتكم والتي تعبر عن الواقع لما له من الأثر الكبير في إغناء وإتمام أغراض البحث , والتي ستسهم في تطوير واقع العمل لديكم . ولكي تكتمل الصورة يرجى ملاحظة النقاط المهمة الآتية :-

- 1- أن الإجابات ستستخدم لأغراض علمية بحثية فلا حاجة لذكر الاسم على الاستمارة.
- 2- يرجى أن تكون الإجابة على أساس الواقع الموجود وليس على أساس ما ترونه مناسباً وصحيحاً .
- 3- يرجى الإجابة بوضع علامة ( ✓ ) أمام اختيار واحد لكل سؤال ترونه يعكس الواقع أو هو أقرب لذلك ، علماً بأنه ليس هناك إجابة صائبة وإجابة خاطئة. و يرجى الاجابة على كافة اسئلة الاستبانة وفي حالة ترك أي سؤال ستهمل الاستمارة .

وتقبلوا فائق التقدير والاحترام...

الباحث  
ا.م . عبد الوهاب عبد الفتاح

الباحثة  
وفاء محمد فخري ضرار

اولا: تكنولوجيا المعلومات : تعني جميع الوسائل والاجهزة التي يستخدمها الافراد في المصرف من اجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها والرجوع اليها عند الحاجة

1- الاجهزة والمعدات :

ت	الفقرات	اتفق بشده	اتفق	اتفق لحدما	لا اتفق بشدة	لا اتفق
1	يستخدم المصرف اجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة					
2	يتم تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا المستحدثة والتعامل معها					
3	يعمل المصرف على تحديث وتطوير الاجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار					
4	الاجهزة الموجودة في المصرف توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					

2- الموارد البشرية :

ت	الفقرات	اتفق بشده	اتفق	اتفق لحدما	لا اتفق بشدة	لا اتفق
5	يستطيع العاملون الوصول الى المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب					

					6	يمتلك العاملون في المصرف مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته
					7	يشعر العاملون بالمزايا الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال (الانترنت)

### 3- البرمجيات

ت	الفقرات	اتفق بشده	اتفق	اتفق لخدمة	لا اتفق	لا اتفق بشدة
8	لدى المصرف مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقا لما يحتاجه					
9	تمتاز ادارة المصرف بمقدرتها على تنفيذ برامجها وخططها من خلال ماتملكه من ادارة تكنولوجيا المعلومات المحوسبة					
10	ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من الوقت المطلوب لانجاز الاعمال					

### 4- الاتصالات

ت	الفقرات	اتفق بشده	اتفق	اتفق لخدمة	لا اتفق	لا اتفق بشدة
11	يستخدم المصرف شبكات الاتصال لربط كافة الاقسام المهمة لديه					
12	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة بين فروع المصرف من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها					
13	يحرص المصرف على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها					

### 5- قواعد البيانات

ت	الفقرات	اتفق بشده	اتفق	اتفق لخدمة	لا اتفق	لا اتفق بشدة
14	يتم التواصل مع الزبائن من خلال شبكة الانترنت وتقديم الخدمات المصرفية لهم					
15	يوفر المصرف للزبائن انواع مختلفة من البطاقات الالكترونية					
16	يستخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات ليتلقى الزبون الخدمة اينما وجد ( في المنزل , مكان العمل )					
17	جميع الفروع مبروطة بشبكة اتصالات ليتمكن الزبون من اجراء العمليات المصرفية من اي فرع					
18	استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية يزيد من اقبال الزبائن على التعامل مع البنك					

ثانيا : جودة الخدمات المصرفية : انما فلسفة ادارية مبنية على اساس رضا المستفيد من خلال التصميم المتقن للخدمات او المنتجات المقدمة وبشكل

دائم

ت	الفقرات	اتفق بشده	اتفق ق	اتفق ق ح	اتفق بشدة	لا
1	يقوم المصرف باصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه					
2	يقدم الموقع الالكتروني للمصرف خدمات مصرفية تتلائم واحتياجات الزبائن					
3	معلومات الموقع الالكتروني يتم تحديثها باستمرار					
4	يعمل المصرف على حل مشاكل المعاملات الالكترونية بسرعة					
5	يعطي المصرف ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني					
6	من السهل الوصول الى ما يحتاجه الزبون على الموقع الالكتروني للمصرف					
7	يدرك العاملین اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة جودة العمل					
8	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد او الموقع الالكتروني للمصرف					
9	لا يسيء المصرف استخدام المعلومات الشخصية للزبائن					
10	يكافئ العاملون الذين يقدمون خدمات ذات جودة عالية					
11	يسهم التحسين المستمر في الانظمة المستخدمة الى زيادة ودقة وسرعة تسليم الخدمات للزبائن					
11	يسهم التحسين المستمر في تكنولوجيا المعلومات زيادة مرونة الاستجابة لحاجات الزبائن					
13	وجود التدريب الكافي للعاملين على الانظمة العاملين عليها يزيد من جودة ادائهم					
14	تقدم الادارة حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الافكار التي تزيد من جودة العمل					
15	تطلب الادارة من الزبائن افكاراً لزيادة جودة الخدمات المقدمة لهم					