



أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات بالمصارف التجارية دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الجمهورية

د. عز الدين عبد الله سويد

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد/ جامعة الزاوية

Ezzidinswed@yahoo.co.uk

د. مفتاح أحمد أبو غفة

كلية العلوم الادارية والمالية/ جامعة الزيتونة

Muftah1973@hotmail.com

المستخلص

إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الجمهورية. ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثان بإعداد استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية شملت (100) مفردة من مجتمع الدراسة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المناسب لتحقيق أهدافها، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال العناصر التالية : الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، كفاءة الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، مصرف الجمهورية.

1-1- مقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها، إذ أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب السريع وأصبح تقدم الأمم ورقبها يحسب على ما تملكه من مخزون علمي وتكنولوجيا متطورة ومنها تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافها المرجوة. وكذلك شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة تسارعاً هائلاً في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى إحداث تحول جذري في العمل لاسيما بعد بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمة المصرفية ويعد القطاع المصرفي من القطاعات الحيوية ، التي ينبغي الاهتمام بها، وإجراء المزيد من الدراسات والبحوث، للارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها، كونه يخدم شريحة واسعة من المجتمع التي ينبغي إعطاؤها اهتماماً واسعاً.

ومن أجل معرفة المزيد عن أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة مباحث، حيث يتناول المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة ، ويتناول المبحث الثاني الإطار النظري للدراسة ، أما المبحث الثالث فيتناول الجانب العملي والنتائج والتوصيات ومصادر الدراسة.

1-2- الدراسات السابقة:

وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية:

1-2-1-الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية:

1.(دراسة حسين 2010):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، مهارات الموارد البشرية، البرمجيات، الإجراءات، شبكات الاتصال، قاعدة بيانات) بمستوى أداء الخدمة الفندقية. وتوصلت هذه الدراسة إلى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق محل الدراسة.

2.(دراسة أبو خريص، شكشك 2015):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى أثر تطبيق أسلوب التسويق المصرفي الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف العاملة في مدينة زليتن من وجهة نظر الزبائن. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير للتسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية بهذه المصارف وذلك تبعاً للمتغيرات المحددة بهذه الدراسة وهي(البحث والتطوير، توفر قاعدة معلومات، وجود استراتيجية، الأمان).

3. (دراسة يدو 2007):

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة، وتبين مختلف الأدوات الاقتصادية والقانونية التي من خلالها يتم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير النظام المصرفي. وتوصلت هذه الدراسة إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات والتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية غير فعالة.

4. (دراسة قاسم 2015):

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في فروع المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية.



وتوصلت هذه الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، الانترنت، الاتصالات، كفاءة الموارد البشرية) وجودة الخدمات المصرفية.

*يتضح من استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتي تم الاستفادة منها في تغطية بعض الجوانب النظرية والعملية لهذه الدراسة، ما يلي:

1. جاءت نظراً للتطورات السريعة التي تحدث في هذا العصر في مجال وسائل تكنولوجيا المعلومات وما يعانيه المستفيدين في الحصول على الخدمات التي تقدمها المصارف في ليبيا.

2. تختلف هذه الدراسة من حيث الزمن حيث أجريت في سنة (2018)، بينما أجريت الدراسات السابقة خلال فترات سابقة.

3. تتعدد العناصر والأبعاد التي يمكن إدراجها تحت موضوع تكنولوجيا المعلومات إلا أن هذه الدراسة ركزت على (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، وكفاءة الموارد البشرية) على اعتبارها الأكثر اتفاقاً.

4. قلة الدراسات العربية على حد علم الباحثان التي تناولت دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في المصارف، والتي هي عماد الاقتصاد في أي دولة وأي تقدم اقتصادي مرهون بالدرجة الأولى بنقد الإدارة في المصارف.

5. أن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة تُعد هذه الدراسة أولي الدراسات في البيئة المحلية على حد علم الباحثان ، والتي تتناول أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

6. تتميز هذه الدراسة أيضاً بالتركيز على دراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في أحد من أكبر المصارف في ليبيا التي تتعامل مع شريحة كبيرة من المستفيدين وانعكاس ذلك على جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

1-3: تعريف مصطلحات الدراسة:

1-3-1- تكنولوجيا المعلومات:

هي الأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال البعدية وقواعد البيانات وغيرها من أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها. (الحميري، بريس، ص353)

1-3-2- الخدمات المصرفية:

هي عبارة تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلي طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس. (بريش، ص253)

1-3-3- جودة الخدمات المصرفية:

هي إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمة ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن. (أبو خريص، شكشك، 2015، ص159)

1-3-4- مصرف الجمهورية:

يعد مصرف الجمهورية ثاني أكبر مصرف في ليبيا بعد المصرف الليبي الخارجي ، بعد دمج مصرف الأمة سنة 2007 برأسمال 8 مليارات دينار ليبي وبعدهم موظفين بلغ ما يزيد عن 5800 موظف وموظفة، ويقدم خدماته من خلال 146 فرعاً موزعة في جميع أنحاء ليبيا.



1-4: مشكلة الدراسة:

يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات الحيوية والداعمة للاقتصاد الوطني لأي بلد ، إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء أفراداً ومنظمات، وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات، وذلك لما ينطوي عليه من انجازات وابتكارات علمية كان لها أثراً فاعلاً في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما ساهم إلي حد كبير في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة، وتسهل التعاملات المصرفية بين العملاء والإدارة المصرفية. وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل التالي: *ما أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الجمهورية ؟

1-5: أهمية الدراسة:

1. تتنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات، حيث أنه من المواضيع التي حظيت ولازالت باهتمام الباحثين والمهتمين بهذا المجال، كونه يعكس علي تحسين الخدمات بصفة عامة والخدمات المصرفية بصفة خاصة.

2. سيكون هذا البحث إضافة جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية.

3. يأمل الباحثان التوصل إلي نتائج وتوصيات من شأنها تطوير الخدمات المصرفية من خلال الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية.

1-6: أهداف الدراسة

1. التعرف على أبعاد تكنولوجيا المعلومات في المصرف محل الدراسة.

2. التعرف على مستوى جودة الخدمات في المصرف محل الدراسة.

3. تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة والمعدات،

البرمجيات،الاتصالات،كفاءة الموارد البشرية) على جودة الخدمات في المصرف محل الدراسة.

4. التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات بالمتغيرات الشخصية وهي(الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة).

5. التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي تساعد المصرف على تحسين وتطوير خدماته.

1-7: فرضيات الدراسة: تقوم الدراسة على فرضية رئيسية هي:

(لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات من خلال : (الأجهزة والمعدات، البرمجيات،

الاتصالات والشبكات، كفاءة الموارد البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للاتصالات والشبكات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

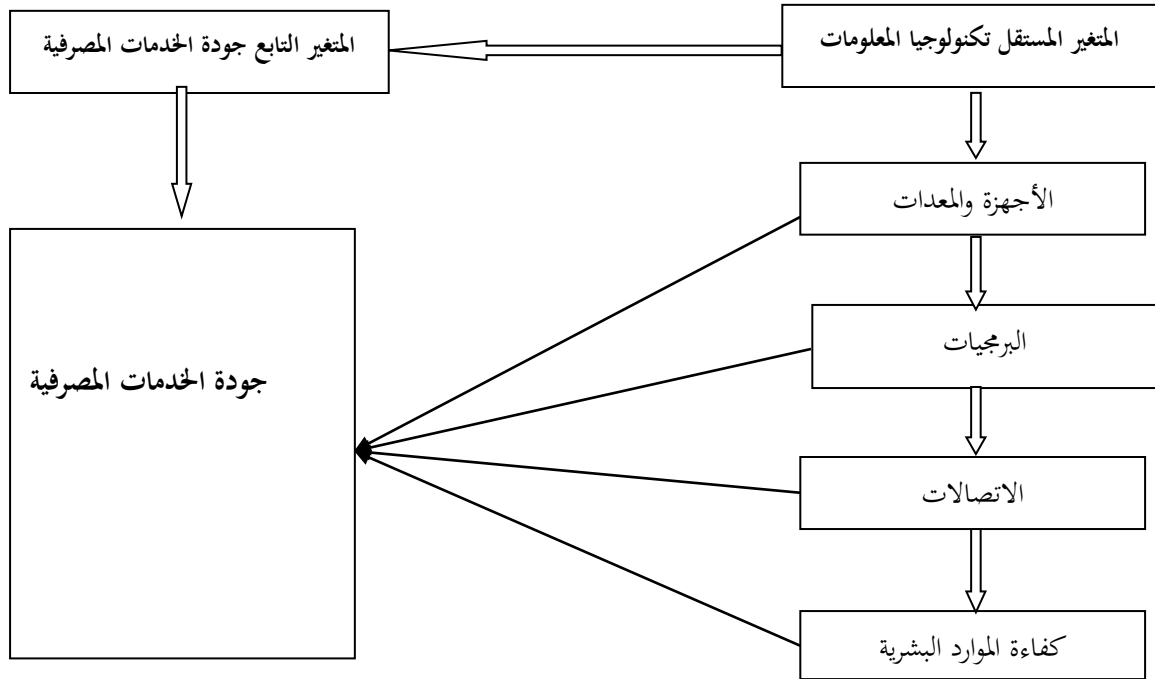
4. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

1-8 نموذج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على تحديد أبعاد تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) وتحسين جودة خدمات المصرفية (المتغير التابع) ، والشكل التالي يوضح ذلك:



شكل رقم (1) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان.

2- المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

2-1- تكنولوجيا المعلومات:

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة العملاء في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً وبدقة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب وإدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، ذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة وهذه تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الانتاجية وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في و البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة. (عطية، 2012، ص 321-322)

2-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الحديثة والمهمة ، ولكنها لم تحظَ كغيرها من المصطلحات بتعريف موحد ، وخاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد ، بل تعددت هذه التعريفات وتنوعت وفقاً لرؤية كل مهتم ، لذا سنعرض مجموعة من التعريفات حتى يتسنى لنا فهم واستيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

أ. التكنولوجيا:

يُرجع (قديليجى والسامرائى، 2002، ص35) أصل كلمة التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية (Technology)، وقد اشتقت من جزئين هما : الأول هو (Tochno) وتعنى فن أو مهارة أو صناعة أو حرفة، أما الجزء



الثاني هو (Logy) فهي مأخوذة من (loges) والتي تعنى علماً أو دراسة، كما يترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية بمعنى التقنية أو تقنيات بينما يراها البعض الآخر تقانة أو تقانات.

ويشير (جسام، 2016، ص5) إلى أن التكنولوجيا هي "الأدوات، الإجراءات، الوسائل، التقنيات، الآلات، المكونات المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (مواد، معلومات، وأفكار) إلى مخرجات (سلع وخدمات). في حين عرف (كريم، 2009، ص3) التكنولوجيا بأنها الإجراءات والأساليب الضرورية لأداء العمل وتوفير قيمة البضائع والخدمات المستخدمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

إما (البكري ، 2001، ص21) فقد عرفها بأنها التطبيق المنظم والمعرفة المكتسبة في المهام العلمية لحياة الإنسان وهى تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف جوانب حياته العلمية .

ووصفها (المشهداني ، 2002 ، ص47) بأنها الوسائل المادية والأساليب والعمليات الفنية والمهارات لتحويل المدخلات مثل (المواد ، المعارف ، رأس المال ، الطاقة) إلى مخرجات متماثلة (بالسلع والخدمات). ذكر (البعلبكي ، 2006 ، ص954) أن التكنولوجيا هي العلم التطبيقي ، طريقة فنية لتحقيق غرض علمي ، أو هي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم .

ب. المعلومات:

يرى (الدليمي ، 2006، ص20) أن كلمة المعلومات (Information) هي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني ويعني تعليم المعرفة ، ويجب التمييز بين البيانات والمعلومات ، حيث أشار (السالمي ، 2000 ، ص433) إلى ذلك فالبيانات هي عبارة عن حقائق ليست لها معنى ، أما المعلومات فهي حقائق لها معنى مفيد.

ويوضح (كريم، 2009، ص3) بأن المعلومات هي بيانات يتم تنظيمها ومعالجتها حتى تكون ذات معنى تفيد في عملية اتخاذ قرار معين.

ويشير (الحسنية ، 1998 ، ص38) إن المعلومات تمثل الحقائق والآراء والمعرفة الملموسة في صور مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية.

عرف (الشرمان ، 2004 ، ص14) المعلومات بأنها بيانات يتم معالجتها حتى تصبح ذات معنى ، والبيانات عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري وتعد المادة الخام التي يمكن أن تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضياً أو إن تكون غير كمية (وصفية) مثل العادات والتقاليد.... الخ ، وتتطلب إجراء معالجات معينة من أجل تحويلها إلى نتائج (معلومات) يمكن الاستفادة منها بشكل أفضل.

ج. تكنولوجيا المعلومات:

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي علم وفن التعامل مع ما هو موجود الآن والتطور الذي قد يحدث في المستقبل، وهذا ما أكدته الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات حيث بينت أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات والقطاعات ، كما أصبحت جزءاً لا يتجزأ من أدوات الإدارة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية ، إذ أنّ التحدي الحقيقي الذي يواجه المعنيين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الكبيرة ومواجهة التقدم التكنولوجي لضمان نجاح المنظمات واستمرارها في ظل بيئة تنافسية تنسم بالتعقيد السريع. ومن هذا المنطلق فقد تباينت آراء المختصين عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات.



فيرى (الطويل ورشيد ، 2005 ، ص16) أنّ تكنولوجيا المعلومات هي أداة فاعلة لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات ، وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والبعد البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة ومعالجتها وتخزين المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة.

عرفت (حسين، 2010، ص10) تكنولوجيا المعلومات على أنها الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرمجيات وشبكات الاتصال.

في حين يرى (مصطفى، 1999، ص106) أن تكنولوجيا المعلومات هي مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية

ويشير (بومائلة وبو باكور ، 2004، ص205) لتكنولوجيا المعلومات بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل المعلومات في شكل إلكتروني ، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

كما أشار (بدر، 2000، ص34) إلى أن المجلس الاستشاري للبحوث التطبيقية في بريطانيا عرف مصطلح تكنولوجيا المعلومات بأنه يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية إضافة إلى أساليب الإدارة المستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها للحاسبات الآلية وتفاعلها مع الناس والآلات كذلك الأمور المرتبطة بالنواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

أما البنك الدولي يعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأنشطة ترتبط بالوسائل الإلكترونية تساعد وتسهل عملية تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها وهذه التكنولوجيا تحسن عملية الاتصال وتبادل المعلومات وتراكم المعرفة (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا ، 2003 ، ص48).

وعرفت (جسام، 2016، ص5) تكنولوجيا المعلومات بأنها موارد المنظمة المستخدمة في إدارة العمليات الضرورية والقيام بمهامها الأساسية وتتضمن أجهزة الحاسوب وأنظمة الاتصال وتشغيل البرمجيات وغيرها وهي تمكن المديرين من استخدام المعلومات بشكل جيد.

وبناءً على ما سبق يتبنى الباحثان التعريف التالي أن تكنولوجيا المعلومات هي تشكيلة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات تستخدمها المنظمات بواسطة الموارد البشرية عن طريق شبكات اتصال لتحقيق ميزة تنافسية من خلال استخدام المعلومات لزيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

2-1-2. أهمية تكنولوجيا المعلومات:

إن أهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن في التطبيقات التي تستخدم هذا العلم، وتعكس هـ على الواقع العملي، وعليه فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات وفقاً لرأى (الشيشاني، 2004، ص19) وتتمثل في ما يلي :

أ. تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز .

ب. تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل.

ج. تبسيط أسلوب الحياة، وتخليص الإنسان من التعقيدات.

د. تنمية المهارات الفردية للإنسان من خلال مساعدته على إنجاز المهمات.

هـ. توسيع أفق التفكير، ومنح الإنسان خيارات جديدة أثناء ممارسة الأنشطة المختلفة.

و. تسهيل عملية التواصل مع الآخر، من خلال تطور وسائل الاتصالات التي أصبح الإنسان بواسطتها قادراً على التفاعل مع الآخرين بشكل أفضل.





ز. تعتبر القاعدة الأساس التي تبني على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات.

ح. تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها.

2-1-3. استخدامات تكنولوجيا المعلومات:

استخدمت تكنولوجيا المعلومات في مختلف مجالات ميادين الأعمال وأحدثت تطبيقات الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات ثورة في طبيعة منظمات الأعمال وترتيب أعمالها إذ أصبح بإمكان المعنيين في منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم وتصنيع المنتجات وتقديم الخدمات وفقا لرغبات العملاء (Alter,1999,p3)

كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساهم في تحقيق أمور كثيرة منها تخفيض تكلفة الإنتاج واستخدام طرق حديثة في العمل وتقديم منتجات وخدمات أفضل للعملاء كما إن تكنولوجيا المعلومات تساهم في الإدارة الاستراتيجية من خلال:

أ. تقدم تكنولوجيا المعلومات للمنظمات علي اختلاف أنواعها وطبيعة أعمالها تطبيقات جاهزة يمكن الاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية .

ب. تدعم تكنولوجيا المعلومات التغيرات الاستراتيجية مثل إعادة هندسة الاعمال والسماح بتبني اللامركزية من خلال تأمين خطوط الاتصال السريع وتحقيق الانسيابية وتقليلاً لأزمة اللازمة لتصميم المنتجات .

ج. تأمين المعلومات الاستباقية في مجال الاعمال والأسواق والمنافسين والتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

2-1-4. خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدد من الخصائص وهي:

أ. سهولة الوصول لأيّة معلومة أو أي خبر من مختلف أنحاء العالم.

ب. توفير المعلومات اللازمة في كافة المجالات "الاقتصاد، والسياسة، والتعليم، وغيرها".

ج. تسهيل التعرف على كلما هو جديد في وقت قصير، إذ يُمكن التعرف على مختلف الثقافات في مختلف أنحاء العالم من خلال استخدام الحاسوب والإنترنت فقط.

د. تكلفتها منخفضة.

هـ. سريعة وذات فعالية، حيث يُمكن استخدامها في صنع القرارات الهامة بخدمة المجتمع.

و. تسهيل الحصول على الوظيفة من خلال تقديم الطلبات عبر الإنترنت بدلاً من التوجه بشكل شخصي للمؤسسة.

ز. تنظيم عمل المنظمات داخل الدولة الواحدة أو مع منظمات أخرى خارج الدولة بشكل سريع وآمن.

ح. تقديم المعلومات اللازمة عن منتج معين وهذا مهم للمنظمات حديثة المنشأ والتي ترغب بالترويج لمنتجاتها.

ط. تطوير العلوم والأبحاث والدراسات في مختلف المجالات من خلال جمع المعلومات عن آخر الدراسات التي تتم في مناطق مختلفة من العالم.

2-1-5. عناصر تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من عدة عناصر، منها ما يلي :

أ. **الأجهزة والمعدات** : وهي المعدات المادية المستخدمة في الحواسيب والأجهزة الملحقة بها ، وتتكون من وحدات الإدخال والإخراج.



لذا فهي توجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، حيث أصبح وجود الحاسوب اليوم ضرورة لا بد من تغييرها أبداً، فمن الصعب أن نجد نشاطاً أو عملاً معيناً لا يمكن للحاسوب فيه، ونتيجة لتنوع الأعمال واختلافها وتطورها فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المختلفة (الزعيبي والشرعية، 2000، ص 11)

ب. البرمجيات : وهي عبارة عن جميع الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها لمعالجتها ويمكن تصنيفها إلى :

***برمجيات النظم :** مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب مثل Windows.

***برمجيات التطبيقات :** وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات، وبرنامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب (CAD)، وبرنامج التصنيع بواسطة الحاسوب (AM).

ج. الاتصالات والشبكات : وهي وسائل تساعد في نقل البيانات والمعلومات داخل المنظمة وخارجها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية النقل والتلقي ، ويجب أن تقرر المنظمات نوع الشبكات المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقنية المعلومات باستمرار (GunaSekaran A.& Ngait,2004,p289).

د. كفاءة الموارد البشرية : وهي عبارة عن المهارات والمعارف التي يمتلكها الفرد من أجل إدارة وتشغيل الأجهزة والمعدات والبرمجيات على أفضل وجه لإنجاز مهام المنظمة . ويعد المورد البشري من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني لمعرفة أذهان العاملين في المنظمة (أبوغيم، 2007 ، ص111).

وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات (الدليمي، 2006، ص 43) ، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة وإدارة وتشغيل العناصر الأخرى وهو من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات (البغدادى، 2006 ، ص82).

2-2: جودة الخدمات المصرفية:

2-2-1. مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

يعتمد تطور الصناعة المصرفية في ظل الظروف الحالية في الوقوف على حاجات ورغبات العملاء والعمل على إشباعها بالشكل الذي يحقق رضاهم، وبما إن الخدمة المصرفية تعد محورياً أساسياً في عملية المنافسة حيث يتنافس هذا النوع من المنظمات المصرفية على أساس جودة الخدمة المقدمة للعميل، وأن قياس كفاءة أدائها في السوق يتحدد بحسب مستوى هذه الجودة.

كما أن مفهوم جودة الخدمات لا يختلف عن بقية المفاهيم الأخرى، إذ تعددت وتباينت آراء ووجهات نظر الباحثين حول هذا المفهوم، وقد حددت خمسة وجهات نظر حوله تستند كل واحدة منهم على أحد العناصر الآتية:

-التفوق (التميز) . - الإنتاج . - المستخدم النهائي . - التصنيع - القيمة .

وبناءً على ذلك فهناك العديد من التعاريف لجودة الخدمات:

فيعرفانها (Kotler, Dubois,2000,P454) بأنها كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل، حيث يكون هذا التبادل غير ملموس، ولا يتم فيه تحويل الملكية ،كما يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادياً ومستقلة عنه.





ويعرفها (الضمور، 2005، ص18) أيضا على أنها تعامل مع شيء غير ملموس، والذي شراؤه ليس بالضرورة أن ينتج عنه ملكية ، بمعنى نقل مادي للشيء أو حيازته ، لكن إنتاجه أو أثناء ذلك نحصل على منافعاً وفوائد.

كما أكد (إمام، 2003، ص12) أن جودة الخدمة المقدمة للعملاء هي عملية تحت لمركز الصدارة لدى منظمات الخدمات التي تسعى للنجاح والاستمرار باعتبارها وسيلة لزيادة الحصة السوقية ومعدلات الربحية والعائد عمى الاستثمار والتمايز في السوق ورضاء العملاء، ولكي يتحقق المستوى المتميز في أداء الخدمة فإن المنظمة تحتاج إلى إعطاء اهتمام أكبر للموظفين، وللعلماء معا .

وأشارت الجمعية الأمريكية عرفت الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد.

عرف (رعد، 2007، ص37) جودة الخدمة المصرفية على إنها ما يقوله العميل وليس ما يقوله ويناد يبه المصرف، وتحقق جودة الخدمة المصرفية انطلاقاً من استراتيجية مقادة بالعميل وفقا لما يتوقعه.

ويشير (إدريس، 1996، ص319) إلى أن المفهوم التسويق الحديث في صناعة الخدمات هو تحقيق مستويات عالية من الرضا للعملاء الداخليين وهو الطريق الصحيح لتحقيق التفاعل المطلوب مع العملاء الخارجيين وتحقيق خدمة متميزة والاستحواذ على رضائه مع أداء العاملين.

في حين يعرف (أبوزيد، 1994، ص 16) جودة الخدمة المصرفية بأنها نشاط أو منفعة تؤدي أو توزع من قبل المصرف لفرد أو مجموعة من الأفراد أول جهة أخرى يترتب عليه أو عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة المؤدية أو الموزع لها. وتحدد جودة الخدمة المصرفية في ضوء المقارنات التي جريه العميل بين ما يتوقع أن يحصل عليها لعميل من المصرف وما يحصل عليه العميل فعليا من نفس المصرف.

كما أشار (الزيني، 1997، ص17) إلى ان (Howcroft) عرف جودة الخدمة المصرفية بأنها تتضمن التنبؤ واشباع احتياجات وتوقعات العملاء بصفة مستمرة.

وبناء على ما سبق يتبنى الباحثان التعريف التالي لجودة الخدمات المصرفية :هي مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعنى تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها، فهو مفهوم يكمن في المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة المقدمة لهم.

2-2-2. مستويات الجودة ومداخل دراستها:

إن جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة المصرف على الإيفاء بتوقعات العميل أو التفوق عليها ، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة المصرفية من خلال نتائج قياس الأداء الذى يقدمه المصرف باستخدام التكنولوجيا، ووضعت خمس مستويات لجودة المصرفية التي تقدم إلى العملاء وهي :

أ. الجودة المتوقعة من قبل العملاء وتتمثل في الجودة التي يرى العملاء ضرورة وجودها.

ب. الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف وترها مناسبة وتختلف باختلاف رسالة وتوجهات المصرف وقدراته وموارده.

ج. الجودة القياسية المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة .

د. الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة والتي تمثل الواقع الفعلي للخدمة.

هـ. الجودة المروجة للعملاء والتي تزيد من اكتساب العملاء وذلك من خلال الحملات الترويجية.

2-2-3. مقاييس جودة الخدمة المصرفية:

أشارت الدراسات الى وجود إلى طريقتين لقياس جودة الخدمات المصرفية:

أ. مقياس SERVQUAL أو ما يسمى بمقياس الفجوات الذي طوره (parasuraman, et al) الذي يعتمد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة المقدمة ، ودرجة إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، وفجوة الخدمة طبقاً لهذا المقياس هي الفرق بين إدراك العملاء لمستوى الاداء الفعلي للخدمة وبين توقعاتهم حول جودة الخدمة المقدمة.

ب. مقياس SERVPERF الذي طوره (Corin, et al) ، ولا يعتمد هذا المقياس على الفجوة بين الفعلي والمتوقع، لكنه يعتمد على قياس الاداء الفعلي للخدمة المقدمة للعملاء، فالقياس في هذه الحالة يركز على اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، على الرغم من استخدام المقياسين في دراسات عديدة، الا أنه لايزال هناك جدل كبير بين الباحثين (المحاربة، 2005، ص520)

2-2-4. أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

هناك العديد من الآراء حول أبعاد جودة الخدمات المصرفية إلا إنها كلها تصب في مجال واحد ، وقد رأى الباحثان تحديد أهمها في الآتي (عبود، 2014، ص ص103-126):

أ. **الملموسية:** وتتمثل في الجوانب المادية ملموسة للخدمة التي يستطيع العملاء إدراكها، كمباني المصرف، والتكنولوجيا المستخدمة في المصرف، والتسهيلات الداخلية للمباني ، التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، مظهر الموظف، وغيرها.

ب. **الاعتمادية:** وتتعلق بإدراك العملاء بقدرة المصرف على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل فيه، ومدى إرضائها لطموحه، وكذلك ترتبط بقدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته.

ج. **الاستجابة:** وهي مرتبطة بقدرة المصرف على التعامل الفعال مع متطلبات العملاء، والرد على شكاوى العملاء ومحاولة حلها بالسرعة الممكنة، ومحاولة إقناع العملاء بأنهم محط احترام وتقدير من جميع العاملين في المصرف، وروح المبادرة والمبادأة في تقديم الخدمة.

د. **الثقة والأمان:** ويعبر عن درجة الاطمئنان التي يتمتع بها العملاء تجاه الخدمات المقدمة لهم وخلوها من الخطر والخطأ بحيث تشمل الاطمئنان المادي والنفسي.

2.2.5. علاقة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية:

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال المصرفية ويعتمد الأثر الاقتصادي للتكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة استيعابه بواسطة المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت المصارف من أكثر المؤسسات استخداماً للتكنولوجيا المعلومات واستفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات المصرفية وفي زيادة كفاءة العمل المصرفي.

ولقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات المصرفية وتعرضت معظم المصارف المحلية والدولية لغزو تقني حديث غير من مفاهيمها التقليدية ومن أبرز ملامح هذه الآثار: (مرابط، 2015، 44:45)

أ. بالنسبة لمديري المصارف تعد التكنولوجيا سلاحاً ذو حدين، فمن ناحية فهي مؤثرة وفعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ والأداء في المصارف ومن ناحية أخرى فهي تفرض قيوداً ومحددات على تلك المصارف، إضافة على أنها تمنح للمصارف القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح





والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المصارف.

ب. تعد التكنولوجيا عنصراً أساسياً في استراتيجية المصارف بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين المصارف باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

ج. تؤثر التكنولوجيا في نمو وتطور تشكيلة الخدمات المتنوعة والمتميزة وتصبح للمصرف القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء، كما تساعد المصارف في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات والخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة منشأها تنوع قاعدة إيرادات المصرف من الرسوم والعمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة من الفرق بين سعري الفائدة المدينة والدائنة.

د. تسمح التكنولوجيا للمصرف بتنوعاً سواقياً أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة. هـ. تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالمصارف حيث أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية، وتوفير روح الإبداع والتطوير للأحسن.

و. تؤثر التكنولوجيا على التسويق المصرفي ذا كإن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة، وسهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق المصرفي وأصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق المصرفي واستخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الأنترنت لضمان انتشار الدعاية.

ز. إن الابتكار التكنولوجي قد يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل المصارف.

3. المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة

3-1. أسلوب الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المناسب لتحقيق أهداف هذه الدراسة وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات ، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

أ. المصادر الثانوية: اعتمد الباحثان في تكوين الإطار النظري على الكتب و المجلات والدوريات العلمية والأبحاث العلمية المتخصصة المنشورة وغير المنشورة التي تناولت موضوع الدراسة أو بعض جوانبه.

ب. المصادر الأولية: قام الباحثان بإعداد جانب ميداني لمعالجة الجوانب التحليلية واستقصاء الآراء حول موضوع الدراسة ، ويعتمدان على قائمة استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض ، وموجهة لعينة من العاملين (محل الدراسة) ، وذلك لاختبار صحة الفروض الخاصة بالدراسة.

3-2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة بمصرف الجمهورية بمدينة طرابلس، وقد قام الباحثان باختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (100) مفردة لتمثيل مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1) يوضح الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة

مصرف الجمهورية الإدارة العامة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات الصالحة للتحليل	النسبة
	100	28	72	72%

المصدر: من إعداد الباحثان.





3-3. أداة الدراسة :

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية من مفردات العينة ، وقد صممت الاستبانة بالاعتماد على أدبيات الدراسة وفقاً للعناصر التالية:

أ. البيانات الشخصية لأفراد العينة وعددها (4) متغيرات.

ب. أسئلة خاصة بموضوع الدراسة وعددها (41) واشتملت على العناصر التالية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، كفاءة الموارد البشرية، وجودة الخدمات المصرفية).

3-4. تحليل البيانات:

أ. البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

من خلال التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة ، والمتمثلة في العوامل الديموغرافية التالية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة) فقد توزعت على النحو التالي والموضحة بالجدول رقم (2):

جدول رقم (2) يوضح خصائص عينة الدراسة

المتغير	مستوى التغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	52	72%
	إناث	20	28%
	المجموع	72	100%
العمر	أقل من 36 سنة	28	39%
	من 36 إلى 45 سنة	20	28%
	من 46 إلى 55 سنة	18	25%
	أكبر من 55 سنة	6	8%
	المجموع	72	100%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	8	11%
	دبلوم عالي	22	31%
	شهادة جامعية	36	50%
	شهادة عليا	6	8%
	المجموع	72	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	8%
	من 5 إلى 10 سنة	27	38%
	من 11 إلى 15 سنة	7	10%
	أكثر من 15 سنة	32	44%
	المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الباحثان.

يعرض الجدول رقم (2) تحليل المتغيرات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة، حيث تميزت بأن نسبة الذكور يمثلون 72% والإناث نسبة 28%، أما العمر فتميز بأن معظم المشاركين من أقل من 36 سنة بنسبة 39%، أما المستوى التعليمي فإن النسبة الأعلى للحاصلين على شهادة جامعية بنسبة 50%، مما يزيد من أهمية





العينة بأن المستوى التعليمي الأغلب هو شهادة جامعية ، وهو إشارة إيجابية بعلمهم بطبيعة موضوع الدراسة، أما الخبرة العملية فالنسبة الأعلى لذوي الخبرة من 15 سنة فأكثر وهو يمثل نسبة 44 %، مما يشير أن العينة بنسبة قريبة من 50 % من ذوي الخبرة العالية والتي تزيد عن 15 سنة عمل.

ب. ثبات أداة جمع البيانات:

للتأكد من ثبات فقرات الاستبانة فقد تم إجراء اختبار معامل الثبات الداخلي (Cronbach Alpha) حيث كانت درجة الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات (0.822) و لمحور جودة الخدمات المصرفية (0.881) ، والجدول أدناه يبين معدل الثبات لمحاور الاستبيان بالتفصيل:

جدول رقم (3) يوضح الثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الاستبيان

ت	المحور	معدل الثبات (كرونباخ ألفا)
1	الأجهزة والمعدات	0.821
2	البرمجيات	0.817
3	الاتصالات والشبكات	0.809
4	كفاءة الموارد البشرية	0.842
5	محور تكنولوجيا المعلومات	0.822
6	محور جودة الخدمات المصرفية	0.881

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من نتائج الجدول رقم (3) أن جميع معاملات الثبات لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بكل محور من محاور الدراسة كانت أكبر من (60%) والبعض منها قريبة جداً إلي (100 %) مما يدل على أن الاستبانة تتصف بالثبات وهو ما يحقق أغراض الدراسة. وللتدليل على محاور الاستبيان تم استخدام المتوسط المرجح والذي كان وفق الجدول التالي:

جدول رقم (4) يوضح المتوسط المرجح

الرقم	المتوسط المرجح	المستوى	الدرجة التقديرية
1	من 1.00 إلي 1.79	لا أوافق بشدة	ضعيفة جداً
2	من 1.80 إلي 2.59	لا أوافق	ضعيفة
3	من 2.60 إلي 3.39	محايد	متوسطة
4	من 3.40 إلي 4.19	أوافق	مرتفعة
5	من 4.20 إلي 5.00	أوافق بشدة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثان.

3-5. التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان:

3-5-1. المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات:

أ. محور الأجهزة والمعدات:





جدول رقم (5) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأجهزة والمعدات

الدرجة التقديرية	الترتيب	SD	M	البيان	ت
مرتفعة	3	0.964	3.67	يمتلك المصرف أجهزة تكنولوجية (أجهزة وسائل، أدوات) حديثة متطورة مع ملحقاتها بما يخدم توجهه الاستراتيجي.	1
مرتفعة	2	0.869	3.68	تتصف أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف بالاستخدام متعدد الأغراض.	2
مرتفعة	4	1.031	3.58	يتوفر لدى المصرف عدة أنواع من الصرافات الآلي (صرافات آلية لسحب الأموال وتحويل الأموال).	
مرتفعة	1	0.934	3.79	يوفر المصرف للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية.	4
مرتفعة	2	1.098	3.68	يمكن من خلال أجهزة الحاسوب تحقيق التواصل بين أقسام المصرف من جهة وبينتها الخارجية من جهة أخرى وبما يحقق الحصول على أفضل المعلومات والتبادل المرن لها.	5
مرتفعة		0.979	3.68	المتوسط الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثان.

*يتضح من الجدول رقم (5) أن الفقرة الرابعة كانت أعلى متوسط حسابي (3.79) وبانحراف معياري (0.934)، وكانت الفقرة الثالثة أقل متوسط حسابي (3.58) وبانحراف معياري (1.031)، في حين كان متوسط الكلي للمحور (3.68)، وبانحراف معياري (0.979)، وبناءً على ذلك فإن درجة المتوسط الكلي لهذا المحور كانت مرتفعة.

ب. محور البرمجيات:

جدول رقم (6) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور البرمجيات

الدرجة التقديرية	الترتيب	SD	M	البيان	ت
مرتفعة	4	0.964	3.51	يوجد لدى المصرف أحدث البرمجيات المتوفرة ذات العلاقة بأعماله.	1
مرتفعة	3	0.816	3.60	تتسم البرمجيات المتوفرة لدى المصرف بالمرونة لإمكانية استخدامها من أكثر من مستفيد في وقت واحد.	2
مرتفعة	5	1.005	3.43	تعمل البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بصورة متكاملة مما يسهل عملية تبادل المعلومات بالجودة العالية.	3
مرتفعة	1	0.944	3.69	يمكن تحديث البرمجيات المستخدمة في المصرف بما يتفق مع احتياجات إدارة	4



البيان	M	SD	الترتيب	الدرجة التقديرية
المصرف من معلومات.				
5	3.64	0.997	2	مرتفعة
بالاتتماد على الخبرات الذاتية تطور البرمجيات الخاصة بأعمال المصرف.				
المتوسط الكلي	3.57	0.945		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثان.

*يتضح من الجدول رقم (6) أن الفقرة الرابعة كانت أعلى متوسط حسابي (3.69) وبانحراف معياري (0.944) ، وكانت الفقرة الثالثة أقل متوسط حسابي (3.43) وبانحراف معياري (1.005) ، في حين كان المتوسط الكلي للمحور (3.57)، وبانحراف معياري (0.945)، وبناءً على ذلك فإن درجة المتوسط الكلي لهذا المحور كانت مرتفعة.

ج. محور الاتصالات والشبكات:

جدول رقم (7) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاتصالات والشبكات

ت	البيان	M	SD	الترتيب	الدرجة التقديرية
1	يستخدم المصرف شبكة اتصالات داخلية حديثة ومتطورة لتبادل المعلومات بين إدارته وأقسامه في مواقعها كافة.	3.28	1.247	3	متوسطة
2	ترتبط شبكة اتصالات المصرف مع شبكات خارجية بما يحقق المرونة في تبادل المعلومات مع الجهات الخارجية لتحقيق الاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في بيئتها.	3.17	0.949	5	متوسطة
3	يمتلك المصرف موقع على شبكة الانترنت يتيح له أنجاز أعماله وتوجيه أنشطته من خلال الحصول على المعلومات بالجودة المطلوبة.	3.71	0.879	1	مرتفعة
4	تحقق الشبكة الداخلية (الانترنت) والخارجية مع أصحاب المصالح (اكسترنات) المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات.	3.25	0.975	4	متوسطة
5	يوفر الانترنت المعلومات الكافية للمصرف لتشخيص الفرص والتهديدات البيئية.	3.36	0.877	2	متوسطة
	المتوسط الكلي	3.35	0.985		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثان.

*يتضح من الجدول رقم (7) أن الفقرة الثالثة كانت أعلى متوسط حسابي (3.71) وبانحراف معياري (0.879) ، وكانت الفقرة الثانية أقل متوسط حسابي (3.17) وبانحراف معياري (0.949) ، في حين كان المتوسط الكلي للمحور (3.35) ، وبانحراف معياري (0.985)، وبناءً على ذلك فإن درجة المتوسط الكلي لهذا المحور كانت متوسطة.

د. محور كفاءة الموارد البشرية:

جدول رقم (8) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور كفاءة الموارد البشرية

ت	البيان	M	SD	الترتيب	الدرجة التقديرية
1	يمتلك العاملون في المصرف مهارات في مجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وبرمجياتها.	3.60	0.914	1	مرتفعة
2	يقوم قسم المعلوماتية في المصرف بتدريب العاملين بشكل دوري لتأهيلهم على تطبيق	3.29	0.971	4	متوسطة





البرمجيات بكفاءة.				
3	تتناسب معارف ومهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال المكلفين بها.	3.46	0.887	3
4	لدى المصرف مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقا لما يحتاج اليه المصرف.	3.51	1.021	2
5	يمتلك المدراء في الإدارة العليا في المصرف المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.	3.15	1.044	5
المتوسط الكلي		3.40	067.9	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثان.

*يتضح من الجدول رقم (8) أن الفقرة الأولى كانت أعلى متوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (0.914)، وكانت الفقرة الخامسة أقل متوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري (1.044)، في حين كان المتوسط الكلي للمحور (3.40)، وبانحراف معياري (0.967)، وبناءً على ذلك فإن درجة المتوسط الكلي لهذا المحور كانت مرتفعة.

3-5-2- المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية:

*محور جودة الخدمات المصرفية:

جدول رقم (9) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمات المصرفية

ت	البيان	M	SD	الترتيب	الدرجة التقديرية
1	يتوفر لدى المصرف الأجهزة والمعدات المتطورة التي تواكب العصر الحالي والتكنولوجيا الحديثة.	3.60	0.959	5	مرتفعة
2	يتصف العاملون بالمصرف بحسن المظهر واناقة الملبس.	3.67	1.048	2	مرتفعة
3	الخدمات الطارئة والفورية للعملاء ليست بالمستوى المطلوب.	3.67	0.904	2	مرتفعة
4	المرافق العامة والمباني والتسهيلات المكانية المتوفرة غير جذابة ولا تلئم حاجات العملاء.	3.42	0.975	9	مرتفعة
5	يسهل الاتصال بالإدارة والعاملين في أي وقت وبالشكل الذي يرضى العميل.	3.15	1.057	15	
6	تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية للمصرف.	3.49	1.100	8	مرتفعة
7	يساهم الانتشار الجغرافي للصرافات الآلية على زيادة عملاء المصرف.	3.58	1.160	6	مرتفعة
8	تسمح البطاقات المصرفية المعتمدة من المصرف بتوفير خدمات متنوعة للعملاء (سحب الأموال، تسديد قيمة المشتريات).	3.99	1.068	1	مرتفعة
9	يقوم المصرف عبر موقعه الإلكتروني بإصدار نشرات إلكترونية باستمرار تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه.	3.53	0.978	7	مرتفعة
10	الخدمات التي يقدمها المصرف تلبي حاجات ورغبات العملاء.	3.33	1.088	11	متوسطة
11	يراعى المصرف شكاوى العملاء ويقدمها للإدارات والأقسام المعنية ويتعامل معها بكل	3.18	1.105	14	متوسطة





رقم	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	البيان
12	مرتفعة	3.63	0.911	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة.
13	مرتفعة	3.49	1.100	لدى العاملين رغبة عالية للاستجابة لطلبات العملاء طالما هناك مغريات يقدمها المصرف لهم.
14	متوسطة	3.26	1.175	يعمل المصرف على إصلاح أعطال الصرافات الآلية بسرعة وحل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة.
15	متوسطة	2.89	0.987	يعطي المصرف ردود سريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني.
16	متوسطة	3.25	0.946	المسؤولون والمدراء في المصرف ليس لديهم الوقت الكافي لمواجهة العملاء ومقابلتهم إن رغبوا بذلك.
17	متوسطة	3.18	0.939	هناك شعور بالثقة والأمان في الخدمات المصرفية المقدمة وإتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية.
18	مرتفعة	3.40	0.883	يتمتع الموقع الإلكتروني للمصرف بسمعة جيدة.
19	متوسطة	3.18	0.861	المعلومات التي يقدمها المصرف عن الخدمات على الموقع الإلكتروني واضحة وصادقة.
20	متوسطة	3.11	0.928	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع المصرف.
21	مرتفعة	3.65	0.875	لا يسيء المصرف استخدام المعلومات الشخصية للعملاء.
	متوسطة	3.23	1.002	المتوسط الكلي

المصدر: من إعداد الباحثان.

*يتضح من الجدول رقم (9) أن الفقرة الثامنة كانت أعلى متوسط حسابي (3.99) وبانحراف معياري (1.068) ، وأن الفقرة الخامسة عشر أقل متوسط حسابي (2.89) وبانحراف معياري (0.987) ، في حين كان المتوسط الكلي للمحور (3.23) وبانحراف معياري (1.002) ، وبناءً على ذلك فإن درجة المتوسط الكلي لهذا المحور كانت متوسطة.

*ترتيب محاور الاستبيان وفق إجابات عينة الدراسة:

من الجدول أدناه يمكن ترتيب درجة تحقق محاور الاستبيان وفق إجابات عينة الدراسة كما يلي :

جدول رقم (10) يوضح ترتيب محاور الاستبيان وفق إجابات عينة الدراسة

ت	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة التقديرية
1	الأجهزة والمعدات	3.68	0.979	مرتفعة
2	البرمجيات	3.57	0.945	مرتفعة
3	الاتصالات والشبكات	3.35	0.985	متوسطة
4	كفاءة الموارد البشرية	3.40	0.967	مرتفعة
5	محور تكنولوجيا المعلومات	3.50	0.969	مرتفعة
6	محور جودة الخدمات المصرفية	3.23	1.002	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثان.



*يتضح من الجدول رقم (10) أن ترتيب محاور المتغير المستقل كانت على النحو التالي : تحصل محور الأجهزة والمعدات على الترتيب الأول وذلك بمتوسط حسابي (3.68) وبانحراف معياري (0.979) ، وجاء محور البرمجيات في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.57) وبانحراف معياري (0.945) ، ثم جاء محور كفاءة الموارد البشرية في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (0.967)، وجاء أخيراً محور الاتصالات والشبكات في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (3.35) وبانحراف معياري (0.985).

3-6- اختبار الفرضيات:

*حساب معامل الارتباط:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات الأربعة، والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية حيث كانت نتائج الارتباط تدل على وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وكانت قيمة t بين (0.471 إلى 0.758)، $P < 0.01$ ، وهذا ما يوضح رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات من خلال: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمات المصرفية). والجدول أدناه يبين هذه النتائج بالتفصيل:

جدول رقم (11) يوضح حساب معامل الارتباط

جودة الخدمات المصرفية	كفاءة الموارد البشرية	الاتصالات والشبكات	البرمجيات	الأجهزة والمعدات	المتغيرات
0.471**	0.420**	0.500**	0.670**	1.000	الأجهزة والمعدات
0.630**	0.569**	0.616**	1.000		البرمجيات
0.709**	0.637**	1.000			الاتصالات والشبكات
0.758**	1.000				كفاءة الموارد البشرية
1.000					جودة الخدمات المصرفية

لمصدر: من إعداد الباحثان. 0.01 الارتباط هام بمستوى دلالة (2-Tailed)**

*الانحدار المتعدد الخطي:

أُعد الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقة الخطية بين متغير تابع ومجموعة من المتغيرات المستقلة. أبعاد تكنولوجيا المعلومات: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، كفاءة الموارد البشرية بينما المتغير التابع هو جودة الخدمات المصرفية. وأعطت نتائج التحليل ان المزيج الخطي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات مرتبطة بشكل كبير مع جودة الخدمات المصرفية، وكان معامل الارتباط المتعدد هو $R=0.824$ ، $R^2 = 0.679$ ، كما ان قيمة $F(4,67)=35.416$ ، $p=0.000$ على مستوى الدلالة (0.05).

و بالنسبة للفرضيات الفرعية فالجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد على النحو التالي:



جدول رقم (12) يوضح حساب معامل الارتباط

المتغيرات	B	Beta	t-value	sig
الاجهزة والمعدات	0.006	0.008	0.089	0.929
البرمجيات	0.133	0.175	1.632	0.107
الاتصالات والشبكات	0.221	0.303	3.067	.003
كفاءة الموارد البشرية	0.333	0.462	4.921	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان.

*الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تدرس العلاقة بين بعد الاجهزة والمعدات والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية ، فإن t-value تكون $0.089, 0.929 = \text{sig}$ كما ان $(\text{Beta} = 0.008, p > 0.05)$ ولذلك فان الفرضية الصفرية تقبل والنتائج تدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للأجهزة والمعدات على جودة الخدمات المصرفية.

*الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تدرس العلاقة بين بعد البرمجيات والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية ، فإن t-value تكون $1.632, 0.107 = \text{sig}$ كما ان $(\text{Beta} = 0.175, p > 0.05)$ ولذلك فان الفرضية الصفرية تقبل والنتائج تدل على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات المصرفية.

*الفرضية الفرعية الثالثة:

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تدرس العلاقة بين بعد الاتصالات والشبكات والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية ، فإن t-value تكون $3.067, 0.003 = \text{sig}$ كما ان $(\text{Beta} = 0.303, p < 0.05)$ ولذلك فان الفرضية الصفرية ترفض، وتقبل الفرضية البديلة والنتائج تدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لبعد الاتصالات والشبكات على جودة الخدمات المصرفية.

*الفرضية الفرعية الرابعة:

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تدرس العلاقة بين بعد كفاءة الموارد البشرية والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية ، t-value تكون $4.921, 0.000 = \text{sig}$ كما ان $(\text{Beta} = 0.462, p < 0.05)$ ولذلك فان الفرضية الصفرية ترفض والنتائج تدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لبعد كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمات المصرفية.

3-7- النتائج والتوصيات

3-7-1- النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ، واختبار فرضياتها تم التوصل إلي العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:



1. بينت الدراسة أن المستوى العام لعناصر تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة جاء مرتفعاً كما في الجداول (5، 6، 8)، ويدل ذلك على وجود وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
2. أظهرت الدراسة أن المستوى العام الخاص بأبعاد جودة الخدمات المصرفية لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة جاء متوسطاً كما في الجدول (9)، ويدل ذلك على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى إذا ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية.
3. توصلت الدراسة من خلال الجدول رقم (10) الخاصة بترتيب محاور الاستبيان وفقاً لإجابات العينة إلى أن محور الأجهزة والمعدات حظى بالترتيب الأول ، تلاه محور البرمجيات بالترتيب الثاني، ثم محور كفاءة الموارد البشرية بالترتيب الثالث ، وأخيراً جاء محور الاتصالات والشبكات بالترتيب الرابع.
4. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال العناصر التالية: (الأجهزة والمعدات، البرمجيات ، الاتصالات والشبكات، كفاءة الموارد البشرية)، والجدول رقم (11) يدل على هذه العلاقة.
5. توجد علاقة قوية ذات دلالة احصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات من خلال :الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمات المصرفية، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (12).

3-7-2-التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة تُقدم مجموعة من التوصيات:

1. ضرورة العمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال الأهتمام بتطوير تكنولوجيا المعلومات لزيادة إنتشار تطبيقاتها لتغطية الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وبالتالي يكون تأثير تكنولوجيا المعلومات أكثر وضوحاً في جودة الخدمات المصرفية نتيجة زيادة عدد الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء .
2. ضرورة إهتمام المصرف بسرعة الإستجابة لرغبات العملاء وحاجاتهم ولن يتحقق ذلك بدون استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات مرونة وجودة عالية.
3. العمل على تبنى خطط طويلة الأجل لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل المصرفي وتطوير البنية التحتية لها بشكل دائم ومستمر بما يتناسب مع طبيعة العمل وأيضاً الربط الداخلي بين الوحدات الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق وإنجاز الخدمة المصرفية في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.
4. ضرورة إشراك الموظفين في المصرف في دورات تدريبية متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية ووسائل تقديم الخدمات المصرفية العالمية واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

أ.الكتب

1. أبو زيد، الدسوقي حامد، (1994)، إدارة البنوك ، القاهرة، التعليم المفتوح، جامعة القاهرة.
2. البعلبكي ، منير ، (2006)، "قاموس المورد" ، ط(40) ، دار العلم للملايين ، بيروت.
3. الحسنية سليم، (1998)، مبادئ نظم المعلومات، (عمان، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع).
4. الزعبي ، محمد بلال والشاريعة ، أحمد وقطيشات ، منيب ، (2008)، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، دار وائل للطباعة والنشر ،عمان.
5. السالمي ، علاء عبد الرازق ، (2000)، تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان.
6. ———، علاء، والدباغ رياض، (2010)، تقنيات المعلومات الإدارية، (عمان ، دار وائل).
7. ———، السليطي، خالد، (2008)، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل.
8. الشومان، زياد محمد، (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
9. الصمور، هاني حامد، (2005)، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط 3، عمان، الأردن.
10. قنديلجي، عامر ابراهيم، والسامرائي، إيمان فاضل، (2002)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، (عمان: دار الوراق للنشر).
11. ——— ، عامر إبراهيم والجناحي ، علاء الدين عبد القادر ،(2005)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان.

ب. الدوريات والرسائل العلمية

1. أبوخريص، عمران على، شكشك (المجلة الجامعة، العدد 17، المجلد الثاني، أغسطس، 2015)، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة زلiten.
2. أبو غنيم ، أزهار نعمة عبدالزهره،(2007)، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد.
3. إدريس، ثابت عبد الرحمن،(مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة جامعة الإسكندرية، مجلد، العدد1، 1996)، تحليل المحددات الرئيسية للتسويق الداخلي والتسويق الخارجي وأثارها على رضا العملاء، دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الكويتية.
4. البغدادى ، عادل هادي حسين ،(2006)، العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد.
5. البكري، ثامر ياسر، (مجلة الرشيد المصرفي، العدد الثاني، 2001)، التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وإمكانات التطبيق في المصارف العراقية.



6. الحميري، بشار، بريس، أحمد، (غير مبين)، " أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية - دراسة ميدانية على عينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء"، المؤتمر العلمي الثالث لجامعة آل البيت، السياحة في كربلاء الواقع والآفاق.
7. الدليمي، إحسان علاوي حسين، (2006)، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، أطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد.
8. الدليمي، مهدي صالح دواي، (2005)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعادها في الاقتصاد العربي، أطروحة دكتوراه فلسفة في الاقتصاد مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد.
9. الزيني، حنان طاهر، (1997)، قياس إدراك العملاء لجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية بمدينة الإسكندرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسكندرية.
10. الطويل، أكرم؛ ورشيد حكمت (مجلة بحوث مستقبلية، العدد العاشر، 2005)، أثر تقانة المعلومات في إدارة المعرفة دراسة ميدانية على عينة من الشركات في محافظة نينوى.
11. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا، 2003.
12. المحارمة، ثامر، (مجلة الإدارة العامة، المجلد الخامس والأربعون، العدد الثالث، 2005)، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية القطرية.
13. المشهداني، شيماء عبداللطيف سلمان، (2002)، العلاقة بين تقانة المعلومات والتدريب وأثرها في القدرات المميزة دراسة مسحية لآراء المديرين العاملين في الشركة العامة للنقل البري، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
14. إمام، وفيقي السيد، (المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد الرابع، 2003)، محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة.
15. بدر، أحمد نور، (2000)، تكنولوجيا التعليم والمعلومات- دراسة في تكامل المصادر الإلكترونية وحل المشكلات وتنمية الإبداع، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، العدد الثاني، المملكة العربية السعودية.
16. بريش، عبدالقادر، (غير مبين)، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد الثالث.
17. بومائلة، سعاد، وبوباكور، فارس، (مجلة الاقتصاد، العدد الثالث، 2004)، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.
18. جبوري، ندى أسماعيل، (2009)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي- دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثاني والعشرون.
19. جسام، فرح على، (مجلة دنانير، العدد الثامن، 2016)، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة دراسة تحليلية على بعض المصارف الخاصة العراقية في بغداد.
20. حسين، عادل عباس عبد، (غير مبين)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية القرارات الاستراتيجية - دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية في محافظة كربلاء، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد.
21. حسين، يسرى محمد، (2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية - دراسة تطبيقية في فندق السدير"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 85.



22. خريس، نهاد حسين محمد، (2011)، "استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم الأعمال الالكترونية.
23. صالح ، إسلام طالب محمد،(2010)، "أثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لاقتنائها - حالة دراسية في أحد المصارف الأهلية"، مجلة المنصور، العدد 14 خاص، الجزء الثاني.
24. عبود، سالم محمد، (المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، المجلد السادس، العدد الأول، 2014)، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء باستخدام مدخل الفجوات.
25. عطية، العربي، (2012)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية _ دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر).
26. 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).
27. محمد ، رحمة الحاج محمد، الطاهر، محمد نور، (2011)، " جودة الخدمات المصرفية في البنوك السودانية بالتطبيق على بنك فيصل الاسلامي فرع الجامعة الإسلامية أبوسع".
28. مصطفى، أحمد سيد، (مجلة آفاق اقتصادية، اتحاد الغرف التجارية والصناعية والزراعية للبلاد العربية،، 1999)، انعكاسات التكنولوجيا على العنصر البشري في المنظمات العربية.
29. نائلي،إلهام،(2015)، "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبائن - دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة، مجلة رؤى اقتصادية، الجزائر، العدد 8.
30. يدو، محمد، (2009)، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب، البلدية.

ثانياً : المراجع الاجنبية

- 1.Alter,S,(1999), Information Systems, Management Perspective,3ed , Adision-Wesley Education ,Apublisher,Inc,U.A.New York.
2. Gunasekaran A. and E.W.Y. Ngai,(2004)." Informaion Systems In Supply Chain Integration and Management", European Journal of Operation Research.
- 3.Kotler, Philip & Dubois, Bernard,(2000), Marketing Management, public union edition ,Paris,

Abstract

The main objective of this study is to identify the impact of information technology on improving the quality of banking services provided by the Republic Bank. To achieve this goal, the researchers prepared a questionnaire that was distributed to a random sample of (100) of the study population. The study followed the descriptive approach to achieve its objectives. The study concluded that there is a statistically significant relationship to the improvement of the quality of banking services through the following elements: Hardware and software, software, communications and networks, efficient human resources).