

جامعة بابل
كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية و المصرفية

تكنولوجيا المعلومات و أثرها على جودة الخدمة المصرفية

بحث مقدم من قبل الطالب

علي حيدر محمد

عبدالله كريم عجة

مشروع بحث مقدم الى كلية الادارة و الاقتصاد جامعة بابل كجزء
من متطلبات لنيل شهادة البكالوريوس في العلوم المالية و المصرفية

اشراف الدكتور

علي فلاح حمزة

2024

1445

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ طُ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي
وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا) سورة الاسراء

صدق الله العلي العظيم

الإهداء

من قال انا لها.. نالها

وانا لها و ان ابت رغما عنها اتيت بها

لم تكن الرحلة قصيرة و لا ينبغي لها ان تكون، ولم يكن الحلم قريبا
ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها.

الى من شرفني بحمل اسمه الى النور الذي انار دربي و السراج
الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا من بذل الغالي و النفيس و استمديت
منه قوتي و اعتزازي بذاتي(والدي العزيز حفظه الله).

الى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي الى التي ساندتني و
وقفت بجانبني وقدمت لي الدعم لمواصلة طريقي الى التي وهبتني
الحياة و الامل واحتضنتني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد
بدعائها(والدتي الحبيبة حفظها الله).

الى ضلعي الثابت وامان ايامي الى ملهم نجاحي الى من شددت
عضدي به فكان لي ينابيع ارتوي منها الى خيرة ايامي و صفوتها
الى قرة عيني(اخي الغالي حفظه الله).

الى اساتذتي الكرام ممن لم يتوانوا في مد يد العون لنا يامن صنعتم
لنا المجد.

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الاوفياء ورفقاء
السنين واصحاب الشدائد و الازمات.

اهديكم هذا الانجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته ها انا اليوم
اتممت اول ثمراته بفضل من الله عز وجل فالحمد لله على ما
وهبني وان يعينني و يجعلني مبارك اينما كنت.

الشكر و العرفان

اول من يشكر ويحمد اثناء الليل و اطراف النهار الذي اغرقنا
بنعمه التي لا تحصى و اغرق علينا برزقه الذي لا يفنى
وانار دروبنا فله جزيل الحمد و الثناء العظيم هو الذي انعم
علينا اذ ارسل فينا عبده و رسوله "محمد بن عبدالله" عليه ازكى
الصلوات و اطهر التسليم ارسله بقرآنه المبين فعلمنا مالم نعلم
وحتنا على طلب العلم اينما وجد

نتوجه بوافر الشكر الجزيل لأساتذة جامعة بابل كلية الادارة
و الاقتصاد وبالخصوص اساتذة قسم العلوم المالية
والمصرفية لأنكم حزتم السبق في الاخلاق و الكفاءة و الولاء
وكنتم نبراسا في عملكم بمثاليتم و اخلاصكم فصرتم كما
التاج يبرق من كل جانب فيلفت ببريقه الانظار يشرفنا ان
نفخر بكم ونقدر لكم جهودكم المبذولة.

الفهرست

رقم الصفحة	المواضيع	التسلسل
2	الآية القرآنية	1
3	الاهداء	2
4	الشكر و العرفان	3
5	الفهرست	4
6	الملخص	5
8_7	<u>الفصل الاول-منهجية البحث</u>	6
9	<u>الفصل الثاني-الاطار النظري</u>	7
9	المبحث الاول/مفهوم تكنولوجيا المعلومات	8
10-9	المبحث الثاني/مكونات و اهداف تكنولوجيا المعلومات	9
11	المبحث الثالث/الاثار المترتبة من استخدام التكنولوجيا في المصارف	10
12	المبحث الرابع/مفهوم و ابعاد جودة الخدمة المصرفية	11
13	المبحث الخامس/اثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمة المصرفية	12
23-14	<u>الفصل الثالث-الاطار التطبيقي</u>	13
25-24	الاستنتاجات و التوصيات	14

المخلص

تمثلت مشكلة الدراسة في وجود قصور في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالبنوك مما أثر ذلك على مستوى الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء تلك البنوك وبالتالي هدفت الدراسة الى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك والتعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المستخدمة بها وتوصلت الدراسة الى انه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك.

الفصل الاول

منهجية البحث

المقدمة:

ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باتت من الأدوات الهامه للبنوك بما تمثله من مقومات رئيسية للخدمات التي تقدمها تلك البنوك واصبحت من السمات الرئيسية لأي بنك يطمح في تأكيد كيانه على المستوى المحلي والدولي ومن هنا يتضح دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة لعملاء البنوك.

اهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة اهميتها من كونها تتطرق الى احد دعائم الادارة الحديثة وهي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كونها مصدرا اساسيا في بقاء المنظمات واستمراريتها وتحقيقها لأداء متميز. وتساهم هذه الدراسة في التعرف بأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنوك في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك موضع الدراسة.

مشكلة البحث:

يمكن القول بان مشكلة الدراسة تتمثل في وجود قصور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالبنوك مما اثر ذلك على مستوى الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء تلك البنوك.

فرضية البحث:

لا يوجد اثر معنوي ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج التحليلي الوصفي في تحليل تكنولوجيا المعلومات واثرها على جودة الخدمة المصرفية.

هيكلية البحث:

لتحقيق اهداف الدراسة قسم البحث الى ثلاث فصول تناول الفصل الاول منهجية البحث اما الفصل الثاني فتناول الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات اما الفصل الثالث فقد تناول الاطار التطبيقي للبحث.

الفصل الثاني_ الإطار النظري

المبحث الاول/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة الانتشار في مختلف مجالات الحياة فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الافراد و المنظمات حتى اصبح من غير الممكن تصور وجود اي نشاط انساني او عمل جماعي منظم وفعال دون توافر المعرفة و القدرة على استيعاب المعلومات.

عرف(فرغلي 2007)تكنولوجيا المعلومات في المكونات المادية للحاسبات و البرامج الجاهزة سواء برامج نظم و تطبيقات بالإضافة الى شبكات الى شبكات الاتصالات وغيرها من الاجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وارسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة. وعرفها(احمد 2013)انها تشمل جميع اشكال التكنولوجيا التي تمكن الافراد من معالجة المعلومات والاستفادة منها.

المبحث الثاني/مكونات واهداف تكنولوجيا المعلومات

المكونات:

- 1-البرمجيات:تعني جميع انواع البرامج اللازمة لتشغيل الاجهزة والوسائط المتعددة والنظم المساعدة.
- 2-الاجهزة:تتمثل في الكيان المادي الصلب وهي قسمان:
-وحدات الادخال:تشمل اي جهاز من الاجهزة الطرفية التي تستخدم لإدخال البيانات الى الحاسوب.

1-ا.م محمود حسن جمعة_ تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير الاداء الاستراتيجي_ كلية الادارة و الاقتصاد_ جامعة ديالى.

2- عبدالله فرغلي علي موسى_ تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني_ ايتريك للطباعة و النشر_ القاهرة_ 2007.

-وحدات الاخراج:تشمل جميع المعدات التي لها صلة بعرض اي عملية و اظهارها على الشاشة او طباعتها.

3-شبكات الاتصالات:هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي.

اهدافها:

1-الحصول على البيانات.

2-المعالجة.

3-الخزن.

4-الارسال.

المبحث الثالث/الآثار المترتبة من استخدام التكنولوجيا في المصارف

أدى استخدام التكنولوجيا في البنوك إلى تحول الخدمات البنكية من خدمات المعاملات التقليدية إلى خدمات البنك الحديثة هذا الاختراق يغير الطريقة التي يتم بها تنفيذ المعاملات البنكية وبالتالي ينبغي على البنوك إعادة التفكير في استراتيجيات أعمالها للمنافسة في عصر التقدم التكنولوجي حيث أصبحت الهواتف المحمولة هي الأداة الأساسية التي يستخدمها للوصول إلى العملاء الحاليين و المحتملين اثنان من كل ثلاثة بالغين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية لديهم حق الوصول إلى الهواتف المحمولة وهي ظاهرة مكنت الشركات المتخصصة في تقديم خدمات التكنولوجيا من النجاح في دخول الأسواق الناشئة و توسيع نطاق أنشطتها كما ان الوصول إلى الخدمات أصبح أسهل بكثير ومثال على ذلك أخذ قروض مالية حيث لا توجد حاجة في الوقت الحالي لتقديم طلبات ائتمانية حيث أصبح من مزايا استخدام التكنولوجيا هو سرعة الحصول على القروض التي يمكن ان تستغرق يومين فقط.

المبحث الرابع/ مفهوم وابعاد جودة الخدمة المصرفية

مفهومها:

اختلفت تعريفات جودة الخدمات المصرفية من باحث الى آخر نظرا لصعوبة تحديد تعريف واضح و دقيق لمصطلح الجودة وقد عرفت بأنها قدرة المصرف على توفير مستوى اداء الخدمة المصرفية يحقق اشباع احتياجات العميل وعرفت بأنها ارضاء لمتطلبات الزبائن من قبل المصرف مع التأكيد على ضرورة قدرة المصرف على تحديد رغبات الزبائن وتطلعاتهم بشكل مسبق وعرفت بأنها مقارنة توقعات العملاء قبل استعمال الخدمة وآرائهم في جودتها عند الانتهاء من استعمالها.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن القول: أن جودة الخدمات المصرفية تمثل القيمة التي يحصل عليها العميل والتي تشبع احتياجاته وترضى توقعاته.

ابعادها:

- 1-الاعتمادية(الموثوقية):ويقصد بها ثبات الاداء و الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل.
- 2-الملموسية:وتتمثل في المرافق و التسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمات و المعدات و مظهر الموظفين مكان العمل.
- 3-الاستجابة:وتعني الاستعداد و الرغبة لمساعدة العميل من قبل المصرف مع تقديم الخدمات بشكل سريع و تطويرها باستمرار.
- 4-الامان:ويمثل نقل الثقة للعميل من خلال المحافظة على سرية تعاملاته والصدق في التعامل.

المبحث الخامس/ اثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمة المصرفية

1-تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في نمو و تطوير تشكيلة الخدمات المقدمة للعملاء وبما يتلائم مع رغباتهم وتساعد المصارف في التغلب على مشاكل تقادم المنتجات و تقديم خدمات اضافية حديثة من شأنها توزيع قاعدة الايرادات الناتجة عن الفرق بين سعري الفائدة المدينة و الدائنة.

2-تسمح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للمصارف بتنوع اسواقها و التعامل مع عدد كبير من خطابات الانشطة المختلفة.

3-ان الابتكار التكنولوجي يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة اذا بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل المصارف.

4-تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الكوادر البشرية بالمصارف و تقودها الى التطوير المستمر ومواكبة التطورات الحاصلة.

5-تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دورا مهما وفعال من حيث تأثيرها على كفاءة وسرعة التنفيذ و الاداء في المصارف وتمنحها على ايجاد و تقديم خدمات ومنتجات مالية جديدة للعملاء.

6-تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مباشر على التسويق المصرفي وأصبح من الضروري استخدامها كأداة لنشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم لضمان الترويج و الدعاية.

الفصل الثالث-الاطار التطبيقي

يسعى هذا الفصل الى عرض النتائج اعتمادا على بعض الاساليب و الادوات الاحصائية لمتغيرات الدراسة و فقراتها و المتمثلة بالتوزيع التكراري و النسب المئوية وشدة الاجابة في كل متغير و الاوساط الحسابية للمتغيرات و فقراتها لغرض تحديد مستوى اجابة كل منها و الانحراف المعياري لقياس مديات التشتت عن اوساطها الحسابية في المصارف الحكومية و تشخيصها:

اولا/وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المصارف الحكومية:

1-الاجهزة و المعدات:

اظهرت التوزيعات التكرارية و النسب المئوية وقيم الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و شدة الاجابة تبلغ(79,64)من افراد العينة في المصارف الحكومية يتفق على ضرورة استخدام الاجهزة و المعدات(الحاسوب و وسائل الهاتف و الانترنت و الاجهزة المتعلقة بالمعلومات)في المصارف و قد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري(0,74) و وسط حسابي(3,98).

2-البرمجيات:

اظهرت النتائج الاحصائية ان(55,20)من افراد عينة الدراسة يرى ضرورة اهتمام ادارة المصرف بالبرمجيات المستخدمة في حين نجد ان(42,01)من العينة اشاروا الى عدم اهتمام المصرف بالبرمجيات و قد جاء كل ذلك بانحراف معياري مقداره(1,17) و وسط حسابي مقداره(2,76) و هو اقل من الوسط الفرضي مما يدل على ان المصارف الحكومية لا تعطي لا اهمية لجودة البرمجيات المستخدمة لإنجاز الخدمة المصرفية.

3-الاتصالات:

اظهرت النتائج الاحصائية ان الاهمية النسبية لبعء الاتصالات بلغت (55,22)

وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (1,14) و وسط حسابي مقداره (3,16) و هو اكبر من الوسط الفرضي على ان ادوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من قبل المصارف الحكومية هي دون المستوى المطلوب.

4-الموارد البشرية:

اظهرت النتائج الاحصائية ان الاهمية النسبية لهذا البعد (63,2) و قد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (1,14) و وسط حسابي مقداره (3,16) و هو اكبر من الوسط الفرضي مما يدل على ان الموارد البشرية العاملة في المصارف تقع ضمن المستويات المقبولة و التي تحتاج الى تطوير مستمر للتوافق مع المتطلبات و الحاجات المتنامية في تقديم الخدمة المصرفية.

ثانيا/وصف متغيرات اراء الزبائن في المصارف الحكومية وتشخيصها:

1-الاعتمادية:

توضح التوزيعات التكرارية و النسب المئوية و قيم الاوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية و شدة الاجابة لإجابات عينة الدراسة و جهة نظر عامة عن مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية اذ يرى (81,11) من افراد العينة(الزبائن) قدرة المصارف على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة له و قد حصل هذا التغير على انحراف معياري مقداره (0,75) و وسط حسابي (4,06)

وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي مما يشير الى درجة عالية من الاعتمادية على الخدمات المصرفية المقدمة.

2-الاستجابة:

لقد بينت النتائج الاحصائية ان(76,56)من افراد عينة الدراسة(الزبائن)يرى ان العاملين في المصارف كانوا على استعداد لتقديم الخدمات بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره(0,61)و وسط حسابي مقداره(3,83)وهو اعلى من الوسط الفرضي قليلا اذ يشير ان هنالك درجة معينة من الاستجابة لدى المصارف لتحقيق رغبات الزبائن.

3-سهولة الوصول و الحصول على الخدمة:

لقد بينت النتائج الاحصائية ان(71,85)من عينة الدراسة(الزبائن) يرى امكانية الزبون في الحصول على الخدمة بسهولة ويسر في المكان المناسب والزمان المناسب في حين ان(28,15)من العينة اشاروا الى عدم وجود الخدمة مثل هذه الامكانية وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري(0,85)و وسط حسابي مقداره(3,59)و هو اعلى من الوسط الفرضي قليلا مما يعني ان هنالك مستوى مقبولا من وجهة نظر الزبائن في سهولة الوصول و الحصول الخدمة.

4-معرفة وفهم الزبون:

تشير معطيات التحليل الاحصائي لإجابات الزبائن بشأن هذا المتغير ان(68%)من افراد عينة الدراسة(الزبائن)اكدوا على ان العاملين في المصارف الحكومية يسعون للتعرف على ما يدور في

اذهان الزبائن في حين ان نسبة(32%) من افراد العينة لا يرون ذلك وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره(0,54) ووسط حسابي مقداره(3,40) وهو اعلى قليلا من الوسط الفرضي وهذا يعني ان قدرا من المعرفة وفهم الزبون متحققا لدى العاملين من المصارف الحكومية.

5-الجدارة الاهلية:

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة(الزبائن)ان(72,11) من افراد العينة يتفوقون على ان العاملين في المصارف يمتلكون المهارات و المعارف اللازمة لأداء الخدمة المصرفية يتفق(27,89)منهم على ذلك و بانحراف معياري(0,75) و وسط حسابي(3,61)وهو اعلى بقليل من الوسط الفرضي ما يشير الى توفر مستوى مقبولا من المهارات و المعارف اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية.

6-الاتصالات:

تشير النتائج الاحصائية في تحليل اجابات عينة الدراسة(الزبائن) الى ان الاهمية النسبية لهذا المتغير بلغت(69,56)وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره(1,76) و وسط حسابي مقداره(3,48) و هو اعلى قليلا من الوسط الفرضي ما يدل على توفر اتصالات مناسبة و استخدام الطريقة او اللغة التي يفهمها الزبون.

7-المصادقية:

تشير المعطيات التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة(الزبائن) ان(80,89)من العينة كانوا على توفر الامانة في اداء الخدمة بينما لا يرى(19,11)من افراد العينة كذلك وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري بلغ(0,83) و وسط حسابي بلغ(4,05)وهو اعلى من الوسط الفرضي مما يدل على المصادقية في التعامل بين الزبائن و العاملين في المصارف.

8-الكياسة و المجاملة:

أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة(الزبائن) عن هذا المتغير عن الاهمية النسبية لهذا المتغير بلغت(82,52)و بانحراف معياري مقداره(0,72) و وسط حسابي مقداره(4,13)و هذا يعني ان الزبائن يقابلون بتقدير و احترام من قبل العاملين في المصارف الحكومية.

9-الامان:

لقد بينت نتائج التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة(الزبائن) على هذا المتغير ان(83,99)من افراد العينة يؤكدون توفر اجهزة السلامة و الامان و الإجراءات المعتمدة من قبل المصارف للحفاظ على ممتلكات الزبائن بينما لا يرى(16,11)من افراد العينة ذلك وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري(0,59) و وسط حسابي(4,20)وهو اعلى من الوسط الفرضي ما يدل على توفر السلامة و الامان عند تعامل الزبائن مع المصارف.

10-الملموسات:

تشير نتائج التحليل الاحصائي لإجابات افراد عينة الدراسة (الزبائن) على ان(43,41)من افراد العينة يتفق على وجود التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة حين ان(56,59)من افراد العينة لا يرى ذلك وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري بلغ(1,03) و وسط حسابي بلغ(2,17) و هو اقل من الوسط الفرضي ما يدل على ان التسهيلات المادية المتوفرة في المصارف لا تكفي بإشباع مدركات و رغبات الزبائن.

ثالثا/وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات:

جدول(1)

تحليل آراء المديرين في المصارف

ت	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الاجابة	معامل الاختلاف	ترتيب الاهمية
1	3,98	0,74	79,64	18,59	الاول
2	2,76	1,17	55,20	42,39	الثالث
3	2,76	0,37	55,22	44,63	الرابع
4	3,16	1,16	63,20	36,71	الثاني

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

من خلال مراجعة النتائج الخاصة بخلاصة تحليل آراء المديرين و رؤساء الاقسام و عدد من العاملين في المصارف الحكومية عن متغيرات تكنولوجيا المعلومات و المذكورة في الجدول اعلاه فقد احتل متغير الاجهزة و المعدات المرتبة الاولى من بين المتغيرات الاخرى بمعامل اختلاف(18,59) في حين احتل متغير الموارد البشرية المرتبة الثانية بمعامل اختلاف(36,71) وجاءت البرمجيات بالمرتبة الثالثة بمعامل اختلاف(42,39) اما الاتصالات فقد احتلت المرتبة الاخيرة بمعامل اختلاف(44,63).

ويتبين ان هنالك حالة قصور من قبل المصارف الحكومية تجاه متغيري البرمجيات و الاتصالات مما يتوجب عليها زيادة الاهتمام و العمل على توفير البرمجيات الحديثة و استخدام وسائل الاتصال المتطورة في انجاز الخدمة المصرفية.

رابعاً/وصف متغيرات الجودة المصرفية في المصارف الحكومية و تشخيصها

يتبين من خلال مراجعة النتائج الخاصة بخلاصة تحليل آراء الزبائن للمصارف الحكومية حول متغيرات تحسين جودة الخدمات المصرفية و الموضحة في الجدول (2) ادناه ونجد المتغيرات هي الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، شدة الاجابة و معامل الاختلاف اذ نجد في المرتبة الاولى متغير الكياسة و المجاملة بمعامل اختلاف (17,43) وفي المرتبة الثانية جاء متغير الاعتمادية بمعامل اختلاف (18,47) واحتل في المرتبة الثالثة متغير الامان بمعامل اختلاف (19,05) وفي المرتبة الرابعة جاء متغير الاستجابة بمعامل اختلاف (24,80) وفي المرتبة الخامسة المصدقية بمعامل اختلاف (24,69) وجاء متغير الجدارة و الاهلية بالمرتبة السادسة بمعامل اختلاف (25,76) في حين احتلت معرفة وفهم الزبون المرتبة السابعة بمعامل اختلاف (26,18) وفي المرتبة الثامنة جاء متغير سهولة الوصول والحصول على الخدمة بمعامل اختلاف (27,01) و احتلت المرتبة التاسعة الاتصالات بمعامل اختلاف (30,75) و اخيرا جاءت في المرتبة العاشرة الملموسات و بمعامل اختلاف (47,47).

الجدول (2)

خلاصة نتائج تحليل آراء الزبائن

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

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

ومن هنا يتضح ان هناك قصور من قبل المصارف تجاه بعد الملموسات
مما يستلزم منها زيادة الاهتمام بتوفير التسهيلات المادية ذات العلاقة
المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية.

الاستنتاجات و التوصيات

اولا/الاستنتاجات:

- 1-ان عولمة النشاط المصرفي ادت الى ظهور اشكال جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات من خلال التطور الذي عرفته كل من شبكة الاتصال الداخلية و الخارجية وخاصة الانترنت و كذلك التطور الذي شهدته و عرفته التقنيات و الانظمة في المجال المصرفي.
- 2-ساهمت تكنولوجيا المعلومات في توسيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للبنوك وكذلك على اعتبار ان الخدمات المصرفية اصبحت بشكل اكبر امام العملاء.
- 3-امكانية البنوك من خلال التكنولوجيا تطوير خدماتها الجديدة لأسواقها الحلية و المستقبلية.
- 4-ساهم انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات الى زيادة توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف و اصبح معيار المفاضلة بين المصارف بالنسبة للعملاء.
- 5-عملت تكنولوجيا المعلومات على توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصارف و تنوعها كما انها اتاحت تقديم الخدمات المصرفية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل الموزعات،الموقع الالكتروني للمصرف...الخ.
- 6-تساهم هذه التكنولوجيا في جعل العمل المصرفي اكثر سهولة و كذلك في تقديم خدمات جديدة.

ثانيا/التوصيات:

- 1- اعادة تخطيط النشاطات و الفعاليات في المصرف و السيطرة عليها لذلك يجب وجود تقنيات و وسائل لتخطيط الزمن و حساب تكاليف العمليات و الرقابة بتنفيذ العمليات و الرقابة عليها.
- 2- تاهيل اطر ضمن المصرف قادرة على التعامل و استخدام الانظمة المتطورة بشكل سليم.
- 3- امكانية المعالجة الالكترونية للعمليات مثل طلبات العملاء و التحويل الالكتروني للنقود.
- 4- العمل على ايجاد منظومة تشريعية واضحة و متكاملة من شأنها ازالة القيود و تشجيع القطاع المصرفي من اجل توظيف تكنولوجيا المعلومات و مواكبة التطورات الاقليمية و الدولية الحاصلة في القطاع المصرفي.
- 5- عمل المصارف المستمر على مراقبة جودة الخدمة المصرفية و التعرف على درجة مطابقتها للجودة المتوقعة و المدركة من طرف العملاء.
- 6- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الالكترونية حيث يجب تنويع خدماته الالكترونية و ابتكار خدمات الكترونية جديدة.

المصادر

- 1-القران الكريم_سورة الاسراء_الايه85.
- 2-ا.م محمود حسن جمعة_تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير الاداء الاستراتيجي_كلية الادارة و الاقتصاد_جامعة ديالى.
- 3-د.عبد الرحمن محمد رشوان/أ.زينب عبد الحفيظ قاسم_المؤتمر العلمي للخدمات البنكية في ظل ابتكارات التكنولوجيا المصرفية_2022
- 4-سيد محمد جاد الرب_نظم المعلومات الادارية-الاساسيات و التطبيقات الادارية_دار الصفا للطباعة_المنصورة_2008.
- 5-هاني السعيد_الادارة الحديثة في بيئة الاعمال المحلية و الدولية_مطبعة العشري_2012.
- 6-عبدالله فرغلي علي موسى_تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني_ايترك للطباعة و النشر_القاهرة_2007.
- 7-سيد محمد جاد الرب_ادارة الابداع و التميز التنافسي_مطابع الدار الهندسية_الطبعة الاولى_2013.
- 8-منى محمد البطل_تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة-الشخصية الادارية ونظم المعلومات_دار الجامعة_الطبعة الاولى_2006.
- 9-سماح ميهوب_اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية_رسالة دكتوراه منشورة في جامعة قسطنطينية_2014.

10-تسير العجارمة_التسويق المصرفي_دار حامد للنشر و
التوزيع_الطبعة الثانية_2013.

11-الطاهر،عمر،نزار بن عبدالله_اثر جودة الخدمات المصرفية
على رضا العملاء_المجلة العربية للنشر العلمي_
العدد14_2019.

12-Alalwan,A.A,Dwivedi,Y.K.,Rana,N.P.and
Algharabat,R.(2018).

13-Rostami,M.,Zakipour,M.and Rstami,S.(2016).

14-Mohanachandran,D.K., Normala,S.G.(2019).