



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

دور تكنولوجيا المعلومات في رصانة جودة الخدمات المصرفية

بحث مقدم لنيل شهادة البكالوريوس في الادارة والاقتصاد قسم العلوم المالية والمصرفية

بأعداد الطالبين

امجد كاظم صافي

الحسن داود سلمان

بأشراف الدكتور

سرمد فاضل

٢٠٢٣ م

١٤٤٤ هـ

((بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ))

فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ

إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا .

"سورة طه، آية: ١١٤"

صدق الله العلي العظيم

الأهداء:-

الى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير
فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم
العالي (والدي الحبيب) أطال الله في عمره

الى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني
رابط الجأش وراعيتني حتى صرت كبيرا (أمي
الغالية) طيب الله ثراها

الى أخوتي من كان من كان لهم بالغ
الأثر في كثير من العقبات والصعوبات
الى جميع أساتذتي الكرام من لم يتوانوا عن
مد يد العون لي.

الشكر والتقدير

اللهم لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك
ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك
ولا تطيب الجنة إلا برويتك إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة... إلى
النبي الرحمة والنور عليه
“سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام”

والى

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، وإلى الذين مهدوا لنا طريق العلم
والمعرفة إلى جميع ((أساتذتنا الكرام))
إلى كل من ساهم في إرشاد ولو بكلمة بسيطة بكل شكر والاحترام والتقدير
واخص بالشكر الاستاذ المشرف على البحث الدكتور سرمد فاضل

جدول المحتويات

١	جدول المحتويات
٣_٢	المقدمة
٤	منهجه البحث
٤	أهمية البحث
٤	فرضيات البحث
٦_٥	المخطط الفرضي للبحث
٦_٥	ماهي تكنولوجيا المعلومات (تعريف تكنولوجيا المعلومات)
٧_٦	تقسم التكنولوجيا في المنظمات الى تكليف
٨_٧	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
٨	أدوات تكنولوجيا المعلومات
١٢_٩	نماذج ومكونات تكنولوجيا المعلومات
١٢	وظائف تكنولوجيا المعلومات
١٣	البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات
١٣	أهمية تكنولوجيا المعلومات
١٤_١٣	مميزات تكنولوجيا المعلومات
١٦_١٥	مفهوم الجودة Puality concept
١٩_١٨	دورة حياة الجودة
٢٠	أهمية جودة الخدمة المصرفية
٢١	خصائص الخدمة المصرفية
٢٦_٢٢	تحليل الاستبانة
٢٧_٢٦	أولا : الاستنتاجات
٢٩_٢٨	ثانيا : التوصيات
٣٠	المصادر

المقدمة

شهدت السنوات الاخيرة من القرن الحادي والعشرون تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها .اذ اصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب والتغير السريع واصبح تقدم الامم ورفيها يحسب على ما تمتلكه من خزين علمي وتكنولوجيا متطورة ومنها تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزات التنافسية وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاعات المصرفية بصورة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الاخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت بمجموعها الى احداث تحول جذري في العمل لاسيما بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية وقد تركزت مشكله الدراسة في العراق على مقدار ما توليه ادارة المصارف من اهتمام في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية ، وتأسيسا على ما تقدم فان هذه الدراسة تسعى جاهدا في الكشف والتحقيق من طبيعة العلاقات القائمة بين درجة ومستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمات المصرفية وبين الاثر المترتب على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال إطار نظري للدراسة واطار تطبيقي على عينة من المصارف الحكومية والاهلية وقد اعتمد الجانب التطبيقي على أنموذج افتراضي يتضمن كل من المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وكذلك المتغير المعتمد (جودة الخدمات المصرفية)

المبحث الاول

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

منهجية البحث

مشكلة البحث: ضمن هذا السياق تتبلور مشكلة البحث في قياس وتشخيص استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وقد طرحت بعض التساؤلات للتعبير عن مشكلة البحث

وهي كما يأتي

- ١- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف المبحوث.
- ٢- ما مدى ادراك الادارة العليا في المصارف الخاصة المبحوث لمفهوم واهمية ومكونات تكنولوجيا المعلومات
- ٣- ما هو مستوى جودة الخدمة المصرفية في المصرف عينة البحث

اهمية البحث

تعد الصناعة المصرفية من اهم الخدمات التي نشطت في العشر السنوات الأخيرة مثل هذا الموضوع وبيان مدى أثر التكنولوجيا على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبون والتعرف على مستوى هذه الخدمات وما توصلت اليه المصارف العراقية من تكنولوجيا حديثة ومدى إمكانية تطبيقها ضمن البيئة العراقية.

اهداف البحث:

قياس ادراكات المبحوثين نحو متغيرات البحث في الواقع العلمي لتحديد علاقة وأثر تكنولوجيا المعلومات لتحسين الجودة في المصارف المبحوث. وتحديد نوع التكنولوجيا المعلومات المعتمدة من المصارف عينة البحث.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الاولى:(ترتبط تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا مع جودة الخدمات) وقد تفرعت منها الفرضيات الفرعية الاتية:

ترتبط تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا مع الاعتمادية

ترتبط تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا مع تقمص الدور

ترتبط تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا مع الاستجابة

ترتبط تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا مع الملموسية

الفرضية الرئيسية الثانية:(ترتبط تكنولوجيا المعلومات معنويا في جودة الخدمات) وقد تفرعت منها الفرضيات الفرعية الاتية:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا في الاعتمادية

تؤثر تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا في تقييم الدور

تؤثر تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا في الاستجابة

تؤثر تكنولوجيا المعلومات معنويا ويجابيا في الملموسية

لمخطط الفرضي للبحث

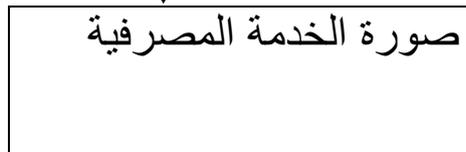
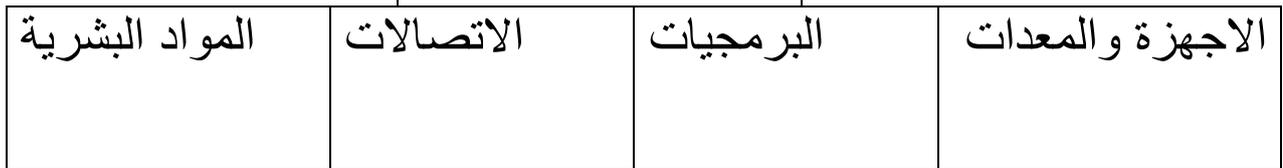
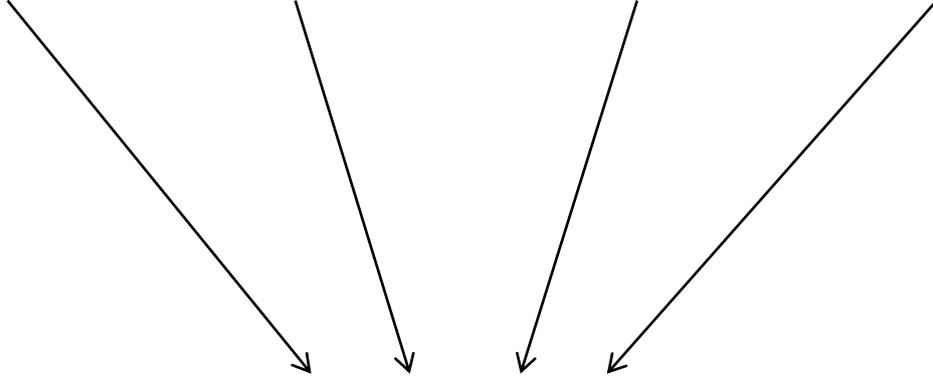
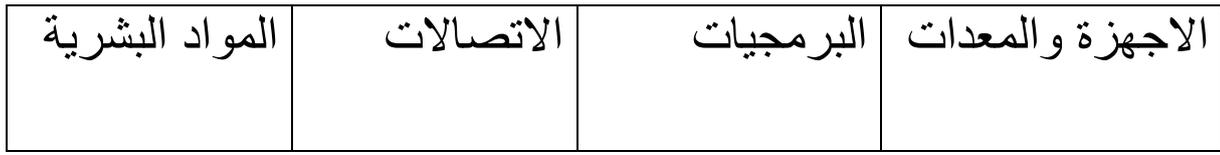
يتطلب تحقيق أهداف البحث بناء مخطط يعتمد على تركيب متغيرات الاساسية على تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات ومخطط البحث الافتراضي

١- المتغير التغيري: ويضمن تكنولوجيا المعلومات

٢- المتغير الاستجابي: المتمثل بجودة الخدمة والتي تتمثل ب(الاعتمادية، تقييم الدور، الاستجابة، الملموسية)

توضيح الاسهم التي تربط بين متغيرات البحث وطبيعة علاقات الارتباط والتأثير بينهما فالسهم ١ يمثل علاقة الارتباط والسهم ٢ يمثل علاقة التأثير بين المتغيرات

الاستجابة	1	تكنولوجيا المعلومات
	←→	
الاعتمادية		
تقييم الدور	2	
	←→	
الملموسية		



شكل 1-0 نموذج الدراسة الافتراضي (الفرضي)

ماهي تكنولوجيا المعلومات (تعريف تكنولوجيا المعلومات)

اذا كانت المعلومات هي بيانات أو حقائق تم معالجتها ويمكن تخزينها واسترجاعها وتشكيلها واذا كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم إنتاج واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الانسان على تطوير البيئة والطبيعة الإنسانية والتحكم فيها. فإن تكنولوجيا المعلومات تصبح هي مجموعة من الادوات والانظمة والتقنيات والمعرفة المتطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات.

وجوهر التكنولوجيا المعلومات تركز في استخدام الحاسبات الإلكترونية والاتصالات من بعد (السلكية واللاسلكية) لخلق تشكيل وتوزيع التنوير والترفيه وبشكل أكثر تقنية هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتبادل المعلومات دعماً للأنشطة الفكرية للإنسان.

ويعرف قاموس ما كميلان تكنولوجيا المعلومات؟

بانها حيازة ومعالجة وتخزين وبتث معلومات ملفوظة مصورة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسبة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على اساسى الاليكترونيات الدقيقة. (١)

فقد عرفت (٧٩٦_١٩٩٤) Boundetal التكنولوجيا بالإجراءات والاساليب الضرورية لأداء لعمل وتوفير قيمة البضائع والخدمات المستخدمة لتحويل المدخلات الى مخرجات.

وبالنسبة (١٩٩١_١٩٩٧) Scher merhoral فإن التكنولوجيا تشمل جميع الموارد والمعارف التي تؤدي الى خلق منتجات أو خدمات لمنظمة معينة.

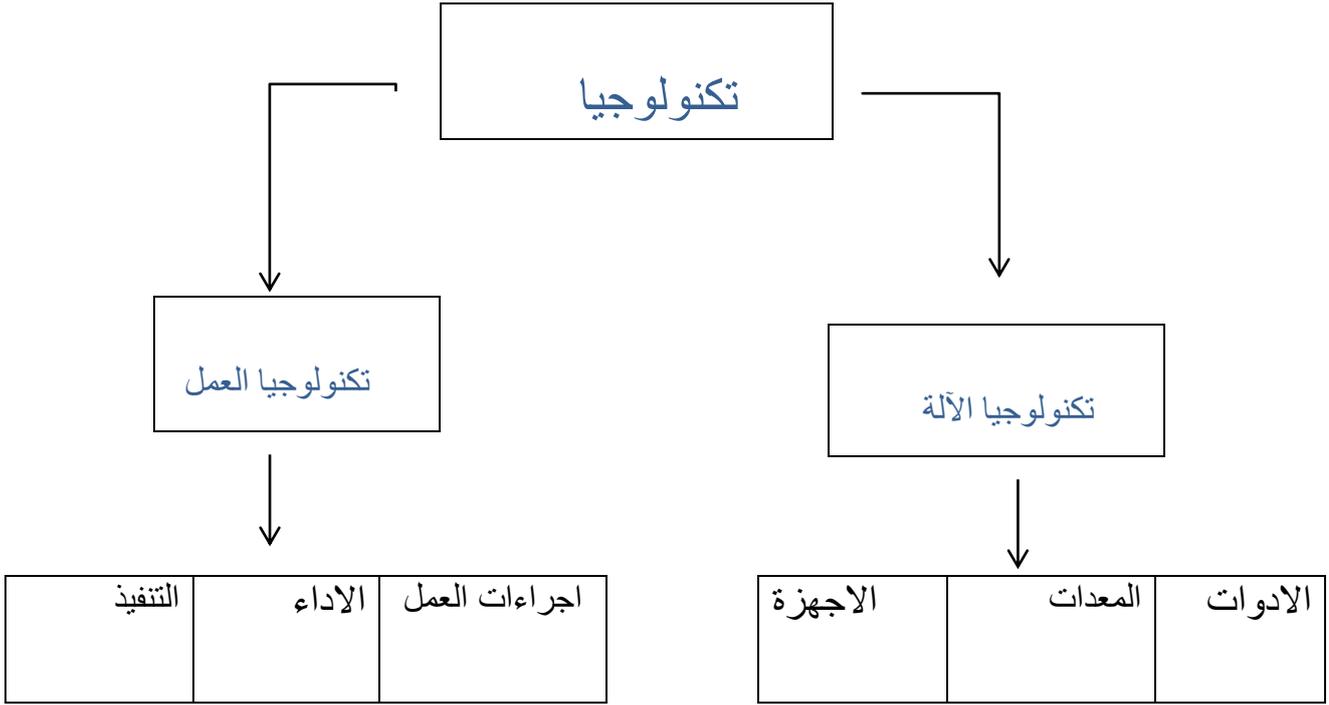
ويرى سلطة ١٩٩٨_١٩٩٩ بان مصطلح (techology) مشتقة من كلمة اغريقية مؤلفة من مقطعين وهما (tech no) وتعني مهارة فنية وكلمة (logy) ويقصد بها تنظيم المهارة الفنية. (٢)

ويرى الباحث ان تعريف تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من المكائن والمعدات والوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات الى مخرجات.

تقسم التكنولوجيا في المنظمات الى تكليف

١- تكنولوجيا الآلة

٢- تكنولوجيا العمل



شكل (2-0) اقسام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعد كلمة تكنولوجيا (tech nolgy) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل اذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (technique) في حين يرى اخرون اختلاف واضح بينهما ويرجع اصل التكنولوجيا الى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (tech no) تعني التشغيل الصناعي والثاني (logos) اي العلم او المنهج، لذا تكون بكلمة واحد هي علم التشغيل الصناعي.

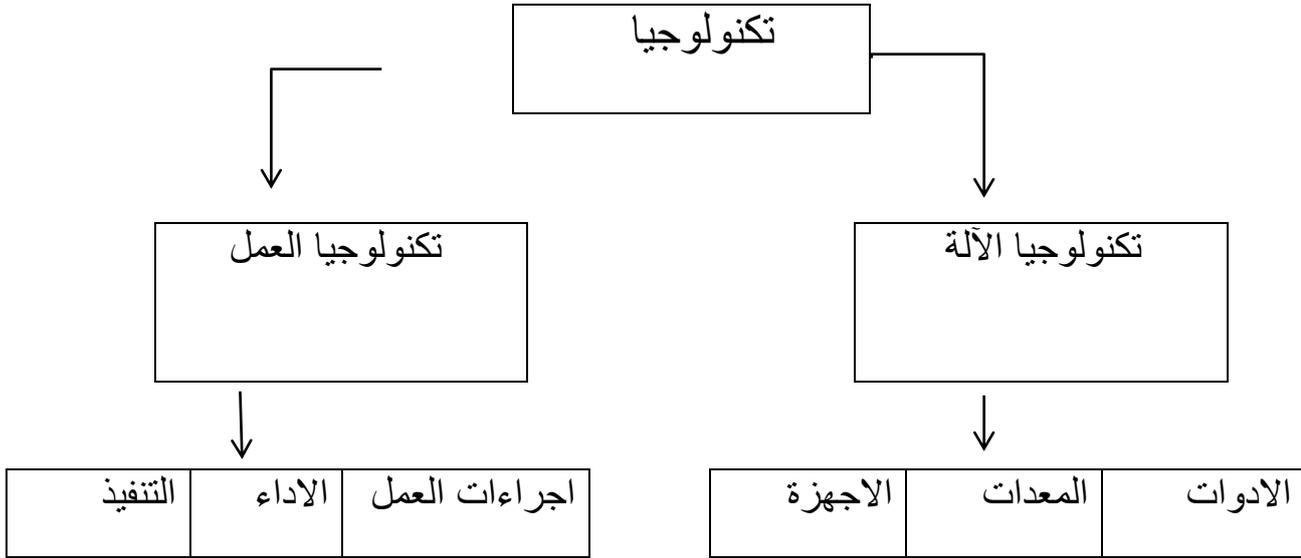
ويعرف المعجم (web ster) التكنولوجيا بانها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة التقنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

اما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بانها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لإنجاز غرض منشود.

وينظر للتكنولوجيا بمفهومها ثلاثي الابعاد متكونا من الاجهزة والمعدات (Hard ware) والبرمجيات (soft ware) ونظم دعم الذكاء (brain ware) اذ يحتوي الأجهزة والمعدات على وسائل مادية

ومنطقية مختلفة والتي تعني باختيار المعدات لتحقيق الأهداف والغايات اما البرمجيات فهي مجموعة من قواعد واجراءات تهتم باستخدام الاجهزة والمعدات وتساهم اجهزة الذكاء في اداء وتشغيل الأجهزة والبرمجيات . (٤)

يوضح الشكل التالي المكونات الثلاثة لمفهوم التكنولوجيا (٥)



شكل (3-1) مكونات تكنولوجيا المعلومات

أدوات تكنولوجيا المعلومات.

شهدت المنظمات تطورا هائلا في الفترة الاخيرة وذلك بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات وحاجة المستفيدين من افراد ومنظمات الى وسائل حديثة يمكن استخدامها في الحصول على ماتحتاج الية من معلومات ومن بين اهم هذه الادوات والوسائل هي:

١- الحاسوب computer عرف (seen1998.15) الحاسوب بانه مجموعة من الاجزاء

الالكترونية التي تساعد في معالجة وتخزين البيانات والمعلومات.

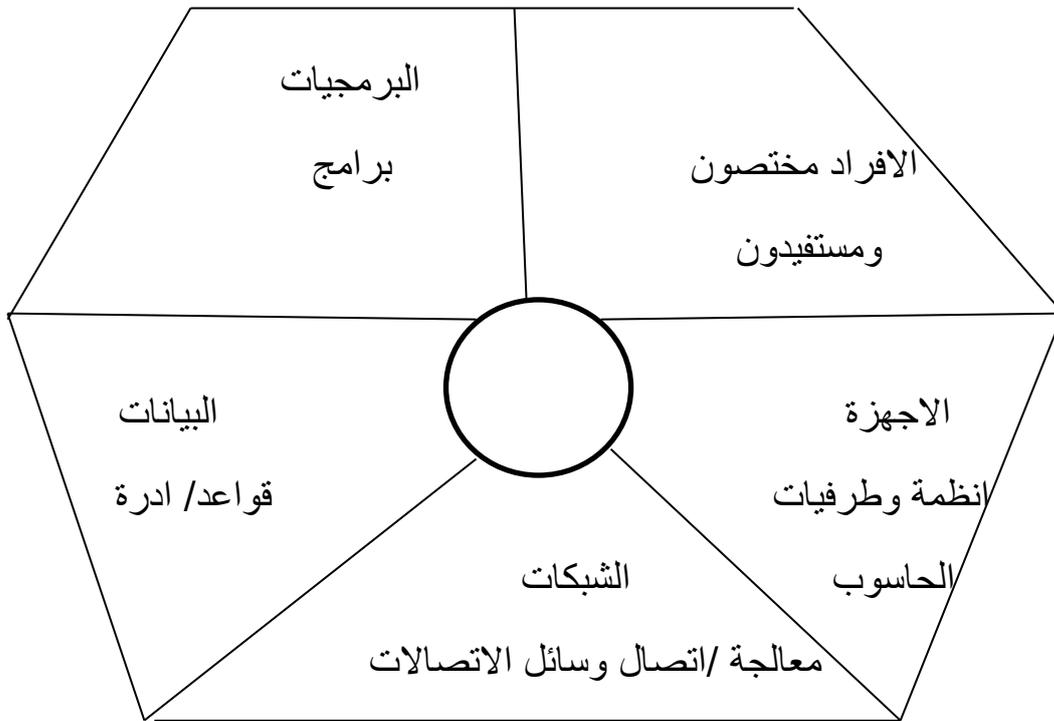
في حين عرف ياسين (١٩٩٣/١٩٨٣) بانه جهاز مبرمج programm able يتكون من وحدات

مادية هي الأجهزة (Hard ware) وغير مادية هي البرمجيات (soft ware) ويقوم الحاسوب.

لمعالجة وخرن واسترجاع ونقل البيانات من خلال تنفيذ لتعليمات البرامج

٢- البرمجيات: من وجهة نظر (الشوايكة /٢٤/٢٠٠١) مجموعة من الايعازات والاورامر والتعليمات التي تمكن الأجهزة المكونة للحاسبة من معالجة البيانات وتخزينها واجزاء العمليات المنطقية والحسابية المعقدة واستخراج النتائج المطلوبة منها بالإضافة الى الاشراف على وحدات الحاسبة المختلفة والتنسيق فيما بينهما

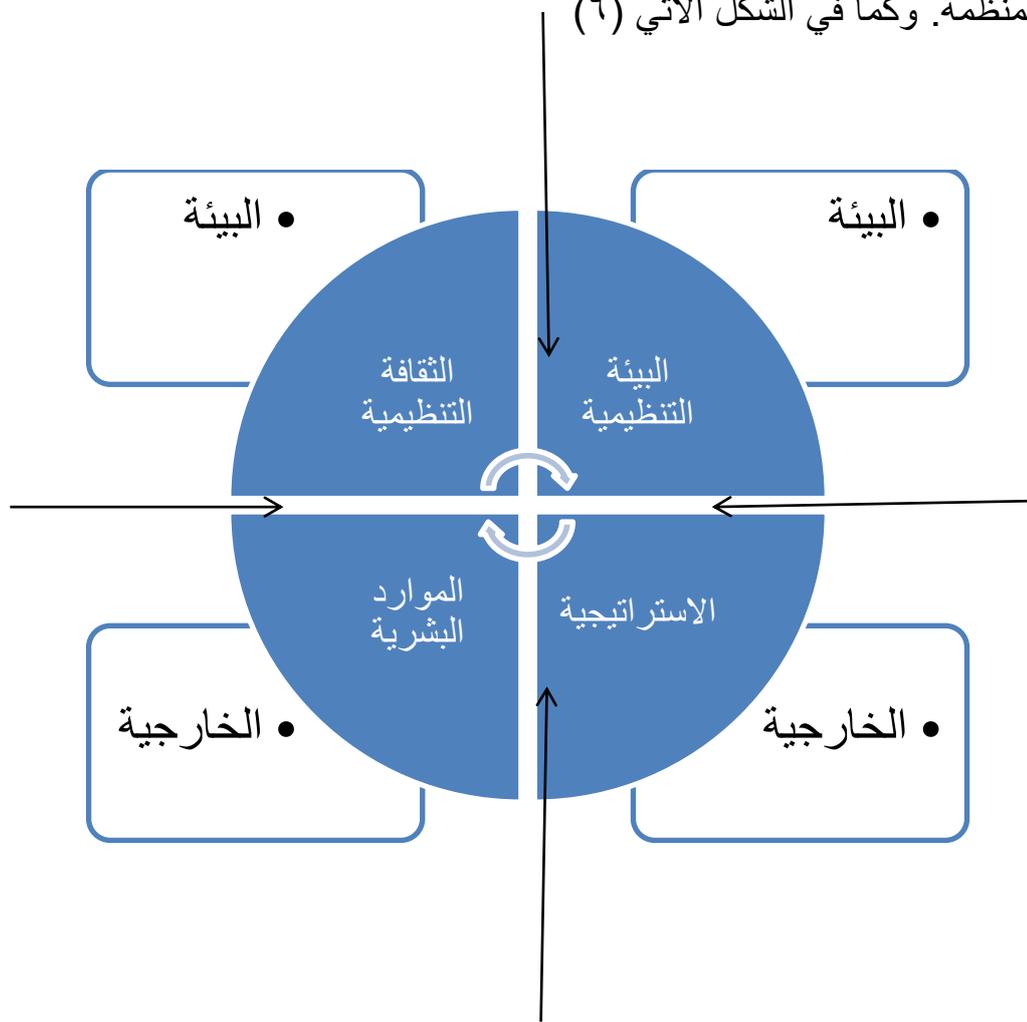
٣- وسائل تكنولوجيا الاتصالات: مثل الانترنت هي شبكة عالمية واسعة تجمع العديد من الشبكات الصغيرة والمنتشرة عبر انحاء العالم من خلال استخدام أجهزة الحاسوب وفي السنوات الخمس الاخيرة والعشرين الماضية تنامي خلالها استخدام الانترنت في المنظمات الحكومية والتعليمية معا كان دافعا على انتشارها في المنظمات التجارية (١٣٩-١٩٩٧، knott)



وضع المختصون نماذج عديدة لتكنولوجيا المعلومات ومن بين النماذج هي الاتية:

١- نموذج الحسينية (١٩٩٨-١٤١): قسم الحسينية تكنولوجيا المعلومات الى شقين: الشق المادي والشق الذهني وان الشق المادي يتكون من المعدات والحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات اما الشق الذهني فيتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة البرمجيات

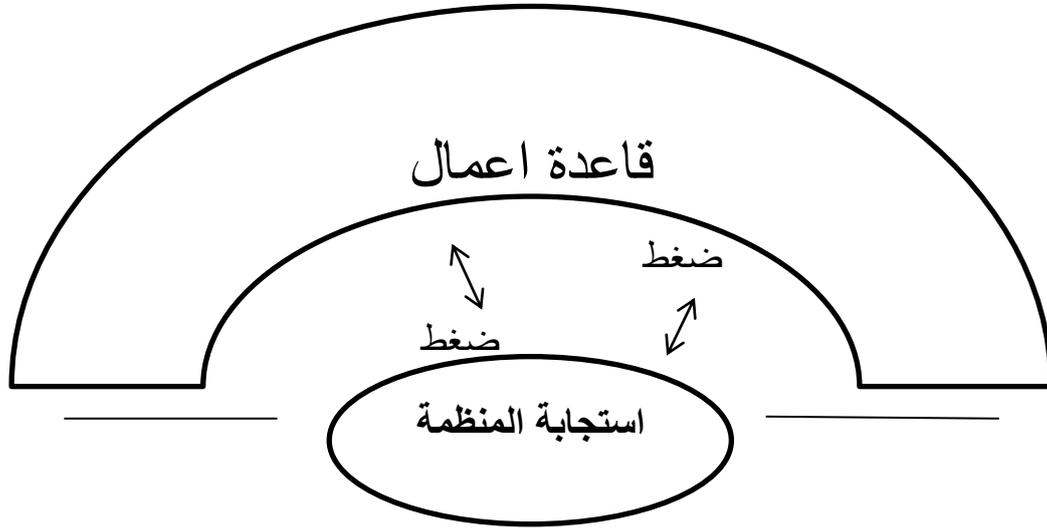
٢- انموذج ياسين (٢٠٠٠-٦٤) يبين هذا الانموذج بان تكنولوجيا المعلومات تتكون من العناصر الأساسية لمنظمة الاعمال. اذ إن تكنولوجيا المعلومات الحديثة تتمثل القلب النابض لمعظم منظمات الاعمال وان تكنولوجيا المعلومات تنظم العمل والتي من خلالها يتم توزيع المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب. واداء وتنفيذ أنشطة وأعمال المنظمة. وكما في الشكل الاتي (٦)



شكل (٥-١) عناصر تكنولوجيا المعلومات

٣- انموذج (turban/11/1999): قدم turban انموذج بين فيه ان تكنولوجيا المعلومات تدعم الاستجابات التنظيمية، وبين ان المنظمة تواجه العديد من المتغيرات الخارجية تتمثل ب(السياسة

الاقتصادية ، الاجتماعية ، القانونية ، الطبيعية) والتي تؤثر على أنشطة المنظمة بما يتكيف عليها مواجهة الضغوط الخارجية من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات المتطورة بهدف دعم الأنشطة ذات العلاقة بالمنظمة



شكل (6-1) تكنولوجيا لمعلومات تدعم الاستجابة التنظيمية

وظائف تكنولوجيا المعلومات : وليس من اليسير على أحد أن يحصر جميع الوظائف التي تطلع بها تكنولوجيا المعلومات لكونها ترتبط بشكل وثيق بطبيعة الغرض من استخدامها الا ان المفيد ان نذكر اهم الوظائف التي أشار لها بعض الباحثين حيث يرى الاسدي (٢٠٠٨:٢٣) ان لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الوظائف الرئيسية التي تتعلق بادارة المعلومات الاتي:

- ١- جميع المعلومات والحصول عليها تعد الوظيفة الاولى التي يمكن أن تنجزها تكنولوجيا المعلومات
- ٢- المعالجة: وهي الفعالية الأكثر ارتباطا مع الحاسوب والمعالجة عادة هي الغاية التي من أجلها تشتري الحواسيب
- ٣- خلق وتوليد المعلومات
- ٤- خزن البيانات والمعلومات
- ٥- الاسترجاع
- ٦- النقل وهي ارسال المعلومات من موقع الى اخر

البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات

- ١- الأجهزة والمعدات
- ٢- قاعدة البيانات
- ٣- البرمجيات
- ٤- شبكات الاتصالات
- ٥- الموارد البشرية

اهمية تكنولوجيا المعلومات

١- تساعد على الاستفسار عن اي معلومة في مختلف الظروف والاوقات ومن مصادر شتى فالمعروفة اصبحت عالمية بفضل تكنولوجيا المعلومات.

٢- تكنولوجيا المعلومات تفتح العديد من الافاق امام الطلبة الذين لم يعودو بحاجة إلى طرق الشرح والمذاكرة التقليدية.

٣- من خلال تكنولوجيا المعلومات تم التحويل من العمل العضلي ال العمل العقلي

٤- لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في خدمة المدراء والادوات من خلال توسيع شبكة الاتصالات وابتكار طرق جديدة لها

مميزات تكنولوجيا المعلومات

١- تقنية المعلومات هي تقنية مرتبة ومنظمة وليست عشوائية فحتى ينجز جهاز الكمبيوتر أمرا لابد من ادخال المعطيات الية بطريقة منظمة وفيها ترتيب لاتتعدى خطوات الاخرى. وعندما يرى الانسان مخرجات المنظمة بالمثل يعطية ذلك احساس بالراحة، الامر الذي يؤدي الى الارتقاء بحسة الجمالي وتنمي لدى نقود الفرد القدرة على حسن العرض

٢- تنمية أسلوب حل المشكلات لدى الفرد المجتمعات التي تتميز بضخامة معلوماتها قد يعجز الانسان عن حل مشكلاتها بالطرق التقليدية ويفقد السيطرة على معالجتها بالشكل السريع والدقيق

٣- ادخار الوقت

٤- تنمي تكنولوجيا المعلومات لدى الفرد قدرات التعليم الذاتي

٥- اجهزة الكمبيوتر المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات تحقق الادراك الحسي لمستخدمها. فلنجد يتصل بل معطيات والمظاهر المختلفة ويفهمها عن طريق حواسه.

٦- القدرة على الاتصال بأي معلومة يريدھا الشخص في اي معالجة وفي اي وقت من خلال الاتصال بالشبكة البيئية (الانترنت).

المبحث الثاني جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية

أخذت معايير جودة الخدمة المصرفية مسميات وعناوين مختلفة ومتغيرة مثل مبادئ الجودة، سمات

الجودة، معايير الجودة، إلا أنها كانت تصب في مجال واحد (Goet sch, Davis)(١٩٩٧-١٩٧٣)

ويمكن عرض ابعاد أو مؤشرات الجودة وفق مايلي

١- الاعتمادية: وتعني قدرة المصرف على أنجاز أو اداء الخدمة المصرفية المقدمة وبشكل افضل وياقل أخطاء ممكنة.

٢- الاستجابة: وتعني مدى استجابة العاملين على تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن والتفاعل بسرعة مع المشاكل المتوقعة وحلها بصورة جيدة.

٣- سهولة الوصول والحصول على الخدمة: ويقصد بها امكانية الحصول على الخدمة من قبل الزبون وبسهولة ويسر في الزمان والمكان المناسبين.

٤- الجدارة والاهلية: وتعني مدى امتلاك العاملين في المصارف للمهارات والمعارف اللازمة لأداء وتقديم الخدمات المصرفية.

٥- الاتصالات: ويقصد بها مدى توفير اتصالات مناسبة واستخدام الطريقة أو اللغة التي يفهمها الزبون وامكانية اجادة الاستماع من قبل مقدم الخدمة.

٦- المصداقية: وتعني الامانة والهدف والثقة المتبادلة في أداء الخدمة والقدرة على تقديم الخدمة بصدق وعناية فائقة دون الحاق الضرر بالزبائن.

٧- الكاسية والمجاملة: وتعني مدى توفير الشفافية لدى العاملين في التعامل مع الزبائن واحترامهم وتقديرهم وقدرة مقدم الخدمة على استلهم ثقة الزبائن بالخدمة المصرفية.

٨- معرفة وفهم الزبون: ويقصد بها امكانية الحصول على الخدمة والذي يتطلب بذل المزيد من الجهد لفهم حاجات ورغبات الزبائن وذلك من خلال الاتصال المباشر معهم والتعرف على الخدمة المطلوبة.

٩- الأمان: وتعني مدى توفير أجهزة السلامة والامان والاجراءات المرتبطة بها حفاظا على ممتلكات الزبائن.

١٠- الملموسات: وتمثل التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية كافة (المعدات، الاشخاص ، وسائل الاتصال)

مفهوم الجودة quality concept:

وتعد الجودة أحد الاسبقيات التنافسية التي بدأت منظمات الأعمال تعطيها الأولوية لما لها من آثار ونتائج إيجابية اذ يعد مدخلا معاصرا تتبناه المنظمات كفلسفة ادارية ومنهج علمي في ظل المنافسة.

الشديدة المحترمة بين المنظمات الانتاجية أو الخدمية على حد سواء ويرجع تاريخ الجودة الى العصور القديمة اذا تمتد جذور اهتمامات الانسان والمنظمات بالجودة وحسن اتقان العمل وإنتاجه الى الحضارات القديمة ويضم ارتنا وتراثنا الاسلامي الخالد العديد الاطر الفلسفية والاخلاقية الداعية الى تحسين جودة الاداء واتقان العمل ايمانا بقولة تعالى (انا لا نضيع اجر من احسن عملا) سورة الكهف المباركة (الآية ٣٠)

وقد تباينت اراء الباحثين والمختصين في تحديد لمفهوم الجودة وتشير هنا الى أحد المداخل المتعددة لمفهوم الجودة التي وضعها.

١- المدخل المبني على اساس (التفوق والتميز) فتعريف الجودة وفقا لهذا المدخل يكون خارج نطاق المبني التنظيري اي يصعب وضع تعريف محدود للجودة وانما يمكن معرفتها والاستدلال عليها.

٢- المدخل المبني على اساس المنتج: وفقا لهذا فان الجودة تعني بعض الصفات والخصائص والسمات التي يمكن قياسها وتحديد كميتها (Haks ever, 2000,330).

٣- المدخل على اساس المستخدم النهائي: يعتمد هذا المدخل على رضا الزبون عن السلع والخدمات المقدمة اليه (Haks ever2000,330)

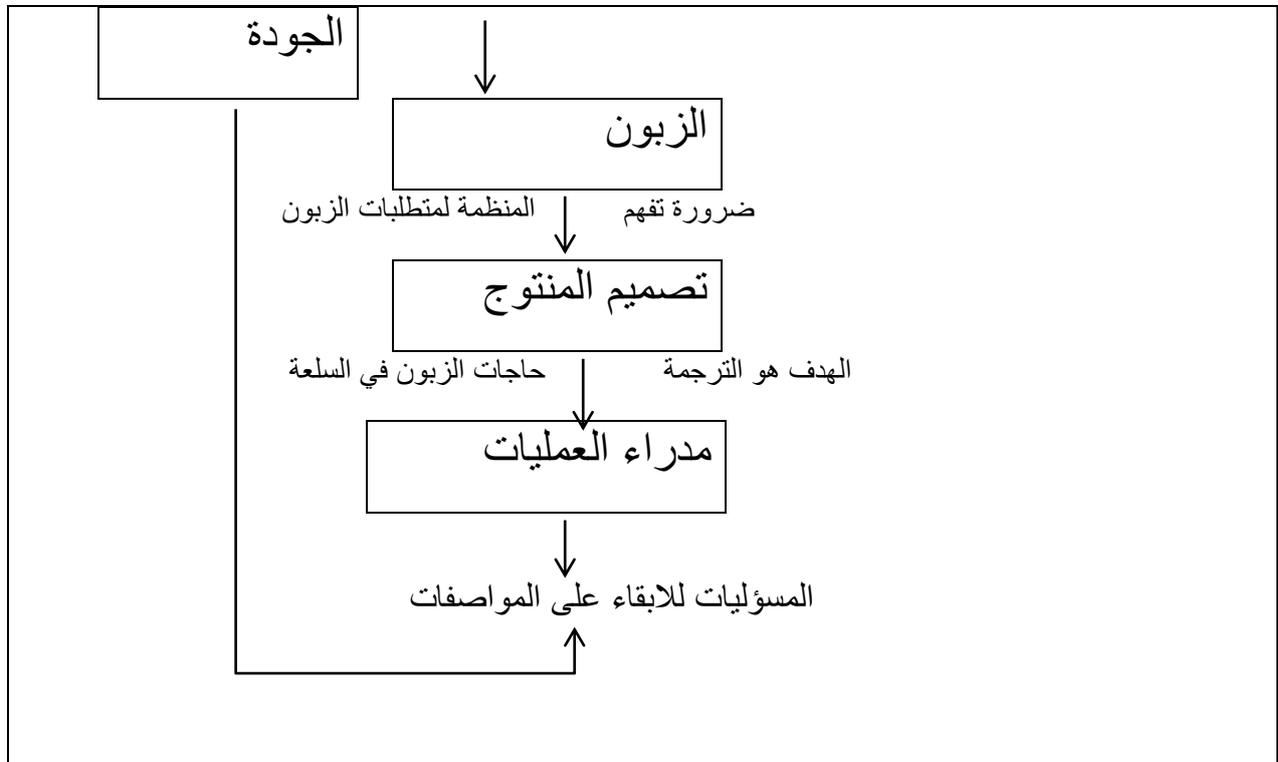
٤- المدخل على اساس التصنع: وتعني الجودة بمنظور هذا المدخل مستوى المطابقة للمتطلبات (جودة الطابقة) اي ان الجودة تحقق عندما تشبع السلع والخدمات متطلبات الزبون وتوقعاته (Haks ever, 2000,330).

٥- المدخل على اساس القيمة: يؤكد هذا المدخل على ربط الجودة مع الكلفة والسعر فقد عرفت الجودة على الضوء هذا المدخل بانها درجة التفوق لاقل الاسعار ومراقبة الانحراف بأقل كلفة.

وهناك باحثون آخرون ينظرون للجودة من منظورين

١ - الجودة من وجه نظر الزبون: وانطلاقا من هذا المنظور فان للزبائن حاجات وتوقعات مختلفة للمنتوج أو بدورها تأخذ توقعات مختلفة للجودة من خلال تصميم المنتج لمنسوبات مختلفة لكي يمكن

مقابلة أو تلبية حاجات ورغبات الزبائن اذ يمتلك المنتجون تصاميم مختلفة لفئات مختلفة من الزبائن وهي على العموم تشير الى جودة التصميم للمنظمة بدرجة تصميم خصائص الجودة للمنتج أو الخدمة.



شكل (8-1) دور الجودة تبدأ بالزبون

٢- الجودة من وجهة نظر المنتج: وتتخلص فكرة هذا المنظور من جانبين

اولهما: مدى استجابة خصائص أو مواصفات المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة المرغوبة (جودة التصميم).

ثانيها: قدرة العلمية في تحقيق مواصفات التصميم (جودة المطابقة) (Russell, taylor, 2000,82) وهذا يعني ان الجودة تعني الملائمة بين المنتجات أو الخدمات المقدمة وبين توقعات الزبون أو ما يسمى ب(الملائمة لاستعمال).

ويلاحظ ان تطبيق ثقافة الجودة يسهم في تحقيق اهداف المنظمات الخدمية المصرفية في خلق اوامر الثقة والولاء بين المنظمات والزبائن الامر الذي يجعل منحى رضا الزبون عن اداء المنتج في زيارة فعليه اي التقدم نحو النتائج المرغوبة منها ربحية مناسبة وبهذا تكون الجودة مسؤولية جميع عناصر

المنظمة بدا بالإدارة العليا المتمثلة في أعلى الهرم الى الموظفين الذين يمثلون قاعدة الهرم وتحدد لكل منهم مسؤوليات والحقوق (95,2000،البراوي)

*وايضا تناول عدد من الكتاب مفهوم الجودة المصرفية تحديدا وتعريفا اذ عرفها (النمر 1918,1993) انها قياس لتوقعات الزبائن الموضوعية حول الخدمة المصرفية بمستوى الاداء الذي يستتر إلى التجربة السابقة

* وعرفها (العسكري،2002،94) على انها عرض الخدمة للزبون المصرفي وتقديمها له لغرض اشباع حاجاته المالية وتحقيق الرضا

* ويعرفها (معلا 2007,42) على انها محصلة التفاعل بين العميل والمصرف نفسه ويضيف معلا ان مفهوم جودة الخدمة يمكن في مدركات العملاء ويشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا الزبون محلا للتطبيق ولهذا فإن جودة الخدمة يجب ان تقاس بمقاييس العملاء وتعبّر عنها
* كما وصفها (جلدة 190,2009) عبارة عن صناعة متطورة يعتمد ازدهارها على جودة وتميز المنتجات الخدمية التي يقدمها الى العملاء.

ويرى الباحث ان المنظمات المصرفية التي يكون لديها توجه نحو الزبون تتجاوب بشدة مع شكاوي زبائنها بل تذهب الى ابعد من ذلك اذ انها تحاول البحث عن شكاوي الزبون بنفسها.
. دورة حياة الجودة.

ظهر هذا المفهوم منذ منتصف القرن الماضي حيث انتقل من علوم الحياة الى ميدان ادارة اعمال ثم ازاداه الاهتمام بالمفهوم بعد ذلك وتشمل دورة حياة الخدمة بالمراحل الاتية (العجارمة 15,2005)

١- **مرحلة البحث والتطوير:** وهي من اكثر المراحل كلفة حيث لا توجد مبيعات اطلاقا فقط

مصروفات للتجاري والمختبرات و الاستثمارات لتقديم الجديدة التي ستطرح الى السوق.

٢- **مرحلة التقدم:** تمتاز مرحلة التقدم بالنمو البطي في المبيعات وذلك لعدم معرفة الزبائن بها على

نحو واضح وهذا المرحلة لا تظهر فيها مؤشرات الربح لان تكاليف البحث والتطوير للخدمة

الجديدة لازالت عالية وان ما يتحقق من المبيعات لا يمكن ان يعطي التكاليف هذه وفي هذه

المرحلة لا تظهر للمنافسين اي تأثيرات بسبب حداثة الخدمة الجديدة وان تقليدها قد يحتاج إلى الوقت الكافي لها.

٣- **مرحلة النمو:** هذه المرحلة تشهد المبيعات تعجيلا وزيادة مستمرة ويحاول كل مصرف ان يجعل الخدمة الجديدة ان تأخذ اطول فترة ممكنة في هذه المرحلة وان الزبائن أصبح لهم فكرة كافية عن الخدمات الجديدة ومميزاتها.

٤- **مرحلة النضوج:** في مرحلة النضوج تشهد المبيعات معدلات بطيئة، وذلك ان غالية الخدمات ومهما كانت مصادرها تكن معرفة ومجربة من الافراد في المجتمع ويمكن الإشارة هنا الى ان هذه تشهد في الغالب الى ما يعرف بإعادة الدورة re_cycle وذلك من خلال التغيرات التي تحدثها الخدمة في مضمونها والتي قد تؤدي زيادة في الطلب في ثابتة على الخدمة بشكلها الجديد أو الاضافي.

٥- **مرحلة الانحدار:** تصل فيها المنتجات الخدمية الجديدة الى حالة المعدلات الواطئة والمتناقصة في الطلب والمبيعات. وهذا ما يعود الى محدودية استخدام الخدمة هذه أو عدم تفعيل البيئة لها (10).

اهمية جودة الخدمة المصرفية

لجودة الخدمة اهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات وذلك من اجل تحقيق النجاح والاستقرار وبالتالي فإن على الزبون والموظف يتعاونون معا من اجل خلق الخدمة وتقديمها في اعلى مستوى حيث ان المملكة المتحدة على سبيل المثال تجاوزت مرحلة كون ان انتاج السلع هو النشاط الاساسي الى مرحلة الاقتصاد العالمي الخدمي ذو الأولوية التنافسية اذا ان هناك العديد من الناس يعلمون في (الدكاكين والمكاتب والنقل والاتصال والخدمات المصرفية) وقد شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في مجال تقديم الخدمة ويمكن الإشارة الى اهمية مقدم الخدمة من خلال التالي (11)

١- تبرز اهمية مقدم الخدمة من خلال اهمية عنوانه الوظيفي ومهامه في المنظمات المصرفية.

٢- عنصر اساسي في عرض الخدمة المسؤولة عن تطوير العلاقات الإيجابية طويلة الامد مع الزبون وادامتها.

٣- عنصر التماس المباشر والحيوي في المنظمات الخدمية المصرفية والتأثيرات في تحقيق رضا الزبون

خصائص الخدمة المصرفية

بحسب (احمد، 143,2001) فإن الخدمة المصرفية بعده خصائص هي:

١- التلازمية والتكاملية: ذلك ان الخدمة المصرفية تنتج وتوزع ان واحد. وعليه فإن اهتمام المصرف ينصب في خلق المنفعة للزبائن وتكوينها.

٢- نظام التسويق ذو توجيه تشخصي عالي : حيث يختار المصرف قناة التوزيع الملائمة لقطاع الخدمات وغالبا لا يوجد خيار أمام المصرف سوى انتهاج سياسة القنوات المباشرة اذ تتوطد العلاقة بين المصرف والزبون لاتخاذ ابعاد شخصية وعلى مستوى عالي.

٣- الافتقار الى هوية خاصة: ان خدمات المنظمات المصرفية تكاد تكون متشابه ومتطابقة فلزبون يتعامل مع المصرف على اساس القرب الجغرافي أو ان المصرف يوفر الراحة الملائمة للزبون

٤- التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يتوسع المصرف في القروض انما في الحقيقة هو يشتري من المحل ويتحمل مخاطرة وعليه يكون من الضروري ايجاد نوع من التوازن بين التوسيع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر وتجنب المخاطر.

٥- الانتشار الجغرافي: امتلاك المصرف شبكه متكاملة من الفروع التي تنتشر جغرافيا بشكل يتلاءم مع رغبات الزبون واحتياجاته الى الخدمة المصرفية.(12)

المبحث الثالث الاستنتاجات والتوصيات

تسلط الضوء هذه الفقرة على الاحصائيات المستخرجة بعد توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة والمتكون من (15) مفردة، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك بغية الوقوف على ابرز نقاط القوة والعمل على تعزيزها بالإضافة الى معالجة نقاط الضعف والعمل على تحسينها.

جدول (1) يؤدي استخدام الحاسوب الى تخفيض كلفة انجاز الخدمة المصرفية

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	9	6	0	0	0
النسبة %	%60	%40	%0	%0	%0

نلاحظ في جدول رقم (1) لقد حققت النتائج نسبة (%60) من حجم العينة اي ان (6) من اصل (15) على ان استخدام الحاسوب يؤدي إلى تخفيض كلفة إنجاز الخدمة المصرفية. يرى الباحث من الضروري العمل على زيادة هذه النسبة وذلك من خلال قيام المصرف بالعمل على استخدام شبكة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في إدخال المعلومات والبيانات و تخزينها واسترجاعها وتقليل وقت انجاز المعاملات لتخفيض كلفة إنجاز المصرف

جدول (2) تشجيع ادارة المصرف على استخدام شبكة الانترنت في تقديم الخدمة المصرفية

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	3	10	2	0	1
النسبة %	%20	%66.7	%13.3	%0	%0

قد أظهرت النتائج في جدول رقم (2) نسبة (%66.7) من إجابات حجم العينة بالاتفاق على ان إدارة المصرف تشجع على استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمة المصرفية ويرى الباحث من الضروري العمل على زيادة هذه النسبة من خلال قيام إدارة المصرف بتشجيع المصرف الموظفين على استخدام شبكة الإنترنت والأجهزة والمعدات الكترونية واستخدام الحاسوب في الأعمال المصرفية.

جدول (3) الاجهزة والمعدات المتوفرة في المصرف تكفي لدارة العمل المصرفي

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	5	6	4	0	0
النسبة %	%33.3	%40	%26.7	%0	%0

نلاحظ في جدول رقم (3) لقد حققت النتائج نسبة (40%) من إجابات حجم العينة بالاتفاق على ان الأجهزة والمعدات المتوفرة في المصرف تكفي لإدارة العمل المصرفي. وترى الباحثة من الضروري العمل على زيادة هذه النسبة وذلك من خلال قيام المصرف باستخدام المعدات والاجهزة الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال المصرفية لتخفيض كلفة إنجاز الخدمة المصرفية.

جدول (4) البرمجيات المستخدمة تكمن من التبادل البيانات والمعلومات بين المصرف والمصارف الأخرى

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	9	5	1	0	0
النسبة %	%33.3	%60	%6.7	%0	%0

لقد حققت النتائج في جدول رقم (5) نسبة (60%) إجابات حجم العينة بالاتفاق على ان البرمجيات المستخدمة تكمن من التبادل البيانات بين المصرف والمصارف الأخرى. وترى الباحثة من الضروري العمل على زيادة هذه النسبة وذلك من خلال قيام المصرف باستخدام أفضل واحداث البرمجيات المتوفرة في الأسواق.

جدول (5) هناك جهات داخلية وخارجية تزود ادارة المصرف بالبرمجيات

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	2	10	3	0	0
النسبة %	%13.3	%66.7	%20	%0	%0

نلاحظ في جدول رقم (5) لقد حققت النتائج نسبه(66.7%) من إجابات حجم العينة بالاتفاق على انه هناك جهات داخلية وخارجية تزود إدارة المصرف بالبرمجيات وترى الباحثة من الضروري العمل على زيادة هذه النسبة وذلك من خلال تحسين علاقة المصرف بالجهات المختصة في هذا المجال

جدول رقم (6) البرمجيات المستخدمة من افضل واحداث البرمجيات المتوفرة في الاسواق

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	4	9	2	0	0
النسبة %	%26.7	%13.3	%60	%0	%0

نلاحظ في جدول رقم(6)لقد حققت النتائج نسبة (60%) من إجابات حجم العينة بالاتفاق على ان البرمجيات المستخدمة من أفضل وأحدث البرمجيات المتوفرة في الأسواق.

ويرى الباحث من الضروري العمل على زيادة هذه النسبة وذلك خلال تنوع العاملين في المصرف متنوعي التخصص كمحلي النظم ومهندسين ومبرمجين موظفين شبكة اتصالات وصيانه ومن خلال قيام ادارة المصرف بإقامة دورات تدريبية في مجال العمل على أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات.

جدول رقم (7) تهتم ادارة المصرف بإقامة دورات تدريبية في مجال العمل على اجهزة ومعدات
تكنولوجيات المعلومات

التقدير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
تكرار الاجابة	8	4	3	0	0
النسبة %	%53.3	%26.7	%20	%0	%0

لاحظ في جدول رقم (7) لقد حققت النتائج نسبة (53.3%) من إجابات حجم العينة بالاتفاق على ان ادارة المصرف تهتم بإقامة دورات تدريبية في مجال العمل على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات.

اولا. الاستنتاجات

في ضوء المستخلصة في عرش وتحليل الجانبين النظري والتسلسلي لهذه الدراسة تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات وكما يلي:

١- انه المؤشرات الاحصائية التي افرزتها عينة الدراسة تشير إلى ان تطيل ابعاد تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى ملحوظ ما يدل على ان هناك استعدادا لتبني ملائهم تكنولوجيا المعلومات من قبل ادارة المصارف الاهلية في حين مازالت جهود المصارف الحكومية في هذا المجال دون طموح العاملين فيها والزبائن المتعاملين معها .

٢- اوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط مطوية بين كل من ابعاد تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية وهذا يقتضي بدوره زيادة اهتمام ادارات المصارف بتوفير أجهزة الاتصالات الحديثة وتدريب العاملين لديها على استخدام هذه الأدوات لإنجاز الاعمال المصرفية .

٣- كشفت نتائج معامل الانحدار عن وجود علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

٤- المؤشرات الاحصائية تبين ابعاد تكنولوجيا المعلومات من ان اولوياتها في التأثير على ابعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية مما يدل على ضرورة توفير الأجهزة والبرمجيات والاتصالات والموارد البشرية الكؤهة عند تقديم الخدمات المصرفية.

- ٥- اظهرت الدراسة ان هناك تفاوتاً في مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بين المصارف المجتمع الدراسة فالمصارف الأهلية هي أكثر استخداماً لتلك الأدوات وسبب هذه التفاوت يرجع الى اختلاف في الفلسفة ورقية ادارات المصارف التغيير واختلاف مواردها المالية من اختلاف في البنية والتركيب الداخلي للمصارف واسلوب تعامل العاملين على مستوى الملوك الفردي والجمعي ومدى توفر وسائل الراحة للزبائن اذا تفتكر المصارف الحكومية الى مثل هذه الأدوات والاساليب.
- ٦- اظهرت المؤشرات الاحصائية وجود فروقات بين المصارف الأهلية والحكومية الى ان المصارف الاهلية في اكثر تطورا من المصارف الحكومية على الرغم من تفاوت الكبير في سنوات تأسيس المصارف الاهلية مقارنة من بالمصارف الحكومية.
- ٧- لم تأخذ المصارف (المجتمع الدراسي) بالحسبان اراء ومقترحات الزبائن لأجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم وفي نوعية الاموات المستخدمة في تقديم تلك الخدمات.
- ٨- ما زالت المصارف الحكومية على وجه الخصوصي تعمل بالطرق التقليدية في انجاز معاملات الزبائن الا تتوفر وسائل الراحة فيها سواء للعاملين او الزبائن الذين تتعامل معهم تلك المصارف على علم
- ٩- ما زالت المصارف العراقية على وجه الخصوص الحكومية منها تعاني من عدم كفاية مستلزمات البنية التحتية اللازمة لتقديم خدمات المصرفية حديثة ومتطورة وهذا يضع الصناعة المصرفية العراقية امام مسؤولية كبيرة والمتمثلة بدعم و توجيه استثمارات في مجال ارسال البنى التحتية اللازمة لذلك.

ثانياً: التوصيات

استكمالاً لمتطلبات الدراسة في ضوء ما تم تقديمه وما تم التوصل اليه من استنتاجات اعلى مستوى واقع المصارف المجتمع الدراسة فقد تم صياغة مجموعة من التوصيات يمكن الافادة منها في المصارف والمؤسسات الحالية بشكل عام وفي المصارف (عينة الدراسة) بشكل خاص وكما يأتي.

١- القيام بأجراء دراسات ميدانية بين مدة واخرى للتعرف على آخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنولوجيا المصرفية لغرض تحسين جودة الخدمات للمادة للزبائن وكذلك التعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج.

٢- ضرورة تبني خطط طويلة الأجل فعال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في العمل المصرفي لاستخدام الصراف الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) وغيرها لفرض انجاز الخدمة المصرفية في الوقت المناسب وباقل التكاليف فضلا عن استخدامها (الانترنت) كوسيلة للإعلان عن الخدمات المصرفية الجديدة التي تقدمها من خلال تنمية وعي الزبائن وتشجيعهم في استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات مثل (الصكوك الورقية، البطاقات الائتمانية، والنقود الالكترونية) وغيرها.

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

٤- العمل على استطلاع آراء الزبائن بين مدة واخرى بخصوص العمل المصرفي الفرض التعرف على رغباتهم ومقترحاتهم وانواع الحداث التي يرغبون الحصول عليها.

٥- ضرورة تल्ली الادارات المصارف الحكومية على وجه التحديد عن الاليات التعلم التقليدية في السل المصرفي واعتماد الاساليب الحديثة والمتطورة و التي يمكن من خلالها الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للزبائن في هذا النوع من المؤسسات المالية،

٦- تعميق وعي ادارات المصارف بأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور بارز في التغيرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العربية والعالمية وما توصلت اليه في مجال تكنولوجيا المعلومات.

٧- اشراك العاملين في المصارف الحكومية والاهلية في دورات تدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات المصرفية واساليب تقديم الخدمات المصرفية واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

٨- تشجيع المصارف الحكومية والاهلية على التعاون والتنسيق مع الجهات الرسمية وغير الرسمية والافادة امن الخبرات العربية والعالمية من أجل وضع استراتيجية طموح في تقديم العلامة المصرفية.

٩- ضرورة اقامة علاقات وتحالفات استراتيجية بين المصارف العراقية وبين المصارف العربية على وجه الخصوص من اجل تدعيم قدراتها التنافسية.

المصادر

- [1] محمد الصيرفي، دار الفكر ص19، 2009.
- [2] من رسالة ماجستير جوان فاضل، p. ص2، 2006م \ 1427 هـ .
- [3] أ. أ.م. الصيرفي، دار الفكر ص 13، 2009.
- [4] أ. أ.م. الصيرفي، دار الفكر ص16، 2009.
- [5] أ. أ. م. الصيرفي، دار الفكر ص17، 2009.
- [6] ي. 200، 64 p.
- [7] a. =64580 .& .h. /. f.
- [8] البكري، p. 102، 2001.
- [9] h. /. /. Loads/2017/5.
- [10] h. _dananeer.edu.iq/wp_content/uploads.
- [10] المساعد، p. 240، 1998.
- [11] h. content/upload/2017/05.