

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في بعض فروع مصرفي الرشيد والرافدين في مدينة الموصل

د. نبال يونس محمد آل مراد^(١)

الملخص

سعى البحث إلى تحديد دور تقانة المعلومات الحديثة في جودة الخدمة المصرفية إذ تمثلت بضعف الوعي المصرفي والمالي لدى العاملين في إدارات المصارف وانخفاض حجم الأنشطة والفعاليات التي تمارسها المصارف ولاسيما الأنشطة والتسهيلات الصيرفية المرتبطة بتقانة المعلومات، ويضع البحث الحالي افتراضاً أولياً أن كل تلك المعوقات ناتجة عن عدم اعتماد المصارف على تقانة المعلومات لضمان تقديم خدمات تتفق مع حاجات الزبائن ورغباتهم. وبشكل عام يحاول البحث الإجابة على التساؤلات الآتية.

١. هل هناك تباين بين المصارف المبحوثة بتبنيها تقانة المعلومات في عملياتها المصرفية؟
 ٢. هل هناك تباين بين المصارف المبحوثة في جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها؟
 ٣. ما طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة المصرفية؟
- وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتمدت الباحثة على أربع فرضيات رئيسة تظهر التباين بين المصارف المبحوثة في بعدي البحث والعلاقة والتأثير بينها ولاختبار صحة هذه الفرضيات تم جمع البيانات المتعلقة ببُعدي البحث بالاعتماد على استبانة أُعدت لهذا الغرض تم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية. لذا من الضروري للمصارف المبحوثة أن تهتم باستخدام تقانة المعلومات لما لها دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

The Role of Modern Information Technology in Improving of Banking Service Quality

A Pilot Study of A sample Staff in Al-Rasheed and Rafidan Bankas in Mosul

Abstract

The search attempts to define the role of modern information technology in the modern quality of banking service, as was poor awareness of the banking and financial issues among workers in the

(١) مدرس، قسم إدارة المكاتب، المعهد التقني، الموصل.

departments of banks and the low volume of activities and events carried out by banks, particularly those which are related to information technology. The research presumes initially that all these constraints are resulting from banks not adopting information technology to ensure the provision of services consistent with customer needs and desires. The research tries to find the answer to the following questions.

1. Is there a discrepancy between the banks researched by adopting information technology in banking operations?
2. Is there a discrepancy between the banks discussed in the quality of service provided by the bank?
3. What is the nature and impact of correlation between information technology and the quality of banking service?

To answer these questions, the researcher depended on four hypotheses which show the contrast between major banks discussed in the research and the relationship and influence between them and to test the validity of these assumptions, data has been collected by means of a questionnaire prepared for this purpose. The data were analyzed using a set of statistical methods.

المقدمة

أصبحت تقانات المعلومات عنصراً أساساً ومهماً في كل مجالات الحياة والمنظمات بصورة عامة وأنشطة وفعاليات إدارة المصارف بصورة خاصة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفوء ودقيق وبشكل سريع، وكذلك لمواجهة التحديات الجديدة التي تخلقها المعلوماتية في الوقت الحاضر ولما كانت المهمة الرئيسية للتقانة في المصارف، جذب زبائن واستمرارية تعزيز العلاقات معهم وتحصيل الرضا الكلي عن الخدمات المصرفية، ويتم ذلك من خلال جودة الخدمة التي تعكس للزبون مدى الرضا عن الخدمة المقدمة وتطابقها مع توقعاته من تلك الخدمة لإشباع حاجاته ورغباته لذا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كواحد من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها.

من هنا سعى البحث الحالي إلى إعطاء صورة شاملة عن هذين البعدين (تقانة المعلومات، جودة الخدمة المصرفية) وضمن إطار شمولي ولاسيما في البيئة العراقية.

عليه ستتناول الدراسة الحالية المحاور الآتية:

المحور الأول: منهجية الدراسة.

المحور الثاني: تقانة المعلومات - المفاهيم والأساسيات.

المحور الثالث: جودة الخدمة المصرفية - المفاهيم والأساسيات.

المحور الرابع: وصف بُعدي الدراسة وتحليلهما.

المحور الخامس: الاستنتاجات والمقترحات.

المحور الأول

منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

يواجه القطاع المصرفي لاسيما الحكومي منه صعوبات تحد من قدرات هذا القطاع على تحقيق أهدافه في تقديم خدمات بمواصفات ترضي الزبائن وتجعل توقعاتهم عن تلك الخدمات متفقة مع ما يحصلون عليه فعلاً. ويمكن إجمال تلك المعوقات والتي تم تشخيصها عن طريق دراسة استطلاعية أولية لعدد من المصارف العاملة في مدينة الموصل (أفرع مصرفي الرشيد والرافدين) إلى ضعف الوعي المصرفي والمالي لدى غالبية الأفراد العاملين ولاسيما في حقول تقانات المعلومات، فضلاً عن وجود ضعف في تطوير البنية التحتية وإعدادها اللازمة للاعتماد على تقانات المعلومات الحديثة، إلى جانب انخفاض الأنشطة والفعاليات التي تمارسها المصارف ولاسيما الأنشطة والتسهيلات المصرفية المرتبطة بتقانات المعلومات، وتضع الدراسة الحالية افتراضاً أولياً أن تلك المعوقات ناتجة عن عدم اعتماد المصارف على تقانات المعلومات في تقديم الخدمة المصرفية وتنظيمها والرقابة عليها لضمان تقديم خدمات تتفق مع حاجات الزبائن ورغباتهم.

وبموجب ما تقدم يمكن تأطير مشكلة الدراسة بإثارة التساؤلات الآتية:

١. هل تدرك المصارف المبحوثة دور تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية؟
٢. هل هناك اختلاف في إجابات المبحوثين حول بُعدي الدراسة؟
٣. ما طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة المصرفية؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تحتل المصارف بجانب كبير من اهتمامات الأفراد والمنظمات لما لها من تأثير في الحياة اليومية من خلال ما تقدمه من خدمات، ونجاح هذه المصارف تتجلى في جودة الخدمة المقدمة التي تجذب الزبائن واستمرارية تعزيز العلاقات معهم ويحصل الرضا، وعليه يستمد هذه الدراسة أهميته مما يأتي:

١. أهمية مواكبة المصارف للتطورات التقنية واستخدام تقانات المعلومات لتواكب التطورات السريعة لتحسين جودة خدماتها المقدمة.
٢. وتكمن أهمية الدراسة أيضاً في محاولة لتقديم الأسس العلمية التي يمكن أن تستند إليها المصارف المبحوثة وذلك من خلال الاستفادة من استخدام تقانات المعلومات الذي لها دور كبير جداً في تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميته فإن هدف الدراسة ينصب أساساً على تحديد دور تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية ومضامين حدود هذه العلاقة على مستوى المصارف عينة البحث فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على إجابات الأفراد المبحوثين حول بعدي الدراسة.
٢. التعرف على طبيعة الارتباط والأثر المعنوي بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة المصرفية المقدمة.

رابعاً: فرضيات الدراسة

١. لا يوجد اختلاف في إجابات الأفراد المبحوثين حول بعدي الدراسة.
٢. لا يوجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تقانات المعلومات وتحسين جودة الخدمة المصرفية.
٣. لا يوجد تأثير معنوي موجب لتقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

خامساً: أساليب جمع البيانات

اعتمدت الدراسة عرض الإطار النظري على إسهامات الباحثين التي تم جمعها من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والدراسات والأطاريح والبحوث العلمية ذات الصلة، أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها مصدراً رئيساً لجمع البيانات، إذ روعي في صياغتها وقدرتها على تشخيص بُعد تقانات المعلومات وقياسها ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتم الاعتماد على مقياس جاهز بتصريف من الباحث، ونعرض فيما يأتي وصف لمحتوياتها إذ تم استخدام نموذج واحد خاص بإدارات المصارف عينة البحث وأشتمل على أجزاء، خُصص الأول لجمع معلومات عامة تعريفية خاصة بالمصرف وأشتمل على (اسم المصرف، نوع القطاع، سنة التأسيس، عدد الأفراد العاملين في الوقت الحالي) أما الجزء الثاني فخُصص لجمع المعلومات عن الأفراد المبحوثين المتمثلة بالعاملين في إدارات المصارف وتشتمل على (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي، عدد سنوات الخدمة الكلية) وركز الجزء الثالث من الاستبانة على المقاييس الخاصة بتقانة المعلومات ويتضمن سبعة مقاييس، أما الجزء الرابع من الاستبانة فركز على المقاييس الخاصة بتحسين جودة الخدمة المصرفية وتمثلت بعشر مقاييس، وفي جميع مقاييس الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي، إذ خُصص لكل خيار نقطة وأعطى لإجابات المبحوثين درجات هي اتفاق، (١-٢-٣) لا اتفاق وبمدي استجابة (٣-١)، وبوسط فرضي قدره (٢).

سادساً: أساليب التحليل الإحصائي

تعتمد الدراسة في تحليل البيانات التي تم تجميعها من العاملين في إدارات المصارف المبحوثة على عدد من الأساليب الإحصائية التي تتلاءم مع مثل هذه البحوث وعلى النحو الآتي:

١. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأنها أدوات وصف بعدي البحث.
٢. معامل الارتباط البسيط: يستخدم لقياس قوة العلاقة بين متغيرين.
٣. معامل الانحدار البسيط: يستخدم لقياس التأثير المعنوي للبعد المفسر في البعد المستحب.

سابعاً: حدود الدراسة

١. الحدود الزمانية: تمت الدراسة للمدة من ٢٠١٠/٥/٣ - ٢٠١٠/١٠/١٠.
٢. الحدود المكانية: تنحصر الدراسة في (مصرف الرافدين جامعة الموصل، مصرف الرافدين فرع ١١٢، مصرف الرافدين فرع أم الربيعين، ومصرف الرشيد فرع الزهور) وضمن الحدود الجغرافية لمدينة الموصل.
٣. الحدود البشرية: تشمل المدراء ومعاونيهم ومسؤولي الوحدات في فروع المصارف المبحوثة.

المحور الثاني

تقانات المعلومات

أولاً: مفهوم تقانة المعلومات

تعد تقانة المعلومات من المواضيع الإدارية المعاصرة والتي أخذت حيزاً بارزاً من اهتمام الدارسين والباحثين فضلاً عن مدراء المنظمات لما للمعلومات وتقانتها من دور كبير في نجاح المنظمات للوصول إلى أهدافها.

وقبل التعرف إلى مفهوم تقنية المعلومات لابد من التعرف بشكل سريع إلى مفهوم التقنية، إذ تشير أدبيات الإدارة إلى كلمة Technology التي عرّبت إلى تقنيات أو

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

تقانة وتعني العلم أو الدراسة وبذلك فإن كلمة تقنية أو تقانة تعني علم المهارات أو الفنون (ثابت، ٢٠٠٥، ٦٣).

ويرى (الزغبى ٢٠٠١، ١٩١) أن المعلومات هي مجموعة بيانات وضعت في صياغة مفيدة أرسلت إلى طرف مستقبل إذ يقوم باستخدامها كإضافة لمعرفته أو اتخاذ قرار أو القيام بحدث ما بناء عليها، وهناك مفاهيم عديدة طرحها الباحثون ومشابه لتقانة المعلومات، إلا إنها آراء متباينة في تحديد المقصود منها فقد أظهر (العدواني، ١٩٩٨، ٤٥) هذه التباينات في عدة مؤشرات، الأول: يمنح تقانة المعلومات وصفاً مرادفاً لنظم المعلومات الإدارية، أما الثاني فيؤكد على هذه التقانة بوصفها مجرد طريقة إذ يعرفها الهادي بوصفها البحث عن أفضل الطرق لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها شاملة لطالبيها بسرعة وفاعلية، والثالث يشير إلى تقانة المعلومات بأنها مجموعة الأجهزة والمعدات والبرامجيات، والرابع يصف تقانة المعلومات على أنها طريقة أو أسلوب، والخامس يجمع بين تقانة المعلومات بوصفها طريقة ومجموعة من الأجهزة والمعدات في الوقت نفسه.

ويقصد بتقانة المعلومات الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية مع اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب، وبرامج الحاسوب، وتقانة التخزين وتقانة الاتصالات، والبنية التحتية لتقانة المعلومات (ياسين، ٢٠٠٦، ٤).

ثانياً: أهمية تقانة المعلومات

- يمكن إيجاز المؤشرات التي تبرز أهمية تقانة المعلومات على النحو الآتي:
١. تعد تقانة المعلومات أداة فعالة تساهم في تخفيض حجم الكلف التي تخصص لتوفير عناصر الإنتاج (كالمواد الأولية، والأيدي العاملة وبنسب تفوق كلفتها السابقة).
 ٢. إيجاد فرصاً جديدة لم تشهدها من قبل المنظمات في طرح منتجات جديدة كالنظم الخبيرة ونظم دعم القرارات (برهان، ١٩٩٩، ٨).

ويضيف (زيد، ١٩٨٦، ١٥٦) مؤشرات أخرى إلى أهمية تقانة المعلومات وكالاتي:

١. تقليص وقت انجاز المعاملات والجهد اللازم لانجازها عن طريق نظم المعلومات و تخزينها واسترجاعها عند الحاجة.

٢. المساعدة في كشف الانحرافات وفي وقت مبكر لمنع تفاقمها والعمل على وضع المعالجات الخاصة.

ويؤكد (خماس، ٢٠٠٢، ٢١) إلى أهمية تقانة المعلومات تظهر على وفق الآتي:

١. قابليتها في التعامل مع كم واسع من المعلومات.
٢. قابليتها في التعامل مع إعداد كبيرة من المستفيدين.
٣. مواجهة الزيادة في كمية المعلومات والسيطرة عليها.

ثالثاً: أهداف تقانة المعلومات

إن الغرض الأساس لتقانة المعلومات هو لتوفير المعلومات الضرورية وتنظيمها لدعم كل البرامج التي تعمل على تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية والاستثمارات المخططة لها ضمن الاستراتيجيات الملائمة، إذ سعت تقانة المعلومات لتقليل المخاطر والمسؤوليات الناجمة عن هذا الاستثمار (الاعرجي وعلاونة، ٢٠٠٢، ٧٠).

وقد حدد (همشري، ٢٠٠١، ٤٠٣) الأهداف الكامنة وراء استخدام تقانة المعلومات وذلك لتحقيق (الدقة، التوقيت السليم، الاقتصاد، الشمولية، الملائمة أو المطابقة).

ويوضح (العنزي، ٢٠٠٨، ٧) أن تقانة المعلومات تتطور نحو دور استراتيجي يمثل في إسهامها مع قدراتها في تحقيق مجموعة من المزايا والمكاسب الإستراتيجية التي تتمحور حول صنع القرارات الإستراتيجية والاتصالات الداخلية والخارجية وحالات التميز والتكامل الأممي بفعل استخدام المنظمات لتقانة المعلومات في أداء أعمالها.

ويوضح (Daft, 2007, 246):

١. أن تقنية المعلومات مكنت من زيادة قدرة التنسيق بين أقسام المنظمة وبين المنظمات مع بعضها البعض الآخر الذي يقود إلى تقليل كلف المقابلات الشخصية التي قد تتطلب تنقل الأفراد من منظمة إلى أخرى.
 ٢. تساعد تقنية المعلومات على توفير المعارف والعلوم والمعلومات المختلفة التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين، الأمر الذي يساعد على تقديم أعمال جديدة وأفكار متنوعة.
- أما من وجهة نظر (الطائي، ٢٠٠٠، ١٤) و(يوسف، ٢٠٠٥، ١١) فإن أهمية تقانة المعلومات يمكن إيجازها بالاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة، تقليص الحجم، تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة، إيجاد قنوات الاتصال.

أنواع ومتطلبات تطبيق تقانات المعلومات

أولاً: مكونات تقانات المعلومات

تباينت آراء الباحثين بصدد تحديدهم للمكونات الرئيسية لتقانة المعلومات. وقد جاءت هذه التباينات نتيجة وعيهم وإدراكهم للمفاهيم الأساسية والتطورات والقضايا الإدارية في تقانات المعلومات فهي تمثل بالتجهيزات والبرامجيات والاتصالات وإدارة قاعدة البيانات وبعض تكنولوجيا ومعالجة البيانات، ومن خلال ما تقدم تتفق الدراسة الحالية في تصنيف المكونات على وفق ما جاءت به دراسة كل من (برهان، ١٩٩٩، ٥)، (برهان وآخرون، ١٩٩٨، ٤٠)، في تحديد المكونات الحقيقية لتقانة المعلومات التي تتمثل بالآتي:

١. **الأجهزة والمعدات:** تلك الحواسيب الالكترونية والأجزاء المادية الملحق بها والتي هي دوماً بتماس مباشر مع البيانات وتحديث المعلومات المخزنة ومعالجتها وإخراج النتائج الممكنة (الطائي، ٢٠٠٠، ٥١)، إذ كانت تحتاج سابقاً مهمة معالجة البيانات واسترجاع المعلومات وتحديثها تحتاج إلى فترات طويلة بالاعتماد على الأساليب التقليدية (اليديوية) التي لم تعد ملائمة للزيادة الهائل لحجم ونوعية البيانات بحيث يحتاج الوضع ضرورة امتلاك وسائل تقنية المعلومات

الحديثة وفي مقدمتها الحواسيب الالكترونية وأجهزة الميكروفيلم وأجهزة الاتصال (الطائي، ١٩٨٨، ٨٦).

٢. **تقنية الاتصالات:** وهي تتعلق بكافة أنواع التقنيات التي يمكن استخدامها في نقل وتداول البيانات والمعلومات بين المستخدم والجهات الأخرى وفي شكل تقارير أو صور أو أصوات ولا تستطيع المنظمات أن تحقق الفائدة من تقنيات الاتصالات من دون وجود تقنيات الأجهزة والمعدات والبرمجيات كما أنها لا تستطيع تحقيق الكفاءة المطلوبة من تشغيل هذه الأجهزة والمعدات والبرمجيات من دون مساهمتها ضمن تقنيات الاتصالات ويمثل الهاتف والحاسوب الأنواع الرئيسة في تقنيات الاتصالات إذ إن دمج الجهازين عن طريق جهاز الكتروني يسمى وحدة التحكم الرقمية يمكن الحصول على نظام اتصال قوي (السقا، ٢٠٠٦، ١٠).

٣. **البرمجيات:** وهي تتعلق بكل البرمجيات الحديثة والمتطورة التي يمكن استخدامها مع جهاز الحاسوب وملحقاته كحل المسائل والمشكلات المختلفة ويتم الحصول على هذه البرمجيات من شركات متخصصة إذ إنها تشتمل برامج مساعدة (إضافية) يمكن إدخالها إلى الحاسوب وإجراء مختلف التطبيقات اللازمة بواسطتها ولذا يطلق عليها البرمجيات التطبيقية فهي عبارة عن برامج جاهزة لا تحتاج إلى مبرمج ويمكن استخدامها في العديد من المجالات نظراً لفوائدها العديدة وتعدد أنواعها (السقا، ٢٠٠٦، ٤٠).

٤. **الموارد البشرية:** إن انعكاسات تقانات المعلومات على الموارد البشرية التي تمتد من المدراء والمسؤولين ورؤساء الأقسام والشعب الذين يوظفون طاقاتهم الممكنة جميعها لاستثمار وحشد كل الإمكانيات اللازمة لتنفيذ خطط تقانات المعلومات، فقد يخضع البعض منهم لدورات تدريبية لتوسيع مداركهم وتقوية معلوماتهم المتعلقة بالحواسيب وتطبيقاتها المعاصرة.

أما الفئة الجديدة من الأفراد والتي ظهرت كنتيجة حتمية لظهور هذه التقانات هم التقنيين ويشمل (المهندسين الالكترونيين ومشغلي الأنظمة) والفئة الثالثة تتمثل بالعاملين وهي الفئة التي على تماس مباشر مع تقانة المعلومات إذ

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

يتوجب الحرص والتأكيد على أبرز تأثيرهم في مجريات وتنفيذ خطط تقانات المعلومات عن طريق كسب دعمهم ولتقليل من دور أفعالهم السلبية باتجاه إدخال هذه التقانات وبما يضمن تحقيق النتائج المرجوة (همشري، ٢٠٠١، ٣٦٣).

٥. **التطبيقات:** تمثل التطبيقات الجانب العملي من تقانة المعلومات إذ تعمل على حل الكثير من المعضلات التي تواجه المنظمة ولكي تحقق تقانات المعلومات غاياتها الأساسية من مساندة المستخدمين الإداريين وتحقيق أهداف المنظمة الإستراتيجية يتطلب الأمر المعرفة الكاملة للتطبيقات المهمة لتقانات المعلومات في العمليات والإدارة والميزة الإستراتيجية للمنظمة ومنها (حساب المستخدم النهائي، أتمتة المكاتب، معالجة المعاملات -تقارير المعاملات، دعم الخبرات- الإسناد التنفيذي) (O'Brien, 1993, 13)، إذ سيستخدمها المدير وفي عناصر العملية الإدارية جميعها (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة) وعلى صعيد أتمتة المكاتب فقد حققت مساهمة فعالة في التخزين الهائل للمعلومات ومعالجتها وبثها، وفي الاتصالات الالكترونية والأنشطة الروتينية المهيكلة وإدارة الملفات. أما معالج الكلمات فيعدّ من أهم تطبيقات الأعمال الإدارية إذ حل الكثير من المشاكل الطباعية التقليدية التي يصادفها الأفراد العاملين أثناء عملهم (همشري، ٢٠٠١، ٣٦٦).

ثانياً: متطلبات تطبيق تقانات المعلومات

يتوجب وقبل الشروع بالحديث عن المتطلبات الضرورية لتقانات المعلومات دراسة جميع العوامل والمتغيرات المباشرة وغير المباشرة لتعطي الصورة الواضحة لتطبيقاتها ضمن البرنامج الجديد الذي رسمته المنظمة لنفسها ومما يعطيها أفضل النتائج.

لقد أضحت تبني المنظمات لتقانات المعلومات معياراً رئيساً لقدرتها على المنافسة في ظل التحديات التي تواجهها ولما لهذه التقانات من دور فعال في حصولها على تلك المميزات، وبموجب ذلك تطلب الأمر اعتماد مجموعة من السياسات تعد من

العوامل الأساسية لضمان استخدام تقانة المعلومات وبأحسن صورها وكالاتي:
(الهاشمي، ٢٠٠٣، ٣٨)

١. التزام الإدارة العليا بتبني هذه التقانات.
٢. تهيئة البنى التحتية اللازمة لاعتماد مثل هذه التقانات.
٣. توفير جميع مستلزماتها التقنية ومشاركتها الجادة في إدارة الأعمال.

وقد أكد (موسى، ١٩٩٠، ٢٩) على المتطلبات الآتية لضمان نجاح تطبيق تقانات المعلومات:

١. تهيئة الأطر النظرية والتقنية اللازمة (الكمية والنوعية) كأداة توفير الحوافز المادية والمعنوية للأفراد العاملين في أنظمة المعلومات مما يوفر ظروف ملائمة للعمل ويؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا من قبل العاملين.
٢. تحديد المعلومات المطلوبة بشكل دقيق وواضح لمتابعة كافة المستجدات التقنية والتي هي في تحديث مستمر للوصول إلى حالة الابتكار والإبداع فيها.
٣. توسيع نطاق استخدام الحواسيب في الأنشطة الحيوية وتأمين المستلزمات جميعها لإتمام عملها وتوفير احتياجاتها جميعها من الأدوات الاحتياطية والأجزاء التكميلية اللازمة للتشغيل والصيانة لتفادي أي توقف أو تأخير في سير العمل.
٤. تقليل مقاومة القوى العاملة بفعل التغيرات التي تطرأ بدخول تقانات المعلومات والبحث في الأساليب التي تخفف من حدتها وتجعل منها دعماً لتطبيق تلك التقانات.

المحور الثالث

جودة الخدمة المصرفية

أولاً: مفهوم جودة الخدمة المصرفية

عرّفت الجودة بتعاريف متباينة ومختلفة وبالا اعتماد على مسارات عديدة فالجودة مفهوم عام ومطلق يشمل كل مجالات الحياة ومكوناتها. والجودة من وجهة

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

النظر الفلسفية تؤكد على استحالة تغطيتها بمفهوم محدد إذ إن المتلقي هو الأقدر في تحديد المفهوم النسبي للجودة (العاني، ٢٠٠٢، ٣٤).

وأكد (عبيد، ٢٠٠٣، ٢٦) على أن الجودة هي العدالة الكلية لقدرة المنتج في تحقيق القيمة الإستراتيجية المضافة للزبون والمنظمة، ومن خلال تلبية التوقعات أو التفوق عليه.

ويشير (العلاق، ٢٠٠٢، ١٦) أن الجودة في مجال الخدمات تعكس ثلاثة أبعاد أساسية:

- ١- الجودة الحالية والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة.
- ٢- جودة المنظمة: والتي تتعلق بصورة منظمة الخدمة والانطباع العام عنها.
- ٣- الجودة التفاعلية: والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين العاملين في منظمة الخدمات وبين المستفيدين من الخدمة.

وقد أدى هذا التطور إلى تقليل المنافسة بين المصارف بشأن الخدمات المقدمة وبروز جودة الخدمة المصرفية كواحد من أهم الحالات التي يمكن تتنافس المصارف في ما بينها من خلالها، وهذا يعني أن توجه زبائن المصارف في طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة وإنما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها الزبون وتشكل له جودة أفضل من وجهة نظره، وضمن هذا السياق ظهرت مفاهيم مثل (خدمة الزبائن، التعاطف مع الزبائن، سرعة الانجاز السرية المصرفية في التعامل، أسلوب تقديم الخدمة). كمجالات للتمييز في تقديم الخدمات المصرفية وهو ما يشكل مفهوم لجودة الخدمة المصرفية (الطالب، ٢٠٠٣، ٨).

ويشير (النمر وآل مراد، ٢٠٠٢، ٢١٧) إلى إن جودة الخدمة المصرفية تكمن في إدراكات الزبائن وتشكل في ضوء توقعاتهم لذا على المصارف أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي.

ثانياً: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تتميز جودة الخدمة المصرفية بأنها ضرورة لا بد منها، وعنصر أساس يجب أن يعتمد عليه إذا ما أرادت المنظمات البقاء والاستمرار (الدليمي، ٢٠٠٥، ٣٨). ويظهر تأثير الجودة في مجالات عديدة في المنظمة فأهمية الجودة تنبع بكونها ميزة تنافسية وهذا ما جعلها هدفاً إستراتيجياً تركز عليه المنظمات من خلال تطوير العمليات وإعادة التصميم بهدف زيادة معولية منتجاتها وتحسين رضا الزبائن وبما يمكن فيه أن تصبح الجودة معتقداً وجزءاً من ثقافة المنظمات الممتازة فضلاً عن كونها واحداً من مؤشرات القدرات الآتية: (الكلفة، والجودة، والمرونة، والاعتمادية، والتسليم) التي تستخدمها المنظمات لدرجات مختلفة لتمييز نفسها أمام المنافسين (محبوب، ١٩٩٨، ٦٣).

ويشير (الغامدي، ٢٠٠٤، ٢) إلى أهمية الجودة المصرفية بالآتي:

١. التقليل من الأخطاء والوقف وعمليات المراقبة.
 ٢. الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.
 ٣. تحقيق رضا العاملين والمستفيدين (الزبائن).
- وإن الفائدة النهائية للجودة تقع في التقييم والمقارنة الموضوعية للزبون من مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الجودة الفعلية.

ثالثاً: معايير جودة الخدمة المصرفية

هناك مجموعة من المعايير تشير إلى الجودة المصرفية وكما موضح في الجدول ذو الرقم (١).

جدول (١)

معايير جودة الخدمة المصرفية

١	الاعتمادية	Reliability	قدرة جودة الخدمة إلى الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد الدقة والثبات.
٢	الأمانة	Security	وتعني التحرر من المخاطر والمجازفة والخوف.
٣	المصداقية والسمعة	Credibility	وتتمثل بدرجة الثقة بمقدم الخدمة والأمانة.
٤	سهولة الوصول للشيء	Access	وتشمل على الوصول السهل وكذلك سهولة الاتصال.
٥	الاتصالات	Communications	وتعني المحافظة على الزبون بالطريقة واللغة التي يفهمها وإيجاد الاستماع له.
٦	معرفة وتفهم الزبون	Customer	وتعني بذل المزيد من الجهد لتفهم حاجات الزبون.
٧	الملموسية	Tangibility	وتشمل على الوظائف والمعطيات المادية للخدمة.
٨	الاستجابة	Responsiveness	وتهتم برغبة العاملين واستعدادهم في تقديم الخدمة إذ تشمل زمن أداء الخدمة.
٩	اللياقة والكياسة	Courtesy	وتشمل على الشفافية والاهتمام والعناية.
١٠	الجدارة (الكفاءة)	Competence	ما يتمتع به مقدمو الخدمة من مهارات وقدرات تحليلية واستنتاجية ومعرفة مطلوبة.

Source: Lovelock (1996), "Service Marketing", 4th ed., Prentice-Hall International, New York, U. S. A. P 465. □

ولجأ العديد من الباحثين والكتاب إلى دمج المعايير العشرة للجودة وتوحيدها

بخمسة معايير يقيم الزبون جودة الخدمة في ضوءها ومنهم

(Zenithal & Bither, 1996,122), (Babakus & Boller, 1992,

253) وهذه المعايير هي:

١. الأجهزة والمرافق والأفراد والأشياء الملموسة.

٢. الاعتمادية في التعامل.

٣. سرعة الاستجابة.

٤. الثقة في التعامل.

٥. الاهتمام.

فعلى الرغم من النظر إلى العوامل الخمسة على أنها ضرورية إلا الوزن النسبي يتباين من زبون إلى آخر ومن مصرف إلى آخر، إلا إن البُعد الخاص بالاعتمادية يظل في المرتبة الأولى أهم عنصر يعكس جودة الخدمة بغض النظر عن طبيعة الصناعة (العلاف وآخرون، ٢٠٠٢، ٢٢).

رابعاً: مستويات الجودة ومدخل دراستها

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية التي تقدم إلى الزبائن كما حددها (Kotler & Turner, 1989, 473) وهي:

١. الجودة المتوقعة من قبل الزبائن وتشمل في الجودة التي يرى الزبائن ضرورة وجودها.
٢. الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف وتراها مناسبة وتختلف باختلاف رسالة وتوجهات المصرف وقدراته وموارده.
٣. الجودة القياسية المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة.
٤. الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة والتي تمثل الواقع الفعلي للخدمة.
٥. الجودة المروجة للزبائن والتي تزيد من اكتساب الزبائن وذلك من خلال الحملات الترويجية.

ويشير (عبيد، ٢٠٠٣، ٢) أن للجودة خمسة مداخل وهي تعكس إلى حد ما المفاهيم التي اعتمدها رواد الجودة ومارسوها.

١. مدخل التمييز (التفوق): على وفق هذا المدخل تعني التفوق الطبيعي، وهو ما لا يمكن إدراكه إلا عندما نراه، أو أنها أفضل ما يمكن عمله. ومشكلة هذا المدخل أنه لا يقدم للمدراء الدليل أو المنهج العملي للتمييز أو التفوق وحدوده.
٢. المدخل المعتمد على المنتج: وتعني الجودة على أساس المنتج، الخصائص والسمات الكلية القابلة للقياس والضرورية لتحقيق رضا الزبون، وعلى الرغم من أن المدخل يقدم تقديراً موضعياً للجودة إلا إنه يفترض أن الزبائن جميعهم يرغبون

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

في الخصائص نفسها ولهم التوقعات نفسها على الرغم من التباين في التفضيلات والأذواق.

٣. المدخل المعتمد على المستخدم: ويتطابق هذا المدخل مع مفهوم الملائمة للاستعمال أو المتطلبات أو ما يطابق بـ(الجودة في عيون المستعمل) ومشكلة هذا المدخل تنحصر في تحديد الخصائص أو الأبعاد التي تحقق رضا الزبون.

٤. المدخل المعتمد على التصنيع: وتعني جودة المطابقة أو قدرة الاستجابة لمواصفات التصميم، وعيوب هذا المدخل في تعامله مع الجودة بوصفها قضية تشغيلية داخلية، فإن لم تكن المواصفات في ضوء توقعات الزبون ومتطلباته فإنها قد تسهم في ضبط عمليات الإنتاج إلا أنها قد لا تحقق رضا الزبون بالضرورة.

٥. المدخل المعتمد على القيمة الإستراتيجية: إن مفهوم الجودة على وفق هذا المنظور تعني الموازنة بين الجودة والسعر الذي يرغب الزبون في دفعه أي الموازنة بين الكلفة والجودة، فالزبون قد يرغب في مستوى أقل جودة إذا كانت حساسيته للسعر عالية.

المحور الرابع

وصف بُعدي البحث وتحليلهما

أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

١. وصف بُعد تقانة المعلومات وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (٢) إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً قدره (١,٩٨) وانحرافاً معيارياً قدره (٠,٠٦٥)، وكانت إجابات المبحوثين في الاتجاه السلبي إذ حققت نسبة عدم الاتفاق (٣٨,٥٧)، والذي ساهم في سلبية هذا البُعد العامل (X4) والمتمثل بـ(تتسم الأجهزة والمعدات التقنية المستخدمة في مصرفنا بالمرونة الكافية بحيث يمكن استخدامها استخدامات متعددة)، والذي جاء بنسبة (٦٥) وبوسط حسابي قدره (١,٥٣) وانحراف معياري قدره (٠,٦٧) وكذلك العامل (X6) والمتمثل

ب) يعتمد مصرفنا على جهات خارجية للحصول على البرمجيات الخاصة بتقنية المعلومات، والذي جاء بنسبة (٦٥,٠٠) وبوسط حسابي قدرة (١,٤٠) وانحراف معياري قدرة (٠,٧٢).

جدول (٢)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لبُعد تقانة المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفاق		محايد		اتفاق		المتغيرات
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
٠,٥٨	٢,٠٣	٣٥,٠٠	١٤	٢٧,٠٠	١١	٣٣,٥٠	١٥	X1
٠,٧٢	٢,٦٠	١٥,٠٠	٦	١٠,٠٠	٤	٧٥,٠٠	٣٠	X2
٠,٥٩	١,٨٥	٤٠,٠٠	١٦	٣٥,٠٠	١٤	٢٥,٠٠	١٠	X3
٠,٦٧	١,٥٣	٦٥,٠٠	٢٦	١٧,٥٠	٧	١٧,٥٠	٧	X4
٠,٦٩	٢,٥٣	١٧,٥٠	٧	١٢,٥٠	٥	٧٠,٠٠	٢٨	X5
٠,٧٢	١,٤٠	٦٥,٠٠	٢٦	٣٠,٠٠	١٢	٥,٠٠	٢	X6
٠,٥٨	١,٩٣	٣٢,٥٠	١٣	٤٢,٥٠	١٧	٢٥,٠٠	١٠	X7
٠,٦٥	١,٩٨	٣٨,٥٧		٢٥,٠٠		٣٦,٤٣		المؤشر الكلي

٢. وصف بُعد جودة الخدمة المصرفية

تشير معطيات الجدول (٣) إلى أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً قدره (٢,٥٠) وانحرافاً معيارياً قدره (٠,٦٩)، وكانت إجابات المبحوثين في الاتجاه الإيجابي إذ بلغت نسبة الاتفاق (٦٣,٢٥) والذي ساهم في إيجابية هذا البُعد العامل (X12)، والمتمثل ب)توجد ثقة متبادلة بين الزبائن والمصرف)، والذي جاء بنسبة اتفاق (٨٠,٠٠) وبوسط حسابي قدره (٢,٧٣) وانحراف معياري قدره (٠,٧٧) وأيضاً العامل (X14) والمتمثل ب)يشعر الزبون بأمان داخل المصرف) إذ جاء بنسبة اتفاق (٨٧,٥٠) وبوسط حسابي قدره (٢,٨٠) وانحراف معياري قدره (٠,٨١) وكذلك العامل (X16) والمتمثل ب)يمتاز مصرفنا بموقع يسهل الوصول إليه) إذ جاء بنسبة اتفاق (٨٧,٥٠) وبوسط حسابي قدره (٢,٨٥) وانحراف معياري قدره (٠,٨٣)، وبهذا لا تقبل الفرضية

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

الرئيسية الأولى وتقبل البديلة التي تنص على وجود اختلافات في إجابات المبحوثين حول بُعدي الدراسة.

جدول (٣)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لُبُعد جودة الخدمة المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق		محايد		اتفق		X
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
٠,٥٩	٢,٢٠	٢٥,٠٠	١٠	٣٠,٠٠	١٢	٤٥,٠٠	١٨	X8
٠,٦٥	٢,٤٣	١٢,٥٠	٥	٣٢,٥٠	١٣	٥٥,٠٠	٢٢	X9
٠,٧٣	٢,٦٣	١٠,٠٠	٤	١٧,٥٠	٧	٧٢,٥٠	٢٩	X10
٠,٦٠	٢,٢٥	٢٢,٥٠	٩	٣٠,٠٠	١٢	٤٧,٥٠	١٩	X11
٠,٧٧	٢,٧٣	٧,٥٠	٣	١٢,٥٠	٥	٨٠,٠٠	٣٢	X12
٠,٦٩	٢,٥٣	٧,٥٠	٣	٣٢,٥٠	١٣	٦٠,٠٠	٢٤	X13
٠,٨١	٢,٨٠	٧,٥٠	٣	٥,٠٠	٢	٨٧,٥٠	٣٥	X14
٠,٦٢	٢,٣٠	٧,٥٠	٦	٤٠,٠٠	١٦	٤٥,٠٠	١٨	X15
٠,٨٣	٢,٨٨٥	١٥,٠٠	١	١٠,٠٠	٤	٨٧,٥٠	٣٥	X16
٠,٦٢	٢,٣٠	٢,٥٠	٩	٢٥,٠٠	١٠	٥٢,٥٠	٢١	X17
٠,٦٩	٢,٥٠	١٢,٧٥		٢٣,٥٠		٦٣,٢٥		المؤشر الكلي

ثانياً: تحليل علاقات الدراسة

١. تحليل علاقة الارتباط: يتم من خلال هذه الفقرة اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد علاقة ارتباط بين تقانات المعلومات وتحسين جودة الخدمة المصرفية، وبهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقة الارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة المصرفية على مستوى المصارف قيد الدراسة تم إعداد الجدول (٤) الذي يشير إلى علاقة ارتباط معنوية بين تقانات المعلومات وتحسين جودة الخدمة المصرفية إذ بلغ معامل الارتباط (٠٥٣١**) والتي تشير إلى إن جودة الخدمة المصرفية تعتمد بشكل كبير على نتائج تقانات المعلومات وهذا لا

يثبت صحة الفرضية الرئيسة الثانية لذا ترفض وتقبل الفرضية البديلة وهي توجد علاقة ارتباط بين تقانات المعلومات وتحسين جودة الخدمة المصرفية.

جدول (٤)

نتائج علاقة الارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمة المصرفية

المستقل	المعتمد
تقانات المعلومات	جودة الخدمة المصرفية
**٠٥٣١	

$P^{**} \leq 0.01$

N= 40

ب. تحليل علاقة التأثير: في إطار الدراسة الحالية استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتوضيح علاقة الأثر بين بعدي الدراسة، إذ تمثل البعد المستقل (تقانات المعلومات) والبعد المعتمد (تحسين جودة الخدمة المصرفية) الجدول (٥).

جدول (٥)

نتائج علاقة تأثير تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية

F		تقانة المعلومات		المستقل
الجدولية	المحسوبة	R2	B	المعتمد
٤,٠٨	**١٤,٤١٥	٠,٢٨٢	٠,٧٧٣ **(٣,٨٦٢)	جودة الخدمة المصرفية

$P^{**} \leq 0.01$ N=40 d. f (١٠,٣٨) (t (المحسوبة)

يشير الجدول (٥) إلى وجود تأثير معنوي لتقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية وبدلالة F المحسوبة البالغة (١٤,٤١٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٨) وبدرجتي حرية (١٠,٣٨) وعند مستوى معنوي (٠,٠١)

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

ويستدل من معامل التحديد (R^2) أن (٠,٢٨٪) من التباين في وجود الخدمة المصرفية تفسره تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية والباقي يعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها.

ومن تحليلات معامل (B) يتبين أنه يوجد تأثير معنوي لتقانات المعلومات في جودة الخدمة المصرفية وذلك بدلالة (t) المحسوبة البالغة (٣,٨٦٢) والتي هي أكبر من الجدولية البالغة (٢,٤٢٣) وبهذا ترفض الفرضية الرئيسية الثالثة وتقبل البديلة والتي تنص على أنه يوجد تأثير معنوي لتقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

المحور الخامس

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

- ١- كشفت نتائج تحليل علاقة الارتباط أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تقانات المعلومات وتحسين جودة الخدمة المصرفية.
- ٢- كشفت نتائج علاقة التأثير أن هناك علاقة تأثير معنوية وموجبة لتقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- ٣- كشفت نتائج الوصف والتشخيص أن إجابات الأفراد المبحوثين كانت متباينة حول متغيرات بعد تقانة المعلومات جاءت بالاتجاه السلبي والذي ساهم في سلبية عاملين أساسيين أولهما تتسم تقانات المعلومات المستخدمة بعدم المرونة وتمثل الثاني بأن المصارف لا تعتمد على مصادر خارجية للحصول على البرامجيات التي تستخدم.
- ٤- كما كشفت نتائج الوصف والتشخيص أن إجابات الأفراد المبحوثين أيضاً كانت متباينة حول متغيرات بعد تحسين جودة الخدمة المصرفية إذ جاءت بالاتجاه

الاجباري وهناك متغيرين ساهما في ايجابيته أولهما المتمثل بشعور الزبون بأمان داخل المصرف والثاني بالموقع الذي يسهل الوصول إليه.

ثانياً: المقترحات

- استكمالاً للمتطلبات المنهجية واعتماداً على ما توصل إليه من استنتاجات وجدنا عدداً من المقترحات التي جاءت بها الدراسة وتتلخص بما يأتي:
- ١- على إدارة المصارف الاهتمام باستخدام تقانة المعلومات في أدائها لعملها المصرفي وذلك لما أفرزته نتائج الدراسة من وجود علاقة ارتباط وتأثير لتقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة.
 - ٢- ضرورة تعزيز دور الرسالة المصرفية في عملية تقانات المعلومات وذلك من خلال إدراك العاملين في المصرف متضمنات هذه الرسالة حتى يهتدوا بتفاصيلها خلال ممارستهم النشاطات المختلفة للمصرف.
 - ٣- ضرورة منح الفرصة لوحدة المصرف والعاملين فيها للمشاركة في استخدام تقانات المعلومات، لأن ذلك يساعد على المشاركة في التنفيذ وهذا عنصر أساس للتنفيذ الفعال لاستراتيجيات المصرف وخطته المصرفية للوصول إلى أهدافه.
 - ٤- على المصارف الاستفادة من تقدم تقانات المعلومات والاتصالات لغرض تطوير نظم تقديم الخدمات المصرفية ووسائلها وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية وبناء نظام كفاء للمعلومات يتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، وذلك من خلال:
 - أ. ربط المصارف بشبكات اتصال تضمن سرعة تبادل البيانات الخاصة بالزبائن وإجراء التسويات اللازمة عليها، مع توفير قاعدة بيانات متكاملة عن أنشطة المصرف والزبائن المتعاملين معه.
 - ب. استخدام الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للزبائن بكفاءة أعلى، مثل تقديم خدمات الاستعلام عن أرصدة الحسابات وفتح الاعتمادات

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

المستندية ومنح التسهيلات الائتمانية التي لا تحتاج إلى دراسة، مثل القروض بضمان مالي.

ج. استخدام شبكة الصراف الآلي في بعض الفروع وإصدار البطاقات البلاستيكية مثل (بطاقة الائتمان، وبطاقة الدفع).

قائمة المصادر

المصادر العربية:

أولاً: الأطاريح والرسائل الجامعية

١. السقا، زياد هاشم (٢٠٠٦)، استخدام تقنيات المعلومات في نظم المعلومات المحاسبية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢. العاني، آلاء عبد الجبار (٢٠٠٢)، أثار إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في دعم برامج إدارة الجودة الشاملة، دراسة لآراء المدراء في عينة من المنظمات الصناعية العامة/ محافظة نينوى، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٣. عبيد، عبد السلام إبراهيم (٢٠٠٣)، فلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأثرها في الأداء الاستراتيجي - منظور استراتيجي لتحليل عوامل النجاح الحرجة (CSE) (دراسة تحليلية في قطاع صناعة الخدمات المصرفية الخاصة في العراق)، رسالة ماجستير، غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٤. العدوانى، عبد الستار محمد علي (١٩٩٨)، تطوير نظام المعلومات الإدارية بالتركيز على تطبيق تقانة المعلومات الحديثة، حالة دراسية في المعهد الفني في الموصل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٥. العنزي، حمدان عبيد منصور (٢٠٠٨)، قدرات تقانة المعلومات وتأثيرها في الإبداع الإستراتيجي (دراسة تطبيقية في شركة آسيا سيل وزين العراق للاتصالات في بغداد)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٦. الهاشمي، شيماء محمد صالح حسن (٢٠٠٣)، دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية (دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٧. يوسف، بسام عبد الرحمن (٢٠٠٥)، أثر تقانة المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ثانياً: المجلات والدوريات

١. الاعرجي، عاصم محمد حسين وعلاونة، علي احمد محمد (٢٠٠٢)، "واقع واثار استخدام تقانة المعلومات المحاسبية- دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٢٢، العدد ١، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة.
٢. الأغا، وفيق حلمي (٢٠٠١)، "تكنولوجيا المعلومات في الإدارة"، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم الإدارية، العدد ٦، كلية الرافدين الجامعة، بغداد، العراق.
٣. برهان، محمد نور واللوزي، بسمة والحسيني، سوسن (١٩٨٨)، "تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١٢، العدد ١، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة.
٤. برهان، محمد نور (١٩٩٩)، "تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية في عقد التسعينات"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١٩، العدد ٥٦، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة.
٥. خماس، غنية صالح (٢٠٠٢)، "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإعداد الفني في المكتبات"، المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات، المجلد ٦، العدد ٢، جمعية المكتبات العراقية، العراق.
٦. الزغبى، يحيى حسن (٢٠٠١)، "وعي نظم المعلومات ودوره الحضاري"، مجلة بحوث مستقبلية، العدد ٣، كلية الحداثة الجامعة، العراق.

دور تقانات المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية...

٧. زيد، عثمان إبراهيم (١٩٨٦)، "الأثر التنظيمي والاقتصادي والاجتماعي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المنظمة"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١٠، العدد ٣، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة.
٨. السندي، طلعت بن عبد الوهاب (٢٠٠٠)، "التطور التكنولوجي وأثره على العاملين- عرض تحليل للإسهامات العالمية"، مجلة الإداري، السنة ٢٢، العدد ٨٢، مسقط، سلطنة عمان.
٩. الطالب، صلاح عبد الرحمن مصطفى (٢٠٠٣)، "قياس جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية (دراسة تحليله ميدانيه)"، المؤتمر العلمي الأول، اقتصاديات الأعمال في ظل عالم متغير، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الاقتصاد والعلوم الأردنية، عمان، الأردن.
١٠. العلاق، محمود بشير عباس (٢٠٠٢)، "استخدام نموذج الفجوة لتفسير العلاقة بين صورة الخدمة المدركة ورضاء الزبون (مع اقتراح عدد من الأساليب لمعالجة الفجوة)"، مجلة الإداري، العدد ٨٨، السنة ٢٤، مسقط، سلطنة عمان.
١١. الغامدي، محمد بن علي (٢٠٠٤)، "مفاهيم الجودة أساس توحيد الجهود" اللقاء السنوي.
١٢. محجوب، بسمان (١٩٩٨)، "مقترح مشروع وطني لمنح جائزة عراقية في النوعية"، مجلة تنمية الرافدين، العدد ٥٥، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ثالثاً: الكتب

١. السالمي، علاء عبد الرزاق (٢٠٠٠)، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.
٢. الطائي، محمد عبد حسين (٢٠٠٠)، نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.

٣. الطائي، محمد عبد حسين (٢٠٠٦)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٤. النمر، درمان سليمان وآل مراد، نجله يونس محمد (٢٠٠٢)، **تسويق الخدمة المصرفية**، ط ١، الدار الجامعة للطباعة والنشر والترجمة، الموصل، العراق.
٥. همشري، عمر احمد (٢٠٠١)، **مراكز المعلومات الإدارية الحديثة للمكتبات**، مؤسسة رؤى العصرية، دار صفا للنشر، عمان، الأردن.

المصادر الأجنبية:

1. Babakus, E. & Botter, G. W. (1992), "An Empirical Assessment of the SERXQUAL" scale, journal of Business Research, No 2. □
2. Daft, (2001), **Organization theory Design**, 4th ed, South Western, U. S. A.
3. James A., O'Brien (1993), **Introduction to Information system**, 4th ed, prentice-Hall inc, New Jersey, U.S.A.
4. Lovelock, (1996), **Service Marketing**, 4th ed, Prentice-Hall International, New York, U. S. A.
5. Kotler, Philip & Turner, Ronald E. (1989), **Marketing Management**, 6th ed., prentice-Hall Inc., New Jersey, U.S.A.
6. Zeithaml, Valarie A. & Bitner, J. O. (1996), **Services Marketing**, Ma Graw-Hill, New York, U. S. A.