

دور سلسلة التوريد في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال تكنولوجيا  
المعلومات دراسة مقارنة بين فرع مصرف الرشيد الحكومي وفرع مصرف التجارة  
الاهلي في البصرة

**The role of the supply chain in improving the quality of banking service  
through technology The information is a comparative study between the  
branch of Al-Rasheed Governmental Bank and the branch of the National  
Trade Bank in Basra**

ملخص

لسلسلة التوريد أهمية كبيرة في صناعات اليوم، وبالأخص في المؤسسات المالية كونها تتمتع بسلسلة قنوات استلام وتسليم، لذلك كانت هذه أولى المؤسسات بالتوجه للاستثمار في مجال تقانة المعلومات، من هنا جاء هدف الدراسة الحالية بدراسة سلسلة التوريد واثرها على كفاءة العمليات وخدمة الزبائن، ومدى تأثيرها على كفاءة العمليات وزيادة قدرة الموظفين في حل المشكلات وتسهيل التعاملات واختصار الإجراءات. مع الإشارة الى توضيح مفاهيم حقيقية لعناصر الدراسة من سلسلة التوريد وكيف تعمل مع تقانة المعلومات لتحقيق هدف الجودة بالخدمات. ويأتي هذا عبر استقراء وتشخيص الوضع الحالي لإدارة سلسلة التوريد، وتحليل وتقييم استجابتها لمتطلبات البيئة المحيطة، ورفع كفاءة إدارتها وتحقيق أغراض مختلفة، وقد تناولت هذه الورقة تأثير تكامل سلسلة التوريد على تقديم افضل الخدمات في القطاع المصرفي العراقي من خلال إجراء مقارنة بين مصرفي التجاري الأهلي الرشيد الحكومي في البصرة. وكانت النتائج تشير إلى أن تحسين كفاءة العمليات من خلال سلسلة التوريد باستخدام تقانة المعلومات، حيث تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيان، واختبار نموذج البحث لعينة مكونة من (120) موظف انقسمن بالتساوي بين المصرفين. اما طرق الإحصاء المستخدمة فهي تحليل البيانات عن طريق التحليل العاملي الاستكشافي. وتظهر نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن تكامل سلسلة التوريد يؤثر بشكل كبير على الأداء المصرفي.

**الكلمات المفتاحية:** - سلسلة التوريد، تقانة المعلومات، كفاءة العمليات، تحسين أداء العمليات، ترقية الخدمة المصرفية، جودة الخدمات.

**Abstract**

The supply chain is of great importance in today's industries, especially in financial institutions because it has a chain of receiving and delivery channels. Therefore, these institutions were the first to invest in the field of information technology, hence the aim of the current study to study the supply chain and its impact on the efficiency of operations and customer service, and the extent of its impact on Efficiency of operations and increase the ability of employees to solve problems, facilitate transactions and shorten procedures . with reference to clarifying real concepts of the study elements of the supply chain and how it works with information technology to achieve the goal of quality services . This comes through extrapolation and diagnosis of the current situation of supply chain management, analysis and evaluation of its response to the requirements of the environment This paper dealt with the impact of supply chain integration on providing the best services in the Iraqi banking sector through a comparison between Al-Ahly Al-Rasheed Governmental Commercial Bankers in Basra. The results indicated that improving the efficiency of operations through the supply chain Using information technology, where the primary data were collected using a questionnaire, and the sample test A study of a sample consisting of (120) employees, who were divided equally between the two banks. The methods of statistics used are analyzing data through exploratory factor analysis . and the results of multiple regression analysis show that the integration of the supply chain greatly affects the banking performance.

**Key Words:** - Supply Chain, Information Technology, Operations Efficiency, Improving Operations Performance, Upgrading Banking Service, Quality of Services

#### المقدمة

تلعب المنظمات المصرفية دورًا رئيسيًا في التنمية الاقتصادية للبلاد ، من خلال الوسطاء الماليين تتضح مصادر واستخدامات الأموال من خلال العمليات اليومية للمصارف ، هذه الكيانات تسعى باستمرار لتحديد وخدمة احتياجات وتوقعات زبائنها ، ويتم ذلك بتزويدهم بالعروض المتبادلة مقابل الربحية على أموالهم المودعة (Ugwuanyi, et al.:2013:14928) وكان هذا بعد ان شهد العالم ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع ، واثرت ذلك على العمليات الخاصة بسلسلة التوريد الإدارية التي تعد عنصرا هاما في كفاءة وفاعلية المصارف على اختلاف أحجامها وأنواعها حسب الملكية الحكومية والخاصة ، وأنشطتها وأهدافها

وطبيعية عملها ، التي تتطلب ان تكون هذه السلسلة على درجة عالية من الكفاءة في اداء العمل (اوسو واخرون :2019:139) .

وأوضح الباحثون (slack et al.:2016:401) ان سلسلة التوريد هي الأكثر تفاعلا مع البيئة الداخلية والخارجية للمصرف ، وتلعب دورا مهما في تطوير الأداء المصرفي ، وعليه يعتمد نجاحها أو فشلها بتفاعل المصرف مع البيئة الخارجية واستغلال الفرص وقوة المنافسة لبقائها عبر الاستجابة لمتغيرات البيئة والتكيف معها . وأشار (Heizer et al.:2017:444) انه بغض النظر عن نوع الخدمات المصرفية المتدفقة عبر سلسلة التوريد والتي تشارك فيها الإدارة العليا، فهي تسهل عملية التكامل والتنسيق والتعاون وتبادل المعلومات (Pakurár et al.:2019:133) ، ونلاحظ حاجة البيئة المتغيرة اليوم إلى إدارة مصرفية ذات رؤية استراتيجية تضع سياسات عملية وتتخذ قرارات ذات طابع المخاطرة لبناء خيارات وبرامج تنموية مستقبلية ملائمة (Sánchez et al.:2020:3) ، في ظل مجتمع المعلومات وتجسيد الحكومة الإلكترونية واستخدام تقنيات المعلومات الحديثة لمواجهة تحديات التنمية الشاملة والتي سمحت بتغيير دور المؤسسات المصرفية في هذه القضية من دور موجه ومسيطر يتولى جميع المسؤوليات بدءا من اتخاذ القرارات إلى دور تصحيحي تولى فيه فقط عملية الإشراف والمتابعة(تومي: 2006:38) ، وإشارة إلى رأي الـ (البرازي:2011:2) الذي يؤكد إن البيئة اليوم ليست كما في الماضي بل اتسمت بالسرعة بدورة حياة قصيرة للخدمات المصرفية وتدخل الزبون بانتاجها مع زيادة ذكاء الأعمال ، وهذه الأمور ألزمت المصارف لتطوير سلاسل توريد سريعة الاستجابة وكفاءة وفاعلة من أجل تحسين وزيادة كفاءة أداء العمليات، بدلالة تحقيق وخلق الميزة التنافسية المستدامة(Bozarth et al. :2016:411)، وإن عوامل نجاح إدارة سلسلة التوريد المتمثلة في دعم الإدارة العليا ، وإدارة علاقات الموردين ، وإدارة علاقات الزبون ودارة سلسلة القيمة وتصميم العملية في تحسين أداء العمليات بدلالة جودة الخدمات وترقيتها إلى مستوى القبول من مزايا الكلفة المنخفضة ، وجودة التسليم ، والمرونة، مضاف إليها المعرفة والتنبؤ بمدى نجاح البرامج والمخططات (خير ، ابو زيد:2014:642) ، ويذهب الباحث (Lentz:2015:9) للتأكيد على تطوير السمات المميزة للخدمات المصرفية و استخدام المعرفة بالسوق واستغلال الفرص المربحة في سوق متقلبة وتنفيذ الخطط الاستراتيجية ورؤية الإدارة ( Miah et al.:2013:933) عبر استخدام أدوات تقانة المعلومات من أجهزة حديثة وبرامجيات ووسائل الاتصالات الحديثة وقواعد البيانات التي تدعم السلسلة وتجعلها أكثر كفاءة لتقديم الخدمة المصرفية وصار محتما على الشركات بناء بنى تحتية قوية لذلك للترقية في تقديم الخدمة والحفاظ على الزبون منعا لتسربه للمنافسين وخسارة المصرف له (ارشيد :2017:205) وتعد كفاءة العمليات الداخلية للمصرف من أهم مفاصل سلسلة التوريد الواجب الاهتمام بها وأدواتها من قبل الإدارة الاستراتيجية للمصرف (Rakickas&Lembutis:2009:62) ، ويرى الباحث (Banerjee: 2015:245) إنه من الضروري دعم سلسلة التوريد لتكون ذات قيمة من خلال التكيف البيئي والتواصل التقني مع الزبون والاستعلام عن الخدمات المصرفية ومدى رضائه عنها، وأشار الباحثون Jones et al.:2012:52)، إلى ضرورة تعزيز الأداء المصرفي من خلال إنشاء بيئة العمل التمكينية بتقنية المعلومات ومن خلال تحديد الحواجز التي تحول دون النمو في الوقت المناسب ، يمكن للمؤسسات الحصول على أعلى أداء، و من الضروري أن يكون لديك نظام لقياس الأداء في أي مؤسسة لأنه يلعب دور كبير في وضع الخطط الاستراتيجية وتقييم

تحقيق الأهداف المصرفية ، والذي لم يعد ممكنا في بيئة الأعمال الحالية بسبب تركيزها على المدى القصير (Sánchez et al.:2020:3)

## اولا: منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة : Methodology Research

أشير بصدد منهجية الدراسة إلى أنها "تصميم المدخل الملائم لاختبار مشكلة البحث و ونمذجة فرضيات الدراسة والإجابة على تساؤلاته ، حيث اعتمدت الدراسة الحالية الأسلوب الوصفي التحليلي لأنه الأقرب لدراسة الظاهرة وملائم للبيانات وتحليلها واستخراج النتائج ( Schindler & Cooper ,2003:14) واستخدمنا بالجانب العملي أسلوب احصائي تمثل ب( المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لقياس البيانات التي تم الحصول عليها من مجتمع الدراسة وهو مصرف الرشيد الحكومي ومصرف الخليج التجاري الأهلي وكانت العينة ( 120 ) موظف ( 60 ) موظف من كل مصرف ومن ثم اجراء المقارنة وسيتم عرض ومناقشة منهجية دراستنا

### ١- اهمية الدراسة

- تساهم في دراسة كفاءة عمليات سلسلة التوريد في المصارف العراقية الأهلية والحكومية في محافظة البصرة واثرها في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية .
- تقديم الدعم للدراسات الحالية والمستقبلية في مجال العلاقة بين تقانة المعلومات وكفاءة العمليات لسلسلة التوريد ودورها في تقديم جودة الخدمات المصرفية .
- التحقيق في مدى استفادة الزبائن من خدمات المصارف الأهلية والحكومية في محافظة البصرة من خلال التحقق من العاملين في المصارف .
- يوفر البحث الحالي بيانات ومعلومات عن المصارف الأهلية والحكومية في البصرة ومن هي الأفضل في تقديم افضل الخدمات للزبائن بالسرعة والدقة والجودة .
- التعرف على متطلبات تقانة المعلومات والضرورية لكفاءة العمليات بالمصارف الأهلية والحكومية .
- المقارنة بين المصارف الأهلية والحكومية ومن هي الأفضل باستخدام تقانة المعلومات وتقديم افضل الخدمات المصرفية للزبائن .

### ٢- مشكلة الدراسة

يعد القطاع المصرفي العراقي من القطاعات الاقتصادية المهمة ، إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من الزبائن تشمل مؤسسات حكومية وأهلية وأفراد ، واثرت تقنية المعلومات بظهورها عليه بشكل كبير يختلف عن باقي القطاعات الاقتصادية حيث دخلت الى عمله وأصبحت مهمة جدا في تعاملاته وأجرائته اليومية(عساف :2015:3)، والتي سوف تؤثر في تحسين وترقية الخدمات المصرفية لتكن اكثر جودة . لأن الكثير من الأسس والمفاهيم الإدارية تغيرت في العقد الماضي (3:2016:Mocetti et al.)، حيث تغير شكل العلاقة بين الموردين والزبائن ، ولا بد من التنسيق لتشكيل سلسلة التوريداكثر كفاءة وتحقق أهداف المصرف مثل خفض التكلفة (البرازي :2011:2)، ويضيف الباحث

(Pakurár et al.:2019:133) ان سلسلة التوريد تعد نقطة محورية للتكامل المادي والمالي وهذه العلاقة لها تأثير كبير في واقع الاعمال والمنافسة للمصارف الحكومية والأهلية ، حيث يقوم النظام المصرفي في هذه الأيام بالعملية عبر الإنترنت بحيث يكون لكل فرع ومستقبله مكانة حرجة في المصارف بشكل عام واستراتيجية مميزة ، وبهذا لا يمكن للفروع البقاء في شكلها التقليدي من الخدمات ، لذلك تطور شبكة الفروع لمواكبة التغيير في إدارة خدمات الزبائن (Lentz,2015:8) •

ونلاحظ في الوقت الحاضر ، أصبح الزبون أكثر وعياً بالتعامل مع المصرف وما يقدمه من خدمات مصرفية، وبالتالي تتزايد مطالبه للحصول على خدمة ذات جودة عالية مع كفاءة العمليات الداخلية واختزال الوقت والسرعة مع الاهتمام الشخصي فيها (Rajan&Shamini:2018:415)، و لهذا الطلب المتزايد ، اتجهت المصارف الى تطوير خبرة العاملين فيها بزيادة التعامل مع أدوات تقنيات المعلومات وزادت من قدرتهم في حل المشكلات وخدمة الزبون وتحقيق رضاه (Miah et al.:2013:933) ويجب على المصرف تحديد طرق تحويل الفروع التابعة له الى استخدام التقنية الحديثة وبناء شبكات تواصل معه ومن ثم ربطها بالزبائن وذلك لتلبية احتياجات الزبائن ونيل رضاهم عن المصرف وخدماته ، ومن الضروري على المصارف أن تتبنى طرق حديثة في إدارة عملياتها اليومية وبالأخص في مجال توفر المعلومات ذات الجودة العالية وتسهيل اتخاذ القرارات والابتعاد عن الفشل والخطأ (Abbas et al.:2014:271)، ومن هنا تظهر لنا مشكلة البحث حول مدى استخدام مصارفنا في محافظة البصرة لأدوات تقانة المعلومات بالشكل الملائم ليتناسب مع كفاءة سلسلة التوريد وتحقيق جودة بالخدمة وأهمية تحليل الاتجاه المستقبلي للخدمات المصرفية بناءً على تفضيل الزبائن وتوقعاتهم ودراسة الخدمات المصرفية المستقبلية عبر قنوات الخدمة . وتمت صياغة السؤال الرئيس: (( ما هو تأثير كفاءة عمليات سلسلة التوريد ودورها في ترقية خدمات المصرفية المقدمة لزبائنها من خلال اعتماد تقانة المعلومات وأدواتها ؟

### ٣- أهداف الدراسة

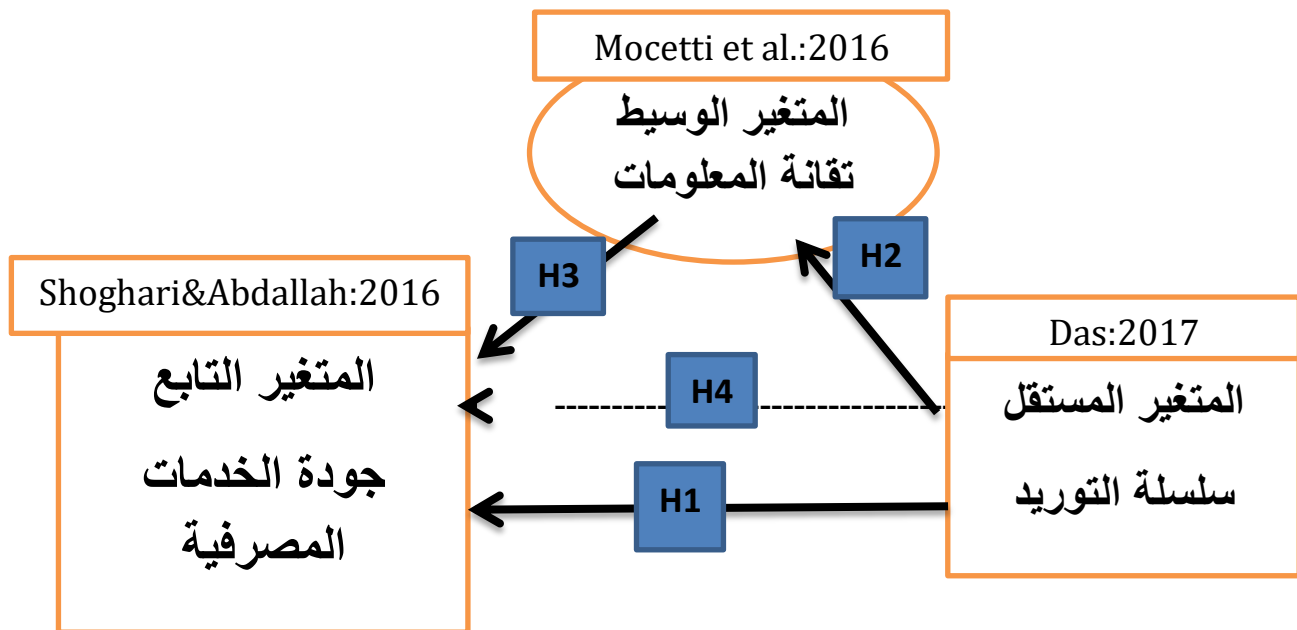
- تقديم أطار مفاهيمي لكفاءة عمليات سلسلة التوريد •
- استكشاف مدى التكامل لقدرات سلسلة التوريد مع الموردين وأثرها في تحقيق خدمة مميزة للزبائن في المصارف الحكومية والأهلية العراقية في محافظة البصرة •
- إجراء مقارنة بين المصارف الأهلية والحكومية عينة البحث •
- عرض ومناقشة الأسهميات المعرفية المعاصرة في مجال إدارة عمليات سلاسل التوريد الكفوة •
- تحليل واقع وخصائص كفاءة عمليات سلسلة التوريد في المصارف العراقية في محافظة البصرة ومدى تأثير تقانة المعلومات وأدواتها عليها •

التحقق من مدى استخدام تقانة المعلومات وأدواتها في تسهيل وجودة الخدمات المصرفية للزبائن

### ٤- أنموذج الدراسة

أشارت الأدبيات إلى إن أنموذج البحث هو تجسيد مبسط وتمثيلي للظاهرة المبحوثة من قبل الباحثين (Saunders et al., 2007:18) ومن هنا فان أنموذج البحث الحالي هو تجسيد مبسط لمتغير مستقل (سلسلة التوريد) حيث جسد العوامل الممكنة لإدارة سلسلة التوريد الكفوة وأبعاد نجاحها متمثلة بدعم الإدارة العليا وإدارة

علاقات الموردين وادارة علاقات الزبون وادارة سلسلة القيمة وتصميم العملية والوسيط (تقانة المعلومات) تمثل في ادوات تقانة المعلومات و أهميتها في الدراسة وهي ( الأجهزة والمعدات ، والبرامجيات ، وقواعد البيانات ، شبكات الاتصال ) ، إما المتغير التابع ( جودة وترقية الخدمة المصرفية ) فتمثل في أداء العمليات بدلالة مؤشرات الكلفة والجودة والمرونة والتسليم . وسوف يتم توضيحها في الجانب النظري للدراسة مع التركيز على المصارف محور دراستنا .



##### ٥- فرضيات الدراسة

- ١- الفرضية الاولى :- (H1) هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين سلسلة التوريد وجودة الخدمات المصرفية .
- ٢- الفرضية الثانية :- (H2) هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين سلسلة التوريد و تقانة المعلومات
- ٣- الفرضية الثالثة :- (H3) هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات وترقية وجودة الخدمات المصرفية .
- ٤- الفرضية الرابعة (H4) هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين سلسلة التوريد وجودة الخدمات المصرفية من خلال تقانة المعلومات .

استعراض الدراسات العربية والأجنبية			
ت	اسم الدراسة والباحث والسنة	متغيرات الدراسة	الاستنتاجات ومدى الاستفادة منها مع دراستنا الحالية

	المشكلة والهدف	ونوع الدراسة	
١	<p>اثر الاستثمار بتقانة المعلومات على أداء المصارف السعودية" ارشيد: 2017</p> <p><b>مشكلة الدراسة</b> :- ماهو اثر الاستثمار بتقنية المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية</p> <p><b>هدف الدراسة</b> :- إيجاد العلاقة الإيجابية واثباتها بين الاستثمار بتقنية المعلومات ووجودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبون .</p>	<p><b>المتغير المستقل</b> :- تقانة المعلومات</p> <p><b>المتغير التابع</b> :- الأداء المصرفي</p> <p><b>مكان التطبيق</b> :- المصارف السعودية</p> <p><b>العينة</b> :- الأداء المالي والكشوفات المالية من سنة 2006 الى 2012</p>	<p><b>النتائج</b> :- توصلت الدراسة بوجود علاقة إيجابية بين تقانة المعلومات و الأداء المصرفي في مصارف المملكة العربية السعودية من خلال دراسة أداء جميع المصارف من سنة 2006 الى 2012</p> <p><b>الاستفادة</b> :- اتفق مع دراسة من خلال متغير تقانة المعلومات وتأثيره على أداء المصارف وكذلك تطبيقه في المصارف يتشابه مع تطبيقنا</p>
٢	<p>اثر ادارة سلسلة التوريد في اداء المنظمة "دراسة ميدانية للشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية البرازي: 2012</p> <p><b>مشكلة الدراسة</b> :- البحث في أهمية سلسلة التوريد في الشركات المالية الأوراق المالية</p> <p><b>هدف الدراسة</b> :- إيجاد صحة العلاقة والتاثير الإيجابي بين سلسلة التوريد والأداء المالي وجودة الخدمات المالية للزبان</p>	<p><b>المتغير المستقل</b> :- سلسلة التوريد</p> <p><b>المتغير التابع</b> :- أداء المنظمة</p> <p><b>مكان التطبيق</b> :- في سوق الكويت للأوراق المالية (27) شركة</p> <p><b>العينة</b> :- (89) مديرا</p>	<p><b>النتائج</b> :- وتوصلت الدراسة الى اهمية سلسلة التوريد وأكدت بنتائجها على "وجود تأثير لإدارة سلسلة التوريد مع العلاقة بالموردين ومع الموزعين ومع الزبائن في تحسين اداء المنظمة</p> <p><b>الاستفادة</b> :- تتفق مع دراستنا من خلال متغير سلسلة التوريد وتطبيق هذه الدراسة على نفس المؤسسة المالية التجانس موجود وسهل لنا استخدام الكثير مما جاء بالدراسة بدعم دراستنا الحالية في هذا الجانب منها</p>
٣	<p>اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد " سماح: 2014</p> <p><b>مشكلة الدراسة</b> :- مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي المصرفي</p> <p><b>هدف الدراسة</b> :- التأكد من صحة العلاقة الإيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي وجودة الخدمات</p>	<p><b>المتغير المستقل</b> :- تكنولوجيا المعلومات</p> <p><b>المتغير التابع</b> :- الأداء التجاري والمالي للمصارف</p> <p><b>مكان التطبيق</b> :- المصارف الفرنسية</p> <p><b>العينة</b> :- اراء عمال المصارف الفرنسية سنة 2012/2013 مع كشوفات مالية من سنة 2006 الى 2012</p>	<p><b>النتائج</b> :- توصلت الى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الإجراءات الحالية بالمصارف الفرنسية ، نتيجة لمعرفتها بالدور الاستراتيجي الذي تحققه من وراء ذلك ،امتلاك ميزة تنافسية وخاصة مع استخدام الهاتف النقال ،التلفزة الرقمية والأنترنيت ،وتم تطوير كافة الأدوات لتلائم مع بيئة الأعمال الإلكترونية للمعاملات والنقود الإلكترونية لتحقيق جودة الخدمة للزبون .</p> <p><b>الاستفادة</b> :- اتفقت مع دراستنا من خلال متغير تقنية المعلومات وتأثيره على الأداء المالي والتطبيق في المصارف .</p>
الدراسات الأجنبية			
ت	اسم الدراسة والباحث والسنة	متغيرات الدراسة	
		الاستنتاجات ومدى الاستفادة منها مع دراستنا الحالية	

<p><b>النتائج</b> :- تشير إلى أن تحسين مشاركة الزبائن يمكن أن تساعد في تطوير أداء البنوك. تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيان في المصارف الأردنية، و تحليل الانحدار متعددة تبين أن تكامل سلسلة التوريد يؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي.</p> <p><b>الاستفادة</b> :- هناك تطابق بالمتغيرات بين دراستنا والحالية فقد استخدمت مت سلسلة التوريد والاداء من حيث جودة الخدمة المقدمة للزبون وكذلك تطابق مكان التطبيق العملي في مصرف</p>	<p>ونوع الدراسة</p> <p>المتغير المستقل :- تكامل سلسلة التوريد المتغير التابع الأداء التنظيمي</p> <p><b>مكان التطبيق</b> :- في بنك الأردن تم اختبار نموذج البحث باستخدام بيانات من <b>العينة</b> :- (112) من (9) مصارف في الأردن.</p>	<p>1</p> <p>(Supply chain integration,organizational performance and balanced scorecard An empirical study of the banking sector in Jordan (تكامل سلسلة التوريد والأداء التنظيمي وبطاقة الأداء المتوازن دراسة تجريبية للقطاع المصرفي في الأردن) Pakurár et al.:2019</p> <p><b>مشكلة الدراسة</b> :- هل تؤثر سلسلة التوريد على كفاءة الإجراءات والعمليات بالمصارف الأردني</p> <p><b>هدف الدراسة</b> :- إيجاد العلاقة الإيجابية بين سلسلة التوريد وجودة وكفاءة العمليات المصرفية في مصارف الأردن .</p>
<p><b>النتائج</b> :- كشفت النتائج أن نشر تكنولوجيا المعلومات كانت الحلول في ازدياد خاصة في فترة ما بعد التوحيد كما يتضح بزيادة عدد فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي التي كانت مترابطة عبر حلول تكنولوجيا المعلومات. كشفت مصفوفات الارتباط أن نشر حلول تكنولوجيا المعلومات له علاقة إيجابية مع زيادة الربحية المصرفية مما يشير إلى أن زيادة البنوك الاستثمار في حلول تكنولوجيا المعلومات يعزز الأداء المصرفي .</p> <p><b>الاستفادة</b> :- التشابه مع دراستنا الحالية من خلال استخدام متغير تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على الأداء المصرفي وجودة الخدمات المقدمة للزبون وتحقيق الأرباح المالي مع الاتفاق على مكان التطبيق هو قطاع المصارف ، لذلك كانت مفيدة للدراسة كمصدر مهم معتمد</p>	<p><b>المتغير المستقل</b> :- تكنولوجيا المعلومات</p> <p><b>المتغير التابع</b> :- الأداء المصرفي</p> <p><b>مكان التطبيق</b> :- المصارف النيجيرية</p> <p><b>العينة</b> :- البيانات التي امتدت على مدى سبع سنوات (2005 إلى 2011) تم إنشاؤها من التقارير المالية السنوية للبنوك</p>	<p>٢</p> <p>(Bank Deployment of Information Technology (IT) Solutions and Bank Performance: An Assessment of Deposit Money Banks in Nigeria) (نشر البنك لحلول تكنولوجيا المعلومات (IT) وأداء البنك: تقييم إيداع أموال البنوك في نيجيريا) (Ugwuanyi et al.:2013)</p> <p><b>مشكلة الدراسة</b> :- هل</p>



		<p>لتكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على كفاءة العمليات والإجراءات المالية بالمصارف وهل تزيد من جودة الخدمة المصرفية في نيجيريا</p> <p><b>هدف الدراسة</b> :- إيجاد العلاقة الإيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي المصرفي في بنوك نيجيريا</p>	
<p><b>النتائج</b> :- أظهرت النتائج قدرة تقانة المعلومات بشكل كبير على تغير الأداء التنظيمي للبنوك استنادًا إلى العرض القائم على الموارد (RBV) من أداء المنظمة</p> <p><b>الاستفادة</b> :- تشابه متغيرات دراستنا مع الحالية من حيث تأثير استخدام تقانة المعلومات من قبل المصارف على تعزيز الجانب الإيجابي بتوفير خدمات ذات جودة عالية وتقليل الكلف والاعباء على الموظفين ، وتعد مصدر مهم لدعم دراستنا الحالية •</p>	<p>المتغير المستقل :- تكنولوجيا المعلومات المتغير التابع :- الأداء التنظيمي في المصارف النيجرية</p> <p><b>مكان التطبيق</b> :- المصارف النيجرية</p> <p><b>العينة</b> :- 417 مستجيب عينة طبقية عشوائية</p>	<p>"The Relationship between Information Technology Capability and Organizational Performance in Nigerian Banks"</p> <p>((العلاقة بين قدرة تقانة المعلومات والأداء التنظيمي في البنوك النيجيرية))</p> <p>Ringim et al. :2015</p> <p><b>مشكلة الدراسة</b> :- هل لتقانة المعلومات اثر كبير في تحسين الخدمات المصرفية النيجيرية ؟</p> <p><b>هدف الدراسة</b> :- إيجاد العلاقة والاثر الإيجابي بين تقانة المعلومات وتحسين الأداء المصرفي وجودة الخدمات وتقليل الكلف وزيادة الأرباح</p>	٣

## الاطار النظري

### ١- سلسلة التوريد

ترتبط عملية سلسلة التوريد ارتباطاً جوهرياً بالأعمال المؤسسية ، ولا توجد أي مؤسسة أعمال اليوم يمكن أن توجد دونها ، وتعرف سلسلة التوريد بانها " مجموعة من الأهداف المرافقة لوظائف وأنشطة التنظيم التي تشارك في إنتاج وتقديم منتج أو خدمة بخفض كلف الدخول الى أسواق جديدة " (خير و ابو زيد :2014:626) ، وتحسين جودة العمليات وترتبط السلسلة بعلاقة متسلسلة ومنظمة تبدأ من الموردين الأساسيين للمواد الخام حتى تنتهي لتصل الى الزبون (Stevenson:2012:4)، وتشمل المرافق المستودعات والمصانع ومعالجة المراكز

والمكاتب ومراكز التوزيع ومنافذ البيع بالتجزئة ووظائف وأنشطة تشمل التنبؤ ، الشراء ، إدارة المخزون ، إدارة المعلومات ، ضمان الجودة ، الجدولة والإنتاج والتوزيع والتسليم وخدمة الزبائن لتكامل سلسلة التوريد (Krajewskiet al.:2010:23) ، وتهدف إدارة سلسلة التوريد إلى إزالة حواجز الاتصال والتنسيق بين العمليات والإجراءات ، المراقبة والتحكم في المؤسسة ، مع تكامل السلسلة بإنشاء روابط بين كل مكون من مكونات السلسلة ، للمساعدة بشكل أفضل في اتخاذ القرارات والسماح لجميع مكونات السلسلة بالتعاون بطريقة أكثر مرونة. وبين الباحث (Fadak: 2015:21) هذه الخطوات بإنتاج رؤية لسلسلة التوريد والتعرف الى الاختناقات ، وتوصف سلسلة التوريد المتكاملة تمامًا كوحدة واحدة متكاملة رأسياً من الإدارة العليا أو إدارة سلسلة التوريد ، وتمكّن من تبادل المعلومات ، وتعزيز الأداء عبر السلسلة، وتدمج معلومات الزبون والمورد في المؤسسة في جميع أنحاء الاتصالات التجارية وفرق متعددة الوظائف في المنزل وطلبات الزبائن (Krajeweki et al.:2016:568) ، وكل هذه العمليات تجعل السلسلة ذات قيمة للمؤسسة ، وإن عملية علاقة الموارد تحدد طبيعة الخدمة أو المنتج ومتطلبات تصميم سلسلة التوريد الأولية . وإن العلاقة مع المورد ، والتي تركز على تفاعل الشركة مع الموردين المنبع الأساس للمواد الخام ، يتضمن خمس عمليات متداخلة رئيسية: (١) المصادر ، (٢) التعاون في التصميم ، (٣) التفاوض ، (٤) الشراء ، و (٥) تبادل المعلومات ، وقرار الشراء هو نشاط يقرر به تبادل المعلومات مع الموردين والتفاوض معهم على العقود (Das:2017:1346) ، ويحدد ما إذا كنت ستشتري محلياً أو لا . والعمل على تشجيع المنظمات التي تتطلب مجموعة متنوعة من المهارات وتشارك في أنشطة متعددة الوظائف ربما أكثر نجاحاً في الاستماع إلى صوت الزبون . بالإضافة إلى ذلك فإن الموظفين سوف يتقنون بناء العلاقات بين المجموعات الوظيفية للمؤسسة والعلاقات مع الزبون من جهة أخرى مضاف إليها إعادة تصميم بعض المراحل من السلسلة بما يخدم رغبة الزبون او الموردين ويعود على المؤسسة بالقيمة وتكون بادرة مميزة للبدء بتحسين الاتصالات مع الشركاء الخارجيين (Lentz:2015:8) . إن الموظفين المشاركين في العديد من العلاقات الداخلية يكون لهم تأثير على التكامل الخارجي وهم أعضاء في شبكة تمتد من خلالها، وتمكين المصرف من تحسين قدرته على التعامل مع عدم اليقين من أجل تقليل المخاطر ويتطلب ذلك التكامل مع الشركاء الخارجيين الموزودين للمصرف بالموارد الكبيرة ، الملموسة وغير الملموسة (البرازي:2011:2 ، عساف: 2015:3:38، Fadaki:2015:38) ويتضمن تكامل الشركاء الخارجيين قبول تقانة المعلومات الحديثة والمشاركة الفعالة ، وبالمثل ، يجب على شركاء تخصيص خبراتهم من خلال الزبائن ، ونلاحظ إن سلسلة التوريد في المؤسسات المصرفية تتصف عامة بإنها النقطة المحورية في الأنشطة الاقتصادية والمالية لجميع سلاسل التوريد (Matawale et al.:2015:86) ، وإن العرض المالي لسلسلة التوريد ودوره في تكاملها أمر بالغ الأهمية والمصارف تعمل على تحسين العمليات الداخلية لأجل تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبون ، بغض النظر عن نوع المنتجات والخدمات التي تتدفق إلى أسفل سلسلة التوريد و مستقلة عن نوع المنظمة التي تشارك في سلسلة التوريد .

ويشير الباحثون (Rakickas&Lembutis: 2009:61، Jacobs& Chase: 2008:6) إلى إن سلسلة التوريد تعمل على تناسق وتعاون وتبادل المعلومات ووضوح مسارها داخل المصرف وخارجه ، من خلال توفير المواد الأولية والخام من الموردين وشرائها بتكلفة مناسبة ومن ثم إجراء العمليات الخاصة بالمعالجة داخل المؤسسة ومن بعدها إيصالها الى المستخدم النهائي الزبون مع اخذ رايه بنوع الخدمة ومدى جودتها كتغذية عكسية مفيدة للمؤسسة للاطلاع على سير أعمالها ومراقبته بسهولة وتصحيح الأخطاء (Miah et al.:2013:933) ، وكل خطوة

من السلسلة مرتبطة بخطوة أخرى ضمن مسار عمل منظم وتمثل الموارد هي رأس المال والعمالة والمعلومات لإنشاء سلع أو خدمات باستخدام عملية تحويل واحدة أو أكثر (مثل التخزين والنقل والإصلاح ويتم الحصول على المخرجات المطلوبة (Oluwatolaniet al.:2011:47) ، أن المصارف تأخذ قياسات في نقاط مختلفة في عملية التحول (ردود الفعل) ومن ثم مقارنتها مع النشاطات السابقة إنها معايير لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لاتخاذ إجراء تصحيح ، تضمن عملية إكمال الطلب من نقطة المبيعات إلى تسليم المنتج للعميل تنفيذ الطلب (Heizer et al.:2017:445)

يجب التنسيق بين مختلف إجراءات أعضاء سلسلة التوريد ، بما في ذلك التزامات المبيعات والإنتاج وإدارة علاقات الموردين للشراء أو التوزيع (Agarwal et al.:2006:212) وكذلك علاقة المورد ، والوفاء بالطلب ، وعمليات علاقات الزبائن ، والروابط الداخلية والخارجية ، يتم دمجها في روتين العمل العادي . على المصارف التوجه لخدمة الزبائن ، ومع ذلك ، بدلاً من مجرد الرد على طلب الزبائن ، فإن المؤسسة تسعى جاهدة للعمل مع زبائنها ومورديها بحيث يستفيد الجميع من التدفقات المحسنة وذات الجودة العالية للخدمات Oluwatolani et al.:2011:64) ، وكذلك على المؤسسة الانتباه الى مواردها من المعلومات وتطويرها لفهم العلاقة أفضل مع مورديها وزبائنها وتحليل القدرات ونقاط القوة والضعف لتساهم في إشباع رغبات الزبون بما يعطي قيمة أكبر لها Bozarth (Heizer et al.:2017:444، et al.:2016:410) . وأخيرا ان تصميم سلسلة التوريد المتكاملة أمر معقد لقد قدمنا بالفعل بعض الأفكار الرئيسية في قرارات تصميم العملية، ويجب تطبيق هذه الأفكار على الخدمة الجديدة أو تطوير المنتج ،وعلاقة المورد وتنفيذ الطلبات وعمليات علاقات الزبائن (Abbas et al.:2014:271)، و هذه تلزم دمج العمليات داخل الشركة وعبر سلسلة التوريد، من المهم أن نعرف أن سلسلة التوريد المتكاملة ، والمنظمة توفر إطار لقرارات التشغيل في المؤسسة وأن هذه العمليات تلعب دورا رئيسي بها .

## ٢- تقانة المعلومات

كثر في الآونة الأخيرة الحديث عن مدى قدرة القطاعات الاقتصادية المختلفة عن مدى مواكبة المستجدات في عالم تقنية المعلومات والاعمال ،ومنها التطورات الهائلة في مجال تقانة المعلومات ،ولعل المصارف اكثر القطاعات واستقطابا من غيرها لما هو جديد ويعينها في أداء اعمالها (ارشيد :2017:209) ، وتعرف تقانة المعلومات بأنها جميع أشكال الأدوات المستخدمة في إيجاد، وتخزين، ومعالجة البيانات وتحويلها الى معلومات ، و تبادلها عبر شبكات الاتصال الداخلية والخارجية (اوسو واخرون:2019:139) ،وبتعريف آخر (إنها تبادل البيانات الإلكترونية ، ووسائل دقة المعلومات والبيانات ، قواعد البيانات والمعرفة) (Mocetti et al .:2016:4) ، أما الباحث (Abbas et al.:2014:271) فيعرفها "بانها قدرة المصرف على تجميع ودمج ونشر تقانة المعلومات بالموارد القائمة، و يغطي قياس قدرتها لربط العلاقات في قسم تقانة المعلومات مع بقية اعمال المصرف " . ويلاحظ على مدار العشرين عامًا الماضية ، نمو وتطور مستوى تقانة المعلومات بشكل كبير مع أنظمة المعلومات المستندة إلى الكمبيوتر التي تدعم بنشاط جميع العمليات التجارية الرئيسية وتعزيز الفعالية التشغيلية والتوجه الاستراتيجي للمصارف وتدعم تنفيذ العمليات الكترونيا بدلا من استخدام الأوراق (Sapkota et al.:2018:76) ، ويساهم هذا في خفض الكلف وسرعة تقديم الخدمات للمستفيدين ، وبشكل كبير استجابة لطلبات الحصول على خدمات

سريعة وفعالة وموثوقة ، وتعمل المصارف بشكل متزايد على نشر واستخدام تقنية المعلومات وادواتها كوسيلة لتوليد رؤى حول أنماط سلوك الزبائن وتفضيلاتهم(سماح :2014:2)،ومن ثم اعطأؤهم خدمات ذات جودة عالية ومتطورة مع تقليل الكلف (مثل شبكات ماكينة الصراف الآلي ، ومعالجة البطاقات ، وتقديم الفواتير والمدفوعات ، وتطوير البرمجيات ، وعمليات مركز الاتصال ( Oluwatolani et al.:2011:64) ، وتعد الأجهزة والمعدات هي كُـل من أجهزة الكمبيوتر والصراف الآلي وأجهزة الاتصالات عبر الكمبيوتر أو الهاتف المحمول مع مهارات الموظفين المدربين جيدا للاستخدام وتتمثل في قدرتهم في إدارة شبكة الاتصالات الداخلية والخارجية ( Rahimnia et al.,2009:800)، ويرى الباحثون ( Al Samman,2014:1097) ان تقانة المعلومات تؤدي إلى تحسن كبير في قدرة المصرف على مراقبة نشاط الوحدات الطرفية عبر الاتصالات ، وبالتالي تقليل تكاليف الوكالة وتفضيل اللامركزية، و من ناحية أخرى أكد الباحثان (Jacobs& Chase: 2008:7) على ضرورة تقلل من تكاليف الاتصالات من القاعدة إلى القمة ، مما يزيد من إمكانيات تحريك القرارات لأعلى التسلسل الهرمي كذلك تحسن القرارات الصادرة من الإدارة العليا في مجال الودائع والقروض والفوائد والتحويل المالي والاعتمادات . إنها تسهم بشكل كبير في خوض غمار المخاطرة بالسوق وتحقيق استراتيجيات استباقية وميزة تنافسية للعمل من خلال الاستثمار والبقاء بقوة في السوق ، ، ( slack et al.:2016:402) هذه الموارد القائمة على تقانة المعلومات هي الموارد المتاحة ، والتي تتكون المهارات الإدارية مع تمكين مصادر غير الملموسة مثل المعرفة والأصول ومعلومات الزبائن (Jones et al.:2012:56)، أن عرض سلسلة التوريد لمحطات العمل يحذر الإدارة العليا وينبها لوجود أخطار ناشئة عن المعلومات البطيئة في سلاسل التوريد . تتوضح باننا في عصر المعلومات الذي يفقد قيمة البيانات القديمة ، يسبب التضخمات والتأخير والنفقات العامة والسبيل الوحيد للخروج هو ضغط وقت المعلومات و التغلب على هذه المشاكل تؤدي بطبيعة الحال إلى مفهوم سلسلة معلومات التوجه والتأزر - تقاسم الموارد والقدرات عبر التقسيم الإداري للمصارف (Ringim et al. :2015:2) . لذلك تعكس القدرات قدرة هذه المصارف للجمع بين الموارد لتعزيز الأداء المتفوق والقدرة ويمكن أن تكون في شكل كفاءة عمليات المصرف ومما يدل على قدرته على جعل استخدام أدوات وعمليات تقانة المعلومات اللازمة للحفاظ على السوق ومعلومات الزبائن ( تومي:2006:63) . وهنا نوضح الية العمل الإلكتروني للمصرف : لقد كانت الخدمات المصرفية الإلكترونية تعرف " بأنها توفير المعلومات أو الخدمات بواسطة المصرف للزبائن" ، (سماح :2014:7)، كما هو موضح بالاتصال الإلكتروني بين المصرف وزبائنه من أجل التحضير للتعاملات اليومية وإدارة ومراقبة المعاملات المالية المصرفية الإلكترونية بأنها توفير الخدمات المصرفية للزبائن من خلال تقنية المعلومات ( KalumbaLusaya :2018:27) ، وهنا يتم تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية أيضًا بأنها التسليم الآلي الجديد للمنتجات والخدمات المصرفية التقليدية مباشرة إلى الزبائن من خلال قنوات الاتصالات الإلكترونية التفاعلية، وبالتالي فإن كفاءة تقانة المعلومات هي مفهوم يشمل ثلاثة أبعاد: عمليات تقانة المعلومات ، وجودتها ومعرفتها كتجربة تمكن المصارف لتكون مبتكرة في تقديم الخدمات واستراتيجية احتواء التكاليف من شأنه أن يعزز الأداء وكذلك تلبية متطلبات الزبائن شيء مهم ضمن قدراتها لتحسين الأداء المصرفي (Zarei&Mehrjerdi:2015: 148) . وكذلك تشير دراسات تقانة المعلومات المختلفة إلى أنها قدرات توفر أساسا لكسب ميزة تنافسية وتعزيز الأداء المصرفي وهما توافق لمجموعة واسعة من اراء الباحثين بهذا المجال لها وتمثل مواردها أداة لتسهيل جمع واستخدام المعلومات بفعالية وكفاءة مع الإشارة الى قدراتها ،لتعزيز

الخدمة والموثوقية للزبون (ارشيد: 2017:210)، مع التأكيد على الحد من أخطاء المعاملات وزيادة الاتساق في الأداء المصرفي . وهناك إضافات أخرى لملاحظات هي أن قدرات تقانة المعلومات تمكن من المساهمة في تحسين جودة الخدمة الفردية الأفضل ، وفي إنشاء روابط المعرفة لتحديد وتبادل الخبرات المصرفية: Jacobs& Chase: (2008:6)

وبعبارة أخرى أن قدرات تقانة المعلومات، والتي تعرف أيضا باسم كفاءات تقانة المعلومات، هي تمثل تحسين الأداء من خلال القضاء على عدم الكفاءة ، والحد من المدى الطويل للتكلفة ، وتحسين موثوقية الخدمة وخفض أخطاء المعاملات للزبائن (Banerjee:2015:244) . ان مصطلح تقانة المعلومات تم تكييفه لدراسة المعرفة و البنية التحتية والبرامجيات والعمليات مع قواعد البيانات وشبكات الاتصال التي يمتلكها المصرف ويسخرها لخدمة الزبائن وتكييفه للتطورات التقنية الحالية (Agarwal t al.:2006:212) ومعرفة تقانة المعلومات يشمل المؤهلات المهنية والخبرة والمهارات مثل البرمجة وتحليل النظم والتصميم ، والكفاءات في التقنيات المعلوماتية الناشئة ، وتشمل عملياتها ووظائفها ،مثل التنسيق والتفاعل مع مجتمع المستخدمين لتسهيل الاعمال الإدارية داخليا وخارجيا لخدمة المتعاملين معها من موردين ومجهزين وزبائن (Zarei & Mehrjerdi:2015:148) . يمكننا أن نبدأ في رؤية كيف تختلف احتياجات معلومات سلسلة التوريد في مختلف مستويات المصرف من أدنى المستويات حيث تتدفق معلومات سلسلة التوريد وتسجل البيانات الضرورية وتنفيذ ومراقبة التدفقات المادية والنقدية وتسجيل رضا الزبون عنها واستمراره بالتعامل مع المصرف . ويشير (Bozarth et al.:2016:411) إلى ذلك عبر معالجة البيانات لتكن معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات ، و تدفقات المعلومات في هذا المستوى تميل إلى أن تكون آلية للغاية ، مع قدر كبير من التركيز على أداء النشاط بنفس الطريقة في كل مرة ،ويعد أفضل تنفيذ للمعاملات اليومية يتطلب تنظيم المعالجة تدخلاً بسيطاً أو لا تدخل من قبل المستخدم وتكون دقيقة وسريعة للغاية على مستوى أعلى إلى حد ما ، ويتم استخدام تدفقات المعلومات لدعم اتخاذ القرارات الروتينية، هنا ، يجب أن يتمتع المستخدمون في بعض الأحيان ببعض المرونة للتعامل مع الاستثناءات .

### ٣- كفاءة العمليات وجودة الخدمة المصرفية

تمثل الخدمة المصرفية مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدر إشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كذلك تمثل مصدر الأرباح للمصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين نتيجة للضغوط التنافسية العالمية ، بحثت المصارف عن طرق جديدة لتوليد القيمة للزبون ، وإقامة علاقة إيجابية معه (سماح :2014:2)، بذلك تعرف الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة لمتطلبات الزبون ، والجودة حيث بدأت الشركات الحديثة النظر إلى الزبون كشريك حقيقي والعمل على تطور العلاقة معه طويلاً والتي من شأنها أن تساعد المصارف في تحقيق ميزة تنافسية (Shoghari & Abdallah:2016:50) ، حيث لا يستطيع المنافسون تقليدها، ونؤكد على أهمية جذب الزبائن والاحتفاظ بهم ، والتركيز على تطوير علاقات

وثيقة وطويلة الأمد مع الزبائن الحاليين ، وتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وفاخرة لإرضاء احتياجاتهم ورغباتهم ، للوصول إلى مستوى رضاهم (اسو واخرون :2019:145)

وإن إدارة المصرف الناجحة عليها أن تسعى إلى توفير مستلزمات تنفيذ ترقية جودة الخدمة المصرفية عند تقديمها ، وأن تعمل على تحفيز العاملين بها وانهم جزء من نجاح المصرف ، ودفعهم إلى العمل على سد الفجوة من خلال الأداء الجيد، والاستجابة السريعة لطلبات الزبون ، وفهم المشاكل التي يواجهونها والتعرف على الاعتراضات، وتقديم جميع التسهيلات المناسبة لهم، والوفاء بالوعود التي قطعت لهم (سماح :2014:2)، وإن جودة الخدمة هي النقطة الرئيسية لبيان المهمة ، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة لعمليات المصارف ، يمكن تعزيزه بواسطة الزبائن ، وتقديم حلول مبتكرة عالية التقنية لتقليل الاختلافات في الخدمات التي يتم إجراؤها لتلبية طلبات الزبائن ، وإنشاء قيمة مستدامة ويجب أن تكون كفاءة وسرعة الشبكة من خلال النمو والكفاءة والتنوع ، بحيث يمكن للموظفين تقديم خدمة عالية الجودة لأصحاب المصلحة ، مع لعب دور استباقي في المساهمة باستمرار، الوصول الفوري إلى المعلومات في الوقت المناسب تجاه مجتمع المصارف ( Das:2017:1346) وتعرف جودة الخدمات هي الأنشطة التي توفر مزيجاً من الوقت أو الموقع أو النموذج أو القيمة النفسية للزبون ( Stevenson:2012:40) ، وبتعريف آخر "إن تمييز الخدمات بمجموعة من السمات والخصائص التي تميزها عن غيرها وتجعل الزبون يفضلها ويزيد ذلك من ولائه للمؤسسة المصرفية وزيادة ربحيتها" (Rahimnia et al.:2009:802) وتركز جودة خدمات المصارف حسب رأي الكثير من الباحثين على نوعين الأول الجودة الفنية: التي تجيب على السؤال التالي : ما الذي يحصل عليه الزبون؟ فالجودة الفنية تعني ما يتم تقديمه للزبون بشكل فعال، ويمكن قياسها بشكل موضوعي عن طريق الزبون كأى بعد فني للخدمة ، والجودة الوظيفية: التي تجيب على السؤال كيف حصل عليه؟ فالجودة الوظيفية تعني الكيفية التي قدمت بها الخدمة للزبون، وبالتالي فمن الصعب تقديرها بطريقة موضوعية كما هو الحال في الجودة الفنية (et al.:2004:402) ، وتتنافس المصارف حالياً لتقديم أفضل الخدمات للزبون ودمج الانترنت والتخاطب الالكتروني معه ومتابعة آخر التطورات التكنولوجية (Banerjee:2015:245) ، وإن القدرة التنافسية في جودة الخدمة على مستوى المصارف تعني بأن المصرف يمتلك ميزة تنافسية فهو يمتلك القدرة على خلق قيمة لزيائنه قادرة على إشباع رغباتهم من خلال إستراتيجية تنافسية فعالة، وتؤكد اختلافها وتميزها عن منافسيها وتمكنها من مواجهتهم، وزيادة حصتها في السوق، و تحقق معدل ربحية تضمن لها البقاء، والنمو، والاستمرار في السوق (تومي :2006:38) ، قيمة العلاقة الجيدة محدودة ، وتكون عمليات الخدمة المصرفية معقدة من العديد من الأجزاء المترابطة والمتنوعة ، والتعقيد يعيق قدرة موظفي المصرف على تحديد واتخاذ الإجراءات فيما يتعلق بالأهمية الأساسية ، ويجب التعلق بالمرونة وسرعة التسليم لتعطي الأهمية قيمتها للزبون وولائه للمصرف (Mocetti et al.:2016:3)، وتعتمد جودة وترقية الخدمة المصرفية على عملية التقديم والمنافع التي يحصل عليها الزبون من الخدمة والطريقة التي يتعامل بها المصرف مع الزبون فضلا عن السرية والخصوصية والسرعة في التقديم (Zarei&Mehrjerdi:2015:147) ، وينظر الى جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر داخلية وأخرى خارجية ، الداخلية تعتمد على وجهة نظر الإدارة العليا وخططها الاستراتيجية ومدى التزامها بالموصفات التي تم على أساسها تصميم الخدمة المصرفية ، فيما تركت الخارجية على تقييم الزبون ومدى ادراكه وحكمه عليها ( ارشيد: 2017:210 ) ، ومع توفر مصداقية التعامل مع الزبون والوفاء بالتعهدات والالتزامات تجاهه ، و ضرورة معرفة الزبون والتحدث معه بما يرغب الحصول عليه من خدمات والاستماع

له أي الاهتمام به شخصياً وتقديره وسرعة الاستجابة لمطالبه و تساؤلاته (Fadaki:2015:40)، وهذا يحتاج الى موظفين ذوي كفاءة عالية يتمتعون بالخبرات والكفاءات اللازمة للقيام بهذا العمل (Matawale et al.:2015:87)، وهم اقترحوا أن استراتيجيات تكامل الزبائن هي قوس تكامل متنوع مع الزبائن لديه أقوى علاقة مع تطوير الأداء ، يمكن أن ينظر إلى التكامل على أنه موقف المشاركين داخلياً وخارجياً بقوة مرتبط بأداء عمل تجاري ،من خفض كلف صناعة الخدمة ، وتميزها بمجموعة من الصفات والمعايير تميزها عن غيرها وتفضيل الزبون لها ، مع المرونة وقابلية التعديل في التصميم وأخيراً سرعة التسليم ونيل رضا الزبون والاحتفاظ به ( AlSamman:2014:1092 ) ،أخيراً على الخدمات المقدمة من قبل المصرف أن تتميز بفاعلية مكتب الاستشارات والشكاوى وتوفير مقاعد مريحة للجلوس و موقف سيارات للزبون وسرعة الاتصالات والأجهزة والمعدات الحاسوبية والاتصالات الهاتفية للتواصل مع الزبون مع تفعيل البطاقات الإلكترونية ومكائن الصراف الألي وصيانتها الدورية وانتشارها في كل الأماكن (Krajeweki et al.:2016:568)

### الجانب العلمي

#### المصرف الخليج التجاري الاهلي

اسس مصرف الخليج التجاري كشركة مساهمة خاصة بموجب شهادة التأسيس المرقم م . ش /7002 المؤرخة في 1999/10/20 الصادرة من دائرة تسجيل الشركات وفق قانون الشركات رقم (21) لسنة 1997 المعدل براس مال مقدارة (600) مليون دينار مدفوع بالكامل , باشر المصرف ممارسة اعماله عن طريق الفرع الرئيسي بتاريخ 2000/4/1 بعد حصوله على اجازة ممارسة الصيرفة الصادرة من البنك المركزي العراقي المرقمة ص.أ /9/3/115/ والمؤرخة في 2000/2/7 وفقا لاحكام قانون البنك المركزي رقم (64) لسنة 1976 السائد انذاك ليمارس المصرف اعماله الصيرفة الشاملة , وقد تم تعديل عقد تأسيسه بزيادة راس ماله عدة مرات الى ان وصل (300000) مليون دينار عراقي بعد ان اكتملت الاجراءات القانونية بتاريخ 2014/11/7 من قبل دائرة تسجيل الشركات بموجب كتابها ذي العدد /26790 والمؤرخ في 2014/11/7 وقد تم اجراء القيود الحسابية في سجلاتنا بتاريخ ٢٠١٤/١٢/١٢ بعد اطلاق الوديعة من قبل البنك المركزي العراقي .

#### مصرف الرشيد الحكومي

يعد مصرف الرشيد ثاني اكبر مصرف حكومي في العراق حيث تأسس عام 1988 بموجب القانون رقم (52) وأصبح شركة عامة بموجب قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 , ويخضع المصرف لرقابة البنك المركزي العراقي وديوان الرقابة المالية .

وقد حدد نظامه الداخلي رقم (7) لسنة 1998 اهدافة في دعم الاقتصاد الوطني في مجال الصيرفة التجارية واستثماره الموال وتقديم التمويل لمختلف القطاعات وفق خطط التنمية والقرارات التخطيطية , تهدف رسالته الى المساهمة في تنمية الاقتصاد العراقي عن طريق تقديم خدمات مصرفية متكاملة ذات جودة عالية حسب المعايير الرائدة كما ان تكون المجموعة المالية المتكاملة الرائدة في العراق ومحمل ثق واحترام كل من زبائنها ومنافسيها

## مناقشة النتائج

نتائج تطبيق الاستبانة (الإحصاء الوصفي )

تم توزيع استبانة على العاملين في المصارف عينة الدراسة وفق مجموعة من المعايير التقييم ترقية جودة الخدمات المصرفية وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المصارف الحكومية والاهلية بالمركز الرئيسي في محافظة البصرة وتم اخذ عينة بما لا تقل عن ١٠% من حجمها اذ ان متوسط عدد العاملين في المصارف الحكومية والاهلية بلغ (١٢٠) عاملا وتم توزيع عدد (٧٥) استبانة تم استرجاع عدد (٥٢) وفي اثناء التحليل تم استبعاد (١٢) استبانة لعدم صلاحيتها ليصبح العدد الاستبانات (٤٠) استبانة حيث تم استخدام الاستمارة بالاعتماد على مقياس الخماسي (اتفق جدا . اتفق . محايد . لا اتفق . لا اتفق بشدة ) وضمن الاوزان ( ١,٢,٣,٤,٥ ) اذ تم اعطاء الوزن (١) لا اتفق بشدة ومقياس (٢) لا اتفق ومقياس (٣) محايد ومقياس (٤) اتفق ومقياس (٥) اتفق بشدة . ولتحقيق الهدف مدى التكامل القدرات سلسلة التوريد مع الموردين واثرها في تحقيق خدمة متميزة للزبائن في المصارف الحكومية والاهلية من وجهة نظر العاملين . فقد تتضمن الاساليب الاحصائية والوصفية المستخدمة المتوسطات الحسابية means بالاضافة الى معامل الاختلاف coefficient of variance الذي يحسب من خلال الانحراف المعياري standard deviation فكما انخفضت قيمة معامل الاختلاف دل على تشتت اقل , ودل ذلك على تجانس اكبر بين افراد العينة , اما الاسلوب الاستدلالي (الاستنتاجي ) فيعبر عن مجموعة من الاساليب العينة التي تستخدم لتغير قيم النتائج التي تم التوصل اليها باستخدام الاساليب المستخدمة في الإحصاء الوصفي

### جدول (1) تقييم أهمية معايير تقييم بعد العمليات الداخلية

المتغير	المصارف الاهلية	الاهمية	المصارف الحكومية	الاهمية
تفاته المعلومات	قواعد البيانات	%89.3	قواعد البيانات	%88.4
	الاجهزة والمعدات	%83	الاجهزة والمعدات	%76.8
	البرمجيات	%83	البرمجيات	%64
	الاتصال	%84	الاتصال	%66.8
سلسلة التوريد	علاقة مع الموردين	%85.4	علاقة مع الموردين	%85.9
	دعم علاقة الزبون	%75	دعم علاقة الزبون	%76.3
	دعم الادارة العليا	%83.7	دعم الادارة العليا	%83.7
	العلاقة مع الموزعين	%77	العلاقة مع الموزعين	%76.1
الخدمة المصرفية	الكلفة	%75.5	الكلفة	%72
	الجودة	%80.2	الجودة	%77
	السرعة	%87.3	السرعة	%80.4
	المرونة	%77.9	المرونة	%65.6

يتبين هذه النتائج ترتيب اهمية المعايير كفاءة السلسلة التوريد في ترقية الخدمة المصرفية من وجهة نظر العاملين في المصارف الحكومية والاهلية , ويتضح من هذه النتائج ان هناك تباينا في ترتيب هذه المعايير في المصارف عنها في الحكومية والاهلية . حيث نجد ترتيب هذه المعايير في المصارف الاهلية قد جاء اولا معيار قواعد البيانات بنسبة اهمية بلغت (89%) ثم معيار الاتصال في حين تساوت الاجهزة والمعدات مع البرمجيات . اما في ما يخص المعيار الثاني



سلسلة التوريد حيث نجد علاقة مع الموردين بلغت اهمية (85.4%) في حين اوضحت النتائج جاءت دعم الادارة العليا ومن ثم العلاقة مع الموزعين ودعم علاقة الزبون على التوالي. اما معيار الخدمة المصرفية حيث نجد ان السرعة بلغت اهمية (87.3%) والجودة والمرونة والكلفة على التوالي في حين نجد الاختلاف في المصارف الحكومية. في حين اوضحت النتائج على خلاف المصارف الحكومية حيث نجد ان قواعد البيانات (88.4%) وهي نسبة مقاربة الى نسبة المصارف الاهلية في حين نجد ان جاءت الاجهزة والمعدات بالمرتبة الثانية والاتصال والمرمجيات على التوالي, اما المعيار الثاني في سلسلة التوريد نجد ان العلاقة مع الموزعين البالغة (85.9%) وهي اعلى من نسبة في المصارف الاهلية ومن ثم دعم الادارة العليا والتي تساوت مع النسبة المصارف الاهلية ومن ثم دعم العلاقة مع الموزعين ودعم علاقة الزبون, ام المعيار الخدمة المصرفية نجد ان السرعة والجودة والكلفة والمرونة على التوالي. نلاحظ من هذه النتائج ان نسبة اهمية تقييم المعايير في المصارف الاهلية اكبر منها في المصارف الحكومية .

## المصارف الحكومية

### اولاً :- تحليل اهمية معايير تقييم تكنولوجيا المعلومات على ترقية الخدمة المصرفية

يحتوي الجزء الاول من الاستبانة على اربعة معايير (قواعد البيانات, والاجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصال) وكل معيار منهم يتكون من (5) فقرات وسوف يتم تحليل كل واحدة على انفراد, تهدف الى تقييم اهمية ترقية الخدمة المصرفية وكانت اجابات الفقرات المعايير كما مبين جدول رقم (2) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لاجابات عينة البحث المصارف الحكومية

البيد	فقرات الاستبانة	موافق بشدة	موا فق	محا يد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة	T	اتجاه العينة	رتبة السؤال
قواعد البيانات	1	1	3	8	5	3	2.7	1.16	0.43	54	0.05	اتفق نسبياً	1
	2	0	3	9	4	4	2.55	0.99	0.39	51	0.10	اتفق نسبياً	32
	3	1	2	7	4	6	2.4	1.41	0.58	48	0.09	لا اتفق	41
	4	3	1	4	1	11	2.2	2.37	1.08	44	0.07	لا اتفق	51
	5	2	2	9	6	1	2.9	1.04	0.35	58	0.02	اتفق نسبياً	20
الاجهزة والمعدات	6	3	4	6	4	3	3	1.68	0.56	60	0	اتفق نسبياً	18
	7	1	1	6	4	8	2.15	1.39	0.64	43	0.13	اتفق نسبياً	52
	8	1	1	10	4	4	2.55	1.10	0.43	51	0.09	اتفق نسبياً	33
	9	1	1	5	9	4	2.3	1.06	0.46	46	0.14	لا اتفق	43
	10	1	1	10	7	1	2.7	0.74	0.27	54	0.08	اتفق	27

	نسبياً	9											
35	لا اتفق	0.11 1	50	0.4	1	2.5	4	5	8	3	0	11	البرمجيات
40	لا اتفق	0.11 1	48	0.5	1.2	2.4	5	5	8	1	1	12	
54	لا اتفق	0.17 5	41	0.58	1.20	2.05	7	8	3	1	1	13	
42	اتفق نسبياً	0.09 0	47	0.68	1.60	2.35	7	4	5	3	1	14	
55	لا اتفق	0.17 7	40	0.63	1.26	2	8	7	3	1	1	15	
34	اتفق نسبياً	0.05 8	51	0.68	1.73	2.55	5	6	4	3	2	16	الاتصال
30	اتفق نسبياً	0.06 5	53	0.44	1.18	2.65	3	6	7	3	1	17	
38	اتفق نسبياً	0.13 7	49	0.36	0.89	2.45	4	5	9	2	0	18	
44	لا اتفق	0.13 4	46	0.503	1.16	2.3	5	7	6	1	1	19	
37	لا اتفق	0.06 8	50	0.65	1.63	2.5	5	6	5	2	2	20	

#### البعد الاول (قواعد البيانات)

ان قواعد البيانات تعد البعد الاول لمتغير تكنولوجيا المعلومات شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (1,2,3,4,5). يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر قاعدة بيانات لدى عينة البحث واهمية الاستخدام تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (1-5) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً. ونلاحظ من الجدول (2) ان البعد الاول لتكنولوجيا المعلومات تكون من من (5) فقرات شرحت ماهي مكوناته ومدى توافرها لدى المصارف الحكومية، ويتضح من التحليل الوصفي للفقرات المذكورة انفاً، ان اجابات عينة الدراسة تتراوح بين الاتفاق لدور التكنولوجيا المعلومات والحياد وذلك من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (2.2-2.55) كما تشير قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف الى وجود تشتت في اجابات العينة اذا بلغت الانحرافات المعيارية بين (0.99-2.37) ومعامل الاختلاف (0.35-1.08) ونسبة الاجابة التي تراوحت (-44%) 58%. اما (t) المحسوبة كانت نسبتها اقل من (t) الجدولية والبالغة (2.093) عند درجة (0.05) وهذا يدل على ان هناك فرق بين استجابات الافراد، ان هذه الاجابات دليل تقبل نو اهمية منخفضة لقواعد البيانات واستخدامها وعلى عدم جودة قاعدة تحتوي على جميع المعلومات الخاصة في المصارف الحكومية .

#### البعد الثاني (الاجهزة والمعدات)

ان الاجهزة والمعدات تعد البعد الثاني لمتغير تكنولوجيا المعلومات شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (6,7,8,9,10)، يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر الاجهزة والمعدات لدى عينة البحث واهمية الاستخدام

تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (6-10) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (2) ان اجابات عينة البحث التي سجلت من خلال الاحصاء الوصفي النتائج كالاتي الوسط الحسابي ما بين (2.3-3) يؤكد وجود تشتت عن قيمة (3) دليل على ان الاجهزة والمعدات المستخدمة في المصارف ذو فائدة اقل بسبب الاجهزة التي تكون متقادمة وليست حديثة , اما الانحراف المعياري والبالغ قيمته (0.74-1.68) اي تؤكد هذه القيم على ان الاجهزة والمعدات ذو اهمية منخفضة من حيث الاستخدام في المصارف الحكومية .

### البعد الثالث (البرمجيات)

يتضح من الجدول (2) المذكور انفاً ان البعد الثالث (البرمجيات) لتكنولوجيا المعلومات قد شغلت التسلسل لها ضمن الاستبانة (11,12,13,14,15) وتظهر نتائج الاحصاء الوصفي له بان الوسط الحسابي وقع بين (2-2.35) وهي ليست ضمن المعدل المطلوب (3) يؤكد وجود تشتت في اجابات العينة من حيث البرمجيات المستخدمة في المصارف وصعوبة التعامل مع التطور والتغيرات التكنولوجية الحديثة , اما معامل الانحراف المعياري فكان ما بين (1-1.60) ومعامل الاختلاف (0.04-0.68), وبالنهاية فان اجابات السابقة لافراد العينة تدل على عدم الانسجام والتقبل لاهمية البرمجيات المتطورة والحديثة في عمل المصارف الحكومية .

### البعد الرابع (الاتصال)

الجدول المذكور انفاً (2) يوضح لنا القيم المستخرجة للتحليل الاحصائي للبعد الرابع لمتغير تكنولوجيا المعلومات وهو (الاتصال) الذي شغل التسلسل (16,17,18,19,20) حيث كانت النسبة الوسط الحسابي (2.5-2.65) في حين سجلت قيم الانحراف المعياري (0.89-1.73) وفي حين قيم معامل الاختلاف (0.44-0.68) دليل على عدم اهمية هذا البعد من قبل افراد العينة وعدم استخدام شبكات الاتصال بشكل مستمر في المصارف الحكومية

### ثانياً :- تحليل اهمية ابعاد المتغير سلسلة التوريد

جدول رقم (3) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لاجابات عينة البحث المصارف الحكومية

البيد	فقرات الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة	T	اتجاه العينة	رتبة السؤال
علاقة مع المورد	21	2	4	2	11	1	2.75	1.35	0.49	55	0.041	اتفق نسبياً	25
	22	2	7	2	9	0	3.1	1.25	0.40	62	0.017	اتفق نسبياً	17
	23	5	8	2	3	2	3.55	1.73	0.48	71	0.070	موافق	10
	24	2	9	7	1	1	3.5	0.89	0.25	70	0.125	موافق	12
	25	8	7	2	2	1	3.95	1.41	0.35	79	0.149	موافق	5
دعم علاقة الزبون	26	4	8	5	3	0	3.65	0.97	0.26	73	0.148	موافق	6
	27	3	4	9	3	1	3.25	1.14	0.35	65	0.048	موافق	15
	28	3	1	8	7	1	2.9	1.25	0.43	58	0.017	موافق نسبياً	21

9	موافق	0.261	71	0.13	0.47	3.55	0	0	11	7	2	29	
16	موافق	0.031	63	0.34	1.08	3.15	1	4	8	5	2	30	
2	موافق جدا	0.543	87	0.12	0.55	4.35	0	0	3	7	10	31	
24	موافق	0.033	56	0.47	1.32	2.8	3	4	9	2	2	32	دعم الإدارة
13	موافق	0.083	69	0.35	1.20	3.45	1	2	8	5	4	33	العليا
8	موافق	0.096	73	0.41	1.50	3.65	2	1	4	8	5	34	
4	موافق	0.17	80	0.31	1.26	4	1	1	3	7	8	35	
3	موافق جدا	0.543	87	0.12	0.55	4.35	0	0	3	7	10	36	
39	اتفق نسبياً	0.063	49	0.79	1.94	2.45	7	4	4	3	2	37	دعم العلاقة
26	اتفق نسبياً	0.137	55	0.14	0.40	2.75	1	4	14	1	0	38	الموزعين
58	لا اتفق	0.463	37	0.30	0.55	1.85	7	9	4	0	0	39	
60	لا اتفق	0.543	33	0.33	0.55	1.65	10	7	3	0	0	40	

### البعد الاول (العلاقة مع الموردين )

ان العلاقة مع الموردين تعد البعد الاول لمتغير سلسلة التوريد شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (21,22,23,24,25) , تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (21-25) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (3) ان البعد الاول سلسلة التوريد تكون من من (5) فقرات شرحت ماهي اهمية العلاقة وتقويتها لدى المصارف الحكومية , ويتضح من التحليل الوصفي للفقرات المذكورة انفاً , ان اجابات عينة الدراسة تتراوح بين الاتفاف لدور سلسلة التوريد والحياد وذلك من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (2.75-3.95) كما تشير قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف الى وجود تشتت في اجابات العينة يعود ذلك الى قلة العلاقة مع الموردين اذا بلغت الانحرافات المعيارية بين (0.8-1.73) ومعامل الاختلاف (0.25-0.49) . وهذا يؤكد ان هناك اتصال ضعيف مع الموردين وهذا ما يؤدي على عدم تعزيز العلاقة وتقوية لصالح المصارف الحكومية .

### البعد الثاني (دعم علاقة الزبون )

ان دعم علاقة الزبون تعد البعد الثاني لمتغير سلسلة التوريد شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (26,27,28,29,30) , يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر الدعم الى الزبون لدى عينة البحث تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة وكان التسلسل الخاص بها (26-30) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (3) ان اجابات عينة البحث التي سجلت من خلال الاحصاء الوصفي النتائج كالاتي الوسط الحسابي مابين (2.9-3.65) يؤكد ان النسبة اقرب للقيم المطلوبة (3) حسب المقياس الخماسي المعتمد دليل الانسجام والادراك من قبل عينة البحث المستهدفة للدراسة المصارف الحكومية , اما الانحراف المعياري والبالغ قيمة (0.47-1.08) اي تؤكد هذه القيم على ان مؤشر كبير على الاهتمام الكبير بالزبون وتلبية الاحتياجات والتركيز على تحقيق القيمة التي يتوقعها .

### البعد الثالث (دعم الإدارة العليا )

يتضح من الجدول (3) المذكور انفاً ان البعد الثالث (دعم الادارة العليا ) سلسلة التوريد قد شغلت التسلسل لها ضمن الاستبانة (31,32,33,34,35) وتظهر نتائج الاحصاء الوصفي له بان الوسط الحسابي وقع بين (2.8-4.35) وهي اعلى من المعدل المطلوب (3) يؤكد عدم وجود تشتت في اجابات العينة من حيث دعم الادارة العليا في المصارف, اما معامل الانحراف المعياري فكان مابين ( 0.55-1.50) ومعامل الاختلاف (0.12-0.47), وبالنهاية فان اجابات السابقة لافراد العينة تدل على الانسجام والتقبل لاهمية دعم الادارة العليا لتعزيز نقاط القوة وان هناك تناسب بين سياسة الاداء ونظم المكافآت والاهتمام بكفاءة واداء العاملين في منح المكافآت والحوافز .

#### البعد الرابع (دعم العلاقة مع الموزعين )

الجدول المذكور انفاً (3) يوضح لنا القيم المستخرجة لتحليل الاحصائي للبعد الرابع لمتغير سلسلة التوريد وهو (دعم العلاقة مع الموزعين ) الذي شغل التسلسل (36,37,38,39,40) حيث كانت النسبة الوسط الحسابي (1.65-4.35) في حين سجلت قيم الانحراف المعياري (0.40-1.94) وفي حين قيم معامل الاختلاف (0.12-0.79), دليل على اهمية هذا البعد من قبل افراد العينة في المصارف الحكومية.

#### ثالثاً: تحليل اهمية ابعاد المتغير الخدمة المصرفية

جدول رقم (4) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لاجابات عينة البحث المصارف الحكومية

البيد	فقرات الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة	T	اتجاه العينة	رتبة السؤال
الكلفة	41	2	1	5	4	8	2.25	1.77	0.78	45	0.094	لا اتفق نسبياً	48
	42	0	1	13	4	2	2.65	0.55	0.20	53	0.141	لا اتفق نسبياً	29
	43	5	6	7	1	1	3.65	1.18	0.32	73	0.122	موافق	7
	44	2	1	5	3	9	2.2	1.85	0.84	44	0.096	لا اتفق	50
	45	1	2	6	4	7	2.3	1.48	0.64	46	0.105	لا اتفق	45
الجودة	46	2	4	8	3	3	2.95	1.41	0.48	59	0.007	اتفق نسبياً	22
	47	1	2	5	5	7	2.25	1.46	0.64	45	0.114	اتفق نسبياً	49
	48	0	0	7	5	8	1.95	0.78	0.40	39	0.298	اتفق	57
	49	1	2	4	7	6	2.25	1.35	0.60	45	0.123	اتفق نسبياً	47
	50	2	7	10	1	0	3.5	0.57	0.16	70	0.193	موافق	11
السرعة	51	5	6	4	2	3	3.4	1.93	0.56	68	0.046	اتفق نسبياً	14
	52	1	2	8	4	5	2.5	1.31	0.52	50	0.085	لا اتفق	36
	53	1	2	5	6	6	2.3	1.37	0.59	46	0.113	لا اتفق	46
	54	2	1	10	5	2	2.8	1.11	0.39	56	0.040	اتفق نسبياً	23
	55	1	1	11	5	2	2.7	0.85	0.31	54	0.078	اتفق نسبياً	28
المرونة	56	0	2	10	6	2	2.6	0.67	0.25	52	0.132	لا اتفق	31

19	اتفق نسبياً	0.043	58	0.17	0.51	2.9	0	5	13	1	1	57
59	لا اتفق بشدة	0.187	36	0.79	1.43	1.8	12	3	3	1	1	58
56	لا اتفق	0.141	40	0.78	1.57	2	11	1	6	1	1	59
53	لا اتفق	0.242	42	0.39	0.83	2.1	7	4	9	0	0	60

#### البعد الاول (الكلفة)

ان الكلفة تعد البعد الاول لمتغير الخدمة المصرفية شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (40,41,42,43,44,45), يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى تقليل الكلفة مقارنة مع العوائد لدى عينة البحث واهميتها , تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (-40 45) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (4) ان البعد الاول الخدمة المصرفية تكون من (5) فقرات شرحت ماهي اهمية تقليل الكلفة لدى المصارف الحكومية , ويتضح من التحليل الوصفي للفقرات المذكورة انفاً , ان اجابات عينة الدراسة تتراوح بين الاتفاف لدور الخدمة المصرفية من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (2.2-3.65) كما تشير قيمة الانحراف اذا بلغت بين (0.55-1.85) ومعامل الاختلاف -0.20 (0.84) . وهذا يؤكد على اهمية هذا البعد وتقبله من قبل المصارف الحكومية.

#### البعد الثاني (الجودة)

ان الجودة تعد البعد الثاني لمتغير الخدمة المصرفية شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (64,47,48,49,50), يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر جودة الخدمة المصرفية لدى عينة البحث ونلاحظ من الجدول (4) ان اجابات عينة البحث التي سجلت من خلال الاحصاء الوصفي النتائج كالاتي الوسط الحسابي ما بين (1.95-3.59) يؤكد ان النسبة اقرب للقيم المطلوبة (3) حسب المقياس الخماسي المعتمد دليل الى اهمية معيار الجودة الخدمة المصرفية من قبل عينة البحث المستهدفة للدراسة المصارف الحكومية , اما الانحراف المعياري والبالغ قيمته (0.57-1.41) اي تؤكد هذه القيم على ان مؤشر كبير على الاهتمام بالجودة التي تقدمها المصارف الحكومية كما ان المصارف عند توفير الخدمة المصرفية بجودة عالية وفاعلية تقاس من خلال كفاءة ومهارة مقدمي الخدمات ومستوى التمكين ودرجة الرضا

#### البعد الثالث (السرعة)

يتضح من الجدول (4) المذكور انفاً ان البعد الثالث (السرعة) الخدمة المصرفية قد شغلت التسلسل لها ضمن الاستبانة (51,52,53,54,55) وتظهر نتائج الاحصاء الوصفي له بان الوسط الحسابي وقع بين (2.3-3.4) وهي ليست ضمن المعدل المطلوب (3) يؤكد وجود تشتت في اجابات العينة من حيث الخدمة السرعة والوقت المطلوب بتقديم من قبل المصارف الحكومية وصعوبة التعامل مع التغيرات الحاصلة في البيئة , اما معامل الانحراف المعياري فكان ما بين (1-1.60) ومعامل الاختلاف (0.04-0.68) , وبالنهاية فان اجابات السابقة لافراد العينة تدل على عدم الانسجام والتقبل لاهمية السرعة في عمل المصارف الحكومية وعلى عدم الاستجابة لشكاوي العملاء من اول مرة .

#### البعد الرابع (المرونة)

الجدول المذكور انفاً (4) يوضح لنا القيم المستخرجة للتحليل الاحصائي للبعد الرابع لمتغير الخدمة المصرفية وهو (المرونة) الذي شغل التسلسل (60,59,58,65) حيث كانت النسبة الوسط الحسابي (2.9-1.8) في حين سجلت قيم الانحراف المعياري (1.57-0.51) وفي حين قيم معامل الاختلاف (0.79-0.17), دليل على عدم اهمية هذا البعد من قبل افراد العينة وصعوبة التكيف مع المتغيرات الحاصلة في المصارف الحكومية.

## المصارف الاهلية

### اولا :- المتغير تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لا جابات عينة البحث المصارف الاهلية لمتغير تكنولوجيا المعلومات

البعد	فقرات الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة	t	اتجاه العينة	رتبة السؤال
قواعد البيانات	1	4	8	5	2	1	3.6	1.2	0.33	72	2.235	موافق	1
	2	3	5	9	2	1	3.35	1.08	0.32	67	1.446	موافق	47
	3	5	6	8	1	0	3.75	0.82	0.22	75	4.044	موافق	21
	4	10	7	2	0	1	4.25	1.03	0.24	85	5.375	موافق جدا	3
	5	4	9	5	1	1	3.7	1.06	0.28	74	2.943	موافق	24
الاجهزة والمعدات	6	13	4	3	0	0	4.5	0.57	0.12	90	11.581	موافق جدا	2
	7	3	6	9	1	1	3.45	0.99	0.28	69	2.016	موافق	38
	8	9	4	5	1	1	3.95	1.41	0.35	79	2.99	موافق	13
	9	10	4	5	0	1	4.1	1.25	0.30	82	3.925	موافق	6
	10	7	7	4	1	1	3.9	1.25	0.32	78	3.211	موافق	14
البرمجيات	11	4	8	6	2	0	3.7	0.85	0.23	74	3.669	موافق	23
	12	5	5	9	1	0	3.7	0.85	0.23	74	3.669	موافق	26
	13	7	3	7	2	1	3.65	1.50	0.41	73	1.933	موافق	29
	14	9	7	2	1	1	4.1	1.25	0.30	82	3.925	موافق	7
	15	2	9	7	1	1	3.5	0.89	0.25	70	2.497	موافق	33
الاتصال	16	3	6	9	1	1	3.45	0.99	0.28	69	2.016	موافق	39
	17	3	10	6	1	0	3.75	0.61	0.16	75	5.421	موافق	20
	18	4	4	10	1	1	3.45	1.10	0.31	69	1.824	موافق	41
	19	7	10	1	1	1	4.05	1.10	0.27	81	4.256	موافق	8
	20	2	6	9	2	1	3.3	0.95	0.29	66	1.399	موافق نسبيا	48

### البعد الاول (قواعد البيانات)

ان قواعد البيانات تعد البعد الاول لمتغير تكنولوجيا المعلومات شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (1,2,3,4,5), اذ اظهرت النتائج الاتي, الوسط الحسابي كان (4.25-3.6) النسبة اكبر للقيم المطلوبة (3) حسب المقياس المستخدم دليل على الانسجام والادراك من قبل عينة البحث (المصارف الاهلية) وهذا مؤشر جيد لوجود قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة

يتم الاعتماد عليها من قبل الجهات المختصة , اما الانحراف المعياري (0.82-1.08) ومعامل الاختلاف كان ما بين (0.22-0.33) وهذا يدل على انها بحاجة الى الاهتمام اكبر ودعم لهذا البعد لكي تكون متكاملة وتحتوي على جميع المعلومات التي تكون بحاجة لها الجهات المعنية وتكون على تحديث مستمر .

#### البعد الثاني (الاجهزة والمعدات)

ان الاجهزة والمعدات تعد البعد الثاني لمتغير تكنولوجيا المعلومات شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (6,7,8,9,10), سجلت قيم المتوسط الحسابي هو (3.9-4.5) اما الانحراف المعياري (0.57-1.41), في حين كانت قيم معامل اختلاف هي (0.12-0.53), نلاحظ من القيم اعلى من المتوسط الحسابي دليل على اهمية هذا البعد من قبل افراد العينة كون المصارف الاهلية تستخدم وبكثرة هذه الاجهزة والمعدات في عملها من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في التكنولوجيا الحديثة .

#### البعد الثالث (البرمجيات)

يتضح من الجدول (5) المذكور انفاً ان البعد الثالث (البرمجيات) لتكنولوجيا المعلومات قد شغلت التسلسل لها ضمن الاستبانة (11,12,13,14,15) وتظهر نتائج الاحصاء الوصفي له بان الوسط الحسابي وقع بين (3.5-4.1) نلاحظ ان القيم للمتوسط عالية جدا تصل اعلى من القيمة المطلوبة (3), دليل على الانسجام هذا البعد بالنسبة لعينة الدراسة والحماسة بتوفير البنى التحتية من الاجهزة والمعدات لغرض استخدامها في العمل من خلال مجموعة برمجيات وتطبيقات التشغيل المعتمدة اما معامل الانحراف المعياري فكان ما بين (0.58-1.50) ومعامل الاختلاف (-0.23-0.41), وهذه القيم تدل على ان اعلى من المتوسط الحسابي بانهم يمتلكون القابليات والمهارات في استخدام البرمجيات بالعمل الروتيني الذي يقومون به ضمن المهام المخصصة لهم .

#### البعد الرابع (الاتصال)

الجدول المذكور انفاً (5) يوضح لنا القيم المستخرجة للتحليل الاحصائي للبعد الرابع لمتغير تكنولوجيا المعلومات وهو (الاتصال) الذي شغل التسلسل (16,17,18,19,20) حيث كانت النسبة الوسط الحسابي (3.3-4.05), وهذه النسبة عالية ومقبولة تدل على الانسجام والادراك لاهمية وجود شبكات الاتصال في حين سجلت قيم الانحراف المعياري (0.61-1.10) وفي حين قيم معامل الاختلاف (0.16-0.31), مؤشر يدل على الاعتماد الكبير على هذه الشبكات من قبل الافراد العاملين ووفر لهم كل المعلومات التي يحتاجون اليها عبر التواصل مع الشبكات العالمية .

#### ثانياً :- تحليل اهمية ابعاد المتغير سلسلة التوريد

جدول رقم (6) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لاجابات عينة البحث المصارف الاهلية

البيد	فقرات الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة	t	اتجاه العينة	رتبة السؤال
علاقة مع المورد	21	7	2	11	0	0	3.8	0.90	0.23	76	3.950	موافق نسبياً	19
	22	9	7	2	2	0	4.15	0.97	0.23	83	5.265	موافق جداً	5
	23	5	12	2	1	0	4	0.84	0.21	80	5.308	موافق	9
	24	2	9	7	1	1	3.5	0.89	0.25	70	2.497	موافق	34



10	موافق	3.033	80	0.36	1.47	4	1	2	2	6	9	25	دعم علاقة الزبون
28	موافق	2.686	73	0.29	1.08	3.65	1	1	6	8	4	26	
45	موافق	2.022	68	0.26	0.88	3.4	0	3	9	5	3	27	
25	موافق	2.269	74	0.37	1.37	3.7	1	1	8	3	7	28	
32	موافق	1.613	71	0.42	1.52	3.55	2	1	6	6	5	29	
18	موافق	2.528	77	0.39	1.50	3.85	1	1	7	2	9	30	
11	موافق	3.538	80	0.31	1.26	4	1	1	3	7	8	31	دعم الادارة العليا
16	موافق	2.962	78	0.34	1.35	3.9	1	2	2	8	7	32	
22	موافق	2.473	75	0.36	1.35	3.75	1	1	7	4	7	33	
15	موافق	3.211	78	0.32	1.25	3.9	1	1	4	7	7	34	
31	موافق	3.607	71	0.19	0.68	3.55	0	1	10	6	3	35	دعم العلاقة الموزعين
52	موافق	0.686	63	0.30	0.97	3.15	1	3	10	4	2	36	
17	موافق	2.940	77	0.33	1.29	3.85	1	2	2	9	6	37	
50	موافق نسبياً	1.261	66	0.32	1.06	3.3	1	2	10	4	3	38	
30	موافق	2.755	71	0.25	0.89	3.55	1	0	9	7	3	39	
55	اتفق نسبياً	0.305	62	0.47	1.46	3.1	2	4	7	4	3	40	

#### البعد الاول (العلاقة مع الموردين )

ان العلاقة مع الموردين تعد البعد الاول لمتغير سلسلة التوريد شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (21,22,23,24,25) يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر العلاقة مع الموردين لدى عينة البحث واهميتها , تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (21-25) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (6) ان البعد الاول سلسلة التوريد تكون من من (5) فقرات شرحت ماهي اهمية العلاقة وتقويتها لدى المصارف الاهلية , ويتضح من التحليل الوصفي للفقرات المذكورة انفاً , ان اجابات عينة الدراسة تمثلت بالاتفاق لدور سلسلة التوريد وذلك من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (-3.5 4.15) , وهي اعلى من القيمة المطلوبة دليل على اهمية هذا البعد كما تشير قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف الى اذا بلغت الانحرافات المعيارية بين (0.84-1.47) ومعامل الاختلاف (0.21-0.36) , وهو مؤثر كبير في مدى الترابط والعلاقة بين الموردين والمنظمة .

#### البعد الثاني (دعم علاقة الزبون )

ان دعم علاقة الزبون تعد البعد الثاني لمتغير سلسلة التوريد شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (26,27,28,29,30) يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر الدعم الى الزبون لدى عينة البحث تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (26-30) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (6) ان اجابات عينة البحث التي سجلت من خلال الاحصاء الوصفي النتائج كالاتي الوسط الحسابي مابين (3.4-3.85) يؤكد ان النسبة اكبر للقيم المطلوبة (3) حسب المقياس الخماسي

المعتمد دليل الانسجام والادراك من قبل عينة البحث المستهدفة للدراسة المصارف الاهلية , اما الانحراف المعياري والبالغ قيمة (0.88-1.52), ومعامل الاختلاف (0.26-0.42) اي تؤكد هذه القيم على ان مؤشر كبير على الاهتمام الكبير بالزبون وتعزيز العلاقة وتلبية احتياجاته ضمن المستوى المطلوب .

#### البعد الثالث (دعم الادارة العليا )

يتضح من الجدول (6)المذكور انفاً ان العد الثالث (دعم الادارة العليا ) سلسلة التوريد قد شغلت التسلسل لها ضمن الاستبانة (31,32,33,34,35) وتظهر نتائج الاحصاء الوصفي له بان الوسط الحسابي وقع بين (3.75-4) وهي اعلى من المعدل المطلوب (3) يؤكد عدم وجود تشتت في اجابات العينة من حيث دعم الادارة العليا في المصارف, اما معامل الانحراف المعياري فكان مابين ( 0.68-1.35) ومعامل الاختلاف (0.19-0.36) ,وبالنهاية فان اجابات السابقة لافراد العينة تدل على الانسجام والتقبل لاهمية دعم الادارة العليا من اجل تحسين الاداء الافراد العاملين وهذا البعد ضروري ومهم جدا .

#### البعد الرابع (دعم العلاقة مع الموزعين )

الجدول المذكور انفاً(6) يوضح لنا القيم المستخرجة للتحليل الاحصائي للبعد الرابع لمتغير سلسلة التوريد وهو (دعم العلاقة مع الموزعين ) الذي شغل التسلسل (36,37,38,39,40)حيث كانت النسبة الوسط الحسابي (3.1-3.85)في حين سجلت قيم الانحراف المعياري (0.89-1.46)وكانت قيم معامل الاختلاف (0.25-0.30),دليل على اهمية هذا البعد من قبل افراد العينة في المصارف الاهلية وانه هناك تقدماً جيداً في دعم علاقة الموزعين من خلال الدور القيادي وسهولة التأثير بالآخرين .

#### ثالثاً: تحليل اهمية ابعاد المتغير الخدمة المصرفية

جدول رقم (7) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لاجابات عينة البحث المصارف الاهلية

البيد	فقرات الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة	t	اتجاه العينة	رتبة السؤال
الكلفة	41	4	4	9	2	1	3.4	1.2	0.35	68	1.49	اتفق نسبياً	46
	42	10	4	5	1	1	4.2	0.58	0.14	84	9.099	موافق	4
	43	5	3	10	1	1	3.5	1.21	0.34	70	1.846	موافق	36
	44	2	2	9	4	3	2.8	1.32	0.47	56	0.674	اتفق نسبياً	59
	45	0	3	13	3	1	2.9	0.51	0.17	58	0.866	اتفق نسبياً	58
الجودة	46	7	5	8	0	0	3.95	0.78	0.19	79	5.396	موافق	12
	47	2	4	9	4	1	3.1	1.04	0.33	62	0.428	اتفق نسبياً	54
	48	2	6	9	2	1	3.3	0.95	0.29	66	1.399	اتفق	49

	نسبياً											
40	موافق	2.016	69	0.28	0.99	3.45	1	1	9	6	3	49
35	موافق	2.022	70	0.31	1.10	3.5	1	1	9	5	4	50
42	موافق	1.320	69	0.44	1.52	3.45	2	1	8	4	5	51
44	موافق	2.016	69	0.28	0.99	3.45	1	1	9	6	3	52
37	موافق	1.464	70	0.43	1.52	3.5	2	1	7	5	5	53
27	موافق	4.186	74	0.20	0.74	3.7	0	0	11	4	5	54
51	موافق	1.075	65	0.31	1.03	3.25	1	2	11	3	3	55
60	اتفق نسبياً	0.765	55	0.53	1.46	2.75	5	0	12	1	2	56
56	موافق	0.170	61	0.43	1.31	3.05	3	1	10	4	2	57
43	موافق	3.490	69	0.16	0.57	3.45	0	0	14	3	3	58
53	موافق	0.619	63	0.34	1.08	3.15	2	1	11	4	2	59
57	اتفق نسبياً	0.146	59	0.51	1.52	2.95	4	1	9	4	2	60

### البعد الاول (الكلفة)

ان الكلفة تعد البعد الاول لمتغير الخدمة المصرفية شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (40,41,42,43,44,45) يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى تقليل الكلفة مقارنة مع العوائد لدى عينة البحث واهميتها , تكون هذا البعد من (5) اسئلة متفرعة منها المحتوى والمقصود والمطلوب وكان التسلسل الخاص بها (40-45) وكما موضح بالجدول المذكور انفاً . ونلاحظ من الجدول (7) ان البعد الاول الخدمة المصرفية تكون من (5) فقرات شرحت ماهي اهمية تقليل الكلفة لدى المصارف الاهلية , ويتضح من التحليل الوصفي للفقرات المذكورة انفاً , ان اجابات عينة الدراسة تتراوح بين الاتفاف لدور الخدمة المصرفية من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (2.8-4.2) كما تشير قيمة الانحراف اذا بلغت بين ( 0.51-1.32) ومعامل الاختلاف (0.14-0.47) . وهذا يؤكد على ان توفير الخدمات المصرفية لا يؤدي الى زيادة في التكلفة او زيادة سعر الخدمة وتميز الخدمات المقدمة اقل مقارنة بالمصارف الاخرى ويتناسب الخدمات المقدمة مع العائد المتوقع .

### البعد الثاني (الجودة)

ان الجودة تعد البعد الثاني لمتغير الخدمة المصرفية شغلت التسلسل لها في الاستبانة فهو (64,47,48,49,50) يعطي فكرة لعينة الدراسة على مدى توافر جودة الخدمة المصرفية لدى عينة البحث ونلاحظ من الجدول (7) ان اجابات عينة البحث التي سجلت من خلال الاحصاء الوصفي النتائج كالاتي الوسط الحسابي ما بين ( 3.1-3.95) يؤكد ان النسبة اهمية معيار الجودة الخدمة المصرفية من قبل عينة البحث المستهدفة للدراسة المصارف الاهلية , اما الانحراف المعياري والبالغ قيمته (0.78-1.10) , ومعامل اختلاف (0.19-0.33) اي تؤكد هذه القيم على ان مؤشر كبير على الاهتمام بالجودة التي تقدمها المصارف كما ان تهتم بتقديم خدمات متميزة وجديدة تلبي احتياجات العملاء وكذلك التشجيع بشكل مستمر على ابتكار خدمات جديدة والقيام بالتحسين المستمر لتقديم الخدمات المصرفية بشكل جيد للعملاء .

### البعد الثالث (السرعة)

يتضح من الجدول (7) المذكور انفاً ان البعد الثالث (السرعة) الخدمة المصرفية قد شغلت التسلسل لها ضمن الاستبانة (51,52,53,54,55) وتظهر نتائج الاحصاء الوصفي له بان الوسط الحسابي وقع بين (3.45-3.5) الانحراف المعياري فكان ما بين (0.75-1.52) ومعامل الاختلاف (0.20-0.44) وهذا المعيار يؤكد على ان المصارف تقدم الخدمات المصرفية بصورة سريعة وان تقديم الخدمات المصرفية واجراءات العمل الداخلي متميزة وتقليص الخطوات غير ضرورية للمراحل المطلوبة لتقديم الخدمات والتركيز على تحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء بكفاءة وفاعلية ووفق احتياجات ورغبات العملاء وقيام المصرف بتعزيز نوعية الخدمات المقدمة والحرص على تحقيق الخدمات لتوقعات العملاء بما يفوق توقعات العملاء .

### البعد الرابع (المرونة)

الجدول المذكور انفاً (7) يوضح لنا القيم المستخرجة للتحليل الإحصائي للبعد الرابع لمتغير الخدمة المصرفية وهو (المرونة) الذي شغل التسلسل (65,57.58,59,60) حيث كانت النسبة الوسط الحسابي (2.75-3.45) في حين سجلت قيم الانحراف المعياري (0.57-1.52) وفي حين قيم معامل الاختلاف (0.16-0.53) ،دليل على حرص المصارف على تشجيع العاملون بمستويات مهارة عالية وتمسك الموظفين بوظائفهم وإعطاء فرصة جيدة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات وكما ان المصارف المستخدمة تقنيات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية وعلى تميز الخدمات بتكنولوجيا عالية تسهل عملية تقديم الخدمات مرونة عالية

### الاستنتاجات والتوصيات

#### النتائج

- 1- توضح نتائج التقييم معايير تكنولوجيا المعلومات والمتظمنة (قواعد البيانات والاجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال) في تقديم الخدمات الى انه توجد فروقات جوهرية بين جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف والمصارف الاهلية وبين جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف الحكومية .
- 2- تبين نتائج تقييم معايير سلسلة التوريد المتظمنة (العلاقة مع الموردين ودعم علاقات الزبون ودعم الادارة العليا والعلاقة مع الموزعين) الى ترقية الخدمات المصرفية الى انة لاتوجد فروقات جوهرية بين جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف الحكومية وبين ترقية الخدمات المصرفية في المصارف الاهلية .
- 3- تظهر نتائج تقييم معايير الخدمات المصرفية والمتظمنة (الكلفة والسرعة والجودة والمرونة) انة توجد فروقات جوهرية بين ترقية الخدمات المصرفية الحكومية بالنسبة الى جودة ترقية الخدمات المصرفية الى الاهلية .
- 4- تظهر نتائج التقييم لمعيار كفاءة الخدمات المصرفية انة توجد فروقات جوهرية بين كفاءة ترقية الخدمات المصرفية الحكومية بالنسبة الى ترقية كفاءة الخدمات المصرفية الاهلية .

#### التوصيات

- ١- توصي الدراسة المصارف الاهلية باستمرار الحرص على تقديم الخدمات الجيدة بشكل متميز وفريده من نوعها وبما يلبي احتياجات زبائنها , وكذلك نمط التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات لتحقيق الاداء العالي والتميز والافضل ومقارنة مع المصارف الحكومية التي تميزت عنها في تلك المعايير لجودة ترقية العمليات المصرفية .
- ٢- توصي الدراسة المصارف الحكومية الحرص على تقديم الخدمات المصرفية وترشيح الخطوات الغير الضرورية للمراحل المطلوبة لتقديم الخدمات , وكذلك بما يتعلق بتكاليف تقديم الخدمات للاستمرار بالتميز.
- ٣- توصي الدراسة المصارف الاهلية بالاهتمام بشكل كبير بجودة العمليات الداخلة لتقديم الخدمات , وكذلك فيما يتعلق بسرعة الاستجابة الى الشكاوي زبائنها ومعالجه الخلل في الوقت القصير حتى تتميز بصورة افضل مقارنة مع المصارف الحكومية .
- ٤- توصي الدراسة المصارف الحكومية والاهلية بمواصلة الاهتمام والحرص على التميز بشكل افضل في جودة العمليات الداخلية حتى تستطيع التوافق التطورات التكنولوجية الحاصلة في بيئة المنافسة .

### المصادر العربية

١. اوسو ،خيري علي ،هايبيل ، وانا دوني وشعبان ، فرست علي ، (2019) ، "دور بعض أنشطة ادارة سلسلة التوريد الرشيفة في تحقيق التميز اللوجستي" ، مجلة العلوم الانسانية لجامعة زاخو، المجلد (7) ، والعدد (1) .
٢. ارشيد،عقلة ، نواش محمد ، (2017)، "اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على اداء المصارف السعودية" ،المجلة العربية للادارة، مج 37 ،ع(1) .
٣. البرازي ، تركي دهمان ،(2012) ،"اثر سلسلة التوريد على اداء المنظمة دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للاوراق المالية " رسالة ماجستير في ادارة من جامعة الشرق- الاردن .
٤. تومي ،عبد الرزاق ،(2006) " تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطن" ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة- الجزائر .
٥. خير، محمد وسليم ،ابو زيد، (2014) ،"العلاقة السببية بين الأسبقيات التنافسية وإستراتيجية سلسلة التوريد وأثرهما في الأداء المؤسسي(دراسة تطبيقية)"،المجلة الادارية في ادارة الاعمال ، المجلد (10)، العدد (4).
٦. سماح ، ميهوب ،(2014) "اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية – حالة نشاط البنك عن بعد " أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم الاقتصادية مقدمة لجامعة قسنطينة -٢- الجزائر .
٧. عساف، محمد احمد حسين ،(2015) ،"أثر قدرات سلسلة التوريد في تحقيق الميزة التنافسية(دراسة حالة: مجموعة شركات قعوار في الاردن )، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس جامعة الشرق الأوسط –الاردن .

### Reference

1. Abbas,J.,Muzaffar,A.,Mahmood,H.,K.,Ramzan,M.,A.,andRizvi,S.,U.,(2014),"Impact of Technology on Performance of Employees (A Case Study on Allied Bank Ltd, Pakistan),World Applied Sciences Journal 29 (2).
2. Agarwal,A.,Shankar,R., and Tiwari,M.,K.,(2006),"Modeling the metrics of lean, agile and leagile supply chain An ANP-based approach",European Journal of Operational Research 173.
3. Al Samman,T.,S.,A.,(2014),"Modeling lean, agile, league manufacturing strategy's : an fuzzy analytical hierarchy process approach for ready made ware (clothing) industry in Mosul, Iraq,International Journal of Advances in Engineering & Technology,Vol. 7, Issue 3.
4. Banerjee,A.,(2015),"Leagility index in supply chain – part-II: case applications, benchmarking and comparative analysis,Int. J. Industrial and Systems Engineering, Vol. 21, No. 2.
5. Bozarth,C.,C.,Handfield,R.,B.,(2016),"Introduction to Operations and Supply Chain Management",Global Edition ,Fourth Edition,published by Pearson Education © 2016.
6. Cooper ,D.,R., & Schindler P., S., (2003)," Book Business Research Methods, International ,1th ed, McGraw-Hill Irwin Series.
7. Das ,D., (2017),"Development and validation of a scale for measuring SustainableSupply Chain Management practices and performance", Journal of Cleaner Production 164 .
8. El Shoghari, R,&Abdallah ,K., (2016),"The Impact of Supply Chain Management on Customer Service (A Case Study of Lebanon),Management 2016, 6(2).
9. Fadaki,M.,(2015),"A Study of Leagility and Supply Chain Design",A thesis submitted in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy Supply Chain and Logistics (DR202).
- 10.Heizer,J.,Render,B.,Munson,C.,(2017),"operations management Sustainability and Supply Chain Management",12<sup>th</sup>ed,Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- 11.Jacobs ,F.,R.,&Chase,R.,B.,(2008),"Operations and supply management the core,The McGraw-Hill Companies.

12. Jones, R., M., Naylor, B., Towill, D., R., (2000), "Engineering the league supply chain", International Journal of Agile Management Systems, Vol. 2 Iss: 1
13. Krajewski, J., Malhotra, M., Ritzman, L., (2016), "Book Management Processes and supply chains", 11th ed, Global Edition. Copyright Licensing Agency Ltd, Saffron House–Kirby Street, London EC1N 8TS.
14. Krajewski, L. & Ritzman, L., (2010), "Book Operations Management: Strategy and Analysis", 5th ed, Prentice-Hall, New York, NY
15. Lentz, G., (2015), "Leagility from a 4PL perspective based on the concept of supply chain flexibility", Do 4PL providers facilitate a novel form of leagility?, Master's thesis within: International Logistics and Supply Chain Management, business school Jönköping university.
16. Lusaya, S., & Kalumba, B., (2018), "The Challenges of Adopting the Use of E-Banking to the Customers: The Case of Kasama District Banking Customers", Sch J Appl Sci Res, Vol. (1), N.2.
17. Matawale, C., R., Datta, S., Mahapatra, S., S., (2015), "Evaluation of leanness, agility and leagility for supply chain of automotive industries, Int. J. Agile Systems and Management, Vol. 8, No. 2.
18. Miah, M., R., Roy, H., N., Saha, S., Parvez, M., S., Alom, M., J., Dhar, N., R., (2013), "Is Leagile Supply Chain Suitable for Apparel Manufacturing Organizations? A multicriteria Decision Making Perspective", International Journal of Scientific & Engineering Research, Volume 4, Issue 8.
19. Mocetti, S., Pagnini, M., Sette, E., (2016), "Information Technology and Banking Organization", J Financ Servers, DOI 10.1007/s10693-016-0244-3.
20. Oluwatolani, O., Joshua, A., Philip, A., (2011), "The Impact of Information Technology in Nigeria's Banking Industry", Journal of computer science and engineering, Vol. 7, Issue 2.
21. Pakurár, M., Haddad, H., Popp, J., Khan, T. & Oláh, J. (2019). Supply chain integration, organizational performance and balanced scorecard: An empirical study of the banking sector in Jordan. Journal of International Studies, 12(2).

22. Rahimnia, F., Moghadasian, M., Costka, P., (2009), " Benchmarking leagility in mass services The case of a fast food restaurant chains in Iran, Benchmarking: An International Journal ,Vol. 16 No. 6.
23. Rajan, R., & Shamini, A., R., (2018). "Information Technology plays a vital role in banking sector: Future Banking Services", JETIR November 2018, V. 5, Issue 11.
24. Rakickas, A., & Lembutis, V., (2009), "Supply chain Management efficiency Research Based on example of JSC "commutation system ", Socialiniai tyrimai / Social Research. 2009. Nr. 3 (17).
25. Ringim, K., J., Razalli, M., R., Hasnan, N., (2015). "The Relationship between Information Technology Capability and Organizational Performance in Nigerian Banks" International Journal of Business Research and Development, Vol. 4 No. 2.
26. Sapkota, N., Paudel, N., Subedi, D., K., Bhattarai, R., Shrestha, R., (2018), "Role of Information Communication Technology (ICT) in Nepalese Banking Industry", American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS ISSN (Print) 2313-4410, ISSN (Online) 2313-4402.
27. Saunders, M., Lewis P. and Thornhill A., (2007) , "Book Research Methods for Business Students, Fourth Edition , Prentice Hall , England
28. Shoghari , R., & Abdallah, K., (2016), "The Impact of Supply Chain Management on Customer Service (A Case Study of Lebanon), Management 2016, 6(2): 46-54
29. Slack, N, Chambers, S., & Johnston, R., (2004), " Book Operations Management' , 7<sup>th</sup>ed , Prentice Hall, Harlow, England
30. slack, N., Jones, A., B., Johnston, R., (2016), "Book Operations management , 8<sup>th</sup>ed, Barnard's Inn, 86 Fetter Lane, London EC4A 1EN.
31. Sánchez, R., G., Blundo, D., S., Ferrari, A., M., Muiña, F., E., G., (2020), "Main Dimensions in the Building of the Circular Supply Chain: A Literature Review", Sustainability, 12 .
32. Stevenson , W., J., (2012), "Book Operations Management" , 11<sup>th</sup>ed , Published by McGraw-Hill/Irwin.
33. Ugwuanyi , W., Ugwunta, D., O., Ugwuanyi, G., O., (2013), " Bank Deployment of Information Technology (IT) Solutions and Bank Performance: An Assessment



of Deposit Money Banks in Nigeria,through a project management orientation,  
International Journal of Logistics: Research and Applications.

34.Zarei,M.,&Mehrjerdi,Y,Z.,(2015),"Supply Chain Liability Using an Integrated  
AHP-Fuzzy-QFD Approach",International Journal off Industrially Engineering &  
Production Research,Volume 26, Number 2.