|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **جـــوان فاضـــل مهـــدي** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| **تاثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والاهليه في محافظة / بابل** | Thesis Title  |
| **1427 هـ 2006م** | Year |
|  **لتكنولوجيا المعلومات أهميه خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذه المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفعالية أدائها لتلبيه طموحاتها في المنافسة والبقاء.** **وأصبح بامكان المنظمات المصرفية بشكل خاص تبني المفاهيم الاساسيه لتكنولوجيا المعلومات واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للإبتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وأحداث تغيير أفضل في الخدمات المصرفيه المقدمة للزبائن.****لقد تناولت الدراسة المتغير المستقل ابعاد تكنولوجيا المعلومات ( الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، الموارد البشرية) والمتغير المعتمد ابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية ( الاعتمادية، الاستجابة، سهوله الوصول والحصول على الخدمة، معرفه وفهم الزبون، الجدارة الاهليه، المصداقية، الاتصالات، الكياسة والمجامله، الأمان، الملموسات) وبموجب ما تقدم يتبنى البحث الحاضر منهجا وصفيا وتحليلا، ومقارنه لآهميه متغيرات البحث وتفسير اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وهدفت الدراسة إلى الاجابه عن تساؤلات في ضوئها تم بناء الإطار النظري، وصياغة تسع فرضيات اختبرت العلاقات ارتباطا واختلافا وتأثيرا، واستند البحث إلى مجموعة مقاييس عالميه جاهزة وتم تطويرها، وجمعت البيانات من (87) فردا لكل من العاملين والزبائن في ستة مصارف حكومية وأهليه عامله في محافظة بابل، واعتمدت أساليب احصائيه وصفيه واستدلاليه متقدمه على النظام (SPSS 10)** **وتمثلت نتائج اختبار الفرضيات وتحليلها وتفسيرها إلى وجود علاقات ارتباطيه معنوية عند درجه (0.05) لتكنولوجيا المعلومات وأبعادها في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتباين أهميه أبعاد تكنولوجيا المعلومات من حيث تأثيراتها المباشرة وغير المباشرة في تحسين جوده الخدمات المصرفية وبالعكس. وانتهى البحث لمجموعة من الاستنتاجات كان من أبرزها، إن المصارف المبحوثة تتوقع إن تواجه المنافسة الحادة وإنها ستكون غير قادرة على مواكبه التغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة ما لم تستند إلى استخدام أدوات تكنولوجية حديثه والإفادة القصوى من مواردها البشرية المتاحة.****للبحث توصيات كان من أهمها :** **تشجيع ادارة المصارف على استخدام أدوات تكنولوجية حديثة منها الصراف الآلي وشبكة الانترنت والبطاقات الائتمانية وحث الزبائن على استخدام مثل هذه الأدوات.** |  Abstract  |