|  |
| --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** |
| **محاسبة** |
| **أحمد رسن علاوي** |
|  |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  |
|  PhD  |  Master  |
| **التقنيات المصرفية واثرها على جودة الخدمة المصرفية**  |
| **2008** |
|  **للتقنيات أهميه خاصة عند منظمات الأعمال، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الكبيرة والتغيير السريع في حاجات الزبائن ورغباتهم دفع المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفعالية أدائها لتلبيه طموحاتها في المنافسة والبقاء.****وأصبح بامكان المنظمات المصرفية علىَ نحو خاص تبني المفاهيم الاساسية للتقنيات واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للإبتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وأحداث تغيير أفضل في الخدمات المصرفيه المقدمة للزبائن.** **لقد تناولت الدراسة المتغير المستقل للتقنيات المصرفية (تكنولوجيا ،المكونات المادية، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات ، والافراد، والبرمجيات) والمتغير المعتمد جودة الخدمة المصرفية ( الاعتمادية، والاستجابة، وسهولة الحصول على الخدمة والوصول إليها ، ومعرفة وفهم الزبون، الجدارة و الأهلية ، والمصداقية، والكياسة والمجاملة ، والأمان، والملموسات) وعلىَ وفق ما تقدم يتبنى البحث منهجا وصفيا وتحليلياً، ومقارنة لأهمية متغيرات البحث، وتفسير اثر التقنيات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وسعت الدراسة إلى الاجابة عن عدد من الآسئلة في ضوئها تم بناء الإطار النظري، وصياغة ستة فرضيات اختبرت العلاقات ارتباطا واختلافا وتأثيرا، واستند البحث علىَ مجموعة مقاييس عالمية جاهزة تم تطويرها، وجمعت البيانات من (87) فردا لكل من العاملين والزبائن في ثلاثة فروع من مصرف الرافدين(البصرة/2،والمعقل،والجنينة) العاملة في محافظة البصرة واعتمدت علىَ أساليب احصائية وصفية واستدلالية متقدمه على النظام .(SPSS 10)** **وتمثلت نتائج اختبار الفرضيات وتحليلها وتفسيرها وجود علاقات ارتباط معنوية لعناصر التقنيات المصرفية وأبعادها في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتباين أهميه أبعاد التقنيات المصرفية من حيث تأثيراتها المباشرة وغير المباشرة في تحسين جوده الخدمات المصرفية . وانتهى البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أبرزها، إن المصارف المبحوثة تأشيروجود حالة ضعف في البرمجيات وذلك بسبب انتهاج المنحى التقليدي وعدم مكننة العمل بما يوازي التطورات الحديثة وكان للبحث توصيات منها :**  **ضرورة تشجيع إدرارات المصارف على استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة منها الصراف الآلي وشبكة الانترنت والبطاقات الائتمانية وحث الزبائن على استخدام مثل هذه الأدوات.** |