

**الجودة الشاملة ونظم  
المعلومات الإدارية لمصرف  
الرافدين في بغداد**

**Total quality and management information  
systems for Al-Rafidain Bank in Baghdad**

م م . علاء حسين وهيب

ديوان الوقف السني دائرة الشؤون الهندسية

Alaa Hussein Wahib

,The Sunni Endowment Office

Department of Engineering Affairs



## خلاصة

التكنولوجيا هي سمة من سمات العصر، ومصدر التطور في جميع مناحي الحياة. في جميع الأحوال، أصبحت التكنولوجيا الآن بداخلها في مختلف جوانب العمل، وتختلف آثارها في مستواها وطريقة استخدامها. بشكل عام، يقدم مساعدة كبيرة في مجال الإنتاج من حيث الكمية. وتبرز أهمية التكنولوجيا في عمل المؤسسات المصرفية ولها دور مهم في تنفيذ السياسات النقدية والنقدية، ودعم الاقتصاد الوطني وتنميته، بالإضافة إلى الآثار السلبية لانعدام الثقة بين البنوك والعملاء. عدم وجود قيادة مصرفية جيدة. لذلك من الضروري الاهتمام بإدارة البنوك بشكل عام وتطوير وسائل تشغيل عملياتها بشكل خاص. وهذا بلا شك يتطلب البحث عن الأساليب التي تساهم في الاستخدام الأمثل للتقنيات المصرفية ولتحقيق الفوائد الممكنة للتكنولوجيا في إدارة المصارف العراقية، وتحسين الخدمات المقدمة لعملائها، لأن المؤسسة المصرفية العراقية ما زالت تمارس الأساليب التقليدية والعالمية. بعض التقنيات البسيطة في مختلف مجالات الأعمال. تضمنت خطة البحث ثلاثة محاور رئيسية. خصص المبحث الأول لعرض منهج البحث وطريقة الدراسة. أما الجزء الثاني فقد تضمن الإطار النظري<sup>(١)</sup>، أما المبحث الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية والاستنتاجات والتوصيات. لأن المؤسسة المصرفية العراقية ما زالت تمارس الأساليب التقليدية وبعض التقنيات البسيطة في مختلف مجالات الأعمال. تضمنت خطة البحث ثلاثة محاور رئيسية. خصص المبحث الأول لعرض منهج البحث وطريقة الدراسة. أما الجزء الثاني فقد تضمن الإطار النظري<sup>(٢)</sup>، أما المبحث الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية والاستنتاجات والتوصيات. لأن المؤسسة المصرفية العراقية ما زالت تمارس الأساليب التقليدية وبعض التقنيات البسيطة في مختلف مجالات الأعمال. تضمنت خطة البحث ثلاثة محاور رئيسية. خصص المبحث الأول لعرض منهج البحث وطريقة الدراسة. أما الجزء الثاني فقد تضمن الإطار النظري، أما المبحث الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية والاستنتاجات والتوصيات.<sup>(٣)</sup>

كلمات مفتاحية (الجودة- الشاملة - المعلومات- مصرف- الرافدين)

(١) نضال عبد الهادي عمران. «تقييم جودة الخدمة المصرفية وأثرها في الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة القادسية. ٢٠٠٥، ص ٤٥.

(٢) إبراهيم خليل إبراهيم الطائي. «الذكاء الشعوري وعالقه ببعض متغيرات القيادة الإدارية: دراسة تحليلية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة بغداد. ٢٠٠٤، ص ٣٨.

(٣) أزهار مراد عوجه. «العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن وأدائه الجودة الشاملة وأثرها في القيمة المستدامة للمنظمة: دراسة تطبيقية في الشركة الوطنية لإنتاج المشروبات الغازية الكوفة». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة الكوفة. ٢٠١٠، ص ٥٥.

## Abstract

Technology is a feature of the times, and a source of development in all walks of life. In all cases, technology is now embedded in various aspects of work, and its effects vary in its level and method of use. In general, it gives great help in the field of production in terms of quantity. The importance of technology in the work of banking institutions is highlighted and it has an important role in implementing monetary and monetary policies, supporting and developing the national economy, in addition to the negative effects of lack of trust between banks and customers. Lack of good banking leadership. Therefore, it is necessary to pay attention to the management of banks in general and to develop means of operating their operations in particular. This undoubtedly requires searching for methods that contribute to the optimal use of banking technologies and to realize the possible benefits of technology in managing Iraqi banks, and improving the services provided to their customers, because the Iraqi banking institution is still practicing traditional and global methods. Some simple techniques in various fields of business. The research plan included three main axes. The first topic was devoted to presenting the research methodology and study method. As for the second part, it included the theoretical framework, while the third topic was devoted to the field study, conclusions and recommendations. Because the Iraqi banking institution is still practicing traditional methods and some simple techniques in various fields of business. The research plan included three main axes. The first topic was devoted to presenting the research methodology and study method. As for the second part, it included the theoretical framework, while the third topic was devoted to the field study, conclusions and recommendations. Because the Iraqi banking institution is still practicing traditional methods and some simple techniques in various fields of business. The research plan included three main axes. The first topic was devoted to presenting the research methodology and study method. As for the second part, it included the theoretical framework, while the third topic was devoted to the field study, conclusions and recommendations.

Keywords (quality - comprehensive - information - Rafidain Bank)

## المقدمة

الرغم من الصعوبات الإدارية التي تواجهها المعرفة الفنية التي تواجه هذا الاتجاه، بدأت بعض البنوك في استخدام الشبكة الدولية والاتصالات الداخلية، وبرامج الكمبيوتر، و البطاقات الذكية في مختلف الأنشطة، لكنها لا تزال بحاجة إلى توسيع وتعميق اكتساب واستخدام التقنيات المتقدمة الأخرى. انطلاقاً من أهمية التكنولوجيا في العمل المصرفي، وضرورة تحسين أداء البنوك التجارية العراقية، والتحقق من مستوى استخدام الاستخدامات التقنية الحالية، أو غيرها من التقنيات الجديدة، كان وراء الاختيار (استخدام بعض التقنيات المصرفية لتحسين الأداء المصرفي العام: دراسة في عينة من فروع الرشيد والرافدين في البصرة). عنوان البحث. تضمنت خطة البحث ثلاثة محاور رئيسية. خصص المبحث الأول لعرض منهج البحث وطريقة الدراسة. أما الجزء الثاني فقد تضمن الإطار النظري، أما المبحث الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية والاستنتاجات والتوصيات. تضمنت خطة البحث ثلاثة محاور رئيسية.

يشار أحياناً إلى عمل المؤسسات المصرفية باسم الصناعة المصرفية. لها دور في تنفيذ السياسات النقدية والنقدية. الاقتصاد الوطني وتطوره، والآثار السلبية لانعدام الثقة بين البنوك والعملاء، وندرة التي زيادة المصرفية المتمثلة في الأزمات المالية، بما في ذلك الأزمة المالية لعام ٢٠٠٨. لذلك من الضروري الانتباه إلى إدارة البنوك بشكل عام بشكل خاص وهذا بلا شك يتطلب البحث عن الأساليب التي تساهم في الاستخدام الأمثل للتقنيات المصرفية، والاستفادة من الفوائد المحتملة للتكنولوجيا في إدارة البنوك العراقية، وتحسين الخدمات المقدمة لعملائها. و لأن المؤسسة المصرفية العراقية لا تزال تمارس الأساليب التقليدية وبعض التقنيات البسيطة في مختلف مجالات الأعمال، وهذا يعني ضرورة البحث عن التقنيات المتوافقة مع طبيعة التطوير والاستجابة لتأثيرات المتغيرات العالمية الجديدة، يلاحظ المتعقب بالنسبة لعمل البنك العراقي، ظهور نهج جاد في استخدام التقنيات المصرفية الحديثة، على

والمهارات الفنية للمصارف الحديثة.<sup>(١)</sup>  
- تذييل المشاكل والصعوبات التي تواجه المصارف العراقية في المرحلة الحالية.  
- تعريف الإدارة المصرفية الحالية بالتقنيات المصرفية الحديثة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف العراقية.

مشكلة الدراسة.  
تتلور المشكلة في الدور النظري للمصارف في تشجيع الاستثمار بمختلف أنواعه، وفي تقوية الاقتصاد الوطني في الدول النامية بشكل عام والعراق بشكل خاص، فضلاً عن المزايا التنافسية التي يجب على المصارف العراقية أن تسعى إلى تحقيقها، لأن من ضعف الأداء المصرفي للعراق نتيجة الاستخدام المحدود وغير المنظم للتقنيات المصرفية، حيث أشار أحد المشاركين في

خصص المبحث الأول لعرض منهج البحث وطريقة الدراسة. أما الجزء الثاني فقد تضمن الإطار النظري، أما المبحث الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية والاستنتاجات والتوصيات. تضمنت خطة البحث ثلاثة محاور رئيسية. خصص المبحث الأول لعرض منهج البحث وطريقة الدراسة. أما الجزء الثاني فقد تضمن الإطار النظري، أما المبحث الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية والاستنتاجات والتوصيات.

## المبحث الأول

### منهج الدراسة وطريقها

أولاً: منهج البحث

(١) المبررات والمشكلة والأهداف المبررات.

- عدم وجود دراسات علمية متعمقة عن تقنيات التسريب الحالية والحاجة إلى تقنيات حديثة تتناسب مع أحدث التطورات في المجال المصرفي.

- لتمكين الإدارة المصرفية من الإحاطة بالتطورات الجديدة في مستوى المعرفة

(١) أكرم أحمد & حمدي الطويل، زهراء صالح. «تحليل العالقة بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والأداء التشغيلي للمصارف: دراسة على مجموعة مختارة من المصارف الأهلية في مدينة الموصل». مجلة بحوث مستقبلية، العدد ٢٠٠٨، ص ٦٦.

العراقية الى التقنيات المصرفية الحديثة،  
وسبل الاستفادة منها؟

- هل ينعكس استخدام بعض الأساليب  
المصرفية الحديثة في تحسين الأداء المصرفي  
العام؟

أهداف البحث

- تعزيز وتطوير الأداء العام للمصارف  
العراقية قيد الدراسة.

- تشجيع الإدارة المصرفية العراقية على  
البحث عن تقنيات وأساليب مصرفية  
جديدة.

- تطوير نموذج لاختبار تأثير الأساليب  
المصرفية الحديثة في الأداء المصرفي العام.

- الكشف عن طرق استخدام بعض  
الأساليب المصرفية الحديثة لتحسين الأداء  
المصرفي العام.

أهمية البحث.

- زيادة اهتمام مديري البنوك العراقية  
بضرورة ادخال تقنيات مصرفية حديثة في  
عملياتهم المصرفية.

- توفير المعلومات والبيانات للمساعدة

هذا البحث، موظف مصرفي<sup>(١)</sup>، إلى أن  
معظم البنوك العراقية تركز على نوع واحد  
وربما عام من التقنيات المصرفية مثل بطاقة  
الائتمان، استخدام تقنيات أخرى، على  
الرغم من توفرها للبنك،<sup>(٢)</sup> والتي تتطلب  
تشخيص وتوضيح التقنيات المصرفية  
وطرق استخدامها في البنوك العراقية. وبناء  
على ما سبق فقد تم تلخيص المشكلة على  
النحو التالي:

- هل يمكن الكشف عن التقنيات  
المستخدمة حالياً في البنوك التجارية العراقية  
ومستوى فوائدها؟

- هل يمكن التعرف على حاجة المصارف

(١) .. ألطرقجي، حكمت مجيد. «متطلبات إقامة  
برنامج المقارنة المرجعية: دراسة تطبيقية في  
شركتي التأميم والغاز لإنتاج المواد الإنشائية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة  
والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة  
الموصل، ٢٠٠٢، ص٤٩.

(2) Clark, Moira .> Marketing Management: A Relationship Marketing Perspective >. 1 st edition, Cranfield School Of Management, Macmillan Business Press Ltd. , New York, 2000,pp86.

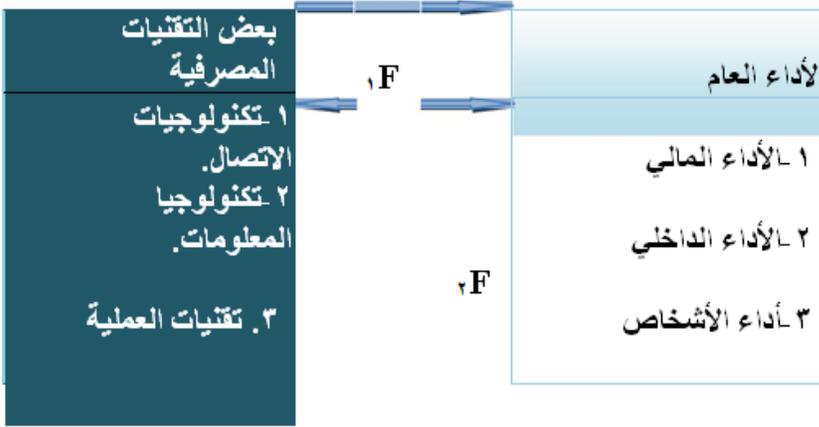
في مجال الإدارة المصرفية.

- تقديم التوجيهات والآليات لمساعدة مدير المصرف العراقي على استخدام الأساليب المصرفية الحديثة.

(٢) نموذج البحث والفرضيات

يعتمد النموذج على متغيرين رئيسيين، المتغير المستقل ويتضمن التقنيات المتوقع استخدامها في البنوك التجارية العراقية. يتضمن المتغير المعتمد مؤشرات شاملة للأداء المصرفي بناءً على بعض مقاييس BSC.

نموذج مخطط الدراسة



فرضية أول رئيس: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بعض الأساليب المصرفية الحديثة والأداء المصرفي الشامل.

الفرضية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام بعض الأساليب المصرفية الحديثة في الأداء المصرفي العام.

- صعوبة الحصول على بيانات ومعلومات كافية ودقيقة لسرية البنوك.  
- لا تزال معرفة موظفي البنك تقتصر على التقنيات المصرفية الحديثة.  
عينة الدراسة وعينة الدراسة: تم اختيار بعض فروع مصرف الرشيد والرافدين في محافظة البصرة (٢٠ فرعاً) كأقدم بنكين حكوميين في العراق. تم توزيع عينة من ٨٩ مديراً مصرفياً ومديراً للأقسام والأقسام لتوزيع استمارات الفحص والاستبيان.

## المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً: التقنية أو (الفنية) - نظرة عامة

أصبحت التكنولوجيا السمة المميزة للتطور الجديد الذي يفرض نفسه على المنظمات المختلفة بناءً على نتائج الثورة الإلكترونية المتسارعة، مما يزيد من الفرص والتحديات للمؤسسات المصرفية والهالية على وجه الخصوص (Safar، ٢٠٠٦: ١٦). تمثل التكنولوجيا تغييراً مستمراً في

(٣) طريقة الدراسة ومحدداتها  
طريقة الدراسة: اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين العرض النظري والتحليل الإحصائي الشائع في الدراسات الإدارية والاجتماعية. أجريت الدراسة على عينة من فرعي مصرف الرشيد والرافدين، وتحقيقاً لهذه الغاية، تم استخدام مجموعتين من البيانات لجمع البيانات: الأولى قائمة مرجعية لمعرفة اتجاهات التكنولوجيا المصرفية الحالية واتجاهات الإدارة، والثانية. استبيان لقياس انعكاس الأساليب المصرفية الحديثة على الأداء المصرفي العام، من أجل الأساليب الإحصائية المناسبة لدعم التحليل.<sup>(١)</sup>

### حدود الدراسة

- عدم وجود صيغة رسمية موحدة توجه الدوائر المصرفية العراقية نحو استخدام الأنواع المناسبة من الأساليب المصرفية.

(1) Coulter, Mary. > Strategic Management in Action>. 5th edition. New Jersey. Prentice - Hall Inc.2010. pp98.

تعريفات، بما في ذلك:  
- التكنولوجيا هي المعدات والأفراد والأنظمة التي يعتمد عليها إنتاج السلع أو الخدمات (Albert & Adam، ١٩٩٦: ٢٠).

- مجموعة العمليات والأدوات والأساليب والإجراءات المعتمدة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات (شرودر، ٢٠٠٠-١٠٠).

- العمليات والأدوات والأساليب والآلات والإجراءات والأنشطة والمعرفة والمعتقدات التي تحول المدخلات من (المواد والأفكار) إلى المخرجات (السلع والخدمات) (Daft، ٢٠٠٤: ٢٤٤).

- معدات ووسائل الآلات التي تساعد على تحويل المواد والمعلومات إلى سلع وخدمات تلبي احتياجات العملاء من خلال إضافة قيم جديدة أو تحقيق أهداف استراتيجية)

- القدرات العقلية والمعرفية، وتراكم الخبرة، وإبداع الأفراد من أجل تقديم أكثر من التجانس .

طبيعة الأعمال المصرفية والتمويل. إنشاء «الخدمة الذاتية» (أي الخدمة القائمة على الركائز الإلكترونية التي تشمل أجهزة الصراف الآلي والهاتف والكمبيوتر الشخصي والإنترنت بمعنى إعادة هندسة عمل المؤسسات المصرفية والمالية مع الحركة الثقافية. ذكر على جميع المستويات وبكل طريقة هات حتى تتمكن من البقاء على قيد الحياة في العصر الإلكتروني.<sup>(١)</sup>

يتم ترجمة كلمة «التكنولوجيا» من حيث التكنولوجيا أو «التكنولوجيا». وهي مشتقة من الكلمة اليونانية «techné» التي تعني «الفن والمهارة» و «logos» تعني «العلم» و«العلم» تعني العلم ومهارة تطبيقه، الوظيفة المحددة (Wikipedia Encyclopedia، ٢٠١٢: ١). تم

تعريف التكنولوجيا (التقنية) من خلال عدة

(١) عباس نوار كحيط الموسوي. «دور هندسة القيمة (VE) في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحقيق المزايا التنافسية للوحدات الاقتصادية». مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية. مجلد ١. عدد ٣. ٢٠١٠، ص ٧٩.

تكنولوجيا المعلومات وداخل شبكات مختلفة (الإنترنت)، تضمنت تقنيات الاتصال أنواعًا مختلفة من الشبكات، بما في ذلك الإنترنت، شبكات الإنترنت والإكسترنات.<sup>(١)</sup>

شبكة الإنترنت، التي تُعرّف على أنها شبكة من أجهزة الكمبيوتر الداخلية، متصلة بشكل منهجي ووثيق لضمان الاتصال الداخلي للمؤسسة أو الشركة. تُستخدم تقنيات الإنترنت لتمكين الموظفين من تصفح البيانات الإلكترونية أو مشاركتها بسهولة.

ولكن أيضًا شبكة المستخدمين النهائيين للشبكة الدولية)

أما الإنترنت عبارة عن مجموعة واسعة جدًا من شبكات الاتصال الحاسوبية

- معرفة كيفية استخدام الأشياء المادية وإجراءات إنتاج السلع والخدمات وتسويقها للعملاء .

اتضح من خلال تعريفات الكتاب والباحثين لمفهوم التكنولوجيا والذي يأتي على النحو التالي:

- تمتلك التكنولوجيا، بالإضافة إلى الأبعاد المادية، أبعادًا أخرى تتمحور حول مهارات المعرفة، مثل الآليات والأساليب والإجراءات. الأمر الذي أدى إلى بلورة الأسس والقواعد والمهارات لتحقيق الأهداف. تتنوع التقنيات حسب طبيعة المنظمة وتخصصها وبعض التقنيات المستخدمة في المؤسسات المصرفية.

ثانيًا: بعض الأساليب المصرفية

(١) تكنولوجيا الاتصالات

الاتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد ومجموعات الأعمال من خلال شبكة من العلاقات المترابطة والمتداخلة . إنها الوسيلة التي يمكن من خلالها تبادل البيانات والمعلومات والمعرفة والبرمجيات بين الأفراد من خلال بعض أدوات

(١) العابدي، علي رزاق جواد & العبادي، هاشم فوزي دباس. «استخدام أسلوب المقارنة المرجعية في تقويم الأداء الجامعي: دراسة مقارنة بين كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة وكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة القادسية». مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد ٩، عدد ٣، ٢٠٠٧، ص ١٠٥.

المعلومات من خلال كلمة مرور في النظام . اليوم وبعد الانتشار الهائل لشركة الإنترنت . تلاحظ مشاركة عدة بنوك في استخدام الإنترنت لتطوير خدماتها المصرفية مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف المصرفي أو من خلال ماكينة الصراف الآلي ATM مما يساعد العميل من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني، لديه اختيار أي من الخدمات المصرفية المقدمة .

#### (٢) تكنولوجيا المعلومات

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني. تشمل الحواسيب الإلكترونية وسائل الاتصال والشبكات وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات . تعمل هذه الأنظمة كمجموعة مترابطة من المكونات التي تجمع وتشغل وتنشر المعلومات لغرض دعم اتخاذ القرار والإشراف داخل المنظمة . هيكل الأنظمة يحتوي على حديد يان (أجهزة) وبرمجيات (برمجيات) وبيانات (بيانات) وإجراءات (إجراءات) وأشخاص .

اللامركزية ، مما يعني أيضًا أن شبكتها تربط أجهزة الكمبيوتر في العالم بشكل عام في تركيب هذه الشبكة ملايين أجهزة الكمبيوتر في مختلف دول العالم بالإضافة إلى أجهزة الاتصالات والتحكم التي تعمل معًا لخدمة مستخدمي الكمبيوتر ، شبكة الويب العالمية (WWW)، فهي تقدم للشركات قنوات الخدمات الهائلة منخفضة التكلفة هي الإعلان عن خدمات تلك الشركة شبكة العنكبوت الدولية، حيث أن جميع الشبكات المتصلة ببعضها البعض تستخدم بروتوكول الإنترنت<sup>(١)</sup>.

الإكسترانت هي شبكة تعاونية مغلقة تستخدم الإنترنت لربط الأعمال بالمعالجات الخاصة والعملاء والشركاء التجاريين. يمكن توصيل الشبكات الخارجية بوظيفة Intertanit من خلال توفير الوصول إلى

(1) Bateman, Thomas, S., & Snell, Scott, A., > Management: Leading & Collaborating In A Competitive World>. 5 th edition, McGraw – Hill Companies, Inc. , New York, 2009 .pp88.

### (٣) تكنولوجيا الأتمتة

الأتمتة تعني الأتمتة مصطلح يستخدم للإشارة إلى أن جميع أنظمة المؤسسة أو أنظمتها الفرعية تعمل لحسابها الخاص وبدون تدخل بشري، أي تحويل الجهاز من يدوي إلى إلكتروني، باستخدام أجهزة وبرامج تعتمد على الكمبيوتر والأجهزة. في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية ، وتستخدم الأتمتة حاليًا في العمليات المصرفية المختلفة مثل فتح الحسابات، وتسليم دفاتر الشيكات إلى الفرع، وتحصيل الفواتير بين الفروع، وتحديد دفتر الحساب المصرفي وغيرها. عبد الله والطراد.

ملخصة على النحو التالي:

#### ماكينة الصراف الآلي

هي آلة تعمل تلقائيًا لخدمة العملاء دون تدخل بشري. يتم تشغيلها من خلال بطاقة صراف آلي (بطاقة بلاستيكية تحمل اسم العميل ورقم الحساب ورمز الفرع) ويصدرها البنك للعميل بناءً على طلبه وبموافقة الفرع.

يشتمل نظام المعلومات على خمسة عناصر أساسية .

- بشر: يستخدمون النظام أو المعلومات التي يولدها النظام (محاسبون، عملاء، ومدبرون).

- الأجهزة الصلبة: وتشمل جميع أنواع المكونات والوسائط الهادية المستخدمة في العمليات التي تكون فيها البيانات والمعلومات.

- برمجية: يتضمن برنامج نظام التشغيل والبرامج التطبيقية.

- بيانات: هي المادة الخام لنظم المعلومات.

- شبكة الإنترنت: يشمل جميع أنواع الشبكات (الإنترنت والإنترانت والإكسترانت).

وبالتالي، فإن تقنية المعلومات هي مجموعة من العناصر البشرية والميكانيكية التي تعمل معًا لجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وفقًا للقواعد والإجراءات المقننة وإتاحتها للمستفيدين في شكل معلومات مناسبة ومفيدة .

مؤمنة أو بطاقة ألفة أو بطاقة Reware أو Card Reward / بطاقة ذات علامة تجارية مشتركة).

خدمات مصرفية أخرى.

رئيس البنك: نظام يجيب على استفسارات العملاء عبر الهاتف.

خدمات الكمبيوتر عبر الإنترنت: خدمة آلية متطورة تساعد العملاء على التعامل مع حساباتهم باستخدام جهاز كمبيوتر شخصي متصل بمركز كمبيوتر المؤسسة. الإنترنت: نظام واسع من شبكات الكمبيوتر مع بعضها البعض.

الخدمات المصرفية الإلكترونية: المصرفية حيث الإنترنت هو وسيلة الاتصال بين البنك والعميل.<sup>(٢)</sup>

سوفيت: شبكة اتصالات تربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة

بطاقات الائتمان

بطاقة الائتمان أو بطاقة الائتمان هي بطاقة بلاستيكية صغيرة تستخدم في عمليات الشراء والدفع. يتم استخدام أقصى مبلغ من المال لتسهيل عملية الدفع. بطاقات Visa و MasterCard و Euro هي أشهر بطاقات الائتمان. تحمل بطاقة الائتمان اسم المالك ورقم الحساب. يُعرف أيضًا باسم مستند الورق السميك المسطح أو البلاستيكي الصادر عن البنك أو حامل آخر، وبالتالي بعض البيانات المتعلقة بالحامل. مُصدر البطاقة هو بنك أو مؤسسة مالية تُصدر البطاقة بناءً على ترخيص معتمد من المنظمة الدولية لهذه البطاقات.<sup>(١)</sup>

أنواع متعددة منها

بطاقة ائتمان أو بطاقة مصرفية أو بطاقة شحن أو بطاقة خصم أو بطاقة ائتمان

(2) Bateman, Thomas, S., & Snell, Scott, A., > Management: Leading & Collaborating In A Competitive World>. 5 th edition, McGraw – Hill Companies, Inc. , New York, 2009,pp70.

(١) كيلة، سارة عصام حسن. «تقويم فاعلية الأداء في الوحدات الخدمية باستعمال تقنية المقارنة المرجعية: بالتطبيق على عينة الفنادق العراقية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة بغداد ٢٠١٠، ص٧٣.

من خلال التسوية اليدوية للكتب الحسابية ، تُعرف أيضًا باسم عملية تبادل المعلومات (بها في ذلك البيانات والصور ورموز الشيكات) بالوسائل الإلكترونية في وقت محدد، . وقال في مجال آخر إن نظام المقاصة الجديد الذي يشارك فيه اثنان من البنوك الحكومية وأربعة من البنوك الخاصة المناظرة لها بالإضافة إلى الوزارات الحكومية، سيوفر الأمان والسرعة والدقة في إتمام التسويات المالية، فضلاً عن تعزيز ثقافة التعامل. الأشياء غير النقدية، مثل الأدوات وعمليات الدفع والدفع المباشلة. يعتبر نظام خدمات المقاصة الإلكترونية أحد وسائل الدفع التي ظهرت في بداية عام ١٩٩٠ وتم تطبيق نظام جيرو (جيرو) عام ١٩٦٧، ويعرف نظام المقاصة حسب (جيرو) بأنه «عملية الدين تسوية بين البنوك» حيث تقوم البنوك بتسوية ديونها مع البنوك الأخرى عن طريق المقاصة كما يتم تسوية معاملات العملاء، ويتميز النظام بسرعة تسوية المعاملات<sup>(١)</sup>،

(١) سيف الدين عماد احمد رؤوف . «متطلبات اعتماد إعادة هندسة العمليات المصرفية في

لتسهيل التواصل مع البنوك الدولية. التوقعات الإلكترونية: يرافق جميع العمليات المصرفية (كلمات المرور) لضمان خصوصية وسرية العميل وهو توقيع في المعاملات الورقية التقليدية. أصبحت هذه الخدمات ظاهرة في عصرنا كسمة للتطور التكنولوجي والعولمة.

#### المقاصة الإلكترونية

تشير المقاصة في مجال الخدمات المصرفية والمالية إلى جميع الأنشطة التي يتم الالتزام بها منذ بدء المعاملة حتى التسوية. تعتبر مقاصة الدفع ضرورية لتحويل تاريخ الدفع، أي الحركة الفعلية للنقد من بنك إلى آخر. وهي ضرورية في المعاملات التجارية لأنها تسرع من دورة إتمام الصفقة ، والمعروفة باسم المقاصة المصرفية كجزء من خصم الدين لأعلى قيمة بين شخصين كلاهما دائن ومدين في نفس الوقت، في عبارة أخرى، دين مقطوع عن دين آخر أعلى قيمة منه، وهو نوع من المعاملات المعترف بها بين البنوك من خلال أدوات ورقية، والتي لا تزال سارية المفعول أكبر عدد من البنوك العراقية

للمرحلة الحالية. يسمح نظام المقاصة الإلكترونية بتحويل الأموال من مصر بيرلز بطريقة إلكترونية لبنك آخر وبسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم دون تأخير. يتضمن نظام المقاصة الإلكترونية إدارة ما بعد التداول وقبل تعديل مخاطر الائتمان لضمان تسوية المعاملة وفقاً لقواعد السوق، حتى لو كان البائع أو المشتري قد أصبح في ضائقة مالية قبل التسوية، فإن عملية المقاصة تشمل التسجيل / المراقبة، الهامش المخاطر، التعويض عن المعاملات الفردية، التعامل مع الضرائب والفشل (ويكيبيديا، ٢٠١٣).

الجدير بالذكر أن الأجهزة المستخدمة في نظام المقاصة الإلكترونية عبارة عن محطة طرفية تتكون من جهاز كمبيوتر وماسح ضوئي مرتبط بالشبكة المصرفية ومرتبطة بقواعد البيانات المركزية بالإضافة إلى ربط فروع البنوك تحت الكرسي<sup>(٢)</sup> وربط الرئاسات

(٢) جالب، إحسان دهش. «التوافق بين إستراتيجية التكيف وممارسات القيادة الاستراتيجية وأثره في خدمة الزبون: دراسة تحليلية لآراء مديري عينة من المصارف الأهلية». أطروحة دكتوراه

وتسهيل المعاملات المصرفية بين العملاء. يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية على مقاصة الشيكات الإلكترونية، مما يسمح بالجهد والوقت المستغرق في مقاصة الشيكات اليدوية<sup>(١)</sup> وما يترتب على ذلك من تقصير وقت إجراء المقاصة، مما يضمن تقليل وقت الإجراءات والمعاملات والاتصالات في وقت واحد فقط. يؤدي اليوم إلى قدرة أكبر على التنظيم وفي تقديم الجهود البشرية، مما يؤدي إلى فرصة طويلة الأمد للبنوك التجارية لتقديم خدمات جديدة لعدد من العملاء في ظل التطورات المتسارعة

تطوير الخدمة المصرفية العراقية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في المصارف العراقية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال، جامعة المستنصرية. ٢٠٠٦، ص ٤٩.

(١) مهدي عطية موحى صالح الجبوري. «الأداء المالي الاستراتيجي للمنشأة المصرفية: دراسة تطبيقية مقارنة بين مصارف الحكومية والأهلية للسنوات ١٩٩٧-٢٠٠١». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال. جامعة القادسية. ٢٠٠٤، ص ٥٩.

تعزز مكائمه التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

- إن مقارنة البنوك العالمية لشبكة المعلومات الدولية وقدراتها التنافسية تلزم البنوك الصغيرة بالارتقاء إلى مستوى هذه التحديات. وفقاً لذلك، سيقارن العملاء الخدمات المصرفية بالاختيار الأنسب.

- تساهم شبكة المعلومات الدولية في التعريف بالبنوك وتعزيز الخدمات المصرفية في وسائل الإعلام مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

- تؤدي الصيرفة الإلكترونية إلى إجراء التعامل بين البنوك، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار، مما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفي.<sup>(١)</sup>

- يساهم استخدام شبكة المعلومات

في مركز الخدمة لتقليل التكلفة وسهولة إدارة النظام والدعم الفني وتفرغ البنوك لوظائفها. يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية على أدوات ذكية تساعد المشترك على معرفة حسابه في أكثر من بنك، كما يظهر في البنك المركزي. أما عن أهمية المقاصة الإلكترونية، وحاجة البنوك في المرحلة الحالية، فقد ظهر اتجاه جديد في المصارف العراقية نحو استخدام المقاصة الإلكترونية، حيث بدأ العراق بتطبيقه في تشرين الثاني (نوفمبر) الماضي.

- إن تقليل النفقات التي يتكبدها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع ويب للبنك من خلال شبكة المعلومات الدولية غير قابلة للمقارنة مع تكلفة إنشاء فرع جديد للبنك والمباني والمعدات المطلوبة والكفاءة الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، فإن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده في الحصول على ميزة تنافسية

(1) Coulter, Mary. > Strategic Management in Action>. 5th edition. New Jersey. Prentice - Hall Inc.2010,pp76.

فلسفة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة المستنصرية . ٢٠٠٤، ص٦٦.

- تجنب الهدر بمختلف أنواعه وما يترتب عليه من عوائد اقتصادية ومالية.
- تخفيض واضح في تكاليف المعاملات المصرفية.
- خدمة مصرفية عالية الجودة مقدمة للعميل.
- ضمان رقابة دقيقة على تدفق العمليات المصرفية.
- يتمتع البنك بالمرونة الكافية في عملية تحويل العمليات المصرفية (داخل وخارج البنك).
- تنمية معارف ومهارات العاملين في المصارف العراقية.
- القضاء على حالات الغش والتزوير في المعاملات المصرفية.
- ضمان رضا العملاء واكتساب الثقة في البنك، وما يترتب على ذلك من تعزيز سمعة البنك على الصعيدين الوطني والدولي، وكلها تتوافق مع أبعاد BSC.
- الدولية في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي تنعكس على عمل البنوك.
- وفي مجال آخر، تتيح البنوك الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات منافسة أفضل والبقاء في السوق، لأنها تتيح للعميل إدارة أعماله الخاصة، فضلاً عن قدرة البنك الإلكتروني على التبديل. إلى مواقع المعلومات وأماكن الحل بناءً على المعلومات الصحيحة. هذه مؤسسة لتقديم المشورة، وفتح آفاق العمل، ومكاناً لاكتشاف وإدارة وإدارة الفرص الاستثمارية، ومكاناً لتقديم خدمات مالية سريعة ومنخفضة التكلفة. تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية إحدى الركائز الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية. تضيف الخدمات المصرفية الإلكترونية ميزة تنافسية للصناعة المصرفية لأنها تتيح تقديم خدمات شاملة في فترة زمنية قصيرة من خلال عدد محدود من الموظفين.
- الفوائد الاقتصادية والتشغيلية والفنية للتكنولوجيا المصرفية مستمدة مما سبق.

## المبحث الثالث: الجانب العملي

ثقة واستقرار

كروباش - تم استخدام مقياس العوامل لحساب درجة الثبات في الاستبيان. إذا كانت جميع الشروط الأخرى ثابتة، فسيختار القائم بإجراء المقابلة نفس المقياس إذا تم استجوابه في أوقات مختلفة. يوضح الجدول أدناه درجة الأمانة والاتساق في الاستبيان بشكل عام وأهمية كل فقرة.

جدول رقم (١) درجة الثبات والأهمية

الجدول (١): درجة الاستقرار والأهمية

أغراض	أهمية	كروبات - عامل
تكنولوجيا الاتصالات	٠,٩٤٤٧	0.9524
تكنولوجيا المعلومات	٠,٩٤٥٧	
تكنولوجيا العمليات	٠,٩٥٣	
الأداء الهالي	٠,٩٤٦	
الأداء الداخلي	٠,٩٤٦٨	
أداء الأشخاص	٠,٩٤٦٢	

المصدر: استنادًا إلى نتائج SPSS V. ٢٢

من الجدول (١) نجد أن درجة الصدق والاتساق في الاستبيان كانت ٠,٩٥٢٤، أي أن هناك اتساق في إجابات الاستبيان. كما نلاحظ أن هناك اتساق في الإجابة على كل فقرة حيث أن جدول الثبات والأهمية يوضح مدى الزيادة في درجة الثبات عند حذف تلك الفقرة ومن خلال الجدول نلاحظ أنه في حالة إهمال أي فقرة، لا يزيد عامل الصدق والاتساق، وبين الجدول (٢) أدناه شدة الاستجابة لعينة الدراسة.

## الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية لمصرف الرافدين في بغداد

م. م. علاء حسين وهيب

الجدول (٢): التباين الشائع بين أبعاد متغير بعض الأساليب المصرفية وأبعاد متغير الأداء

المصرفي الشامل

البعد	بقوة يوافق		يوافق		لا توافق أبدًا		لا توافق		لا توافق بقوة		إيجابية قوة
	المجموع	%	المجموع	%	المجموع	%	المجموع	%	المجموع	%	
دولي اتصالات شبكة	62	53	44	22	22	22	22	22	33	33	%98
الشبكة الداخلية	70	59	39	33	33	33	55	44	11	11	%97
متحرك	67	57	31	26	55	44	77	66	88	77	%96
تواصل تكنولوجيا	199	56	19	34	10	33	14	44	12	33	%97
قاعدة البيانات	54	46	39	33	88	77	77	66	10	88	%93
حاسوب برامج الحاسوب	73	62	18	77	66	66	10	88	77	66	%94
معلومة تكنولوجيا	207	68	79	22	44	77	24	77	20	66	%93
بطاقة إنتمان	58	58	21	18	14	22	15	13	10	88	%88
آلة	64	49	15	33	55	44	24	20	10	88	%96
كلمة المرور	72	54	44	22	88	77	16	14	88	77	%93
إلكتروني	59	61	25	15	54	44	18	15	11	99	%96
عوائد مالية	46	39	32	77	33	11	16	14	11	99	%89
تكنولوجيا العمليات	299	51	07	18	45	88	89	15	50	88	46%
الأداء المالي	45	38	32	77	98	88	15	13	17	14	%92
الأداء الداخلي	57	48	32	77	54	44	13	11	11	99	%96
أداء الأشخاص	56	47	40	34	22	22	10	88	10	88	%98
الأداء العام	42	36	31	33	11	11	21	18	17	14	%99

المصدر: تستند الدراسة إلى نتائج SPSS V. ٢٢

يوضح الجدول الدلالة الإحصائية للاختلافات والارتباطات المشتركة بين المتغيرات والدلالة الإحصائية لهذه الروابط من خلال الدلالة الإحصائية للفروق المشتركة والاختلافات بين المتغيرات والدلالة الإحصائية لهذه الروابط خلال جدول المراجعة. يظهر الاختلاف المشترك بين أبعاد المتغير بعض الأساليب المصرفية وأبعاد متغير الأداء الشامل، حيث:

أولاً: المتغير المستقل

متغير تقنية المعلومات حيث تكون شدة الاستجابة ٩٣٪ ثم متغير بطاقة الأمان حيث تكون كثافة الاستجابة ٨٨٪ ومتغير الصراف الآلي لديه شدة استجابة ٩٦٪ ومتغير كلمة فيه شدة. من الاستجابة ٩٣٪ ثم متغير المقاصة الإلكترونية حيث كثافة الاستجابة ٩٦٪. تبلغ كثافة الاستجابة لمتغير العائد المالي ٨٩٪ والتغير في تكنولوجيا العمليات التي تصل فيها شدة الاستجابة إلى ٦٢٪.

ثانياً: المتغير المعتمد.

متغير الأداء حيث تكون كثافة الاستجابة ٩٢٪ ومتغير الأداء الداخلي الذي يظهر كثافة الاستجابة ٩٦٪ ومتغير الأداء للأشخاص الذين تكون كثافة الاستجابة لديهم ٩٨٪ ومتغير الأداء الكلي حيث كثافة الاستجابة هو ٩٩٪.

شبكة الاتصالات الدولية

من خلال الجدول المذكور، وجد متخذو القرار نسبة استجابة عالية بلغت ٩٨٪. وهذا يدل على أهمية شبكة الاتصالات الدولية في البنوك العراقية من خلال التحويل المالي من الداخل الى الخارج والعكس صحيح.

الشبكة الداخلية

تعتبر شبكة الاتصالات الداخلية مهمة جدا داخل الدولة من حيث تكمن هذه الأهمية بين البنوك والمستفيدين من خلال تلقي نسبة استجابة ٩٧٪.

تليفون محمول.

لا تقل أهمية الهاتف المحمول عن أهمية الشبكات الداخلية والخارجية، لذلك أعطت نسبة استجابة ٩٦٪.

وهذا لا يشير إلى اختلاف النتيجة حيث كانت نسبة الاستجابة ٩٢٪.

تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تقنية المعلومات ذات أهمية كبيرة في تكوين المعلومات الصحيحة أو الحقيقية المتعلقة بالعمل نفسه مما يساعد على تسهيل العملية المصرفية حيث حصلت على كثافة استجابة ٩٣٪.

بطاقة إئتمان

تتمتع بطاقة الائتمان بأهمية بالغة من حيث الحدائة وتسهيل شؤون العملاء والحفاظ على الممتلكات العامة والخاصة بشكل أساسي وبالتالي أعطت معدل استجابة ٨٨٪.

ماكينة الصراف الآلي.

يعتبر البنك من أهم مميزات البنوك المستخدمة لهذه الخدمة. يستخدم عملاء هذه البنوك أجهزة الصراف الآلي لتقديم التسهيلات لهم من حيث وضعها في الأماكن العامة، مما أعطى نسبة استجابة كبيرة بلغت

٩٦٪.

كلمة المرور.

تعد كلمة المرور ميزة مهمة للحفاظ على

تكنولوجيا الاتصالات.

تضمن تقنية الاتصالات في سرعة قطار العولة الذي أعطى معدل استجابة ٩٧٪.

لماكينة تطور نظم المعلومات.<sup>(١)</sup>

قاعدة البيانات.

غرفة البيانات من حيث استجابة البنوك لمتطلبات العمل وتختلف من بنك لآخر حسب نوع العمل وتعطي معدل استجابة ٩٣٪.

التحكم بالكمبيوتر.

لا تقل أهمية التحكم الحاسوبي عن باقي الوظائف في البنك الأساسي من خلال إدخال واستخراج المعلومات بالشكل الصحيح، وبذلك أعطت نسبة استجابة ٩٤٪.

برامج الكمبيوتر.

تختلف برامج الحاسب الآلي من بنك لآخر من خلال البرامج التي ينفذها الناس

(1) Daft, Richard L. > Understanding The theory And Design Of Organization >. South-Western College Publishing. USA. 2007.pp98.

ممتلكات العميل من هذه الخدمات المصرفية المقدمة له وهي ميزة أساسية حيث أعطت معدل استجابة بنسبة ٩٣٪. المقاصة الإلكترونية. بعد المقاصة الإلكترونية لأبعاد البنوك المستقلة المهمة مما يعطي ميزة خاصة ونسبة استجابة كانت ٩٦٪. عوائد مالية. العوائد المالية مهمة جدا في المؤسسات الحكومية التي تهدف إلى الخدمة، والمؤسسات الأهلية التي تهدف إلى الربح، وأعطت نسبة استجابة ٨٩٪. تكنولوجيا العمليات. تكنولوجيا العمليات لا تقل أهمية عن المهام والخدمات التي يقدمها البنك من حيث استمرار التطور في العالم من حيث منح التسهيلات لمواكبة العولمة التي أعطت معدل استجابة ٦٢٪. الأداء المالي. وقد أعطى الأداء المالي لرأس المال والاحتياطي القانوني الذي حدده البنك المركزي لتحديد حق العمل بهذه المؤسسات المالية معدل استجابة ٩٢٪. الأداء الداخلي. يعتبر الأداء الداخلي على أنه تقديم خدمة تميزه عن نظرائه من البنوك الأخرى في الدولة حيث قدم معدل استجابة ٩٦٪. أداء الأشخاص يعتبر أداء الأفراد ذا أهمية كبيرة للتعاون المشترك بين الأشخاص المتمين لهذه المؤسسة (البنك) وكانت نسبة الاستجابة ٩٨٪. الأداء العام يكمن الأداء العام في الصفقة الشاملة من الناحية المالية والداخلية أو الأفراد للحصول على أفضل الخدمات المقدمة بمعدل استجابة ٩٩٪. من خلال مراجعة الجدول رقم (٣) الذي يوضح لنا التباين والارتباط المشترك بين متغيرات الدراسة، أظهر متغير الأداء المالي وعلاقته بمتغير الاتصالات نسبة ٧٠٨،٠٠، والأداء الداخلي وعلاقته بتقنية المعلومات، حيث حصل عليه ٧٧٢،٠٪ الأداء المالي وعلاقته بتقنية المعلومات. حصلت على نسبة ٧٤١،٠ ثم

يختلف اختلافاً كبيراً عن الصفر.<sup>(1)</sup>  
- توجد علاقة ارتباطية قوية ودلالة إحصائية بين متغير تقنية المعلومات والأداء الداخلي. إن الارتباط بين متغير تقنية المعلومات والأداء الداخلي (٠,٧٧٢) حسب معيار بيرسون قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠١) و (٠,٠٥) مع قيمة sig للتغير المشترك بين المتغيرين، تكون قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig. يشير هذا إلى أن الاختلاف الشائع يختلف اختلافاً كبيراً عن الصفر.

- توجد علاقة ارتباطية قوية ودلالة إحصائية بين متغير تقنية المعلومات والأداء المالي حيث بلغت قيمة الارتباط بين متغير تقنية المعلومات والأداء المالي (٠,٧٤١) حسب معيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية

(1) Evans, James, R. >Production & Operations Management>, 5th edition, USA, West publishing company, 1997. pp.63.

الأداء المالي. حصل الأداء الداخلي ونسبة ٠,٩٠٠ والأداء الداخلي وعلاقته بتقنية العملية على ٠,٧٤١، ثم حصلت تكنولوجيا الاتصالات وعلاقتها بأداء الناس على ٠.

مناقشة نتائج الجدول رقم (٣)

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (٣) أن الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع حيث تتمتع بالفرضية الرئيسية الأولى: الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بعض الأساليب المصرفية المتغيرة وأبعاد متغير الأداء المصرفي الشامل. النتائج يمكن إيجازها في التالي:

- توجد علاقة ارتباطية إحصائية قوية بين متغير تقنية الاتصال والأداء المالي حيث أن الارتباط بين متغير تقنية الاتصال والأداء المالي (٠,٧٠٨) حسب معيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠١) و (٠,٠٥)

مع قيمة sig للتغير المشترك بين المتغيرين، تكون قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig. يشير هذا إلى أن الاختلاف الشائع

(٠,٠١ و ٠,٠٥) مع قيمة sig للتغير المشترك بين المتغيرين، تكون قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig. يشير هذا إلى أن الاختلاف الشائع يختلف اختلافاً كبيراً عن الصفر.<sup>(١)</sup>

- توجد علاقة ارتباط قوية ودلالة إحصائية بين تقنية العملية المتغيرة والأداء الداخلي حيث تكون قيمة الارتباط بين تقنية العملية المتغيرة والأداء الداخلي (٠,٧٤١) حسب معيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠١ و ٠,٠٥) مع قيمة sig للفرق بين المتغيرين نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig وهذا يشير إلى أن الاختلاف المشترك كبير بشكل كبير يختلف عن الصفر.

- توجد علاقة احصائية قوية وذات دلالة بين تكنولوجيا الاتصال المتغيرة

(٠,٠١ و ٠,٠٥) مع قيمة sig للتغير المشترك بين المتغيرين، تكون قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig. يشير هذا إلى أن الاختلاف الشائع يختلف اختلافاً كبيراً عن الصفر.

- توجد علاقة ارتباطية قوية ودلالة إحصائية بين تقنية العمليات المتغيرة والأداء المالي حيث أن الارتباط بين تقنية العملية المتغيرة والأداء المالي (٠,٦٤٧) وفقاً لمعيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠١ و ٠,٠٥) مع قيمة sig للتغير المشترك بين المتغيرين، تكون قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig. يشير هذا إلى أن الاختلاف الشائع يختلف اختلافاً كبيراً عن الصفر.

- توجد علاقة ارتباطية قوية ودلالة إحصائية بين متغير تقنية الاتصال والأداء الداخلي. - الارتباط بين متغير تقنية الاتصال والأداء الداخلي (٠,٩٠٠) حسب معيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية

(1) Ferrell, O., C., Hirt, Geoffrey & Ferrell, Linda. > Business :A Changing World>. 6th edition, McGraw – Hill Companies, Inc. , New York, 2008. pp48.

إحصائية بين تقنية العمليات المتغيرة وأداء الأفراد. كان الارتباط بين متغير تقنية العملية والأداء  $0,642$  حسب مواصفة بيرسون. هذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية ( $0,01$ ) و ( $0,05$ ) يكون الاختلاف بين المتغيرين هو قيمة الإحصاء

الأهمية أكبر من قيمة  $sig$ . يشير هذا إلى أن الاختلاف المشترك يختلف اختلافاً كبيراً عن الصفر، أي أن هناك علاقة ارتباط إحصائية مهمة.

واصحاب الاداء حيث ان الارتباط بين متغير تكنولوجيا الاتصال واداء الاشخاص ( $0,695$ ) حسب معيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية ( $0,01$  و  $0,05$ ) مع قيمة  $sig$  للفرق بين المتغيرين نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة  $sig$  وهذا يشير إلى أن الاختلاف المشترك كبير بشكل كبير يختلف عن الصفر.

- توجد علاقة ارتباطية قوية ودلالة إحصائية بين متغير تقنية المعلومات وأداء الأفراد. بلغت نسبة الارتباط بين متغير تقنية المعلومات وأداء الأفراد ( $0,593$ ) حسب معيار بيرسون وهذا الارتباط قوي وإيجابي. عند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية ( $0,01$ ,  $0,05$ ) مع قيمة  $sig$  للفرق بين المتغيرين نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة  $sig$  وهذا يدل على أن الاختلاف المشترك كبير بشكل كبير يختلف عن الصفر.

- توجد علاقة ارتباط قوية ودلالة

الجدول (٣): التباين المشترك والارتباط بين متغيرات الدراسة

التغاير	SE	سجل تجاري ص	علاقة	اختصار التباين عامل	وصلة علاقة	إشارة عامل
٠.٣٨٢	٠.١٠٦	٣.٦٠٨	***	٠.٧٠٨	تواصل تكنولوجيا	مالي أداء
٠.٣١٢	٠.٠٤٥	٢.٥٢٣	***	٠.٧٧٢	معلومة تكنولوجيا	داخلي أداء
٠.٣٧٢	٠.٠٨٩	٤.١٧٨	***	٠.٧٤١	معلومة تكنولوجيا	مالي أداء
٠.٢٢	٠.٠٦٥	٣.٣٩٢	***	٠.٦٤٧	عملية تكنولوجيا	مالي أداء
٠.٣٢٧	٠.٠٨٨	٣.٧١٧	***	٠.٩٠٠	داخلي أداء	تواصل تكنولوجيا
٠.١٩٣	٠.٠٥٢	٣.٧١٩	***	٠.٧٤١	عملية تكنولوجيا	داخلي أداء
٠.٢٨	٠.٠٧٩	٣.٥٦٢	***	٠.٦٩٥	الأشخاص أداء	تواصل تكنولوجيا
٠.٣٦٧	٠.٠٩١	٤.٠١٥	***	٠.٥٩٣	الأشخاص	معلومة

## الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية لمصرف الرافدين في بغداد

م. م. علاء حسين وهيب

تكنولوجيا		أداء					
عملية		الأشخاص	٠.٦٤٢	***	٣.١٠ ٩	٠.١٠ ٥	٠.٣٢٧
تكنولوجيا	<-->	أداء					
تواصل		معلومة	٠.٣٧٤	٠.٠ ٠.١	٣.١٨ ٤	٠.٠٦ ١	٠.١٩٦
تكنولوجيا		تكنولوجيا					
معلومة		عملية	٠.٣٢٠	***	٣.٨١ ٥	٠.٠٦ ٨	٠.٢٦١
تكنولوجيا		تكنولوجيا					
تواصل		عملية	٠.٣٦٤	***	٣.٨٢ ٢	٠.٠٦ ٣	٠.٢٤٢
تكنولوجيا		تكنولوجيا					
مالي		داخلي	٠.٤٤٧	***	٣.٦٥	٠.٠٣ ٩	٠.١٤٢
أداء		أداء					
مالي		الأشخاص	٠.٣٧٤	***	٣.٤٥ ٥	٠.٠٤ ٦	٠.١٦
أداء		أداء					
داخلي		الأشخاص	٠.٣٤٠	***	٣.٧٣ ٨	٠.١١ ٧	٠.٤٣٦
أداء		أداء					
بعض		مكتمل	٨٧٤.	***	٤.١١ ٠	٠.٦٦.	٢٧٢.
التقنيات		أداء					

المصدر: استنادًا إلى نتائج Wolfram | Alpha

الفرضية الثانية: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستبعاد متغير بعض الأساليب المصرفية في أبعاد متغير الأداء المصرفي الشامل. تم اختباره باستخدام الانحدارات المتعددة. النتائج الموضحة في الجدول (٤) حيث تشير قيمة معامل النموذج (Bi) إلى الانحراف في المتغير التابع الناتج عن التغيير في المتغيرات المستقلة، حيث نلاحظ من الجدول رقم (٣) أنه عند التغيير

متغير الأداء المالي<sup>(١)</sup> في تقنية المعلومات (٠,٤١٠) وتكنولوجيا الاتصالات (٠,٦٧٧) وتكنولوجيا العمليات (٠,٣٨٣). من أجل إثبات أهمية المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، تتم مقارنة قيمة  $t$  بـ  $t$  sig (t) بقيمة معنوية (٠,٠١ و ٠,٠٥). بما أن قيمة سيغ لجميع المتغيرات المستقلة أقل من القيمة المعنوية، وهذا يدل على أن المتغيرات المستقلة لها تأثير كبير على متغير الأداء (R<sup>٢</sup>) يوضح الفروق في المتغير المعتمد والتي يتم شرحها من خلال استخدام المتغيرات المستقلة، حيث نلاحظ من الجدول أن الأبعاد المتغيرة لبعض الأعمال المصرفية فسرت التقنيات قيمة ٦٧٪ من تباين الأداء المالي المتغير وتركت ٣٣٪ أو أخطاء صدفة. عند مقارنة قيمة sig باختبار F مع قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠١ و ٠,٠٥). نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة sig للاختبار، أي أن متغيرات أبعاد بعض المتغيرات المصرفية (مجتمعة) لها تأثير ذي دلالة إحصائية في

(1) Schroeder R., Operations Management, McGraw, Irwin, 2016.

الجدول (٤): علاقات التأثير لمتغيرات أبعاد بعض الأساليب المصرفية في أبعاد المتغير

متكل	مستقل	ب	تي	سيج	سيج.	F	ص <sup>2</sup>
عامل	عامل						
	ثابت	٢,١٢١-	٢,١٠٤-	٠,٠٤٢			
مالي	معلومة	٠,٤١	٣,٧٠٨	٠,٠٠٠			
أداء	تكنولوجيا				ب٠٠٠٠	١٨,٥٣٨	٠,٦٧٤
	تواصل	٠,٦٧٧	٤,١٤١	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
	معلومة	٠,٣٨٣	٣,١٠٢	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						

المصدر: استنادًا إلى نتائج SPSS V. ٢٢

تقنية المعلومات عند التغيير ب (٠,٧٥١) وتقنية الاتصال ب (٠,٠٩٠) وتقنية المعالجة بمقدار (٠,٣٩٧)، يتغير الأداء الداخلي بوحدة واحدة، وعندما تتغير تقنية المعلومات (٦٥١)، تقنية الاتصال (٠,٢٤٨) وتقنية العملية (٠,١٧٧)، يتغير أداء الأشخاص وحدة واحدة. (٠,٦٠٤)، وتكنولوجيا الاتصال (٠,٣٣٨) وتكنولوجيا العملية (٠,٢٠١)، يتغير الأداء العام (الإجمالي) وحدة واحدة ويتم مقارنة الأهمية المستقلة للمتغيرات المستقلة في

المتغير التابع مع قيمة sig (T) مع الدلالة. القيمة (٠,٠١,٠,٠٥). بما أن قيمة سيح لجميع المتغيرات المستقلة أقل من القيمة المعنوية ،  
الجدول (٤):علاقات التأثير للأبعاد المتغيرة لأساليب مصرفية معينة في أبعاد تغير الأداء العام

متكل	مستقل	ب	تي	سيح	ص٢	F	سيح
عامل	عامل						
	ثابت	٠,٨٧-	١,٨١٤-	٠,٠٧٨			
داخلي	معلومة	٠,٧٥١	٦,٥٧٨	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
أداء					٨٣٦.	٦٧,٣٤٥	ب٠٠٠.
	تواصل	٠,٠٩	٠,٥٩٦	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
	معلومة	٠,٣٩٧	٢,٤٠٤	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج SPSS v. 22							
متكل	مستقل	ب	تي	سيح	ص٢	F	سيح
عامل	عامل						
	ثابت	٠,٥٥٨	٠,٦٥٣	٠,٥١٨			

## الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية لمصرف الرافدين في بغداد

م. م. علاء حسين وهيب

الأشخاص	معلومة	٠,٦٥١	٣,١٩٦	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
أداء					٧٥٣.	١١,٧٦٥	ب.٠٠٠.
	تواصل	٠,٢٤٨	٠,٩٢٥	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
	معلومة	٠,٠٠٠	٠,٦٠١	٠,٠٠٠			
	تكنولوجيا						
المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج SPSS v. 22							
متكامل	مستقل	ب	تي	سيج	ص٢	F	سيج
عامل	عامل						
	ثابت	٠,٨١١-	١,٣٨٥-	٠,١٧٥	٨٤٧.	٣٩,٤٥٩	ب.٠٠٠.

	معلومة	٠,٦٠٤	٤,٣٣٢	٠,٠٠٠				
إجمالي	تكنولوجيا							
أداء								
	تواصل	٠,٣٣٨	١,٨٤٢	٠,٠٠٠				
	تكنولوجيا							
	معلومة	٠,٢٠١	٠,٩٩٦	٠,٠٠٠				
	تكنولوجيا							

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج SPSS v. ٢٢

## الاستنتاجات والتوصيات

استجابة ٩٩٪.

### الاستنتاجات

٣- من خلال البيانات الإحصائية،

يعتبر دور أجهزة الصراف الآلي وحزمة ومزايا البنك في غاية الأهمية في استخدامها لتسهيل التحويلات المالية بين البنك والعميل.

٤- العلاقة بين متغير الأداء الداخلي وتكنولوجيا المعلومات مهمة لدور المؤسسة وما بعدها.

١- من خلال ما تم استعراضه في الجدول السابق، وجدنا أن هناك أهمية كبيرة لشبكة الاتصالات الدولية، مع أعلى معدل استجابة.

٢- هناك دور فاعل في المؤسسات المصرفية من خلال الأداء العام (المالي، الداخلي، الأفراد) حيث يحقق الجميع معدل

## المراجع

- المراجع العربية
- ١ - نضال عبد الهادي عمران. « تقييم جودة الخدمة المصرفية وأثرها في الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية ». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة القادسية. ٢٠٠٥، ص ٤٥.
- ٢ - .. إبراهيم خليل إبراهيم الطائي. « الذكاء الشعوري وعالقه ببعض متغيرات القيادة الإدارية: دراسة تحليلية ». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة بغداد. ٢٠٠٤. ص ٣٨.
- ٣ - , أزهار مراد عوجه. «العلاقة بين بطاقة الاداء المتوازن وأداره الجودة الشاملة وأثرها في القيمة المستدامة للمنظمة: دراسة تطبيقية في الشركة الوطنية لإنتاج المشروبات الغازية الكوفة». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة الكوفة . ٢٠١٠، ص ٥٥.
- ٤ - , أكرم أحمد & حمدي الطويل, زهراء

٥- في الآونة الأخيرة، ازدادت أهمية الهواتف المحمولة وتكنولوجيا الاتصالات في البنوك لمواكبة التطورات ولجعل العالم قرية صغيرة.

## توصيات

- ١- التركيز على شبكة الاتصالات الدولية والعمل عليها يعطي حلولاً مميزة داخل وخارج الدولة.
- ٢- التركيز على الأداء العام (المعتمد) والدور الذي يلعبه في رفع مستوى وتنوع الخدمات والمصرفية.
- ٣- نحن في عصر التطور التكنولوجي السريع والتسليم السريع للخدمات لتلبية متطلبات العملاء، فإن أجهزة الصراف الآلي والخدمات التي يقدمها البنك تمنح ميزة جيدة للبنوك المستخدمة فيها.
- ٤- تكنولوجيا المعلومات تسهل العملية وتعطي البيانات وتوضح في الأداء الداخلي وهو أمر ذو أهمية كبيرة للبنك.
- ٥- تلعب شبكة الاتصالات والمحمول دوراً فعالاً في العملية المصرفية في نقل المعلومات لمواكبة التطور الحاصل.

- صالح). تحليل العالقة بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والأداء التشغيلي للمصارف: دراسة على مجموعة مختارة من المصارف الأهلية في مدينة الموصل». مجلة بحوث مستقبلية, العدد. ٢٠٠٨ ٢١. ص ٦٦.
- ٥- .. الطريقي، حكمت مجيد . «متطلبات إقامة برنامج المقارنة المرجعية: دراسة تطبيقية في شركتي التأميم والغاز لإنتاج المواد الإنشائية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة الموصل، ٢٠٠٢، ص ٤٩.
- ٦ -، عباس نوار كحيط الموسوي. «دور هندسة القيمة (VE) في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحقيق المزايا التنافسية للوحدات الاقتصادية». مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية. مجلد ١. عدد ٣. ٢٠١٠، ص ٧٩..
- ٧ - العابدي, علي رزاق جواد & العبادي, هاشم فوزي دباس. «استخدام أسلوب المقارنة المرجعية في تقييم الأداء الجامعي: دراسة مقارنة بين كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة وكلية الإدارة والاقتصاد. جامعة القادسية». مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد ٩. عدد ٣. ٢٠٠٧، ص ١٠٥.
- ٨ - .. كبيلة, سارة عصام حسن. «تقويم فاعلية الأداء في الوحدات الخدمية باستعمال تقنية المقارنة المرجعية: بالتطبيق على عينة الفنادق العراقية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة بغداد. ٢٠١٠، ص ٧٣.
- ٩- الإلهام, سيف الدين عماد احمد رؤوف. «متطلبات اعتماد إعادة هندسة العمليات المصرفية في تطوير الخدمة المصرفية العراقية: دراسة استطلاعية أراء عينة من المديرين في المصارف العراقية». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال، جامعة المستنصرية. ٢٠٠٦، ص ٤٩.
- ١٠ -، مهدي عطية موحى صالح الجبوري. «الأداء المالي الاستراتيجي للمنشأة المصرفية: دراسة تطبيقية مقارنة بين مصارف الحكومية والأهلية للسنوات

tion. New Jersey. Prentice – Hall Inc.2010,pp76.

4- - Daft, Richard L. > Understanding The theory And Design Of Organization >. South-Western College Publishing. USA. 2007.pp98. -.

5- . Evans, James, R. >Production & Operations Management>, 5th edition, USA, West publishing company ,1997.pp.63

6- - Ferrell, O., C., Hirt, Geoffrey & Ferrell, Linda. > Business :A Changing World>. 6th edition, McGraw – Hill Companies, Inc. , New York, 2008.pp48.

7- - Bateman, Thomas, S., & Snell, Scott, A., > Management: Leading & Collaborating In A Competitive Worled>. 5 th edition, McGraw – Hill Companies, Inc. , New York, 2009,pp70.

١٩٩٧-٢٠٠١». رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد. قسم إدارة الأعمال. جامعة القادسية. ٢٠٠٤، ص٥٩.

١١ - جالب، إحسان دهش. «التوافق بين إستراتيجية التكيف وممارسات القيادة الاستراتيجية وأثره في خدمة الزبون: دراسة تحليلية لآراء مديري عينة من المصارف الأهلية». أطروحة دكتوراه فلسفة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد . قسم إدارة الأعمال. جامعة المستنصرية. ٢٠٠٤، ص٦٦.

#### المراجع الانكليزية

- 1- SchroederR. ،Operations-Management ،McGraw ،Irwin.. 2016.
- 2- - Bateman, Thomas, S., & Snell, Scott, A., > Management: Leading & Collaborating In A Competitive Worled>. 5 th edition, McGraw – Hill Companies, Inc. , New York, 2009 .pp88.
- 3- - Coulter, Mary. > Strategic Management in Action>. 5th edi-