

إستراتيجية التميز في الخدمة المصرفية ودور نظم المعلومات فيها  
رؤية نظرية مع إشارة إلى إمكانية التطبيق في المصارف العراقية

رسالة تقدم بها  
رأفت جلال عمر عبد الله

إلى  
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل  
وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي  
في إدارة الأعمال

بإشراف  
الأستاذ المساعد  
الدكتور موفق احمد علي السيدية

## المستخلص

تتفق الأطر النظرية في علم الإدارة وأنظمة المعلومات على أهمية دور هذه الأنظمة في حياة المصارف وفي المجالات كافة، ومنها المجالات التي تخص استراتيجياتها المختلفة .  
إذ تشير الوقائع قدر تعلقها بالمصارف إلى أهمية هذه الأنظمة في مجال تعزيز استراتيجيات المصارف على نحو يجعلها متسمة بالتميز .  
وقد سعى هذا البحث نحو الوقوف على أهمية هذا الدور في إطار البحث عن الإجابة المناسبة للتساؤل الذي مفاده ما دور أنظمة المعلومات في استراتيجيات التميز في الخدمة المصرفية .  
وبعد أن قدم الباحث إطاراً نظرياً يفصل في مفهومي استراتيجيات التميز ونظام المعلومات، صاغ منهجية بحثه بمضامينها المختلفة، بدءاً من المشكلة ومروراً بالفرضيات ثم بعد ذلك إلى تحليل مجمل البيانات باعتماد معاملات الارتباط والانحدار البسيط ، توصل إلى جملة من الاستنتاجات، لعل من أهمها ثبوت أهمية الدور الذي تقوم به أنظمة المعلومات في تعزيز استراتيجيات المصرف بما يجعلها متميزة .  
وفي ضوء جملة الاستنتاجات المشار إليها قدم مقترحاته ومنها، حث إدارة المصارف على الاهتمام بأنظمة معلوماتها على نحو يمكنها بالنهوض بمهامها المختلفة ومنها المهام ذات العلاقة بالاستراتيجيات المبحوثة .

# **Distinction Strategy in Banking Service and the Role of Information System**

A theoretical vision with the Possibility of  
application in Iraqi Banks

A Thesis Submitted

By

**Raafat Jalal Omar Abdullah**

To

The Council of Administration and Economics College

University of Mosul

In partial Fulfillment of the Requirements For the Degree  
of Specialized Higher Diploma In Business  
Administration

Supervised By

Assistant Professor

**Dr. Mowaffak Ahmed AL-saydia**