

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم المالية والمحاسبة

الرقم التسلسلي:...../2022

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: مالية ومحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

المذكرة موسومة ب:

دور نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية - تبسة - BDR

إشراف الأستاذة:

❖ د. دريد حنان

من إعداد:

❖ برقيق جغمومة

❖ عاشر سوسن

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
زرقي عمار	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
دريد حنان	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقرا
مسعودي حسام الدين	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022

الله أكبر

شكر وتقدير

أشكرك يا الله على نعمك علي {وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لَا تَحْصُوهَا} (إبراهيم: 34).
وعلى نعمة توفيقك لي لإتمام هذا البحث {رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ
عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ} (النمل: 19).
أتقدم بجزيل الامتنان إلى الأستاذة الفاضلة "دريد حنان" التي كانت الأستاذة الموجهة ونعم
المرشد والتي لها علينا في هذا العمل أيادي بيضاء وأثارت لنا الدرب والتي لم تبخل علينا بتوجيهاتها
ونصائحها المفيدة والقيمة، أشكرك على جميل صبرك وحسن معاملتك لكي منا فائق الاحترام
والتقدير.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى:

- الأستاذ د. زرق عمار

- الأستاذ د. مسعودي حسام الدين

أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله على قبولهم لمناقشة هذه الدراسة وما بذلاه من جهد في قراءة
هذه المذكرة وتقييمها.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لنا يد العون في مسيرتنا العلمية.



الإهداء



أهدي هذا العمل لنفسي لإيماني بنفسي وللقيام بكل هذا العمل الشاق ولأني لم
استسلم رغم الصعاب للوصول لهذه اللحظة تحقيق أعلى درجات العلم والنجاح في مجال
أحبه وتمتعت بدراسته وسأكون سعيدة مستقبلا بالنجاح فيه مهنيا.
وأهدي هذا العمل لأمي وأبي لإيمانهم بنجاحي والتعب والسهر على توفير كل متطلبات
الدراسة والنجاح.
ولأخواتي اللواتي ساعدني وساندنني في كل مراحل الدراسة وكن دافعا للتقدم
والنجاح.

جفمومتا برقيق

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات
إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك.
إلى جدي وجدتي رحم الله ضحكة لا تنسى وبسمة لا تغيب عن البال، رحم الله وجهها كان يشع نورا
وفرحاه.

إلى من لا يضاهاهما أحد في الكون، على من أمرنا الله ببرهما، إلى من بذلا الكثير وقدموا ما لا يمكن
أن يرد، إليك تلك الكلمات "أمي وأبي" الغاليان، أهدي لكما هذا البحث فقد كنتما خير داعم لي طوال
مسيرتي الدراسية.

إلى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم إخواني: "سمير هشام بلال".

إلى أختي مثلي الأعلى في الحياة ذات القلب الصافي كماء عذب يجري في نهر وسط أزهار ذلك القلب
الأبيض كيباض الثلج ونقاؤه "بسة".

إلى أختي رفيقة دربي، توأم روحي "سارة".

إلى أجمل وردة في العائلة صغيرة البيت "شيماء".

إلى زوجة أخي، إلى شمعة أضواء منزل أخي ومنزلنا حماها الله "تقوى".

إلى الكتكوت وأغلى حفيد لنا ابن أخي "سادن تيم الله".

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساندني ولو بكلمة.

إلى كل من نسيه قلبي وحفظه قلبي.

أهدي لكم عملي هذا سائلا من الله العلي القدير أن يمدنا بتوفيقه.

سوسن



المُلخَص

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور ومدى مساهمة نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة- لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض النتائج باستخدام البرنامج بشكل spss الإحصائي لعرض النتائج. حيث استهدفت الدراسة عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة- ولقد خلصت إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين نظم المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية، كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أبرزها ضرورة متابعة ومزاولة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات البنكية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات البنكية، جودة الخدمات المصرفية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

Summary:

The study aimed to know the role and extent of the contribution of banking information systems in improving the quality of banking services a sample of clients of the bank of Agriculture and Rural Development -Tebessa-

To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used to analyze the various aspects of the subject of the study, The study also used the questionnaire as a tool for collecting data and then analyzing it statistically and presenting the results using the Spss statistical program to display the results.

Where the study targeted a sample of clients of the bank of Agriculture and Rural Development -Tebessa, and it concluded a set of results, The most important of which is the existence of statistically significant relationship between banking information systems and the quality of banking services, The study also recommended a number of recommendations, most notably the need to follow up and practice recent developments in the field of banking information systems.

Keywords: banking information, quality of banking service, bank of Agriculture and Rural Development -Tebessa-.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	الإهداء
	الملخص
II - I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
IV	فهرس الملاحق
أ - د	مقدمة العامة
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات البنكية
03	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات البنكية
07	المطلب الثاني: أمن نظم المعلومات البنكية
09	المطلب الثالث: كفاءة نظم المعلومات البنكية
11	المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية
12	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية
14	المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية
16	المطلب الثالث: نماذج جودة الخدمات المصرفية
19	المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
19	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
24	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة
31	المطلب الأول: التعريف بمكان الدراسة
33	المطلب الثاني: التحضير للدراسة الميدانية
34	المطلب الثالث: أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها
36	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
36	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة
38	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
44	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
54	خلاصة الفصل الثاني
56	خاتمة عامة
59	قائمة المراجع
64	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
35	مقياس الاستبيان	01
35	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات)	02
36	نتائج اختبار معامل صدق الاتساق الداخلي	03
36	خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس	04
37	خصائص عينة الدراسة من حيث العمر	05
37	خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي	06
38	خصائص العينة من حيث المنطقة	07
38	مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح	08
39	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات نظام المعلومات البنكية	09
40	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الملموسية	10
41	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاعتمادية	11
42	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاستجابة	12
42	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الأمان	13
43	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات التعاطف	14
44	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات جودة الخدمة المصرفية	15
46	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	16
47	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	17
48	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	18
49	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة	19
50	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة	20
50	نتائج اختبار t-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى	21
51	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الثانية	22

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
05	آلية عمل نظام معالجة البيانات	01
17	نموذج الفجوات	02
45	نموذج الدراسة	03

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
65	قائمة المحكمين	01
66	استمارة الاستبيان	02
72	نتائج اختبار ألفا كرونباخ	03
73	التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة	04
74	التحليل الوصفي للجزء الخاص بتحليل نظام المعلومات البنكية	05
75	التحليل الوصفي للجزء الخاص بجودة الخدمات المصرفية	06
77	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	07
78	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	08
79	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	09
80	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة	10
81	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة	11
82	نتائج اختبار t-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى	12
83	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الثانية	13

المقدمة العامة

مقدمة عامة

يشهد العالم ثورة معلومات و تكنولوجيا خاصة في مجال المعلومات و الاتصال و التي أثرت في جميع القطاعات سواء الاقتصادية منها أو الاجتماعية، و من بينها القطاع المصرفي و في ظل هذا تحولت المصارف من النظام التقليدي الى الانظمة المصرفية الحديثة، و باعتبار أن المصرف مؤسسة مالية يقوم بعمليات مصرفية متنوعة (سحب، إيداع، تحويل) فإنه يعتمد على مجموعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات المصرفية، فهي عبارة عن مجموعة مترابطة من الموارد المادية والبشرية والبرامج التي تعمل معا بطريقة متكاملة لتجميع وتخزين ومعالجة البيانات المصرفية وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام.

ومما لاشك فيه أن القطاع المصرفي كباقي القطاعات يواجه تحديات ومن بين هذه التحديات الراهنة تسعى المصارف للحفاظ على عملائها من خلال العمل على التحسين من جودة خدماتها المصرفية التي تركز على وجهة نظر العميل والتي تختلف من عميل لآخر، وهذا ما يستوجب على إدارة المصارف العمل لتلبية احتياجات عملائها بما يتناسب مع توقعاتهم وتحقيق رضائهم ونيل ولائهم فهي تعتمد على نظام المعلومات المصرفية الذي يقوم بدراسة وتحليل البيانات والمعطيات من البيئة الداخلية والخارجية وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام بما يساهم في عملية اتخاذ القرارات الرشيدة تضمن تحسين جودة الخدمة المصرفية .

أولاً: إشكالية الدراسة

واستنادا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الأتية:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة ؟

ثانياً: التساؤلات الفرعية

على ضوء إشكالية الدراسة يمكن طرح الأسئلة الفرعية الأتية:

- هل توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية _تبسة_؟
- هل توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي و الملموسية لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _تبسة_؟
- هل توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي و الاعتمادية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _تبسة_؟
- هل توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين نظام المعلومات البنكي و الاستجابة لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _تبسة_؟

- هل توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي و الامان لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_؟
- هل توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي و التعاطف لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات الآتية :

- الفرضية الرئيسية الأولى:

- يتبنى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة نظام المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_.

وتتدرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_.
- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_.
- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_.
- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والامان لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_.
- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ تبسة_.

رابعا: أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية نظم المعلومات البنكية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية والذي أصبح محور اهتمام كل المؤسسات البنكية في العالم و يمكن إبراز هذه الأهمية في النقاط التالية:

- الجهود التي تبذلها البنوك في تطوير القطاع المصرفي، وتحويل البنوك إلى بنوك إلكترونية من خلال التطبيقات الحديثة لنظم المعلومات المصرفي.

- المكانة التي يحتلها نظام المعلومات المصرفي في اقتصاديات أي دولة، وما يواجهه من تحديات وتحولات التي تفرض على البنوك في منافسة قوية، وبالتالي لابد من عصرنتها وإدخال نظام المعلومات إلى كافة البنوك،
- كون الدراسة الحالية امتداد للدراسات المهمة بموضوع نظام المعلومات البنكي تعد الدراسة إضافة في مجال البحث في تطبيق نظام المعلومات في البنوك.
- تحاول الدراسة ترجمة مساهمة تطبيق نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان الموزع.
- توضيح أهمية نظم المعلومات البنكية في البنك لتحسين جودة خدماتها.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الآتي:

- التعرف على نظم المعلومات المصرفية باعتباره موضوعا حيويا وهاما ومدى تبنيه من قبل المصارف.
- التعرف على مدى كفاءة نظام المعلومات البنكي.
- التعرف على جودة الخدمات المصرفية باعتبارها انها ذات اهمية كبيرة للمصارف.
- التعرف على النماذج السائدة لقياس جودة الخدمة المصرفية.
- توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية.
- توضيح تأثير نظم المعلومات البنكية على جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.

سادسا: منهج الدراسة

تم اعداد الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة من خلال مراجعة البيانات و المعلومات المتوفرة حول نظم المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية كما تم انتهاز المنهج التحليلي وهذا انطلاقا من القيام بتجميع استطلاعات الآراء لعينة من عملاء البنك ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

سابعاً: أسباب اختيار الموضوع

- للمكانة التي تحتلها البنوك في الاقتصاد الوطني.
- نقص الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع.
- التحولات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد الجزائري و النظام المصرفي للاندماج في الاقتصاد العالمي
- الدراسة التي قمنا باختيارها تتناسب مع التخصص الذي درسناه.
- الميول الشخصي والرغبة في دراسة الموضوع.
- محاولة استكشاف خبايا موضوع نظام المعلومات وجودة الخدمات المصرفية.

ثامنا: إطار الدراسة

تحدد الدراسة بالمجالات الآتية:

الإطار المكاني: تضمنت الدراسة عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.

الإطار الزمني: شملت فترة توزيع الاستمارة وجمعها من أفراد عينة الدراسة مدة ما بين 25 أبريل إلى 30 أبريل 2022.

تاسعا: تقسيمات الدراسة

لقد تم تقسيم الدراسة الى فصلين، فصل نظري و فصل تطبيقي، ويتم توضيح ذلك في الآتي:
حيث سيتم التطرق في الفصل الأول للأدبيات النظرية للدراسة والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، سيتم التطرق في المبحث الأول الى الإطار النظري لنظم المعلومات البنكية من ماهية وانواع، ثم المبحث الثاني والذي تم التطرق فيه إلى ماهية جودة الخدمات المصرفية وأبعادها ونماذجها، في حين تم التطرق في المبحث الثالث لعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

أما فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجانب التطبيقي للدراسة، فقد تم تقسيمه إلى مبحثين، تم التطرق في المبحث الأول إلى الإطار المنهجي للدراسة من حيث التعريف بمكان الدراسة والتحضير لها واختبار ثباتها وصدقها ثم المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

الفصل الأول:

مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات البنكية
وجودة الخدمات المصرفية

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية

تمهيد:

تسعى مختلف المؤسسات المالية بصفة عامة والبنكية بصفة خاصة للوصول إلى آخر ما توصل إليه العلم الحديث في مجال التكنولوجيا ونظم المعلومات، لاستغلالها في كل أقسام البنك وفروعه من أجل تسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة المناسبة، ويعتبر نظام المعلومات البنكية نظام فرعي من النظام الشامل للبنك، يعمل على تزويد الإدارة البنكية بالمعلومات المعالجة التي تستعملها في حل المشكلات واتخاذ القرارات البنكية.

ولنظام المعلومات البنكي تأثير على جودة الخدمات البنكية والتي تعتبر ذات قيمة استراتيجية ودراستها تساعد البنك على الاحتفاظ بزبائنه وموظفيه، وجعلهم راضين، إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات البنكية وجذب الزبائن وتحسين الأداء البنكي على المستوى العالي. لذا سيتم دراسة نظم المعلومات البنكية وتأثيرها ومساهمتها في تحسين جودة الخدمات البنكية، من خلال الآتي:

- لإطار النظري لنظم المعلومات البنكية؛
- الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية؛
- الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات البنكية

من بين الأنظمة التي تعتمد عليها البنوك للقيام بمختلف الأنشطة والخدمات المصرفية هو نظام المعلومات البنكية الذي يمثل أهم نظام فرعي في البنك، ومن خلال هذا المبحث يتم التعرف على ماهية هذا النظام.

- ماهية نظم المعلومات البنكية؛

- أمن نظم المعلومات البنكية؛

- كفاءة نظام المعلومات في البنك.

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات البنكية

أولاً: مفهوم نظم المعلومات البنكية

قبل التطرق لمفهوم نظم المعلومات البنكية، لابد من التطرق إلى تعريف نظم المعلومات:

- "وهو نظام متكامل يتكون من العنصر البشري والآلة، يهدف لتزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية لإدارتها واتخاذ القرارات ويختص نظام المعلومات البنكية بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفي".¹
 - يمكن تعريف نظام المعلومات البنكية بأنه: "عبارة عن مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف".²
 - ويعرّف بأنه: "النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجية في تجميع وتخزين وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين".³
 - وهو أيضاً: "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في البنك، ويمكن أن يستخدم أنواعاً عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين".⁴
- مما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات البنكية بأنه نظام يجمع ويحول المعلومات ويعالجها لدعم اتخاذ القرارات ويوفر المعلومات بحسب احتياجات المستفيدين.

1_ جلال العبد، منال محمد الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقية، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2003، ص: 213.

2- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق، الأردن، عمان، 2003، ص: 123.

3- المغربي عبد الحمدي فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص: 12.

4- حسين مصطفى هلاي، نظم المعلومات البنكية وعدم اتخاذ القرارات، ندوة الخدمات البنكية الشاملة، القاهرة، 2003، ص: 03.

ثانياً: أسباب أهمية نظم المعلومات البنكية

لنظم المعلومات البنكية أهمية كبيرة للأسباب التالية:¹

- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات.
- تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها.
- تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة.
- تسلمهم مخرجات نظم المعلومات التي ترد من المدراء في البنك في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء، كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسيات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المناسبة في الأوقات المناسبة.

ثالثاً: وصف نظم المعلومات البنكية

يتكون نظام المعلومات البنكي من الأجزاء الثلاثة وهي المدخلات، العمليات والمخرجات يضاف إليها التغذية الاسترجاعية وهذا ما يبين في الاتي:²

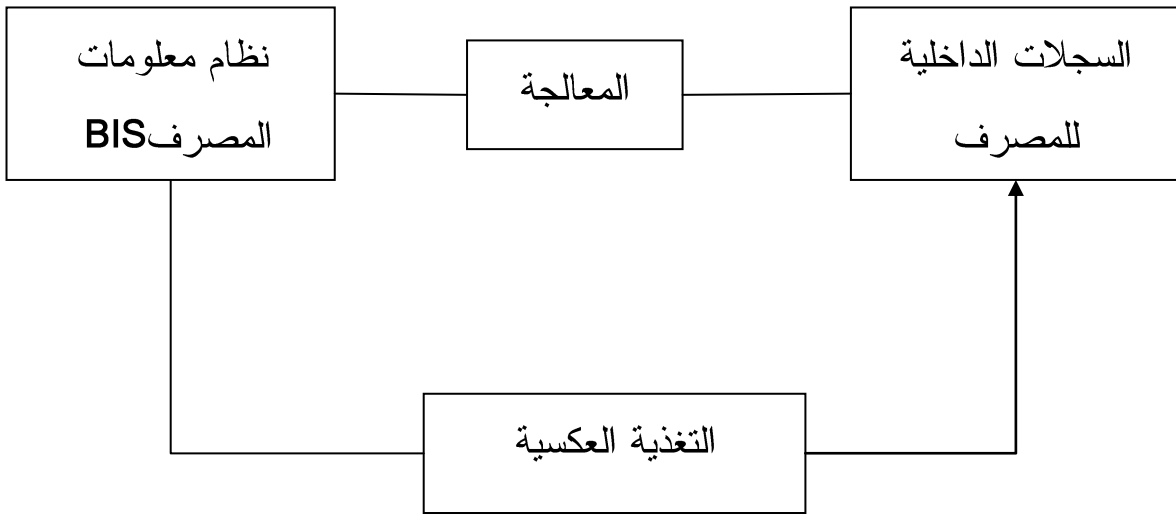
1. مدخلات النظام: ويتكون من:

1. نظم معالجة البيانات: ودور هذا النظام يتمثل في جمع البيانات والمعلومات للقيام بالأعمال المعتادة في البنك كعمليات الإيداع والسحب، فتح وإغلاق الحسابات، دفع الفواتير والمحاسبة وغيرها من العمليات الروتينية وتعتبر هذه السجلات مهمة في توثيق الأنشطة التي يقوم بها البنك.

¹- لمى اسبر أسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، اللاذقية، 2003، ص: 112.

²- نجم عبد الله الحميد، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2005، ص: 317.

الشكل رقم (01): آلية عمل نظام معالجة البيانات



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الاردن، 2005، ص: 316.

2. نظم البحث البنكي: يعتبر نظاما من أنظمة معلومات البنك المهمة مهمته إعداد دراسات وبحوث عن عملاء البنك وهذه البحوث تعمل على تحقيق أهداف البنك.

3. نظم مخابرات البنك: هو جزء من نظام البنك مهمته تجميع البيانات عن البنوك المنافسة، تتميز هذه البيانات بالسرية وتهتم بأهم جوانب البنوك المنافسة كالمركز المالي وجودة الخدمات التي تقدمها للعملاء وغيرها من البيانات.

4. مدخلات إدارة البنك المركزية والجهات الوصية: وهو نظام فردي لخطط وتعليمات وتوجيهات الإدارة المركزية والجهات الوصية للبنك.

5. مدخلات البيئة المحيطة للبنك: تجمع في هذا النظام كل البيانات الخاصة بالنشاط البنكي المباشرة وغير المباشرة كالعوامل الاقتصادية، الاجتماعية، النقدية والقانونية وكل ما هو سائد في بيئة البنك الخارجية.

ii. عمليات النظام: وهي معالجة المدخلات للتحويل إلى مخرجات أو هي تحويل البيانات الخام إلى معلومات يمكن الاستفادة منها عن طريق الجمع، الترتيب، التصنيف، الفرز والحفظ.

iii. مخرجات النظام: تتمثل في المعلومات، التقارير والرسومات البيانية وغيرها، وتوزع هذه المخرجات على فروع البنك وتقسيماته الإدارية.

رابعا: تحديات نظم المعلومات البنكية

هناك العديد من التحديات التي تواجه نظم المعلومات البنكية أهمها ما يلي:¹

- يجب أن يعمل نظام المعلومات البنكية بشكل متكامل لذا تسعى مختلف البنوك لتأسيس نظام موحد.
- يعتبر تحدي إنجاز نظام المعلومات ملائم للبنك من التحديات التي يجب دراستها جيدا.
- يعتبر تعدد القنوات من أهم التحديات التي تواجه نظام المعلومات البنكي وذلك لتعدد الوكالات البنكية فلا بد من أن يعمل النظام على التكامل بين وحدات البنك.

خامسا: أنواع نظم المعلومات البنكية

تقسم نظم المعلومات للأنواع الأتية:²

1. **النظام الفرعي لإنتاج الخدمة البنكية:** تتمثل مهمة هذا النظام في استقبال المعلومات المعالجة فيما يختص بمستلزمات إنتاج الخدمات البنكية، وغيرها من هذه المستلزمات: العنصر البشري، الآلات، تقنية المعلومات والاتصال...
2. **النظام الفرعي للتكاليف:** يختص بمعلومات التكلفة المصاحبة لعملية إنتاج وتوزيع الخدمات البنكية مما يساعد في ترشيد وتحديد التكاليف، وينتج عنه انخفاض في التكلفة الإجمالية للخدمات البنكية، مما يؤدي في النهاية لارتفاع عدد عملاء البنك.
3. **النظام الفرعي للجودة:** يهتم هذا النظام بمعلومات مواصفات جودة الخدمات البنكية والسعي نحو تحقيق أعلى قدر من الجودة وفقا لما هو مطلوب ومحدد، وتحسين مستوى الخدمة شكلا ومضمونا.
4. **النظام لكل قسم من أقسام البنك:** يهتم بالمعلومات المقدمة لكل قسم من أقسام البنك، وتوزع على كل قسم ثم تجمع هذه المعلومات في قواعد بيانات أكبر للإدارة الوسطى وتوزيع على إدارة التخطيط والمتابعة وإدارات أخرى، ثم تربط كل البيانات بقاعدة مركزية واحدة.
5. **النظام الفرعي للتدريب البنكي:** يتلقى هذا النظام مخرجات نظام معلومات متعلقة بمستلزمات التدريب البنكي، تتضمن المؤهلات والخبرات والمهارات اللازمة للمتدربين ومحتوى البرنامج التدريبي.
6. **النظام المصرفي للتسويق:** يعمل هذا النظام على جمع معلومات للإدارة المصرفية فيما يخص التسويق البنكي "المكان، المنتج، السعر، الترويج".
7. **النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا للفرع:** وتعمل على تزويد الإدارة بمعلومات ملخصة وشاملة عن أنشطة الفرع مما يساهم في خدمة نشاط الإدارة العليا في التخطيط والتنظيم والرقابة على العمليات البنكية.

¹ هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، القاهرة، 2008، ص78.

² فريدة بخزاز، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص ص: 53-54.

8. النظام الفرعي لمعلومات الإدارة المركزية والجهات الوصية: يزود هذا النظام الفرعي الإدارة المركزية بالمعلومات عن مستويات النشاط ونسب التنفيذ والاحتياجات والصعوبات في كل فرع من الفروع البنكية، وذلك لحل المشاكل غير روتينية وانتقاء البديل الاستراتيجي الأمثل واتخاذ القرار.

9. النظام الفرعي لمعلومات خاصة ببعض الجهات في البيئة الخارجية للبنك: يرتبط البنك بالبيئة الخارجية له بعلاقة وثيقة منها الهيئات والمؤسسات وأفراد وجهات حكومية وجهات ذات مصالح مشتركة وغيرها، لذلك يجب على البنك تزويد هذه الهيئات بمعلومات عن البنك، وهذا في إطار تبادل والتعاون وكسب ثقة الجهات الأخرى للبيانات والمعلومات المالية للبنك وشروط الإفصاح للبيانات المالية التي على إدارة البنك العمل بها، وتلتزم إدارة البنك بتصميم نظام للمعلومات البنكية لتلبية حاجياته من البيانات.

المطلب الثاني: أمن نظم المعلومات البنكية

لكل نظام معلومات مخاطر قد يواجهها ولهذا فإن كل البنوك تسعى لتوفير أمن لنظم معلوماتها وتفادي أي خطر أو خطأ قد يحصل للنظام لهذا فإنها تضع مجموعة من الإجراءات لتفادي أي خطر محتمل.

أولاً: مفهوم أمن نظم المعلومات البنكية

• يُعرّف أمن نظم المعلومات بأنه: "دراسة النظريات والاستراتيجيات والقوانين، وذلك لإيجاد حماية أمنية للمعلومات من المخاطر ممكنة الوقوع، لذلك تطبق الوسائل والأساليب والإجراءات المطلوبة لحماية المعلومات من المخاطر والتغلب عليها وسن القوانين الكفيلة بوقف أو التقليل من تلك المخاطر في المستقبل".¹

• ويعرّف أيضاً بأنه: "كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تساهم في حماية النظام من الأعمال غير الشرعية كالسرقة أو التعديل للمعلومات مما يسبب الإضرار بالمعلومات وقواعد البيانات والأجهزة".²

ويلاحظ من التعاريف السابقة أنها تشير إلى الحاجة الملحة في استخدام وسائل تحفظ سلامة الحاسب والشبكات واللوازم وتقنيات المعلومات من المخاطر التي قد تهددها، ومما سبق يمكن القول أن: أمن النظام والمعلومات يشمل تحقق الأمن عند إدخال المعلومات وانتقالها داخل المنظمة وتخزينها واستخدامها.

¹ - حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص: 66.

² - حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص: 53-54.

ثانياً: عناصر أمن نظم المعلومات

تتمثل عناصر أمن المعلومات في الآتي:¹

- I. السرية: تعني التحقق من أن المعلومات لا يستطيع لأحد الاطلاع عليها ما إذا لم يكن مصرح له بذلك، وتلجأ المؤسسة لاستخدام وسائل حماية كالتشفير وحجب التعرف على المعلومات.
- II. التحقق من الهوية: تتم بعدة طرق منها كلمة السر وبطاقة الوصول، أو معلومات بيولوجية كبصمة الإصبع أو صورة العين.
- III. صحة وسلامة المعلومات: يعمل على حفظ المعلومات من التغيير من قبل الأشخاص غير المسموح لهم بتغييرها، أي يمكن اعتبارها بأنها الضامن لعدم تغيير المعلومات المخزنة أو المنقولة، وتشمل سلامة المعلومات وعدم تغييرها بقصد أو دون قصد، وكذلك سلامة المصدر أي الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي.
- IV. استمرارية وجود المعلومات: هي العمل على ضمان استمرارية عمل نظام المعلومات مهما كانت الظروف، وضمان استمرار استفادة المستخدمين من المعلومات وذلك من خلال حماية النظام من الاختراق أو العبث.
- V. عدم الإنكار: والهدف من هذه الخدمة هو تحمل أي شخص نتيجة أعماله في نظام المعلومات.

ثالثاً: المخاطر الممكنة على نظم المعلومات البنكية

تتعدد المخاطر التي تواجهها نظم المعلومات ومنها الآتي:²

I. من حيث المصدر

1. مخاطر داخلية: يأتي الخطر في هذه الحالة من قبل موظفي المؤسسة لأنهم الأكثر دراية بنقاط القوة والضعف في هذا النظام، وكذلك لهم القدرة للوصول للمعلومات.
2. مخاطر خارجية: مخاطر قادمة من جهة ليس لها علاقة مباشرة بالمؤسسة، كقرصنة المعلومات أو المنافسين الذين يودون الاطلاع على معلومات سرية.

II. من حيث المتسبب بها

1. مخاطر ناتجة عن العنصر البشري: تكون إما مقصودة بهدف التلاعب أو غير مقصودة بالجهل أو السهو.
2. مخاطر ناتجة عن عنصر غير بشري: هو حدوث تلف في النظام نتيجة كارثة طبيعية حريق، فيضان... وغيرها.

¹- طارق راشد الشمري، ادارة المصارف: الواقع والتطبيقات العملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 45.

²- فايز النجار، نظام المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 150.

III. من حيث العمدية

1. مخاطر نتيجة تصرفات مقصودة: تدمير البيانات بغرض الغش أو السرقة.

2. مخاطر نتيجة تصرفات غير مقصودة: تصرفات خاطئة نتيجة الجهل أو عدم الخبرة.

IV. من حيث الآثار الناتجة

1. مخاطر تؤدي لأضرار مادية: هي مخاطر ينتج عنها إلحاق أضرار بالنظام أو أجهزته.

2. مخاطر فنية ومنطقية: هي تؤدي لأخطار على البيانات وخلل في الأشخاص المخول لهم الوصول إلى المعلومات.

V. المخاطر من خلال علاقتها بمراحل النظام

1. مخاطر المدخلات: تحدث في حالة عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح.

2. مخاطر تشغيل البيانات: هي المخاطر التي قد تحدث للبيانات المخزنة وكذلك مخاطر البرامج التي تشغل البيانات.

3. مخاطر مخرجات الحاسب: هي مخاطر تحدث بعد عملية إدخال البيانات ومعالجتها كتغيير أو تدمير مخرجات النظام

المطلب الثالث: كفاءة نظام المعلومات في البنك

يسعى كل بنك لأن يكون نظام معلوماته نظام كفؤ وفعال فهناك عوامل تؤثر في فعاليته وكفاءته ومعايير يجب ان تتوفر في هذا النظام.

أولاً: العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات البنكية

لكي يحقق نظام المعلومات البنكية أهدافه بالكفاءة والفعالية يجب تحديد مجموعة من العوامل المختلفة نلخصها في ما يلي: ¹

I. العوامل الداخلية: يدخل ضمن هذه العوامل الإمكانيات المادية والبشرية داخل النظام، وكل ما يتعلق بالبيانات والإجراءات التي تشغل النظام وتسهل السيطرة والتحكم فيه.

II. العوامل الخارجية: هي عوامل يصعب التحكم والسيطرة عليها لأنها تأتي من البيئة الخارجية للنظام لتؤثر على العمل البنكي وجميع أنشطته وتتكون العوامل الخارجية مما يلي:

1. عوامل قانونية وتشريعية: لنظام المعلومات علاقة قوية بالتشريعات والقوانين لأنها تشكل مضمون

البيانات والمعلومات المالية للبنك وشروط الإفصاح للبيانات المالية التي على إدارة البنك العمل بها، وتلتزم إدارة البنك بتصميم نظام للمعلومات البنكية لتلبية حاجياته من البيانات.

2. عوامل اقتصادية: ينعكس كذلك الوضع الاقتصادي في بيئة البنك على الأنشطة والأعمال البنكية ونظم المعلومات المصرفية، ومنه تقاس هذه العوامل من خلال المؤشرات التالية:

¹ - خالد أمين عبد الله، خالد قطاني، البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة نظام المعلومات المحاسبية: دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، العدد 2، الأردن، 2007، ص ص: 5_8.

- مؤشر الاستقرار ومؤشر النمو الاقتصادي.
- درجة اختلاف وتباين الأسواق التي يعمل معها القطاع البنكي
- قدرة البنك على المنافسة وكذلك قدرته على التصور والتنبؤ بتصرفات المنافسين وردود أفعالهم.
- 3. عوامل تنظيمية: الإطار التنظيمي هو الذي ينسق ويرتب جهود الأفراد للعمل البنكي، مما يحقق الأهداف بما هو متاح من موارد، كما يدخل ضمن العوامل التنظيمية الوظائف والتقسيمات لمراكز اتخاذ القرار داخل البنك، ولقياس أثر هذه العوامل على نظم المعلومات في البنك يجب اختبار ما يلي:
- قياس مدى الرسمية في البنك أي تحديد مهام وإجراءات والصلاحيات الممنوحة بصيغة مكتوبة لتنفيذها؛
- قياس مدى المركزية واللامركزية مما يبين درجة تدخل السلطة ودرجة التفويض الممنوح من السلطات والصلاحيات وتوزيعها على المستويات الإدارية المختلفة؛
- مدى وجود تكامل في العمل لضمان عدم وجود تعارض في الصلاحيات والسلطات بين أنشطة الأقسام المختلفة؛
- تحديد مدى وجود البيروقراطية وتركز العمل لدى أفراد معينين وكذلك درجة تعدد أداء الأنشطة وتنفيذها.
- 4. عوامل سلوكية: تساهم في هذه العوامل الأنماط الثقافية والاجتماعية للبيئة الخارجية المحيطة بالبنك، التي تنعكس على نظم المعلومات وكذلك الأنماط السلوكية لمستخدمي النظام والمستفيدون من مخرجاته في اتخاذ القرارات، لذلك يجب على مصمم نظام المعلومات أن يأخذ في عين الاعتبار مراعاة الأنماط السلوكية لمستخدمي المعلومات.
- 5. عوامل تقنية وتكنولوجية للمعلومات: يقصد بها الجانب التقني المستخدم في نظام المعلومات الحاسوبية من أجهزة ومكونات مادية وبرمجيات وقواعد بيانات، وقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تغيرات سريعة في جوانب الحياة المختلفة، وقد استفاد الجهاز البنكي أكثر من غيره من هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات نتيجة المنافسة التي يشهدها هذا القطاع، وأصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة للعمل البنكي والتعاملات الحديثة.

ثانياً: معايير كفاءة نظام المعلومات البنكية

لكي يكون نظام المعلومات في البنك كفاء يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية:¹

- I. البساطة: يتميز نظام المعلومات الناجح بالسهولة والبساطة في كل مراحل الحصول على المعلومات إلى مراجعتها وتوصيلها للمستفيدين منها، فاستخدام نظام معقد يصعب فهمه يسبب فشل النظام وعدم تحقيق أهدافه.
- II. المرونة: تعتبر المرونة في التصميم والقابلية للتغيير من صفات النظام الناجح، وذلك للتكيف مع التغييرات المتوقعة في بيئة النظام والتغير المستمر في التكنولوجيا الموجود في محيط المؤسسة والتعايش مع الظروف الاستثنائية.
- III. الاعتمادية والموثوقية: يجب أن تتمتع مخرجات النظام بالموثوقية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات، أما إذا لم تتوفر الموثوقية وكانت المعلومات لا يعتمد عليها في اتخاذ القرار سيكون محفوف بالمخاطر، لذلك يجب اللجوء إلى العمل الجماعي لزيادة الثقة في مخرجات النظام.
- IV. القبول: يقصد به تمتع النظام بالقبول من قبل المستفيدين منه، ويشار إلى عدم إمكانية استمرار ونجاح النظام دون تعاون من قبل الأطراف المستفيدة والتي تدير نظام المعلومات، ومنه يجب على مصممي النظام أن يدعوا مستخدميه إلى المشاركة في تصميمه لأنهم هم المطالبون بتشغيله.
- V. الاقتصادية: قد ترغب المنظمات في إدخال نظام المعلومات إلا أنه قبل توفيره يجب دراسة التكلفة المادية والمستلزمات التقنية والبشرية والعملية لإيجاد نظام المعلومات، فالنظام الذي يتميز بالكفاءة ليس هو النظام الذي يحقق أهدافه فقط، وإنما هو الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية

ينظر الى جودة الخدمة المصرفية على انها ذات قيمة استراتيجية، وان دراستها تساعد المصرف على الحفاظ بعملائه وموظفيه ويجعلهم راضيين، إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات المصرفية وجذب عملاء جدد وتطوير العلاقات بين العملاء والبنك، وتعزيز السمعة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والحصة السوقية وتحسين الأداء المصرفي، وبناء عليه تلقت المسائل المرتبطة بالجودة اهتماماً بالغاً لدراسة مفهومها وهو ما سيتم تناوله في المطالب الآتية:

- ماهية جودة الخدمات المصرفية؛
- مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية؛
- نماذج جودة الخدمات المصرفية.

¹ - عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات واثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، جامعة غزة ، 2011، ص ص: 35-36.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية

قبل التطرق لجودة الخدمات المصرفية يجب توضيح بعض المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها ومن هذه المفاهيم الجودة، الخدمة وجودة الخدمة بشكل عام.

- حيث يمكن تعريف الجودة على أنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق الرضا التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له".¹
 - أما الخدمة فيمكن تعريفها بأنها "عبارة عن أفعال، عمليات وانجازات أو اعمال، بينما التعريف الواسع لها هو أن الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت انتاجها وتقدم قيمة مضافة".²
 - في حين تعرف جودة الخدمة بأنها "الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، فبعض المنظمات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة".³
 - كما تعرف الخدمة المصرفية على أنها "سلسلة من العلاقات بين الزبائن والعاملين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار افراد قادرين على تقديم خدمة افضل".⁴
- وتنفرد الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص يتمثل أهمها في مايلي:⁵

- اللاملموسية: إن ابرز ما يميز الخدمة عن السلعة انها غير ملموسة بمعنى ان ليس للخدمة وجود مادي، ومن الناحية العلمية فإن عمليتي الانتاج والاستهلاك تكون في ان واحد، ويترتب عن خاصية اللاملموسية صعوبة معاينة أو فحص الخدمة قبل شراءها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرار الشراء أو إبداء رأي الخدمة.

- التلازمية: وهي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، وتشير خاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد، حيث يتطلب الأمر غالبا حضور وتواجد المستفيد من الخدمة عند تقديمها وهذا ما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة، حيث يتم الإنتاج وتسويق الخدمة في أن واحد، كما أن تواجد مقدم وطالب الخدمة معا له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة.

- عدم التماثل في طريقة تقديم الخدمة: تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التجانس طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مزودها وزمان تقديمها، كما إن مزود الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف معينة، وبذلك تتباين الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أحيانا.

¹- احمد محمود الزامل واخرون، تسويق الخدمات المصرفية، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص: 133.

²- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل النشر، عمان، الأردن، 2004، ص: 20.

³- نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 244.

⁴- محمد سمير احمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص: 68.

⁵- عوف بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطبع والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010، ص: 48.

- الزوال: تتعرض الخدمات لزوال والهلاك عند استخدامها، إضافة الى عدم إمكانية تخزينها فالخدمة تتلاشى بمجرد تقديمها.

- الملكية: إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات فبالنسبة لسلع يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل وبإمكانه تخزينها واستهلاكها وبيعها في وقت لاحق وعندما يدفع ثمنها فإن المستهلك يمتلك السلعة، أما بالنسبة للخدمة فأن المستهلك قادر على الحصول عليها واستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان وأن ما يدفعه لا يكون الا لقاء للمنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة المقدمة اليه.

أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية

- يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية: "بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة."¹
 - وتعرف بانها " قدرة المصرف على توفير مستوى أداء للخدمة المصرفية يحقق إشباع تام لاحتياجات العميل."²
 - وتعرف أيضا "إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب ألا يسعى من خلالها إلى التعرف على متطلبات العملاء."³
 - وبشكل أدق يقصد بالجودة في الخدمات المصرفية أنها " القيمة التي يحصل عليها العميل، والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر."⁴
- من خلال هذه المفاهيم يمكن القول أن جودة الخدمة المصرفية تحدد في ضوء المقارنات التي يجريها العميل بينما يتوقع ان يحصل عليه وبين ما يحصل عليه فعلا من البنك، وعليه فإن جودة الخدمة المصرفية هو التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، وبعبارة أخرى تطابق توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة المصرفية مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم.

¹- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم، عمليات، تطبيقات)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص:90.

²- طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000، ص:126.

³- رعد حسن الصرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الأنترنت وجودة الخدمة المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد2، جامعة بسكرة، 2012، ص:32.

⁴-Pierre Eiglier et Eric Langarūd, le Marketing les services, edition international, paris, 1999 , p :26

ثانياً: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تبرز أهمية الجودة في الخدمات المصرفية من خلال المزايا التي يحققها المصرف في بلوغ أهدافه، والنجاح في صناعة الأعمال المصرفية، وتقديمها للعملاء في مستويات ملائمة تحقق لهم المنافع الممكنة، وعموماً تتلخص المزايا في تحسين جودة خدماتها المصرفية في النقاط التالية:¹

- إدراك توقعات واحتياجات العملاء من الخدمات المصرفية، وبالتالي الفهم الصحيح لتوقعاتهم مما يؤدي إلى تسليم الخدمة المصرفية بالشكل المطلوب، وهو ما يحقق رضا العميل عنها ويساعد البنوك في قياس هذا الرضا.

- تقديم خدمة متميزة تزيد من قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- إن الخدمات المميزة وذات الجودة العالية تعزز من ثقة العملاء في البنك وخدماته المقدمة.
- زيادة قدرة البنك على بيع خدمات مصرفية إضافية جديدة.
- تحمل البنك تكاليف منخفضة لقلّة الأخطاء في العمليات المصرفية، وإنجاز الخدمة بشكل صحيح أول مرة.

- تسمح الخدمة المتميزة من نقاضي البنك أسعار وعمولات إضافية.
- منح البنك مزيداً من الحرية في تسعير منتجاته طالما العلاقة تبين القيمة والسعر متساوية.
- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك ومواجهة الضغوط النفسية.

وعموماً تظهر أهمية الجودة في الخدمات المصرفية على المستوى الداخلي للبنك في إيجاد بنية ملائمة للعمل المصرفي تقوم على الرضا والروح المعنوية والالتزام بين الموظفين في تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية، وتخفيض تكاليف الأخطاء بما يؤدي إلى تعظيم ربحية البنك، أما على المستوى الخارجي فتعكس في تعزيز سمعة البنك وصورته أمام العملاء وزيادة قدرته على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وبالتالي تحقيق رضاهم مما يكسب البنك ميزة تمكنه من مواجهة منافسة البنوك الأخرى.

المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية

من خلال هذا المطلب سنحاول استعراض مستويات جودة الخدمة المصرفية وأبعادها على النحو التالي:

أولاً: مستويات جودة الخدمات المصرفية

تتمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية في الآتي:²

¹ - بوعيشة مبارك والشامية بن عباس، واقع وأفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر-القطاع المصرفي-،الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص:15.

² - نجاح بولدان، دور توقعات العملاء في إدارة جودة الخدمة البنكية، مجلة الاقتصاد والمجتمع،المغرب الكبير، الاقتصاد والمجتمع، العدد 11، جامعة منتوري قسنطينة، ص: 54.

- ا. **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها: احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- اا. **الجودة المدركة من قبل الإدارة:** وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات العملاء، وتقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل.
- ااا. **الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه، والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان، ترويج شخصي ومطبوعات.
- اأ. **الجودة الفعلية المقدمة للعميل:** وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر، وقد تختلف بالنسبة للموظف الواحد حسب حالته النفسية ومدى إرهاقه في العمل.

اأا. **الجودة المدركة:** وهي تقدير العميل للخدمة المقدمة له.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

إن الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي: الاعتمادية، سرعة الاستجابة للقدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال، المصداقية، الأمان، معرفة وفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية)، وسيتم تفصيل في كل عنصر من العناصر (الأبعاد) السابقة المفسرة لجودة الخدمة المصرفية في الآتي¹

ا. **الاعتمادية:** وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن:

- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء؛

- تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح؛

- تقديم الخدمة المصرفية في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها؛

- ثبات مستوى أداء الخدمة.

اا. **سرعة الاستجابة من قبل العاملين Responsiveness:** وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والردّ على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب العميل.

ااا. **القدرة أو الكفاءة:** وتعني امتلاك العاملين بالبنك المهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

¹ - بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف، ص ص: 256 - 257.

IV. سهولة الحصول على الخدمة: ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل، وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كاف من منافذ الحصول على الخدمة.

V. اللباقة: وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للزبائن.

VI. الاتصال: ويقضي تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها والمزايا المترتبة عن الخدمة والبدائل الممكنة.

VII. المصداقية: وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.

VIII. الأمان: ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

IX. معرفة وتفهم العميل: وتعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، والاهتمام الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، تقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

X. الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية): وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءاً بالمظهر الخارجي للبنك وتهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.

فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية، وبإمكانه تطوير الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية، فجودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العمال أو تتفوق قيل أن الخدمة تتصف بالجودة.

إن جودة الخدمة تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.

المطلب الثالث: نماذج جودة الخدمات المصرفية

هناك نموذجين لقياس جودة الخدمة المقدمة، ويستند هذان النموذجان على مقدار الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، أي يستندان على إدراكات الزبون وتوقعاته اللذان يقودان إلى الرضا أو لا ويتمثل في:¹

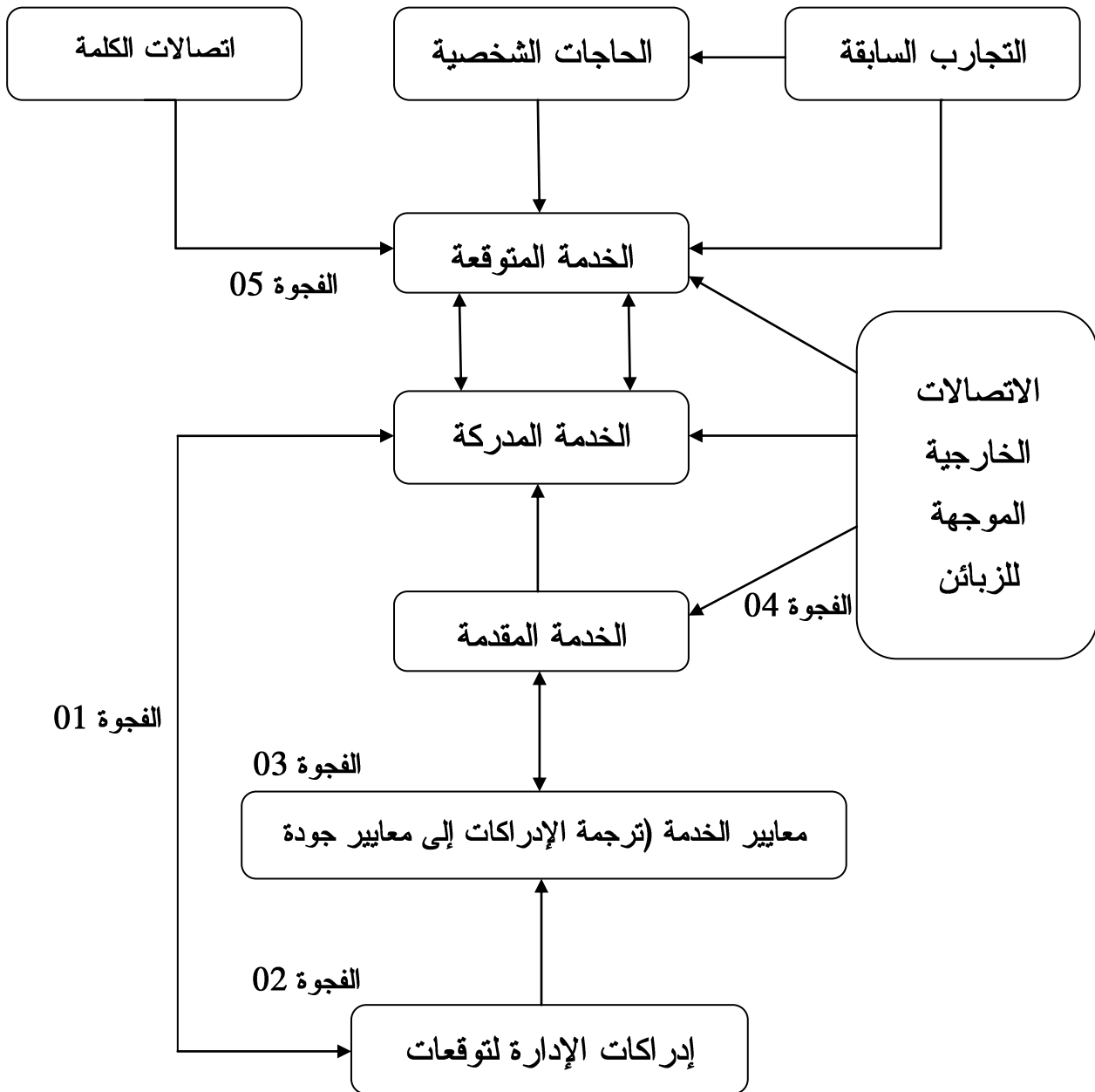
¹ - قطاف فيروز، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على العميل المصرفي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010، ص: 112.

أولاً: نموذج الفجوات التقليدي

إن هذا النموذج قُدّم من قبل كل من (Parasurman, zeithmalandberry) والذي أطلق عليه نموذج الفجوات، ويستند هذا النموذج إلى مقدار الفجوة ما بين ما يتوقعه الزبون لجودة الخدمة والجودة الفعلية المدركة من قبله.

لقد وضع هذا النموذج وفقاً للمفهوم التقليدي لجودة الخدمة ويتضمن خمس فجوات كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل رقم (02): نموذج الفجوات



المصدر: محمود جاسم الصعيدي ووردينا عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 101.

يتضح من الشكل أعلاه الآتي:

- الفجوة ما بين توقعات الزبون وتصور الإدارة: فالإدارة قد لا تملك التصور الصحيح عما يريده الزبون، فقد تفكر إدارة المستشفى بأن المرضى يريدون طعاما أفضل، إلا أنهم يعتمدون أكثر بمدى استجابة الممرضين.
- الفجوة بين تصور الإدارة وميزان جودة الخدمة: فقد يكون لدى الإدارة تصور صحيح لرغبات الزبائن إلا أنها تضع قياسا لأداء معين فقط، فقد تطلب الإدارة من الموظفين تقديم خدمات سريعة دون تحديد نوع هذه الخدمات أو عددها من ناحية الكمية، مما يخلق فجوة في مجال تقديمها.
- الفجوة بين خصائص جودة وتقديمها: حيث يمكن العاملين أن يتلقوا تدريباً محدداً أو أن يقوموا بأعمال تفوق طاقتهم أو أنهم غير قادرين أو غير راغبين في تحقيق ما المطلوب منهم، أو قد يعترضون على قياسات معينة، كالاستماع بشكل مطول مما يضعف من تقديم الخدمة بالشكل المطلوب والنوعية المطلوبة.
- الفجوة بين القيام بالخدمة والاتصالات الخارجية: حيث تتأثر توقعات الزبائن بالتصريحات التي يدلي بها ممثلو الشركات وإعلانها، فإذا ظهر للزبون ما يخالف توقعه يكتشف أن الإعلان كان مبالغاً فيه، فذلك الاتصال الخارجي قد شوه ما كان الزبون يتوقعه.
- الفجوة بين الخدمة المتصورة والخدمة المتوقعة: حيث تظهر الفجوة عندما يقيس الزبون الأداء بطريقة مختلفة ولا تكون نوعية الخدمة كما كان يتصور.

ثانياً: نموذج الفجوات المطور

- إن أساس هذا النموذج لا يختلف جوهرياً عن سابقه، وقد وُضع هذا النموذج من قبل Lovelock, Zurtw, & chatterjee ويعتبر أكثر تفصيلاً من النموذج السابق لاحتوائه على مؤشرات لم تكن موجودة سابقاً.
- فجوة المعرفة: تمثل الاختلاف بين ما يعتقد مجهزة الخدمات حول ما يتوقع أن يحصل عليه المستفيد من الخدمات والحاجات وتوقعاته الفعلية، وتنشأ هذه الفجوة بين إدراكات الإدارة الغير دقيقة لتوقعات العملاء.
 - فجوة المعايير القياسية: تمثل الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات الزبون ومعايير الجودة المعتمدة لتسليم الخدمة.
 - فجوة التسليم: تمثل الاختلاف بين المعايير المحددة لتسليم الخدمة والأداء الفعلي لهذه الخدمة وبين هذه المعايير، إذ تنشأ هذه الفجوة بسبب صعوبة وضع معايير محددة لتوحيد الأداء وتقديم الخدمة
 - فجوة الاتصالات الداخلية: تمثل الاختلافات بين ما تعلنه منظمة الخدمة عن جدارة خدماتها وتميزها وبين ما يعتقد حول جدارة الخدمة ومستوى الجودة وماذا تستطيع المنظمة فعلاً أن تقدمه.

- فجوة الإدراك: الاختلاف بين ما يسلم فعلا وما يدركه الزبائن بأنهم استلموا (لأن الزبائن غير قادرين على تقدير نوعية الخدمة بدقة) وما يدرك العملاء أنهم استلموا.
 - فجوة التفسير: الاختلاف بين جهود الاتصال من قبل مجهزي الخدمة (قبل تسليم الخدمة) والوعود التي تقطع، وما يعتقد الزبائن بأنهم وعدوا بأن يحصلوا عليه.
 - فجوة الخدمة: الاختلاف بين ما يتوقع الزبائن أن يحصلوا عليه وإدراكهم للخدمة المستلمة، تنشأ بسبب اعتقاد الإدارة أنها تسلم الخدمات أكثر مما يطلبه العملاء.
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية**

تعد الدراسات السابقة أحد الأجزاء المهمة في البحث العلمي، فهي تمثل أرضية غنية بالمعلومات المتعلقة بموضوع البحث لأنها تساعد في توضيح الأسس النظرية للدراسات المراد تنفيذها من قبل الباحث ولها دور كبير في عملية المقارنة بين البحث الذي يقدمه والدراسات والمصادر. ومن خلال هذا المبحث سيتم عرض أهم الدراسات التي تناولت موضوع نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية والذي تم تقسيمه كالآتي:

- الدراسات باللغة العربية؛

- الدراسات باللغة الأجنبية؛

- مقارنة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تعددت الدراسات باللغة العربية التي تناولت متغيرات الدراسة في مختلف الجوانب منها الآتي:

أولاً: دراسة وليد مرتضى نوه، بعنوان:

"نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها: دراسة حالة القرض الشعبي

الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، وكالات الوادي خلال

الفترة (2012-2014)¹

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات والقطاع البنكي ومحاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء، وكذلك محاولة المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك عدة عوامل تتحكم في فعالية نظم المعلومات البنكية وتنقسم إلى عوامل داخلية ويمكن السيطرة عليها، أما العوامل الخارجية يصعب السيطرة عليها، ويعمل نظام المعلومات البنكية على جمع مختلف أقسام البنك في نظام موحد ومتكامل به نظم فرعية حسب

¹- وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالات الوادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2014، (دراسة سابقة).

احتياجات البنك ووفق صلاحيات محددة، ويحتوي نظام المعلومات البنكي على عناصر الامن وذلك لحماية المعلومات من المخاطر التي قد تواجه النظام من الداخل أو الخارج، وإذا استخدم نظام المعلومات الاستخدام الأمثل فإنه يرفع من أداء البنوك، وفي الأخير قدمت هذه الدراسة الى بعض التوصيات أهمها: على البنوك الجزائرية السعي لاكتساب احدث أنواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية ويجب اختيار نظام للمعلومات يلائم احتياجات البنوك، وضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية للرفع من أداء نظام المعلومات والعمل على تطويرها وصيانتها، أن يغطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكون نظاما متكاملًا للمعلومات.

ثانيا: دراسة حسين ذيب، بعنوان:

"فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان: دراسة حالة عينة من البنوك

التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010"¹

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية، الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى ادراك الإدارة لأهميتها، وقياس مدى فعالية نظم المعلومات واثرا في قدرة البنوك التجارية، إيضاح أهم التحديات التي تواجه البنوك في نظم المعلومات ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، ان نظم المعلومات توفر للبنوك المعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم وان هناك أهمية كبيرة لوجود نظام معلومات يسمح بجمع المعلومات عن عملاء البنك المتعثرين وانشطتهم وتحليلها وايصالها على شكل معلومات لمراكز اتخاذ القرار، ويعد عنصر أمن المعلومات عنصرا جوهريا في القطاع المصرفي ومن اهم التوصيات التي توصلت إليها، الرفع من فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير مختلف نشاطات البنوك التجارية وتقترح هذه الدراسة أيضا ضرورة إدارة وحماية المعلومات من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة، وإن نجاح نظم المعلومات في البنوك يتوقف إلى حد كبير على رغبة المستخدم في التعلم وتعزيز الجانب التطبيقي لنظم المعلومات.

ثالثا: دراسة عطوي إلهام، بعنوان:

"جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية"²

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الغايات التالية، التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعليا في البنوك الجزائرية والأردنية والفرق بينهما وتحديد الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء البنوك الجزائرية والأردنية في تقييم جودة الخدمات المصرفية، ومن اهم النتائج التي

¹ - حسين ذيب، نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011، (دراسة سابقة).

² - عطوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اليابس، سيدي بلعباس، 2014، (دراسة سابقة).

توصلت إليها هذه الدراسة أنه تبين وجود مستوى منخفض لجودة الخدمة المصرفية الجزائرية من وجهة نظر العملاء أما في البنوك الأردنية، وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات المصرفية وتوصلت الباحثة من خلال هاته الدراسة الى التوصيات التالية، قيام المصارف الجزائرية والأردنية بضرورة تصميم إستراتيجيات وسياسات خاصة بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعليا، وضرورة الاخذ بعين الاعتبار تفاوت الأهمية النسبية لمتغيرات جودة الخدمات المصرفية وضرورة مراقبة إدارة البنوك باستمرار وأن على الإدارة في البنوك مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الخدمات المصرفية.

رابعا: دراسة بلبالي عبد النبي، بعنوان:

"دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية (BADR, BNA, BDL)"¹

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نسبة لمؤشرات الجودة فإن زبائن الوكالة البنكية بأدرار يقيمون مؤشر الاعتمادية والثقة والمصادقية، ومؤشر الملموسية تقييما إيجابيا ويبقى مؤشري التعاطف والاستجابة دون المستوى المطلوب وتميز عمال البنك بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات، كما قدمت هذه الدراسة توصيات أهمها، ضرورة الاهتمام بعملية الاختيار والتعيين بحيث يجب على المؤسسة العمل على جذب أفضل الكفاءات وتوظيف الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة، والعمل على توليد الرغبة في العمل لدى الموظفين من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية، والقيام بتعويض الصلاحيات لبعض الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة العالية.

خامسا: دراسة جبلي هدى، بعنوان:

"قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري"²

تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية، قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء وتحديد أبعادها ومعرفة توجهات العملاء نحو جودة الخدمات المصرفية وتوفير قاعدة من المعلومات تساعد البنوك في قياس جودة الخدمات المصرفية، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها أن مفهوم جودة الخدمات من وجهة نظر العميل يرتبط مدى بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها فتقديم خدمات ذات جودة متميزة وذات مصداقية فإن نموذج أداء الخدمة تكون قدرته عالية على تفسير التباين في جودة الخدمة، وجود انطباع إيجابي

¹- بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية (BADR, BNA, BDL) بأدرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008، (دراسة سابقة).

²- جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010 (دراسة سابقة).

ورضاء عملاء بنك البركة الجزائري على الجودة الكلية للخدمة المصرفية المقدمة لهم وقدمت الباحثة مجموعة من التوصيات منها نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين، ضرورة اخذ توقعات العملاء وتطلعا بعين الاعتبار عند تقييم الخدمات ووضع المعايير لتقديم الخدمات المصرفية، وقيام بنك البركة على مدار فترات زمنية مختلفة بإجراء دراسات لقياس وتقييم جودة الخدمات التي تقدمها لعملائه. سادسا: دراسة د. طاطا عتيقة، بعنوان:

"أثر نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية، وكذلك تحليل علاقة الارتباط والتأثر بين نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للبنوك الجزائرية فيها يتعلق باثر نظام المعلومات على جودة الخدمات البنكية، أما أهم النتائج التي توصلت إليها أن نظام المعلومات يؤثر إيجابيا وبشكل معنوي على تحسين جودة الخدمات البنكية، ويؤثر على المتطلبات الفنية والبشرية إيجابا وبشكل معنوي على تحسين جودة الخدمات البنكية، وكذلك لا تؤثر من كل المتطلبات المادية والإدارية على تحسين جودة الخدمات البنكية. ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة تهيئة بيئة عمل مناسبة لضمان جودة الخدمات البنكية وأوضحت الدراسة الميدانية وجود تأثير معنوي لنظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية، مما يدعو لاستمرار في استثمار نظم المعلومات واستخدامها كمؤشر لتحسين جودة الخدمات البنكية وتشجيع العمال على استخدام نظام المعلومات.

سابعاً: دراسة دياب ماهر أبو ميرز، بعنوان:

"جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل دراسة مقارنة بين البنوك

الإسلامية والبنوك التجارية"²

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رؤية العملاء لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية والإسلامية العاملة في مدينة الخليل وكذلك التعرف على الفروق بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية والإسلامية وأيضاً هناك فروق ذات دلالة في رؤية المتعاملين في جودة الخدمات المصرفية أي المتغيرات الشخصية والديمغرافية (نوع البنك، الجنس، العمر، المكان، السكن، المؤهل العلمي، طبيعة العمل) وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية تبين أعلى الدرجة الكلية للبنوك التجارية و الإسلامية متوسطة وكذلك أعلى الدرجات درجة الملموسية ثم الأمان ثم الاعتمادية ثم الاستجابة وأخيراً التعاطف وتبين من خلال الدراسة إلى أن

¹- طاطا عتيقة، اثر نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة معسكر، الجزائر، 2018، (دراسة سابقة).

²- دياب ماهر ابو ميرز، جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل: دراسة مقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، والبحث العلمي، 2019، (دراسة سابقة).

اهتمام البنوك التجارية بالمظهر العام لمقرها وفروعها من خلال منحها طابع الحداثة واهتمامها بمظهر موظفيها وكذلك تمتلك أجهزة ومعدات حديثة.

ثامنا: دراسة جابر حمدان العجمي، بعنوان:

" دور الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الكويتية جامعة الشرق الأوسط"¹

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها، تحديد دور الإبداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية الكويتية وتقييم دور الإبداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتقديم التوصيات والمقترحات من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود علاقة إحصائية بين الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وعدم وجود درجة تأثير لمتغيرات الإبداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ومن التوصيات التي توصلت إليها هاته الدراسة، ضرورة تفعيل استخدام كافة استراتيجيات التسويق الإبداعي بهدف رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة وضرورة الاهتمام بالعاملين على مختلف تخصصاتهم في تقديم الخدمة المصرفية.

تاسعا: دراسة مالك ثامر نمر، بعنوان:

" دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمات المصرفية"²

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر أبعاد التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية، ودفع المنظمات الى العمل على رفع مستوى كفاءة وفعالية أدائها لتلبية طموحاتها في التميز والاستثمار، وقد أسفر البحث على مجموعة من الاستنتاجات منها قلة الاطلاع على آخر المستجدات التي تظهر في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية من تقنيات ومعدات وتجهيزات التي تعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، أما من أهم التوصيات التي توصل إليها البحث الاطلاع على آخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنولوجيا المصرفية من تقنيات ومعدات وتجهيزات وذلك بغرض تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، وكذلك للتعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل والخارج .

عاشرا: دراسة يونس يوسف عواد، بعنوان:

"أثر تطبيق نظم المعلومات على جودة أداء الخدمة المصرفية."³

¹- جابر بن حمدان العجمي، دور الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الكويتية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، (دراسة سابقة).

²- مالك ثامر نمر، دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2018، (دراسة سابقة).

³- يونس يوسف عواد، أثر تطبيق نظم المعلومات على جودة أداء الخدمة المصرفية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية القانونية- قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد ،المجلد38، العدد 02، جامعة دمشق، سوريا، 2016، (دراسة سابقة).

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الحيوي الذي يلعبه نظام المعلومات في تطبيق جودة الخدمات المصرفية، وتوضيح المتطلبات لإنشاء نظام معلومات متكامل يحقق ويحسن مستوى جودة الخدمة المصرفية، وتسلط الضوء على محفزات تطبيق نظام المعلومات لإداء الخدمات المصرفية وإيضاح أهمية ودور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للمصارف، والبحث عن الوسائل والأساليب التي تساعد في زيادة وفعالية تطبيق نظام المعلومات لدى البنوك، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسة هناك اتجاه واضح وكبير من قبل البنوك السورية الخاصة نحو تبني تقنية نظام المعلومات، وهذا ما يدل على إيمانها بتحسين جودة أداء الخدمة المصرفية، وكذلك ضعف اهتمام البنوك السورية باستقطاب الخبرات الأجنبية المدربة على استخدام تطبيق أنظمة المعلومات المتطورة ومن أهم التوصيات نذكر انه يجب على البنوك السورية الاستفادة من خبرات وقدرات المراكز الأجنبية المتخصصة في أنظمة المعلومات والعمل على زيادة درجة الولاء وذلك من خلال تحسين جودة أداء الخدمة المقدمة، والتأكد من كفاءة ومهارات أداء الموظفين للخدمات وتشجيع العملاء على الشكوى في حال انخفاض جودة أداء الخدمة.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

تعددت الدراسات باللغة الأجنبية أهمها:

أولاً: دراسة فاسيا كانوفا، باتريك جونسون، بعنوان:

"Qualite online Banking Services"

"جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت"¹

هدفت هذه الدراسة لقياس جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يتضمن أربع أبعاد للجودة (أداء الخدمة، خصائص الموقع، التواصل والكفاءة) علاوة على ذلك وبناء على النموذج النظري المعدل كان رضا العملاء عن جوانب مختلفة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، توفير نظرة ثاقبة عن كيفية إدراك العملاء لجودة الخدمات المصرفية وكذلك الأخذ بعين الاعتبار الاستثمارات الضخمة التي تقوم عليها البنوك في البنية التحتية للإنترنت، وأن رضا العملاء والاحتفاظ بهم يؤدي إلى عوامل حاسمة للنجاح في الإنترنت، وأن الخدمات المصرفية تولد قيمة إيجابية للعملاء على الإنترنت وإقامة علاقات طويلة الأمد مع العملاء وكسب ولائهم.

¹ -Vsyakenova,Qualite online Ban King Services, bechelonthèses business administration, Jönköping universite, Sweden 2006, (prevois study).

ثانياً: دراسة ليليانا اخسا نونفا واخرون، بعنوان:

**"Qualite of ban King services as a Toul for building Banks_real secteur"
effective businessmodel"**

"جودة الخدمات المصرفية كأداء لبناء نماذج الأعمال الفعالة في القطاع"¹

توضح هذه المقالة جودة الخدمات المصرفية لمنظمات الائتمان الروسية، في هذه الدراسة الجودة تعني إمكانية البنوك لتلبية احتياجات الاقتصاد الحقيقية وهيا أداة للتفاعل الفعال الذي يشير إلى إمكانية التمويل طويل الاجل للاقتصاد الحقيقي، في هذه الدراسة تم تحليل نموذج العمل الأساسي وتم الكشف على مستوى جودة الخدمة في القطاعات المصرفية في المؤسسات الائتمانية في روسيا.

ثالثاً: دراسة فيكتور جي فليب واخرون، بعنوان:

"The particularity of the ban King information systemm"

"خصوصية نظام المعلومات المصرفية"²

هدف هذه المقالة هو تأكيد على السمة المميزة لنظم المعلومات المصرفية من التكامل ومنظور متعدد التخصصات بما في ذلك العناصر المتعلقة بالمعلوماتية الاقتصادية، وكذلك الإدارة التنظيمية التسويق والشؤون الدولية المطبقة في سياق المؤسسات المصرفية من خلال تحديد وتبرير مكانها ودورها، وتحليل أنظمة المعلومات المصرفية عدة محددات ويجمع وجهات نظر مختلفة تؤكد على المستوى العالي التي تطلبه طبيعة وتنوع تلك المعلومات التي يقوم بها البنك، مع تحديد بعض النماذج والأنشطة المصرفية التي لها أكبر قدر في نقل المعلومات وتحديد الخدمات المصرفية.

رابعاً: دراسة بارون كينغ، سنجابيا جور، بعنوان:

**"Qualite and image of ban King services : A comparative study of
conventionnel and Islamic Banks"**

"جودة وصورة الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة للمصارف التقليدية والإسلامية"³

قد تختلف تصورات عملاء البنوك لجودة الخدمة وصورة الخدمة للبنوك الإسلامية عن تصورات البنوك التقليدية، والغرض من هذه الدراسة هو فحص التصورات المختلفة لعملاء الأنظمة المصرفية الإسلامية والتقليدية في الأسواق الناشئة والتي نادراً ما يتم تناولها وهي تضاف إلى مجموعة

¹-Lilianikhsanova, qualite of ban King services as a Tools for building effective business modeles, investfimes management and Financial, volume11, Issue04, russia2014, (prevois study).

² - Victor jefleab, the particularite of the ban King information system, the international conference on globalisation and higher education in economies and business, faculte of economies sciences, ovictiusuniversite, romania2013, (prevois study).

³-Byron Keating, qualite and image of ban King services : a comparational and islamic Banks, international journal of Bank marketing, volume35, Issue06, universite of camberraAustralie, 2017, (prevois study).

المعرفة حول هذا الموضوع، وتقوم هذه الدراسة كذلك بفحص نموذج جودة الخدمة للخدمات المصرفية للعملاء لقياس تأثيرها على رضا العملاء وولائهم، وبشكل عام فإن أبعاد جودة الخدمات التي تم فحصها لها تأثيرات على الرضا من خلال صور الخدمات المصرفية وكانت تصورات العملاء للبنوك الإسلامية لمستوى الموثوقية والاستجابة والأمان والسمعة أعلى بكثير من تلك الخاصة بالبنوك التقليدية، وأن هناك اختلاف بين الممارسات المصرفية الإسلامية وبين الممارسات في البنوك التقليدية من حيث جودة الخدمة والعوامل المتعلقة بالصورة، وبشكل أكثر تحديدا شرح نتائج هذا البحث لتقييم المستهلكين لإرضاء العملاء.

خامسا: دراسة انوراغ جوبتا، بعنوان:

"A study on role of information systems in ban King secteur"

"دور نظام المعلومات في البنوك"¹

هدفت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات تلعب أدوارا مختلفة في الخدمات البنكية، حيث حاولت هذه الدراسة استكشاف دور الخدمات المصرفية بين القطاع العام والقطاع الخاص وبنوك القطاع الأجنبي العاملة في الهند، وتشير الدراسة إلى أن تنظيم الدولة الإسلامية يلعب دورا داعما واستراتيجيا في أي بنك من بنوك القطاعات العام أو الخاص أو الأجنبي، وتوصلت هذه الدراسة أن تنظيم الدولة مهم في جميع البنوك تقريبا مثل الموارد البشرية التسويق والتمويل وما إلى ذلك والحفاظ على علاقة طويلة المدى مع العملاء.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية

يتضح من الدراسات السابقة تنوع واختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي استخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات المحلية والعربية والأجنبية في تناول موضوع نظم المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية، ليستفيد منها الباحث في بناء الإطار النظري والتعرف على أبعاد ومتغيرات الدراسة، وكيفية الحصول على النتائج، وتبين أيضا قلة الدراسات المحلية التي تناولت نظام المعلومات البنكية وتحديد مساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية في حدود ما اطلع عليه الباحث، حيث جاءت هذه الدراسة لمعالجة فجوة بحثية جديدة ربطت بين نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية.

وبعد رصد وعرض الدراسات السابقة الأقرب من الدراسة الحالية في موضوعها العلمي والعملية، تم من خلال هذا المطلب تحليل العلاقة بينهما من خلال التطرق لأوجه التشابه والاختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

¹-Anuragupta, A study on rôle of information system in ban King, international journal of science and research, asian business school, volume08, Issue07, india2019, (prevois study).

أولاً: الارتباط بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

تنوعت الدراسات السابقة في تناول موضوع الدراسة من حيث الأهداف والمنهج المتبع والعينة ومكان الدراسة وفترة الدراسة وطريقة معالجة الموضوع وحتى تتضح الصورة بشكل مختصر سيتم توضيح ذلك من خلال ربطها بالدراسة الحالية، حيث تقسم الدراسات السابقة حسب موضوعاتها إلى الآتي:

القسم الأول: والذي تم الربط بين نظام المعلومات البنكية مع جوانب أخرى كجودة الخدمة المصرفية وفشل حالات الائتمان وتحسين أداء البنوك ويتمثل في دراسة: وليد مرتضى نوه (2014)، حسين ذيب (2012)، طاطا عتيقة (2018)، مالك ثامر نمر (2018)، د. يونس يوسف عواد (2016)، فيكتور جي فيليب (2013)، أنو راغا جوبتا (2018).

القسم الثاني: تعرضت فيه الدراسات للمتغير الثاني من موضوع الدراسة وهو جودة الخدمات المصرفية وتتمثل في دراسة: عطاوي إلهام (2015)، بلبالي عبد النبي (2010)، جبلي هدى (2010)، وفاء لطلوح، رهام زين الدين (2016)، جابر حمدان العجمي (2011)، وسيم إبراهيم الحبيب (2017)، ليليانا أخسا نوبا وأخرون (2014)، ويلسون وأخرون (2008).

كما أن معظم الدراسات السابقة استخدمت مناهج مختلفة، ولكن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المشترك بين أغلب الدراسات.

وكانت الدراسة في عدة بلدان مختلفة منها الجزائر (ورقلة، سيدي بلعباس، قسنطينة معسكر) وكذلك العربية منها نابلس، الكويت، العراق، سوريا والأجنبية منها رومانيا، روسيا، الهند.

أما فيما يتعلق بأداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحثون في معظم الدراسات السابقة هي الاستبانة سواء الأجنبية منها أو العربية.

ومن خلال الدراسات السابقة استطاع الباحث أن يأخذ فكرة مبدئية عن نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمة المصرفية.

ثانياً: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بما يلي:

- في حدود علم الطالب، ومن الدراسات السابقة التي تم تناولها والاطلاع عليها أن هناك ربط بين نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمات المصرفية.

- جاءت هذه الدراسة من أجل بناء فكرة جديدة في أرض الواقع وخاصة في الوقت الراهن الذي عرف بعصر العولمة والتكنولوجيا.

- تناولت هذه الدراسة قطاعاً مهماً من القطاعات الاقتصادية، وهو القطاع المصرفي عامة وجودة الخدمات المصرفية خاصة والتي أصبحت محور اهتمام المجتمع.

- كما أن الدراسات السابقة تختلف تبعا لعدة عوامل كالموضوع، الحدود المكانية والزمنية التي تمت فيها الدراسة، حجم المجتمع وعينة الدراسة المدروسة، بالإضافة إلى خصوصية كل دراسة.

- اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات لدى عينة من عملاء البنك والجدير بالذكر هنا، أنه قد يؤخذ على هذه الدراسات أنها تعرضت الى نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

خلاصة الفصل الأول

بعد الاستعراض في هذا الفصل المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات بدراسة مختلف جوانبها والعلاقة فيما بينهما باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظام المعلومات، والتطرق إلى نظم المعلومات المصرفية حيث أن نظام المعلومات في البنك يقوم بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها لاتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية.

ومن أهم النقاط التي تم استخلاصها من خلال هذا الفصل، أن جودة الخدمة المصرفية هي عبارة عن معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، وبناءا على ذلك فإن المحافظة على جودة متميزة للخدمة المصرفية يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية والحصة السوقية للمصرف، ويعد نموذج الفجوة من أهم نماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية، وأن كلما قامت البنوك بتحسين خدماتها كلما زاد رضا العملاء على الخدمات المقدمة لهم وهذا من خلال الدراسات السابقة المهمة بالموضوع.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية - تبسة-

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - تبسة -

تمهيد:

بعد أن تم التعرض في الفصل السابق إلى الإطار النظري لموضوع دور نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمات المصرفي، والتي سنستفيد منها في الجانب التطبيقي، فقد خصصنا هذا الفصل للدراسة التطبيقية التي أجريناها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BDR) - وكالة تبسة - الذي يعتبر حوقلة وصل بين ما تم طرحه نظريا في الفصل السابق وبين ما نقوم به من دراسة علمية لمتغيرات الدراسة إذ تعد الدراسة التطبيقية وسيلة هامة يستطيع الباحث من خلالها أن يتوصل إلى حقائق وجمع معلومات من الواقع، وهذا ما سيتم تناوله من خلال الآتي :

- الإطار المنهجي للدراسة؛

- تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من خلال هذا المبحث نحاول التعرف على المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "تبسة"، بداية بإعطاء لمحة تاريخية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BDR، ثم التطرق إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتبسة وهذا ما سيتم تناوله من خلال المطالب الآتية:

- التعريف بمكان الدراسة؛

- التحضير للدراسة الميدانية؛

- أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها.

المطلب الأول: التعريف بمكان الدراسة

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم 105 /88 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تابعة للقطاع العمومي وكانت التسوية الاقتصادية سنة 1988 الذي حدد نهائيا بتاريخ 12 جانفي 1988 وتحول بعدها بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم وهذا التحويل سجل بعقد أصلي بتاريخ 1989/02/19 لدى مكتب موثق "مندانسان" موثق الجزائر العاصمة.

جاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، رقم أعماله اليوم 33.000.000.000 دج وفي بداية المشوار كان مكون من 140 وكيلة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA وأصبحت اليوم مكونة من 39 مديرية و300 وكالة موزعة على المستوى الوطني ويشغل بنك البدر حوالي 7000 بين إطار موظف نظرا لكثافة شبكه الوهمية.

أولا: التعريف بوكالة تبسة 488

أنشئت وكالة تبسة -488- بموجب المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 1982/03/13 المؤرخ في مارس 1982 وهي الممثلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى وكالة تبسة كونها وكالة رئيسية للفرع الجهوي 012 أو ما يسمى بالمجموعة الجهوية للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي تقع في "تهج العقيد محمود الشريف" وهو مكان استراتيجي إذ يتوسط معظم المرافق العمومية في المدينة، ووكالة تبسة -488- يتفرع منها 6 وكالات أخرى وهي:

- الوكالة الواقعة وسط المدينة رقم -488-؛

- وكالة العوينات رقم 491؛

- وكالة الماء الأبيض رقم 492؛

- وكالة بئر العاتر رقم 490؛

- وكالة الشريعة رقم 485.

ثانيا: مهام وكالة تبسة 488

تتمثل في:

- القيام بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- السهر على استمرار وإعلام تكوين الموظفين؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة؛
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني؛
- العمل على مواكبة الإصلاحات البنكية والنقدية؛
- تحصيل أكبر عدد ممكن من الودائع.

ثالثا: امتيازات وكالة تبسة-488-

يمكن إيجازها في النقاط الآتية:

- التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح القروض وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها؛
- سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب، إيداع، تحويل؛
- تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض؛
- تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير؛
- إنجاز بعض الخدمات المصرفية عبر شبكات الأنترنت، حيث تباع للزبائن معرفة أرصدهم وكذا الاطلاع على معلومات تهمهم؛
- ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة كل عمليات الزبون؛
- الجودة والسرعة في الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب.

رابعا: وظائف وكالة -488- تبسة

- تمويل القطاع الفلاحي بكل أصنافه والصيد البحري والصناعات الغذائية؛
- منح القروض بكل أنواعها وتقييم الضمانات المطلوبة ومتابعة تحقيقها؛
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني؛
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية والأجنبية؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية؛
- تمويل العمليات الخارجية؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة؛
- فتح حسابات بكل أنواعها للأشخاص.

المطلب الثاني: التحضير للدراسة الميدانية

لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي من خلاله يقوم الباحث بحصر جوانب البحث في مجموعة من المراحل لتسهيل تتبع هذه الدراسة ولعرض النتائج والتحليلات اللازمة والإجابة عن مختلف التساؤلات في هذا البحث والتحقق من الفرضيات المقدمة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبسة، وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً، وقد تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 148 عميلاً.

ثانياً: طرق جمع البيانات

تعتمد نتائج الدراسة على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ونظراً لتعدد مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات العلمية والموضوعية وتتمثل في الآتي:

1. الاستبيان

قصد توضيح دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية تم إعداد استبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع المعلومات.

2. الوثائق والسجلات

تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التاريخي للشركة والتعريف بها، موقعها وإمكاناتها، والبيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي وهذا بغرض تحديد عينة الدراسة.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

استخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية في نسخته العشرين وذلك لمعالجة البيانات التي تم جمعها من استمارات الاستبيان واستخراج النتائج، وقد تم توظيف الأساليب الإحصائية التي تناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها والمتمثلة في الآتي:

- تحليل معامل الثبات ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان إضافة لمعامل الصدق.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان ومحاوره، بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لكل عبارة ومحور.
- الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي.
- معامل الاختلاف وذلك لحساب قيمة التشتت وللمقارنة بين التغير أو الاختلاف.
- معامل الارتباط وذلك للتعرف على درجة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة.
- تحليل التباين لمعيار واحد للمقارنة بين المتوسطات والتوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروقات بين المتوسطات.

- أسلوب الانحدار البسيط لدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، كما يساعد في تحديد مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في التغير الحاصل في المتغير التابع، وتحديد أكثرها تأثيراً وبالتالي التنبؤ بقيمة المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل.

المطلب الثالث: أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر الآتية:

أولاً: أداة الدراسة

1. محتويات الاستمارة

تم تصميم الاستمارة كأداة أساسية تساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، وتحتوي هذه الاستمارة على محاور تتضمن متغيرات الدراسة وعليه فقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى 31 سؤالاً متسلسلاً صيغت بما يتلاءم مع خصائص العينة المستهدفة للإجابة عليها، وبهدف الإحاطة بمعلومات عامة حول أفراد العينة، فقد تم طرح أسئلة تمهيدية لاستمارة الاستبيان وذلك للتعريف بالعينة وتكوين قاعدة معطيات عنها.

وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزئيين تتمثل في الآتي:

• الجزء الأول: خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية وتتمثل في الجنس، العمر، المستوى العلمي، المنطقة.

• الجزء الثاني: اشتمل هذا الجزء على محورين أساسيين هما:

المحور الأول: تضمن العبارات الخاصة بنظم المعلومات البنكية وتضمن 12 عبارة.

المحور الثاني: تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بجودة الخدمات المصرفية وقد تضمن 19 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد:

- مؤشر الملموسية.

- مؤشر الاعتمادية.

- مؤشر الاستجابة.

- مؤشر الأمان.

- مؤشر التعاطف.

II. مقياس الاستمارة

لتحويل إجابات عينة الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لكونه أكثر تعبيراً وتنوعاً وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): مقياس الاستبيان

الإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانياً: اختبار ثبات وصدق الاستبيان

لتطبيق الأساليب الإحصائية واختبار الفرضيات كان لابد من اختبار صدق وثبات الاستبيان وقبل ذلك فقد قام الباحثين بعرض استمارة الاستبيان على الأستاذة المشرفة أولاً وعلى مجموعة من المحكمين لإبداء الرأي وتقديم الملاحظات بالتعديل، ليتم أخذها بعين الاعتبار لوضع الاستبيان في صيغته النهائية وهو ما يعرف بالصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين) وذلك بهدف معرفة مدى صلاحية استمارة الاستبيان كأداة للقياس قبل استخدامها في الدراسة وذلك للوصول إلى مستوى عالٍ من تعميم النتائج.

ويمكن التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ CronbachAlpha وتتراوح قيمة هذا المعامل ما بين 0-1، لتكون أصغر قيمة مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي 0.6. فكانت النتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات)

معامل الثبات	أجزاء الاستبيان
0.876	نظم المعلومات البنكية
0.839	جودة الخدمات المصرفية
0.916	جميع المحاور

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية كانت 0.916 وهي أكبر من أدنى قيمة مقبولة لمعامل الثبات 0.6، مما يؤكد ثبات الاستبيان وصلاحيته للتحليل والوثوق في النتائج التي سيتم التوصل إليها.

أما صدق الاتساق الداخلي فيقصد به مدى اتساق كل عبارة من العبارات المتعلقة بموضوع الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور ككل، والذي يحسب من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات المتمثل في معامل ألفا كرونباخ لكل محور، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار معامل صدق الاتساق الداخلي

معامل الصدق	أجزاء الاستبيان
0.935	نظم المعلومات البنكية
0.915	جودة الخدمات المصرفية
0.957	جميع المحاور

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي أن درجة الاتساق بين عبارات كل جزء من الأجزاء عالية، ما يدل على أن المحاور صادقة لما وضعت لقياسه وذلك بنسبة 95.7%

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يهتم التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة بتحديد درجة موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبيان، لمعرفة أهميتها ودورها ووزنها النسبي وفقا لكل مؤشر من مؤشرات استخدامه الأساليب الإحصائية المناسبة.

وبالتالي فهو تحليل إحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات، محاور وأجزاء الاستبيان، بالإضافة إلى التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة، وهذا ما سيتم تناوله من خلال المطلب الآتية:

- التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة؛

- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة؛

- اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

استهلت استمارة الاستبيان بمجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالجنس، العمر، المستوى التعليمي، المنطقة، وسيتم إجراء التحليل الوصفي لهذه الخصائص.

أولاً: الجنس

الجدول رقم (4): خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
52.7	78	ذكر
47.3	70	أنثى
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة، فقد كانت نسبة الذكور المجيبين على الاستبيان 52.7%، وفي المقابل الإناث بنسبة 47.3% أي أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث.

ثانياً: العمر

الجدول رقم (5): خصائص عينة الدراسة من حيث العمر

النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر
62.2	92	أقل من 29 سنة
33.8	50	من 30 إلى 50 سنة
4.1	6	أكبر من 50 سنة
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن ما نسبته 62.2% من أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية أقل من 29 سنة وهي أكبر نسبة، مما يدل على أن الفئة محل الدراسة يملكون المعرفة الكافية لاستيعاب وفهم فقرات الاستبيان والإجابة عليها، بينما بلغت الفئة العمرية من 30 سنة إلى 50 سنة نسبة 33.8%، أما فئة الأكبر من 50 سنة فقد بلغت نسبة 4.1% وهي أقل نسبة.

ثالثا: المستوى التعليمي

الجدول رقم (6): خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
5.4	8	أقل من ثانوي
13.5	20	ثانوي
73.0	108	جامعي
8.1	12	شهادات أخرى
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي، أن أكبر نسبة تعود إلى الجامعيين حيث بلغت النسبة 73%، وكان المستوى التعليمي الثانوي قد بلغت نسبته 13.5%، في حين كانت أدنى النسب لمستوى أقل من الثانوي ومستوى الشهادات الأخرى بنسب بلغت 5.4% و 8.1% على التوالي.

رابعا: المنطقة التي تعيش فيها

الجدول رقم (7): خصائص عينة الدراسة من حيث المنطقة

النسبة المئوية (%)	التكرار	المنطقة
83.8	124	المدينة
16.2	24	الريف
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث المنطقة، أن أكبر نسبة تعود إلى سكان المدينة حيث بلغت نسبة 83.8%، أما سكان الريف بلغت نسبتهم 16.2%

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

للقيام بالتحليل الوصفي لإجابات العينة لابد من تحديد أوزان فقرات محاور الدراسة (الأهمية النسبية) المعبر عنها في محاور الاستبيان، ومن ثم تحديد قيمة الوسط المرجح ودرجة الموافقة المقابلة له مع العلم أنه تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المذكور سابقا.

الجدول رقم(8): مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح

الوزن	الإجابة	المتوسط المرجح	درجة التحقق
1	غير موافق بشدة	من 1.00 إلى 1.79	ضعيفة جدا
2	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59	ضعيفة
3	محايد	من 2.60 إلى 3.39	متوسطة
4	موافق	من 3.40 إلى 4.19	عالية
5	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss، دار وائل، عمان، 2008، ص:

.23

أولاً: نظام المعلومات البنكي

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق، وذلك بتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور نظام المعلومات البنكي ومعرفة التوجه لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (انظر الملحق رقم 05)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم(9): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات نظام المعلومات البنكي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يعتمد نظام المعلومات في البنك على التكنولوجيا الحديثة.	3.932	0.686	عالية
2	ينشر البنك معلومات وأخبار صادقة وحقيقية عن أعماله وكفاءة خدماته.	3.662	0.861	عالية
3	يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك على خفض تكاليف الخدمة المصرفية.	3.770	0.817	عالية
4	يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك على تسويق خدماته بسهولة وفي وقت قصير.	3.824	0.923	عالية
5	يساهم نظام المعلومات المستخدم في البنك على تسهيل عملية دراسة القروض ومنحها.	3.864	0.923	عالية
6	يوفر البنك بطاقات ائتمانية للعملاء للسحب من الصراف الآلي.	4.040	0.864	عالية
7	يقلل استخدام نظام المعلومات البنكي من الجهد البشري.	3.945	0.916	عالية
8	يعطي نظام المعلومات البنكي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها.	3.891	0.866	عالية
9	تعتبر المرونة من صفات نظام المعلومات البنكي وذلك للتكيف مع التغيرات.	3.729	0.892	عالية
10	ينسق ويرتب نظام المعلومات جهد الأفراد للعمل البنكي	3.729	0.845	عالية
11	يحدد نظام المعلومات البنكي مدى وجود البيروقراطية والمحسوبية.	3.351	0.939	متوسطة
12	يمكن لنظام المعلومات استرجاع المعلومات في حالة فقدانها	3.945	0.931	عالية
13	نظام المعلومات البنكي	3.807	0.525	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بنظام المعلومات البنكي قد قدر بـ 3.8074، وبانحراف معياري قدره 0.52524، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي ولهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية. لتتجه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على أغلب العبارات بدرجة عالية، على أن البنك يوفر بطاقات ائتمانية للعملاء للسحب من الصراف الآلي، سعياً منه إلى استخدام نظام المعلومات لاسترجاع المعلومات في حال فقدانها وأيضاً يرى أفراد العينة أن استخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري وهذه الخدمات تعزز من سمعة البنك، ولا تهتم بوجود البيروقراطية والمحسوبة

ثانياً: جودة الخدمات المصرفية

أ. الملموسية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق، وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الملموسية، ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (انظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10): المؤشرات الخاصة بعبارات الملموسية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه	3.918	0.837	عالية
2	يتوفر لدى المصرف أجهزة تقنية متطورة	3.716	0.983	عالية
3	التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل	3.878	0.887	عالية
4	يلتزم الموظفون بالمظهر الجيد	3.689	1.002	عالية
5	يتمتع البنك بموقع قريب ومناسب	3.770	1.075	عالية
6	الملموسية	3.794	0.641	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالملموسية قد قدر بـ 3.7946، وبانحراف معياري قدره 0.64140، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي، ولهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية.

يجمع أفراد العينة أن العبارات التي حازت على موافقة عالية هي، المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه، وأن التصميم الداخلي له يسهل أداء العمل، بالإضافة إلى أن البنك يتمتع بموقع قريب ومناسب (من ناحية الوقت والمكان).

II. الاعتمادية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق، وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الاعتمادية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (انظر الملحق رقم)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد	3.702	0.986	عالية
2	تكون هناك دقة في العمل وقلة الأخطاء	3.756	0.869	عالية
3	يهتم البنك بمشاكل العملاء وإعطاء حلول لهم	3.824	0.814	عالية
4	يحتفظ البنك بسجلات دقيقة حول العمليات التي يتعامل بها العملاء مع البنك	4.000	0.755	عالية
5	الاعتمادية	3.820	0.622	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول رقم (11) أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالاعتمادية قد قدر ب 3.8209 وبانحراف معياري قدره 0.62204، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية.

كما يرى أفراد العينة أن العبارات حازت على درجة موافقة عالية فيما يتعلق باحتفاظ البنك بسجلات حول العمليات التي يتعامل بها العملاء معه، وكذلك اهتمام الموظفين بمشاكل العملاء وإعطاء حلول لهم وأن هناك دقة في العمل وقلة الأخطاء.

III. الاستجابة

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق، وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الاستجابة ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (انظر الملحق رقم)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاستجابة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للعملاء وإعطائهم وقت محدد لإنجاز الخدمة	3.810	0.898	عالية
2	يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع العملاء	3.554	0.949	عالية
3	يعطي الموظفون وقت للعملاء للاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم	3.648	0.967	عالية
4	الاستجابة	3.671	0.776	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات محور الاستجابة قد قدر ب 3.6712 وانحراف معياري قدره 0.77663، مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن متوسطها الحسابي. وبهذا يجمع أفراد عينة الدراسة أن مستوى الموافقة بدرجة عالية كان في كل عبارات بعد الاستجابة، حيث أن البنك يحرص على تقليل فترة الانتظار للعملاء وإعطائهم وقت محدد لإنجاز الخدمة، وكذلك اعطاء الموظفين وقت للعملاء للاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم.

IV. الأمان

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق، وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الأمان ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (انظر الملحق رقم)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (13): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الأمان

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يوفر البنك الأمان المادي والمالي وسرية العمليات	4.081	0.751	عالية
2	يحرص البنك على الأمانة والصدق في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين	3.783	0.861	عالية
3	توجد وسائل الكترونية مثل الإنذار المبكر لاطمئنان الموظفين في التعامل مع البنك	3.770	0.833	عالية
4	الأمان	3.878	0.663	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات محور الأمان قد قدر ب **3.8784** وبانحراف معياري قدره **0.66343**، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي. حيث يتضح أيضا من الجدول أعلاه أن كل العبارات تتجه نحو درجة موافقة عالية وذلك حسب وجهة نظر العملاء، ومن هذه العبارات أن البنك يوفر الأمان المادي والمالي وسرية العمليات، وكذلك يحرص على الأمانة والصدق مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين.

٧. التعاطف

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق، وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور التعاطف ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (انظر الملحق رقم)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يقدم الموظفون اهتماما شخسيا لجميع العملاء بشكل دائم والوعي بأهمية العميل.	3.500	1.097	عالية
2	تلاءم ساعات عمل البنك جميع العملاء	3.648	0.863	عالية
3	يتمتع موظفو البنك بالقدرة على فهم الحاجات الفردية للعملاء وخصوصياتهم.	3.594	0.917	عالية
4	يمنح البنك القروض للعملاء بفوائد وعمولات مناسبة مقارنة بالبنوك الأخرى	3.729	0.877	عالية
5	التعاطف	3.618	0.681	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات محور الأمان قد قدر ب **3.6182** وبانحراف معياري قدره **0.68166**، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية.

حيث يرى أفراد عينة الدراسة أن البنك يمنح قروض للعملاء بفوائد وعمولات مناسبة مقارنة بالبنوك الأخرى، وأيضا أن ساعات عمل البنك تلائم جميع العملاء.

الجدول رقم (15): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات جودة الخدمة المصرفية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	الملموسية	3.794	0.641	عالية
2	الاعتمادية	3.820	0.622	عالية
3	الاستجابة	3.671	0.776	عالية
4	الأمان	3.878	0.663	عالية
5	التعاطف	3.618	0.681	عالية
6	الجودة	3.756	0.507	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول رقم (15) أن درجة موافقة عينة الدراسة على جودة الخدمات المصرفية عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.756 والانحراف المعياري ب 0.50793، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي.

ويتضح من الجدول أعلاه أن الأمان متوفر بدرجة عالية في البنك، وكذلك ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما به وعد العميل، وهذا ما يسمى بالاعتمادية المتواجدة بدرجة عالية في البنك حسب وجهة نظر العملاء، وكذلك تواجد الملموسية بدرجة عالية والمتمثلة في التسهيلات المادية المستخدمة في العمل.

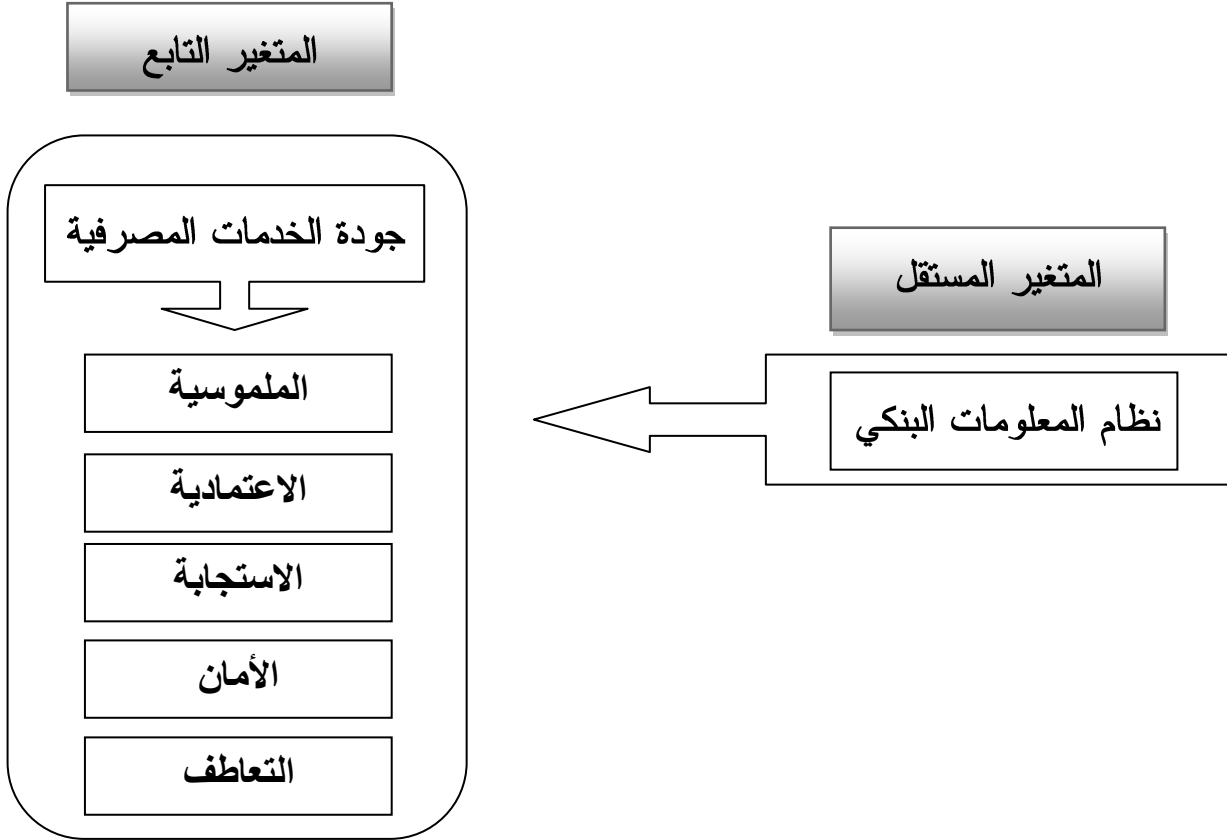
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة لتحديد العلاقة بين متغيراتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، ولأجل ذلك تم وضع نموذج مقترح استنادا للإطار النظري المعتمد في الدراسة لتوضيح مختلف المتغيرات المستقلة والتابعة.

أولاً: نموذج الدراسة

يتم توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الشكل أعلاه تتضح فرضيات الدراسة المتمثلة في الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يتبنى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة نظام المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

وتتدرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والأمان لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

1. تأثير نظام المعلومات البنكي على الملموسية

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى معرفة وجود علاقة وتأثير لنظام المعلومات البنكي على الملموسية أو عدمها، وتتص الفرضية الفرعية الأولى على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية البديلة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى (انظر الملحق رقم 07)

الجدول رقم (16): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار B	معامل الانحدار A	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
نظام المعلومات البنكي	الملموسية	0.845	0.775	0.634	0.402	9.914	98.288	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الملموسية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 63.4% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 40.2%، وقد أظهر اختبار f بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ 0.000 Sig= وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:
"توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية".

II. تأثير نظام المعلومات البنكي على الاعتمادية

تهدف الفرضية الفرعية الثانية إلى معرفة مدى تأثير نظام المعلومات البنكي على الاعتمادية أو عدمها، وتتص الفرضية الفرعية الثانية على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية البديلة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية (انظر الملحق رقم 08)

الجدول رقم (17): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار B	معامل الانحدار A	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
نظام المعلومات البنكي	الاعتمادية	1.030	0.733	0.619	0.383	9.524	9.700	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الاعتمادية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 61.9% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 38.3%، وقد أظهر اختبار f بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ Sig=0.000 وهو أقل مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

"توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية".

III. تأثير نظام المعلومات البنكي على الاستجابة

تهدف الفرضية الفرعية الثالثة إلى معرفة مدى تأثير نظام المعلومات البنكي على الاستجابة أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الثالثة على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية البديلة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة (انظر الملحق رقم 09)

الجدول رقم (18): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة Sig	قيمة f المحسوبة	قيمة t المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	50.286	7.091	0.256	0.506	0.748	0.822	الاستجابة	نظام المعلومات البنكي

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الاستجابة، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 50.6% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 25.6%، وقد أظهر اختبار f بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب Sig=0.000 وهو أقل مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

"توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة".

IV. تأثير نظام المعلومات البنكي على الأمان

تهدف الفرضية الفرعية الرابعة إلى معرفة مدى تأثير نظام المعلومات البنكي على الأمان أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الرابعة على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية البديلة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة (انظر الملحق رقم 10)

الجدول رقم (19): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

مستوى الدلالة Sig	قيمة f المحسوبة	قيمة t المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	25.011	5.001	0.146	0.382	0.483	2.039	الأمان	نظام المعلومات البنكي

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الأمان، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 38.2% وهو ارتباط ضعيف، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 14.6%، وقد أظهر اختبار f بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب $0.000 = \text{Sig}$ وهو أقل مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

"توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والأمان".

7. تأثير نظام المعلومات البنكي على التعاطف

تهدف الفرضية الفرعية الخامسة إلى معرفة مدى تأثير نظام المعلومات البنكي على التعاطف أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الخامسة على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية البديلة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة (انظر الملحق رقم 11)

الجدول رقم (20): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار B	معامل الانحدار A	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
نظام المعلومات البنكي	التعاطف	1.189	0.638	0.492	0.242	6.820	46.512	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين التعاطف، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 49.2% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 24.2%، وقد أظهر اختبار f بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب $0.000 = \text{Sig}$ وهو أقل مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

"توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف".

VI. اختبار الفرضيات الرئيسية

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وذلك باعتماد **t-test** للعينة الواحدة والنتائج موضحة في الجدول الآتي: (أنظر الملحق رقم 12)

الجدول رقم (21): نتائج اختبار **t-test** للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

البيانات	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	القرار
الفرضية الرئيسية الأولى	3.807	147	88.188	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي *Sps*.

ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة **t** المحسوبة بلغت **88.188** عند مستوى دلالة **Sig=0.000** وهي أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تقبل الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها: "يتبنى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة لنظام المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ومن خلال المتوسط الحسابي يمكن القول أن تبني المؤسسة محل الدراسة لنظام المعلومات البنكي مستواه مقبول وذلك حسب آراء أفراد عينة الدراسة، والذي بلغت قيمته **3.807** ليقع في مجال الموافقة بدرجة عالية.

أما الفرضية الرئيسية الثانية فسيتم اعتماد الانحدار الخطي البسيط لاختبارها، والتي تنص على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

الفرضية البديلة: توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الثانية (انظر الملحق رقم 13)

الجدول رقم (22): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار B	معامل الانحدار A	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
نظام المعلومات البنكي	التعاطف	1.185	0.675	0.698	0.488	11.792	139.051	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي *Sps*.

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين جودة الخدمات المصرفية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 69.8% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 48.8%، وقد أظهر اختبار f بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب $\text{Sig}=0.000$ وهو أقل لمستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

"توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي

وجودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-".

ويمكن كتابة العلاقة بين المتغير المستقل نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار الخطي كما يلي:

$$Y = 1.185 + 0.675 X$$

حيث يمثل y : جودة الخدمات المصرفية

X : نظام المعلومات البنكي

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تم استخدام عدة أساليب إحصائية واستدلالية لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات، لذا وجب تفسيرها ومناقشتها للتوصل إلى نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-.

1. النتائج المستمدة من تحليل ومناقشة إجابات عينة الدراسة

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور وأجزاء استمارة الاستبيان والمتمثلة في الآتي:

1. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك ينشر أخبار صادقة وحقيقية عن أعماله وكفاءة خدماته، وأنه يسعى دائما إلى الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة .
2. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن نظام المعلومات المستخدم في البنك يساعد على خفض تكاليف الخدمة المصرفية وعلى تسويق خدماته بسهولة وفي وقت قصير .
3. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن نظام المعلومات المستخدم في البنك يساهم في تسهيل عملية دراسة القروض ومنحها بفوائد وعمولات مناسبة، ويوفر البنك بطاقات ائتمانية للعملاء للسحب من الصراف الآلي.

4. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن استخدام نظام المعلومات البنكي يقلل من الجهد البشري ويعطي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها.
5. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن نظام المعلومات يمكنه استرجاع المعلومات في حال فقدانها.
6. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أن نظام المعلومات البنكي لا يحدد مدى وجود البيروقراطية والمحسوبية في البنك.
7. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية أن المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه ويسهل أداء العمل.
8. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك يقوم بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد ويهتم بمشاكل العملاء وإعطاء الحلول لهم.
9. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن الموظفون في البنك يتمتعون بسهولة التواصل مع العملاء وإعطائهم وقت للاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم.
10. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك يوفر الأمان المادي والمالي ويحرص على الأمانة والصدق في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين.

II. النتائج المستمدة من تحليل ومناقشة اختبار الفرضيات

تم صياغة مجموعة من الفرضيات انطلاقاً من الدراسة النظرية ومما يستدعيه البحث في موضوع نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية، وكانت تهدف في مجملها إلى إيجاد العلاقة والتأثير بين المتغيرات محل الدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية والاستدلالية المناسبة، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الآتية:

1. يتبنى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة لنظام المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء.
2. توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية.
3. توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي والملموسية.
4. توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية.
5. توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة.
6. توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي والأمان.
7. توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف.

خلاصة الفصل الثاني

لقد خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من الدراسة، وكان الهدف منه تطبيق ما تم تناوله في الجانب النظري واختبار مدى تطبيقه، وكذلك اختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها. فأولا تم القيام بوضع الجوانب الأساسية للدراسة والمتمثلة في كل من الطريقة، أدوات وجمع البيانات التي يمكن من خلالها التوصل للمعطيات وتلخيصها ومعالجتها، وبعد هذه الخطوة تم القيام بعرض وتحليل هذه البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS، ومن ثم تفسير النتائج المتحصل عليها وإثبات صحة الفرضيات، وكذلك التطرق إلى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية. حيث اتضح وجود تأثير وعلاقة بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية.



الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

يعتبر نظام المعلومات البنكي الفعال أحد الركائز التي تستند عليها البنوك، من خلال مساهمته في تسهيل الأعمال اليومية والروتينية والرفع من جودتها في نفس الوقت، أو من خلال جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وكسب مكانة مهمة في السوق، كما يساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية التي بدورها تكسب البنك ميزة خاصة تميزه عن باقي البنوك سواء من حيث أسلوب تقديم الخدمة أو من حيث نوعيتها، فهاذين المتغيرين (نظام المعلومات البنكي، جودة الخدمة المصرفية) يرتبطان ارتباط وثيق، فالخدمة المصرفية المحسنة دلالة على استخدام البنك لنظام معلومات حديث ومبتكر.

فأصبح لزاما على المؤسسات الخدمية والبنوك تحديد ضمان الجودة في الخدمات المعروضة للعملاء، وأن تقدمها بالشكل الذي يرقى إلى مستوى توقعاتهم من أجل كسب رضاهم وتحقيق الميزة التنافسية.

1. اختبار الفرضيات

من خلال هذه الدراسة تم اختبار الفرضيات وكانت النتائج كالاتي:

- تبني بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة نظام المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات المصرفية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _تبسة_.

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية لعملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية _تبسة_.

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية لدى عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية _تبسة_.

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة لدى عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية _تبسة_.

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والامان لدى عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية _تبسة_.

- توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظام المعلومات البنكي والتعاطف لدى عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية _تبسة_.

2. نتائج الدراسة

مما سبق وعلى ضوء ما تم عرضه توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- نظام المعلومات البنكي الدقيق يفيد المستخدمين سواء بالرفع من كفاءة ادارات البنك او بدعم الموظفين لتقديم احسن الخدمات

- يساهم نظام المعلومات البنكي في الرفع من سرعة وتيرة أداء الأنشطة وتقليل الصعوبات وتقديم خدمات جيدة للزبائن.
- لضمان نجاح نظام المعلومات البنكي وجب ضمان الامن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها.
- تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص و جودتها تتأثر بطريقة واسلوب مقدمها و المعلومات التي يوفرها له نظام المعلومات.
- بالنسبة لتقييم العملاء لنظام المعلومات وجودة الخدمات فإن وكالة تبسة تهتم بشكل إيجابي بالنظام وبالخدمات التي تقدمها لعملائها.
- بالنسبة لمؤشرات الجودة فإن عملاء وكالة تبسة يقيمون مؤشر الملموسية والاعتمادية والثقة والمصدقية تقيما إيجابيا، وكذلك مؤشر الاستجابة والتعاطف في المستوى المطلوب مما يعني الاهتمام بالأبعاد الإنسانية عند التعامل مع العملاء.
- توجد علاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة، أي أنها كل ما زادت جودة الخدمات المقدمة يزيد رضا العملاء والعكس صحيح.
- ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية، وتحسينها كونها تعد سلاحا تنافسيا فعلا تأخذ به البنوك كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها ولتعظيم أرباحها.
- يستحسن الاهتمام برضا العملاء ومعالجة مشاكلهم والأخذ باقتراحاتهم، لأن دوره سينعكس على ولاء العميل.
- يجب على البنوك تسهيل إجراءات العمل وتقليل وقت تقديم الخدمة للعملاء، من خلال تحفيز العاملين ومنحهم التمكين المطلوب لأداء أعمالهم بجودة.
- نتج عن اختبار فرضيات البحث، وبعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

3. التوصيات

- انطلاقا من النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات ملخصة في الآتي:
- أن تقوم المصارف بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتحسين وتطوير جودة الخدمة المصرفية.
- ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات البنكية والوصول إلى الزبائن عبر أحدث الوسائل الحديثة باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمة المصرفية.
- على المصارف أن تواكب التطورات العالمية والتكنولوجيا الحديثة وأن لا تكون معزولة عن العالم الخارجي من أجل بناء علاقات قوية مع مختلف العملاء والقطاعات الأخرى.
- ضرورة تدريب العاملين في القطاع المصرفي من ناحية التعامل مع مختلف العملاء.

- العمل على استطلاع آراء الزبائن الممتدة وأخرى بخصوص العمل المصرفي لغرض التعرف على رغباتهم ومقترحاتهم وأنواع الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.
- الاستقبال اللائق بزوار المصرف (طالبي العلم، باحثين، مستطلعين....) والارتقاء بحسن التعامل مع الغير.
- تبني أحدث نظم المعلومات البنكية لضمان توفير أفضل الخدمات المصرفية للعملاء.
- التعاطف مع العملاء لأن حسن معاملتهم يضمن تعاملهم الدائم مع البنك.

4. افاق البحث

- من أجل إثراء هذا البحث تم اقتراح المواضيع التالية:
- أثر نظام المعلومات البنكي في زيادة ربحية البنوك.
- تحسين جودة الخدمة المصرفية باستخدام نظم المعلومات الحديثة.
- مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحقيق الميزة التنافسية للبنك.
- التعمق أكثر في دراسة نظم المعلومات البنكية.

قائمة

I. الكتب

1. جلال العبد، منال محمد الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقية، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2003.
2. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق، الأردن، عمان، 2003.
3. المغربي عبد الحمدي فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2003.
4. حسين مصطفى هلاي، نظم المعلومات البنكية وعدم اتخاذ القرارات، ندوة الخدمات البنكية الشاملة، القاهرة، 2003.
5. نجم عبد الله الحميد، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2005.
6. هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، القاهرة، 2008.
7. فريدة بخزاز، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
8. طارق راشد الشمري، ادارة المصارف: الواقع والتطبيقات العملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
9. فايز النجار، نظام المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
10. احمد محمود الزامل واخرون، تسويق الخدمات المصرفية، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
11. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل النشر، عمان، الأردن، 2004.
12. نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
13. محمد سمير احمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
14. عوف بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطبع والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.
15. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم، عمليات، تطبيقات)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
16. طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000.

II. الأطروحات والمذكرات

1. عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات واثراها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، جامعة غزة ، 2011.

2. قطاف فيروز، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على العميل المصرفي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010.
3. عطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اليابس، سيدي بلعباس، 2014.
4. لمى اسبر أسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، اللاذقية، 2003.
5. حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
6. حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
7. وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالات الوادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2014.
8. بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية (BDL, BNA, BADR) بأدرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008.
9. جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
10. دياب ماهر ابو ميرز، جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل: دراسة مقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، والبحث العلمي، 2019.

11. جابر بن حمدان العجمي، دور الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الكويتية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
12. مالك ثامر نمر، دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2018.

III. المجالات

1. خالد أمين عبد الله، خالد قطاني، البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة نظام المعلومات المحاسبية: دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، العدد 2، الأردن، 2007.
2. رعد حسن الصرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الأنترنت وجودة الخدمة المصرفي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 2، جامعة بسكرة، 2012.
3. نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في إدارة جودة الخدمة البنكية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، المغرب الكبير، الاقتصاد والمجتمع، العدد 11، جامعة منثوري قسنطينة.
4. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف.
5. طاطا عتيقة، اثر نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة معسكر، الجزائر، 2018.
6. يونس يوسف عواد، أثر تطبيق نظم المعلومات على جودة أداء الخدمة المصرفية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية القانونية- قسم إدارة الاعمال ، كلية الاقتصاد، المجلد 38، العدد 02، جامعة دمشق، سوريا، 2016.


IV. الملتقيات

1. بوعيشة مبارك والشامية بن عباس، واقع وأفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر-القطاع المصرفي-، الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منثوري قسنطينة، 2010.

V. المراجع الأجنبية

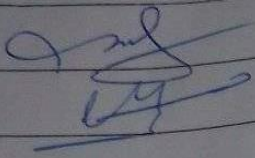
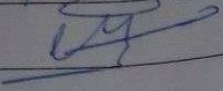
1. Pierre Eiglier et Eric Langarūd, le Marketing les services, edition international, paris, 1999 .
2. Vsyakenova, Qualite online Ban King Services, bechelonthèses business administration, Jönköping universite, Sweden, 2006.

3. Lilianikhsanova, qualite of ban King services as a Tools for building effective business modeles, investîmes management and Financial, volume11, Issue04, russia, 2014.
4. Victor jefleab, the particularite of the ban King information system, the international conference on globalisation and higher education in economies and business, faculte of economies sciences, ovictiusuniversite, romania, 2013.
5. Byron Keating, qualite and image of ban King services : a comparational and islamic Banks, international journal of Bank marketing, volume35, Issue06, universite of camberraAustralie, 2017.
6. Anuraggupta, A study on rôle of information system in ban King, international journal of science and research, asian business school, volume08, Issue07, india, 2019.



الملاحق

قائمة المحكمين

الامضاء	الدرجة العلمية	الاسم واللقب
	أستاذ محاضر - ب	د. دحاف م. صعب
	أستاذ محاضر - أ	د. يوسف محمد الدباس

الملحق رقم (02):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي _تبسة_

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

إستمارة الإستبيان

في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص مالية المؤسسة بعنوان "دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية" لذا نرجو منكم أن تمد لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الإستبيان بكل عناية وصراحة وموضوعية، وذلك خدمة ومساهمة منكم في البحث العلمي. نتعهد باحتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات المقدمة واستخدامها لأغراض البحث العلمي لا غير وأن الأجوبة ستؤخذ بعين الاعتبار دون تحريف أو تغيير مضمونها. نشكركم على إثراء بحثنا بمشاركاتكم، تقبلوا منا مع فائق الاحترام والتقدير.

تحت إشراف الأستاذة:

د. دريد حنان

من إعداد الطلبة:

عاشر سوسن

برقيق جغمومة

2022/2021

اولا: البيانات الشخصية

يجب وضع علامة X في الخانة المناسبة

1.1. الجنس

انثى ذكر

2.1. العمر

من 30 الى 49 سنة 29 سنة فأقل

50 فأكثر

3.1. المستوى التعليمي

دكتوراه او شهادات عليا جامعي

شهادات اخرى

4.1. المنطقة

الريف المدينة

يجب وضع علامة X في الخانة المناسبة

ثانيا: نظام المعلومات البنكي

الرقم	العبرة	الإجابة			
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق
01	يعتمد نظام المعلومات في البنك على التكنولوجيا الحديثة				
02	ينشر البنك معلومات وأخبار عن أعماله وكفاءة خدماته صادقة وحقيقية				
03	يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك على خفض تكاليف الخدمة المصرفية				
04	يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك على تسويق خدماته بسهولة في وقت قصير				
05	يساهم نظام المعلومات المستخدم في البنك بتسهيل عملية دراسة القروض ومنحها				
06	يوفر البنك بطاقات ائتمانية للعملاء للسحب من الصراف الألي				
07	يساهم نظام المعلومات المستخدم في البنك بالتنبؤ بالمخاطر البنكية				
08	يساهم نظام المعلومات البنكي في زيادة الأرباح				
09	يقلل استخدام نظام المعلومات البنكي من الجهد البشري				

					10 يعطي نظام المعلومات البنكي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها
					11 يتميز نظام المعلومات بالسهولة والبساطة في كل مراحل الحصول على المعلومات ومراجعتها وتوصيلها للمستفيدين منها
					12 تعتبر المرونة من صفات نظام المعلومات البنكي وذلك للتكيف مع التغيرات المتوقعة في بيئة النظام
					13 ينسق ويرتب نظام المعلومات جهود الأفراد للعمل البنكي
					14 يحدد نظام المعلومات البنكي مدى وجود البيروقراطية والمحسوبية لضمان عدم وجود تعارض في الصلاحيات والسلطات بين أنشطة الأقسام
					15 يتمتع نظام المعلومات بالأمن والسرية الكافية
					16 يمكن لنظام المعلومات استرجاع المعلومات في حالة فقدانها

ثالثا: جودة الخدمات المصرفية

الإجابة					الرقم	العبارة
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
➤ مؤشر الملموسية						
					01	المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه
					02	يتوفر لدى المصرف أجهزة تقنية متطورة
					03	التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل
					04	يلتزم الموظفون بالمظهر الجيد
					05	يتمتع البنك بموقع قريب ومناسب
➤ مؤشر الاعتمادية						
					01	يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد
					02	تكون هناك دقة في العمل وقلة الأخطاء
					03	تهتم البنك بمشاكل العملاء وإعطاء حلول مناسبة لهم
					04	يحتفظ البنك بسجلات دقيقة حول العمليات التي يتعامل بها العملاء مع البنك
➤ مؤشر الاستجابة						
					01	يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للعملاء وإعطائهم وقت محدد لإنجاز الخدمة
					02	يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع العملاء
					03	يعطي الموظفون وقت للعملاء للاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم
➤ مؤشر الأمان						
					01	يتوفر في البنك الأمان المادي والمالي وسرية

					المعاملات
					02 يتوفر البنك على الأمانة والصدق في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين
					03 توجد وسائل إلكترونية مثل الإنذار المبكر لاطمئنان المواطنين في التعامل مع البنك
					05 يجب انعدام الخطر والشك في التعاملات البنكية
➤ مؤشر التعاطف					
					01 يقدم الموظفون اهتماما شخسيا لجميع العملاء بشكل دائم والوعي بأهمية العميل
					02 ثلاث ساعات عمل البنك لجميع العملاء
					03 قدرة الموظفون على فهم الحاجات الفردية للعملاء وخصوصياتهم
					04 يمنح البنك للموظفين منح وعوائد من أرباحه
					05 يمنح البنك القروض للعملاء بفوائد وعمولات مناسبة مقارنة بالبنوك الأخرى

الملحق رقم (03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

نتائج اختبار ألفا كرونباخ الجزء الأول:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,839	12

نتائج اختبار ألفا كرونباخ الجزء الثاني:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,876	19

نتائج اختبار ألفا كرونباخ لكل أجزاء الإستبيان:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,916	31

الملحق رقم (04): التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	78	52,7	52,7	52,7
	أنثى	70	47,3	47,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل سنة 29	92	62,2	62,2	62,2
	سنة 50 إلى سنة 30 من	50	33,8	33,8	95,9
	سنة 50 من أكبر	6	4,1	4,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي من أقل	8	5,4	5,4	5,4
	ثانوي	20	13,5	13,5	18,9
	جامعي	108	73,0	73,0	91,9
	أخرى شهادات	12	8,1	8,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

فيها تعيش التي المنطقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المدينة	124	83,8	83,8	83,8
	الريف	24	16,2	16,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

الملحق رقم(05): التحليل الوصفي للجزء الخاص بتحليل نظام المعلومات البنكي

نظام المعلومات البنكي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
على البنك في المعلومات نظام يعتمد الحديثة التكنولوجيا	148	2,00	5,00	3,9324	,68673
صادقة وأخبار معلومات البنك ينشر خدماته وكفاءة أعماله عن حقيقية	148	2,00	5,00	3,6622	,86153
البنك في المستخدم المعلومات نظام يساعد المصرفية الخدمة تكاليف خفض على	148	2,00	5,00	3,7703	,81728
البنك في المستخدم المعلومات نظام يساعد وقت وفي بسهولة خدماته تسويق على قصير	148	2,00	5,00	3,8243	,92373
البنك في المستخدم المعلومات نظام يساهم ومنحها القروض دراسة عملية تسهيل في	148	1,00	5,00	3,8649	,92323
للعلاء ائتمانية بطاقات البنك يوفر الألي الصراف من للسحب	148	1,00	5,00	4,0405	,86409
من البنكي المعلومات نظام استخدام يقلل البشري الجهد	148	1,00	5,00	3,9459	,91684
صورة البنكي المعلومات نظام يعطي التي الخدمات جودة حول للبنك جيدة يقدمها	148	1,00	5,00	3,8919	,86611
المعلومات نظام صفات من المرونة تعتبر التغييرات مع للتكيف وذلك البنكي النظام بيئة في المتوقعة	148	1,00	5,00	3,7297	,89286
جهود المعلومات نظام ويرتب ينسق البنكي للعمل الأفراد	148	1,00	5,00	3,7297	,84592
وجود مدى البنكي المعلومات نظام يحدد والمحسوبة البيروقراطية	148	2,00	5,00	3,3514	,93942
استرجاع المعلومات لنظام يمكن فقدانها حالة في المعلومات	148	1,00	5,00	3,9459	,93156
نظام المعلومات البنكي	148	2,00	5,00	3,8074	,52524
N valide (liste)	148				

الملحق رقم (06): التحليل الوصفي للجزء الخاص بجودة الخدمات المصرفية

أولاً: الملموسية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
لطبيعة مناسب للبنك الخارجي المظهر نشاطه	148	2,00	5,00	3,9189	,83718
متطورة تقنية أجهزة المصرف لدى يتوفر	148	1,00	5,00	3,7162	,98313
العمل أداء يسهل للبنك الداخلي التصميم	148	1,00	5,00	3,8784	,88760
الجيد بالمظهر الموظفون يلتزم	148	1,00	5,00	3,6892	1,00239
ومناسب قريب بموقع البنك يتمتع الملموسية	148	1,00	5,00	3,7703	1,07599
	148	2,20	5,00	3,7946	,64140
N valide (liste)	148				

ثانياً: الاعتمادية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الوقت في الأعمال بتنفيذ البنك يلتزم المحدد	148	1,00	5,00	3,7027	,98602
الأخطاء وقلة العمل في دقة هناك تكون	148	2,00	5,00	3,7568	,86992
حلول وإعطاء العملاء بمشاكل البنك يهتم لهم مناسبة	148	2,00	5,00	3,8243	,81413
العمليات حول دقيقة بسجلات البنك يحتفظ البنك مع العملاء بها يتعامل التي	148	2,00	5,00	4,0000	,75593
الاعتمادية	148	2,00	5,00	3,8209	,62204
N valide (liste)	148				

ثالثاً: الاستجابة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الانتظار فترة تقليل على البنك يحرص لإنجاز محدد وقت وإعطائهم للعملاء الخدمة	148	1,00	5,00	3,8108	,89861
بسهولة البنك في الموظفون يتمتع العملاء مع التواصل	148	1,00	5,00	3,5541	,94964
للاستجابة للعملاء وقت الموظفون يعطي واستفساراتهم لطلباتهم	148	1,00	5,00	3,6486	,96796
الاستجابة	148	2,00	5,00	3,6712	,77663
N valide (liste)	148				

رابعاً: الأمان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
وسرية والمالي المادي الأمان البنك يوفر المعاملات	148	2,00	5,00	4,0811	,75154
في والصدق الأمانة على البنك يحرص بين الثقة يولد مما العملاء مع التعامل الطرفين	148	2,00	5,00	3,7838	,86142
المبكر الإنذار مثل إلكترونية وسائل توجد البنك مع التعامل في المواطنين لأطمئنان	148	2,00	5,00	3,7703	,83377
الأمان	148	2,33	5,00	3,8784	,66343
N valide (liste)	148				

خامساً: التعاطف

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
لجميع شخصيا اهتماما الموظفون يقدم العميل بأهمية والوعي دائم بشكل العملاء	148	1,00	5,00	3,5000	1,09731
العملاء جميع البنك عمل ساعات ثلاثم	148	2,00	5,00	3,6486	,86398
فهم على بالقدرة البنك موظفو يتمتع وخصوصياتهم للعملاء الفردية الحاجات	148	1,00	5,00	3,5946	,91724
بفوائد للعملاء القروض البنك يمنح الأخرى بالبنوك مقارنة مناسبة وعمولات	148	1,00	5,00	3,7297	,87749
التعاطف	148	1,75	5,00	3,6182	,68166
N valide (liste)	148				

معايير جودة الخدمات المصرفية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الملموسية	148	2,20	5,00	3,7946	,64140
الاعتمادية	148	2,00	5,00	3,8209	,62204
الاستجابة	148	2,00	5,00	3,6712	,77663
الأمان	148	2,33	5,00	3,8784	,66343
التعاطف	148	1,75	5,00	3,6182	,68166
الجودة	148	2,15	5,00	3,7567	,50793
N valide (liste)	148				

الملحق رقم(07): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الأولى

اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى (نظام المعلومات البنكي والملموسية)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,634 ^a	,402	,398	,49755

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	24,332	1	24,332	98,288	,000 ^b
	de Student	36,144	146	,248		
	Total	60,476	147			

a. Variable dépendante : الملموسية

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,845	,300		2,815	,006
	نظام المعلومات البنكي	,775	,078	,634	9,914	,000

a. Variable dépendante : الملموسية

الملحق رقم(08): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثانية (نظام المعلومات البنكي والاعتمادية)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,619 ^a	,383	,379	,49021

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	21,796	1	21,796	90,700	,000 ^b
	de Student	35,084	146	,240		
	Total	56,880	147			

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,030	,296		3,480	,001
	نظام المعلومات البنكي	,733	,077	,619	9,524	,000

a. Variable dépendante : الاعتمادية

الملحق رقم (09): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الفرعية الثالثة (نظام المعلومات البنكي والاستجابة)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,506 ^a	,256	,251	,67209

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	22,715	1	22,715	50,286	,000 ^b
	de Student	65,949	146	,452		
	Total	88,664	147			

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,822	,406		2,026	,045
	نظام المعلومات البنكي	,748	,106	,506	7,091	,000

a. Variable dépendante : الاستجابة

الملحق رقم (10): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الفرعية الرابعة (نظام المعلومات البنكي والأمان)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,382 ^a	,146	,140	,61509

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,463	1	9,463	25,011	,000 ^b
	de Student	55,237	146	,378		
	Total	64,700	147			

a. Variable dépendante : الأمان

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,039	,371		5,493	,000
	نظام المعلومات البنكي	,483	,097	,382	5,001	,000

a. Variable dépendante : الأمان

الملحق رقم (11): تحليل تباين الانحدار للفرضية الخامسة

الفرضية الفرعية الخامسة (نظام المعلومات البنكي والتعاطف)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,492 ^a	,242	,236	,59566

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,503	1	16,503	46,512	,000 ^b
	de Student	51,803	146	,355		
	Total	68,306	147			

a. Variable dépendante : التعاطف

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,189	,359		3,309	,001
	نظام المعلومات البنكي	,638	,094	,492	6,820	,000

a. Variable dépendante : التعاطف

الملحق رقم (12): نتائج اختبار t-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

مدى تبني البنك محل الدراسة لنظام المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
نظام المعلومات البنكي	148	3,8074	,52524	,04317

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
نظام المعلومات البنكي	88,188	147	,000	3,80743	3,7221	3,8928

الملحق رقم (12): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الثانية

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,698 ^a	,488	,484	,36475

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18,500	1	18,500	139,051	,000 ^b
	de Student	19,425	146	,133		
	Total	37,925	147			

a. Variable dépendante : الجودة

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات البنكي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,185	,220		5,383	,000
	نظام المعلومات البنكي	,675	,057	,698	11,792	,000

a. Variable dépendante : الجودة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

الرقم : ق.ع.م.ك.ع.ا.ع.ت.ع.ب.ت/ج.ت/2021

اتفاقية التبرص

المادة الاولى :

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي - تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم المالية والمحاسبة :
مع مؤسسة : **بناد الفلاح و التمهيد الريفية للابنة تبسة**
مقرها في : **ص.ع.م.ك.ع.ا.ع.ت.ع.ب.ت/ج.ت/2021**
ممثلة من طرف : **السيد محمد بن مسعود**
الرتبة : **مدير المعهد الجمهوري لبناد الفلاح و التمهيد الريفية**
هذه الاتفاقية الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم :

- 1- **بناد الفلاح و التمهيد الريفية للابنة تبسة**
- 2- **بناد الفلاح و التمهيد الريفية للابنة تبسة**
- 3-
- 4-

و ذلك طبقا للرسم رقم : 88-90 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية :

يهدف هذا التبرص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرامج و المخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين :

المادة الثالثة :

التبرص التطبيقي يجرى في مصلحة :
الفترة من : الى :
المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذ من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية .

المادة الخامسة :

و على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو اكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج و كل غياب للمتبرص ينبغي ان يكون على استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التربص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوماً يتبع المتربصين مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي و عليه يحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن و النظافة و تبين لم الخطاء الممكنة.

المادة السابعة:

في حالة الاخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربصين ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة:

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريراً مفصلاً مباشرة على القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بتاريخ: 03/03/2021

ممثل المؤسسة

رئيس القسم

مدير المجمع العموي للاستقلال
جويستعت سامي

