

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير

فرع: علوم تجارية

تخصص: بنوك



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

رقم:

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية  
إعداد الطالبتين:

دلوم رزيقة

بحري نادية

تحت عنوان

دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة  
المصرفية

دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري - المسيلة -

لجنة المناقشة:

د. غربي حمزة

د. سالم إلياس

أ. مخوخ رزيقة

رئيسا

مشرفا و مقرا

مناقشا

جامعة المسيلة

جامعة المسيلة

جامعة المسيلة

السنة الجامعية: 2017/2016

## شكر و تقدير

أولا نحمد الله سبحانه الذي أعاننا على إنجاز هذا البحث فبفضله  
تتم الصالحات.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان وعظيم التقدير إلى الدكتور إلياس  
سالم

الذي تعهدنا بنصائحه الثمينة ومعارفه القيمة وإعطائنا الكثير من  
وقته الثمين.

إلى كل موظفي وموظفات الوكالة " CPA " .

إلى موظفي الصندوق الوطني للتقاعد.

إلى الزملاء والأصدقاء.

شكراااا لكم.

# إهداء

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى الإخوة والأخوات

إلى جميع الأصدقاء ورفقاء الدرب

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

لكم منا أسمى عبارات الحب والامتنان.

# فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	إهداء
	شكر و تقدير
I.	فهرس المحتويات
III.	فهرس الجداول
IV.	فهرس الأشكال
أ-هـ	مقدمة
	الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية
7	تمهيد
8	المبحث الأول: أساسيات حول النظم
8	المطلب الأول: مفهوم النظام
8	المطلب الثاني: مكونات النظام وأنواع النظم
10	المطلب الثالث: خصائص النظم
11	المطلب الرابع: نظرية النظم العامة
14	المبحث الثاني: البيانات والمعلومات
14	المطلب الأول: مفهوم البيانات والمعلومات
15	المطلب الثاني: مصادر وأنواع المعلومات
16	المطلب الثالث: المهام الأساسية لنظام المعلومات وأهدافه
18	المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية
18	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المصرفية
18	المطلب الثاني: أهمية نظام المعلومات المصرفية
19	المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات المصرفية
21	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها
23	تمهيد
24	المبحث الأول: أساسيات حول الخدمة والخدمة المصرفية
24	المطلب الأول: مفهوم الخدمات وخصائصها
26	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها
28	المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية

رقم الصفحة	الموضوع
28	المطلب الأول: مفهوم الجودة أبعادها وخصائصها
29	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة المصرفية
30	المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة المصرفية
33	المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية
33	المطلب الأول: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
34	المطلب الثاني: مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
36	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة
38	تمهيد
39	المبحث الأول: عرض عام لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة
39	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن القرض الشعبي الجزائري
40	المطلب الثاني: التعريف بالقرض الشعبي الجزائري والهيكل التنظيمي له
42	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
42	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة ونموذج الدراسة
43	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
46	المطلب الثالث: تحليل محور البيانات الشخصية
47	المطلب الرابع: اختبار توزيع بيانات أفراد العينة والأدوات الإحصائية
50	المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان
50	المطلب الأول: عرض وتحليل محور نظم المعلومات المصرفية
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل محور جودة الخدمة المصرفية
66	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات والنتائج المتحصل عليها
74	خلاصة الفصل
76	خاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
43	صدق الاتساق البنائي لمحاوَر الاستبيان	01
44	قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاوَر أداة الدراسة	02
45	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات المعلومات الشخصية	03
47	قيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)	04
49	مجالات الوزن النسبي	05
50		06
52	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 01:تكنولوجيا المعلومات	07
54	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 02 : خصائص المعلومات	08
56	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 03: نظام الخدمة المصرفية	09
57	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 02 : مؤشر الاعتمادية	10
59	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 03: مؤشر الاستجابة	11
60	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 04 : مؤشر الأمان	12
62	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 05 : مؤشر التعاطف	13
64	مستوى توفر وترتيب أهمية المتغيرات الدراسة بوكالة محل الدراسة	14
66	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات/ خصائص المعلومات/نظام الخدمة المصرفية) في المتغير التابع(جودة الخدمة المصرفية )	15
67	نتائج تحليل الانحدار المتعدد البسيط بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة المصرفية	16
68	نتائج تحليل الانحدار المتعدد البسيط بين خصائص المعلومات و جودة الخدمة المصرفية	17
69	نتائج تحليل الانحدار المتعدد البسيط بين نظام الخدمة المصرفية و جودة الخدمة المصرفية	18

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	عناصر النظام	01
12	الوسط البيئي	02
39	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري CPA "وكالة المسيلة"	03
41	نموذج افتراضي لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والتابع	04
45	عرض بياني لتكرارات توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	05
46	عرض بياني لتكرارات توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة	06
46	عرض بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	07
65	مستوى توفر وترتيب أهمية متغيرات الدراسة بالوكالة محل الدراسة	08
71	النموذج النهائي للدراسة	09

# مقدمة عامة

### مقدمة:

إن عصرنا اليوم هو عصر المعلوماتية، حيث تنتشر المعلومات بلمح البصر نتيجة للتقدم العلمي وتطور وسائل الإعلام والاتصال وظهور تكنولوجيا حديثة، هذه الأخيرة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من ضروريات الحياة العملية للأفراد والمؤسسات، وعليه فإن المؤسسات المالية كمختلف المؤسسات الأخرى تسعى جاهدة لاكتساب تكنولوجيا حديثة بما يتلاءم مع طبيعة نشاطاتها المختلفة.

ويحتل القطاع المصرفي باعتباره العمود الفقري لمعظم اقتصاديات الدول مركزاً هاماً له من تأثير كبير على التنمية الاقتصادية، وكنتيجة للتطور الاقتصادي والحضاري فقد انعكست آثار هذه التطورات على أنظمة وأساليب عمل القطاع المصرفي فكان لا بد من الاعتماد على أنظمة مختلفة تساعدها في اتخاذ قرارات رشيدة ومناسبة تفيدنا في عملياتها المصرفية (تمويل، أفراد، بحوث، تقديم خدمات...).

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 معاً بطريقة متكاملة لتجميع وتخزين ومعالجة البيانات المصرفية وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام.

ومما لا شك فيه أن القطاع المصرفي كباقي القطاعات يواجه تحديات كبرى على ضوء اشتداد المنافسة من طرف القطاعات المالية الأخرى التي تهدد استقرارها، ومن بين هذه التحديات الراهنة سعي 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 على مجموعة من المعايير المختلفة للحكم على جودة الخدمة التي تقدمها لتلبية احتياجات عملائها بما يتناسب مع توقعاتهم وتحقيق رضاهم ونيل ولائهم، لأن سبب وجود هذه المؤسسات المصرفية هو إرضاء العميل من خلال تقديمها له خدمات ذات جودة عالية، وليس سبب وجودها هو الإنتاج فقط، وحتى تواجه المصارف طلبات عملائها المتعددة واللامحدودة 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 قرارات رشيدة تضمن تحسين جودة الخدمة المصرفية.

### أولاً: إشكالية الدراسة

أصبح استعمال نظم المعلومات في المصارف ضرورة ملحة فرضتها التطورات في جانب المعلوماتية والتكنولوجيا لهذا تجبر المصارف على مسايرة التطورات الحاصلة والتركيز على تحسين جودة الخدمات

## مقدمة

المصرفية التي تقدمها لمختلف المستخدمين والعملاء وهذا ما سنحاول توضيحه عبر هذه الدراسة وذلك من خلال السعي للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

✓ هل لنظم المعلومات المصرفية دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟

و من أجل الإجابة على السؤال الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟

2- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟

3- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الخدمة المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع الدراسة ومحاولة منا للإجابة على هذه الأسئلة ومعالجة الإشكالية فقد قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

### • الفرضية الرئيسية

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية .

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية .

### • الفرضيات الفرعية

✓ الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لـ **تكنولوجيا المعلومات** في تحسين **جودة الخدمة المصرفية** ، أي

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ **تكنولوجيا المعلومات** في تحسين **جودة الخدمة المصرفية** .

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ **تكنولوجيا المعلومات** في تحسين **جودة الخدمة المصرفية** .

✓ الفرضية الفرعية 02: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لـ **خصائص المعلومات** في تحسين **جودة الخدمة المصرفية** أي:

## مقدمة

**الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية**

**الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية .**

✓ **الفرضية الفرعية 03:** هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لـ **نظام الخدمة المصرفية** في تحسين جودة **الخدمة المصرفية، أي:**

**الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لنظام الخدمة المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية**

**الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لـ نظام الخدمة المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.**

**ثالثا: أهمية الدراسة**

تستمد هذه الدراسة أهميتها مما يلي :

- كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهما هو القطاع المصرفي.
- محاولة إلقاء الضوء على مختلف جوانب نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية.
- توضيح أهمية نظم المعلومات المصرفية في المؤسسات المصرفية لتحسين جودة خدماتها.
- مدى مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

**رابعا: أهداف الدراسة**

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على نظم المعلومات المصرفية باعتباره موضوعا حيويا وهاما ومدى تبنيه من قبل المصارف.
- التعرف على النماذج السائدة لقياس جودة الخدمة المصرفية.
- توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية.

**خامسا: منهجية الدراسة**

تتضمن الدراسة جانبين:

➤ **جانب نظري:**

بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة وللإجابة على التساؤلات المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد في الدراسات المالية والاقتصادية، وتم استخدام أسلوب المكتبي في البحث

وجمع المعلومات من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة.

➤ **جانب تطبيقي:** وفيه اعتمدنا على حالة بالوكالة العاملة في ولاية المسيلة، وكانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات متمثلة في تصميم استمارة استبيان محكمة من طرف مجموعة من الأساتذة المختصين تحتوي على عبارات بغية استقصاء آراء الموظفين والزبائن لدى الوكالة، وقد استخدمنا البرنامج الإحصائي **spss** في التحليل.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع

➤ **الأسباب الموضوعية :**

- للمكانة التي تحتلها البنوك في الاقتصاد الوطني.
- نقص الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع.

➤ **الأسباب الذاتية:**

- الدراسة التي قمنا باختيارها تتناسب مع التخصص الذي درسناه.
- الميول الشخصي لهذا الموضوع.

سابعا: تقسيمات الدراسة

لمعالجة التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات المقدمة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** يتعلق بمدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية و قمنا بشرح جوانب تتعلق بأساسيات حول النظم، البيانات والمعلومات، وجوانب تتعلق بنظم المعلومات المصرفية.
- **الفصل الثاني:** المتعلق بجودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها وتطرقنا من خلاله إلى تقديم أساسيات حول الخدمة والخدمة المصرفية، إضافة إلى مفاهيم حول جودة الخدمة المصرفية وحاولنا شرح مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- **الفصل الثالث:** خصصناه للدراسة التطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة، تحت عنوان " دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية "، وذلك بتوزيع الاستبيان على عينة من الموظفين والزبائن لجمع البيانات من الميدان وتحليلها واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

# الفصل الأول

مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات و  
نظم

المعلومات المصرفية

### تمهيد

تسعى مختلف المؤسسات المالية بصفة عامة و البنوك 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 المصرفية نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف يعمل على تزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات المعالجة التي تستغلها لحل المشكلات وصنع القرارات المصرفية ، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

**المبحث الأول:** أساسيات حول النظم.

**المبحث الثاني:** البيانات و المعلومات.

**المبحث الثالث:** نظم المعلومات المصرفية.

### المبحث الأول: أساسيات حول النظم

هناك العديد من الحقول العلمية التي تستخدم مصطلح "نظام" كمصطلح مهم لتوضيح الظواهر التي يجب على الحقل أن يتعامل معها، ولكن معرفة مفاهيم النظام مهمة للتعرف على الجوانب الأساسية للنظام من مكوناته وخصائصه... وهذا ما سيتناوله في هذا المبحث :

### المطلب الأول: مفهوم النظام

وردت عدة تعاريف للنظام لتعدد آراء المفكرين والكتاب في شتى مجالات استخدام النظام، وعليه يمكن تعريف النظام كما يلي:

**التعريف الأول:** " النظام عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري وعنصر الآلات والمكائن مجتمعة ببعضها البعض ويجب أن تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة ويجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم وصيغة محددة لتحقيق هدف محدد"<sup>1</sup>.

**التعريف الثاني:** يعرف النظام على أنه "الكل المكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها فالنظم بصفة عامة وسواء كانت نظم اجتماعية، إنسانية، بيولوجية ميكانيكية، تتكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أقصى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها النظام كوحدة متكاملة واحدة"<sup>2</sup>.

ومن خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف النظام على أنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة التي تعمل معا من أجل تحقيق هدف معين.

### المطلب الثاني: مكونات النظام و أنواع النظم

#### 1. مكونات النظام

عندما نتحدث عن مكونات النظام فإننا نقصد بذلك العناصر المتفاعلة التي تدخل في تركيبته والتي لا بد من وجودها حتى يتكون النظام و تتمثل في:

**1. المدخلات:** بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته، فلا بد من وجود موارد مادية أو بشرية وهي التي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل، لذا فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات لكونها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ورفده ليتمكن من أن يعمل لغرض تحقيق الهدف المطلوب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>عثمان الكيلاني وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج، عمان، الأردن، 2003، ص41.

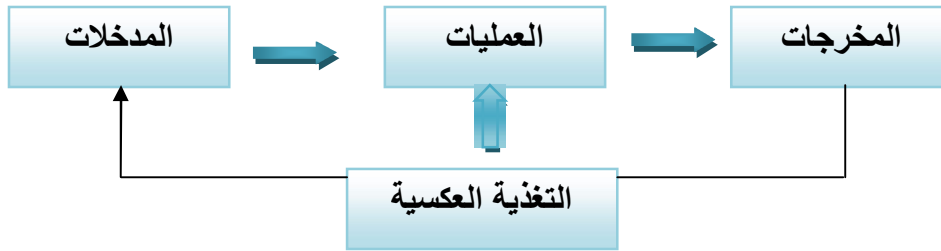
<sup>2</sup>سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009، ص25.

<sup>3</sup>علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، معهد التنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص8.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

2. **المعالجة :** وهي عمليات تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، من أمثلتها العمليات التصنيعية وعملية التنفس عند الإنسان والحسابات التي تجري على البيانات<sup>1</sup>.
3. **المخرجات :** تأتي المخرجات كنتيجة لإجراءات التحويلات اللازمة على المدخلات والوصول غلى تحقيق الهدف، أو بعبارة أخرى هي طريقة لتحويل المدخلات إلى مخرجات<sup>2</sup>.
4. **التغذية العكسية :** إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به، ويتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية، (وكما هو موضح بالشكل).

الشكل رقم (1) يوضح: عناصر النظام



المصدر: عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2000، ص 14.

### II. أنواع النظم<sup>3</sup>

1. **النظم الفكرية:** يوصف النظام بأنه فكري عندما تكون جميع عناصره من المفاهيم، ويمكن استيعاب هذه النظم بدراسة تركيبها الفكري.
2. **النظم المادية:** وهي النظم التي لها كيان مادي ملموس ويمكن أن تتكون من أفراد وآلات، ومصادر طاقة وغير ذلك من الأشياء الملموسة.
3. **النظم المحددة:** النظام المحدد هو الذي تتفاعل أجزائه وتحقق أهدافه بطريقة يمكن التنبؤ بها بدقة تامة فإذا عرفت حالة النظام في زمن معين عرفت مواصفات تشغيلية، فإنه يمكن أن نتوقع من دون أخطاء المرحلة التالية للتشغيل.
4. **النظم الاحتمالية:** يمكن أن نعرف النظام الاحتمالي بأنه نظام لا يمكن أن نتوقع نتائجه بدقة.

<sup>1</sup> عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة، الأردن، عمان، 2000، ص13.

<sup>2</sup> سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 3، دار الوراق، الأردن، عمان، 2006، ص16.

<sup>3</sup> صفاء بوليفة، دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية وتسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، صص 5-6.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

5. **النظم الكونية:** لقد خلق الله سبحانه وتعالى عددا لا يحصى من النظم الكونية وهذه النظم تحافظ على وجودها وعملها وتتكيف مع الظروف المتغيرة من حولها بقدرة خالقها وليس للإنسان دور فيها.

6. **النظم المغلقة:** هي النظم التي لا تتصل بالبيئة الخارجية وينحصر عملها فيما يوجد داخلها، ومثال هذا النوع نظام إشارة المرور الضوئية.

7. **النظم الاجتماعية:** إن وجود الإنسان في أي نظام يرتبط هذا النظام بالسلوك الإنساني، وما يتفرع عنه من عقائد وثقافات وحاجات، ولذلك فإن النظم الاجتماعية عرضة للتغيير لأنها تابعة للتغيرات في السلوك الإنساني.

8. **النظم المفتوحة:** يمكن تعريف النظام المفتوح بأنه نظام احتمالي يتفاعل مع بيئته ومن الأمثلة على ذلك جميع النظم التي يوجد فيها حياة، كالنظم الاجتماعية، إذ يستقبل هذا النوع من النظام مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة.

### المطلب الثالث: خصائص النظام

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص يمكن تحديد أهمها<sup>1</sup>:

1. **هدف النظام:** لا بد أن يكون لكل نظام في الكون هدف يسعى إلى تحقيقه وإلا لا مبرر لوجوده، وبعد تحديد الهدف العام للنظام يمكن أن نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام التي يجب أن تعمل معا وتتسق تام ليحقق كل عنصر هدفه الذي يسهم في تحقيق الهدف العام للنظام.

2. **الكلية والشمول:** إن النظام ككل واحد ليس مجرد مجموعة أجزاء وعناصر، وإنه في الواقع نتاج أجزاء المكونات وينتج منها نظام يقوم على قاعدة التفاعل والتكامل المتبادل لمكوناته وعناصره أو نظمه الفرعية كما يجب النظر إلى كل نظام فرعي على أنه جزء من كل، أي التأكيد على النظرة الكلية والابتعاد عن النظرة الجزئية في علاقة أجزاء النظام بالنظام الكلي.

3. **التكيف:** يقصد به قدرة النظام على الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية والأنظمة المفتوحة وشبه المفتوحة وتعتبر الأنظمة شبه المفتوحة أكثر قدرة على التكيف والوصول إلى حالة التوازن من خلال علاقتها بالبيئة الخارجية وذلك بسبب قدرتها على السيطرة على متغيرات البيئة الخارجية من خلال عملية التغذية العكسية والرقابة.

<sup>1</sup> حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص25.



## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

4. **حدود النظام:** لأنظمة حدود وهمية أو افتراضية أو تنظيمية ولكنها غير مادية في معظم الأحيان، تفصل النظام عن بيئته الخارجية، والنظام عن غيره من النظم التي تعمل في البيئة نفسها.
5. **التحويل:** عن الهدف الأساسي للنظام هو خلق سلعة أو خدمة ذات قيمة، وذلك عن طريق استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمادية) كمدخلات ثم تحويلها لتحقيق أهداف النظام.
6. **التربط والانسجام بين أجزاء النظام:** إن عملية التحويل للمدخلات لن تحقق أعلى عائد اقتصادي إن لم تتم بأقل نسبة من الهدر في تلك المدخلات، فعملية التحويل تعتمد بصفة أساسية على التربط والتفاعل الداخلي للنظام.
7. **الإنفتاح:** يقصد به أن النظام يتميز بالإنفتاح بتعامله مع الأنظمة المختلفة في البيئة.

### المطلب الرابع: نظرية النظم العامة

إنّ جذور التفكير النظامي في رؤية الحياة والطبيعة و فهم ظواهرها في العالم الواقعي يعود بالتأكيد إلى العصور الزمنية القديمة وبالتالي فإن هذه النظرية ليست حديثة أو مبتكرة، والجديد في هذه النظرية هو مضمون وشكل تطبيق النظرية ضمن نسق التفكير العلمي الحديث وتطبيقاته المنهجية في مجالات الإدارة والأعمال.

إنّ الأساس لنظم المعلومات وحقل تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة هي " نظرية النظم العامة " لعالم الأحياء الألماني "Von bertalanfy" الذي قدّم لأول مرّة هذه النظرية كإطار عام ومنهجية لدراسة وتحليل ظواهر الحياة والطبيعة.

#### 1. مفهوم نظرية النظم

عرّف "Buckley" نظرية النظم العامة من خلال تحليله لمفهوم النظام، فالنظام بالنسبة إليه هو "ذلك الكل المكون من أجزاء مترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض الآخر، أمّا المنهجية التي يمكن من خلالها معرفة التربط الموجود بين النظم البسيطة والمعقدة والعلاقات المترابطة بين النظم البسيطة والمعقدة وبين هذه النظم وكل نظام وأجزائه أو مكوناته هذه المنهجية العلمية تعني نظرية النظم العامة"<sup>1</sup>.

تهدف هذه النظرية إلى:

- ✓ تشجيع تطوير وتنمية مبادئ عامة يمكن تطبيقها على كافة النظم.
- ✓ يتصف مفهوم هذه النظرية بالعمومية فهو يمكن تطبيقه على العديد من الظواهر.
- ✓ أنّ للنظام هدف أو مجموعة أهداف يسعى لتحقيقها.

<sup>1</sup>سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 24.

### II. مبادئ نظرية النظم العامة

تشكل المبادئ الأساسية للنظرية نسيجاً مشتركاً لنظرية النظم العامة، وتتمثل هذه المبادئ في<sup>1</sup>:

- **النظام:** يعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر المتفاعلة والمتكاملة والمترابطة التي تعمل معاً لتحقيق أهداف مشتركة.
- **النظم الفرعية:** يتشكل كل نظام من نظامين فرعيين أو أكثر، فالإنسان نظام يتكون من مجموعة نظم فرعية وهي (النظام الهضمي، النظام التنفسي...) والحاسوب يتكون من نظم فرعية ( المدخلات ، العمليات المخرجات).
- **الاتساق:** يتمثل الاتساق بهيكل النظام نفسه، أي بتجانس بنية مكوناته وأجزائه ويظهر هذا الاتساق بوضوح في ظاهرة تكامل الأهداف المنشودة التي يسعى إلى تحقيقها النظام ضمن إطار البيئة التي يعمل في محيطها.
- **الكلية والشمول:** إن النظام ككل واحد ليس مجرد مجموع أجزائه وعناصره، إنه في الواقع نتاج تفاعل الأجزاء والمكونات لكن ضمن إطار شامل يضم المكونات والأجزاء وينتج منها نظام يقوم على قاعدة التفاعل والتكامل البيئي المتبادل لمكوناته وعناصره او نظمه الفرعية.
- **التكيف:** إن نظم المعلومات بصفة عامة لا يمكن إلا أن تكون مفتوحة لتبادل التأثير والتأثر مع البيئة الخارجية، أو مغلقة لا ترتبط بعلاقات تفاعل متبادلة مع البيئة فهي نظم لا تستطيع أن تتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها، لذلك فإن التكيف هو خاصية حيوية للنظم المفتوحة التي تتبادل البيانات والمعلومات مع البيئة الداخلية والخارجية.
- **المدخلات ، العمليات، المخرجات:** إن المدخلات هي تلك العناصر التي تدخل حدود النظام من بيانات وعناصر والعمليات هي كافة التفاعلات ومعظم أنشطة المعالجة التي تجري على مدخلات النظام بهدف تحويلها إلى مخرجات، في حين أن المخرجات هي كل ما ينتج عن عملية المعالجة المنظمة والمقصودة للمدخلات.
- **التغذية العكسية أو الراجعة:** تعبر عن تأثير البيئة الخارجية للنظام والتي تحدد مدى ملائمة وصلاحيته للنظام وكفاءته في تحقيق الأهداف المطلوبة، وتلبية الحاجات للمستفيد.

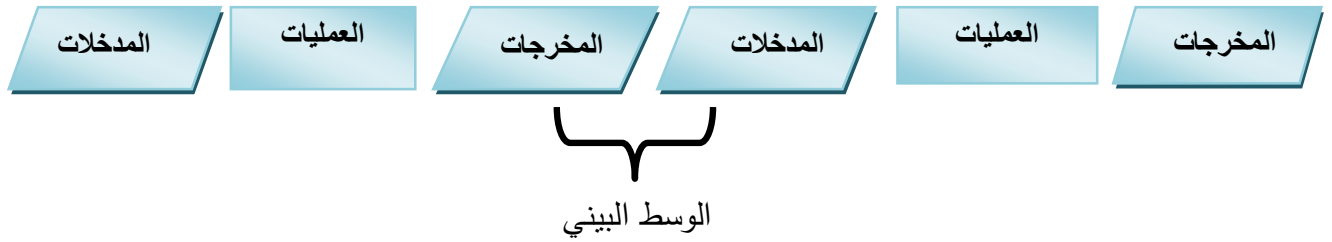
<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 25-26.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

▪ **حدود النظم:** للنظم حدود وهمية أو افتراضية أو تنظيمية ولكنها غير مادية في معظم الأحيان تفصل النظام عن بيئته، إن كل نظام بما في ذلك نظم المعلومات يعمل ضمن إطار تنظيمي معين وأن كل ما هو خارج هذا الإطار يمثل بيئة خارجية.

▪ **الوسط البيئي للنظام أو الواجهة البيئية للنظم:** يقصد به المجال الافتراضي الموجود بين حدود النظم الرئيسية والفرعية وهو أيضا الوسط الذي يتم من خلاله نقل أو تحويل المخرجات من نظام إلى آخر، أي تحويل مخرجات نظام معين أو عدد من النظم إلى مدخلات لنظام آخر.

### الشكل رقم (2): الوسط البيئي



المصدر: سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009، ص29.

**هرمية النظم:** ترتبط النظم بعلاقات هرمية فيما بينها، بمعنى أن النظم بصفة عامة (ونظم المعلومات بصفة خاصة) تتراكم بشكل هرمي أو هي نظم ذات بنية هرمية تحكم طبيعتها وتكوينها ووظائفها الرئيسية والمتشعبة فكل نظام هو جزء من نظام أكبر.

### المبحث الثاني:البيانات والمعلومات

#### المطلب الأول: مفهوم البيانات و المعلومات

هناك عدة مفاهيم حول البيانات والمعلومات نذكر منها:

I. **البيانات:** هي "مفاهيم لغوية أو رياضية أو رمزية خالية من المعنى الظاهري متفق عليها لتمثيل الأشخاص أو الأشياء أو الأحداث"<sup>1</sup>.

و يمكن تعريف البيانات " بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة، فقد تكون كلمات، أو رموز أو حروف"<sup>2</sup>.

كما يقصد بها " تلك الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المقومة وغير المنظمة وغير المفسرة مثل: الأرقام أو الرموز أو الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض"<sup>3</sup>.

II. **المعلومات:** عبارة عن بيانات (Data) تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار<sup>4</sup>.

أو هي: "البيانات التي تمت معالجتها لتصبح بشكل أكثر نفعاً للمستقبل، والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي أو في اتخاذ قرارات مستقبلية"<sup>5</sup>.

**المعلومات:**"هي بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة"<sup>6</sup>.

و الفرق بين المعلومات والبيانات هو أن البيانات عبارة عن مفاهيم لغوية أو رياضية أو رمزية ليس لها معنى في حين أن المعلومات هي بيانات معالجة تستخدم لاتخاذ قرارات مستقبلية.

<sup>1</sup> عماد الصباغ، مرجع سابق، ص 12.

<sup>2</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 31.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005، ص 69.

<sup>4</sup> عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الخبابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2005، ص 35.

<sup>5</sup> محمد يوسف حفناوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل، عمان، 2001، ص 10.

<sup>6</sup> نجم عبدالله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 35.

### المطلب الثاني: مصادر وأنواع المعلومات

#### I. مصادر المعلومات

هناك العديد من التصنيفات للحصول على المعلومات وهي<sup>1</sup>:

▪ **المصدر التاريخي:** ويشمل المعلومات المنشورة وغير المنشورة والمحفوظة التي تجمع من قبل أجهزة الدولة أو الهيئات العلمية أو مراكز البحوث، ومن أمثلة هذه المصادر:  
- الإحصاءات والنشرات التي تصدر عن وزارة التخطيط المتعلقة بجميع الفعاليات الصناعية والاجتماعية في الدولة.

- الكتب والمطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية والعامه.

▪ **المصدر الميداني:** يهتم هذا المصدر بجمع البيانات من مصدرها الأصلي عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو في حال عدم وضوحها ودقتها، ويتم ذلك من خلال استخدام مجموعة من أدوات جمع المعلومات ومنها:

المقابلة الشخصية، التجربة والتسجيل، الملاحظة، استخدام وسائل الاتصال، الاستبيانات.

▪ **بنوك المعلومات:** يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من عدد من بنوك المعلومات العالمية أو الإقليمية أو الخاصة أو المحملة بالمعلومات على أجهزة الحواسيب المتوفرة من خلال التعامل مع شبكات المعلومات المتاحة على الشبكات المحلية والعالمية.

#### II. أنواع المعلومات

يمكن تصنيف المعلومات من حيث الوظيفة إلى<sup>2</sup>:

▪ **معلومات إنجازيه:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار لإنجاز عمل أو مشروع مثل: اتخاذ قرار يتعلق بتعيين موظف أو شراء جهاز.....

▪ **معلومات إنمائية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

▪ **معلومات تعليمية:** وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أفضل، مثل المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة.

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص 9-10 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 9.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

▪ **معلومات إنتاجية:** وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أفضل، مثل المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة.

### المطلب الثالث: المهام الأساسية لنظام المعلومات و أهدافه

#### I. المهام الرئيسية لنظام المعلومات

يقوم نظام المعلومات بمهام أساسية للوصول إلى الأهداف المرجوة منه وتتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

▪ **إدخال البيانات:** لا يمكن الاستفادة من المعطيات إلا في حالة حجزها لتكون ضمن نظام المعلومات من خلال إدخالها ابتداءً، وهذه العملية ليست سهلة ولكن يجب التساؤل عن أهمية هذه المعطيات ودرجة منفعتها.

▪ **الحفظ:** لا تكون المعلومات متواجدة في نظام المعلومات غلا في حالة حفظها وهذا للعثور عليها وقت استعمالها إلا أنه يجب وضع المعلومات بطريقة يسهل إيجادها وفهمها للجميع

▪ **إمكانية الوصول للمعطيات:** تتيح هذه العملية للمسير الوصول للمعطيات بصفة انتقائية.

▪ **إمكانية صياغتها:** في مظهر مرغوب بأشكال مختلفة كالجداول والأشكال و النصوص.

▪ **الاستعمال:** استعمالها بطريقة تجعل من المعلومات ذات قيمة مضافة للمسير خاصة في اتخاذ قرار التخطيط، الرقابة.

▪ **الاتصال:** يمثل المهمة الرابعة لنظام المعلومات ولا شك في وجود علاقة بين المعلومة والاتصال، وتكمن هذه العلاقة في نقل المعطيات بين مختلف أقسام المنظمة من البداية عند حجزها ثم معالجتها إلى غاية استغلالها.

#### II. أهداف نظام المعلومات

تتمثل أهداف نظام المعلومات فيما يلي<sup>2</sup>:

✓ **الرقابة والمتابعة:** تظهر أهمية الرقابة المستمرة على جميع مدخلات ومخرجات نظام المؤسسة من أجل تحديد الانحرافات والنقائص ومحاولة معالجتها لتحقيق كفاءة أكثر في عملية اتخاذ القرار لأنه من مهام نظام المعلومات هو جمع البيانات لجميع النشاطات داخل المؤسسة مما يستوجب متابعة تفاصيل الأنشطة داخل المؤسسة.

<sup>1</sup> وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014، ص 18.

<sup>2</sup> صفاء بوليفة، مرجع سابق، ص ص 16-17.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

---

- ✓ التنسيق والاتصال: من خصائص نظام المعلومات وكذلك يكون الاتصال منسق بين مختلف الوظائف، فمثلا وظيفة الإنتاج تحتاج إلى اتصال وتنسيق مع كل من وظيفة التسويق والتمويل والوظيفة المالية.
- ✓ المساعدة على اتخاذ القرار: تعتبر عملية صنع القرارات الأساس الذي تعتمد عليه الإدارة الحديثة وتختلف عملية اتخاذ القرار على حسب المستويات الموجودة في المؤسسة.

### المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية

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

### المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المصرفية

يختص نظام المعلومات في المصرف بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها على مراكز اتخاذ القرارات و بالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية.

يعرف نظام المعلومات المصرفية كما يلي:

✓ "عبارة عن مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف"<sup>1</sup>.

✓ "يعرف بأنه النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة، في تجميع وخرن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين"<sup>2</sup>.

✓ هو النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنظمة(البنك) ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: أهمية نظام المعلومات المصرفية

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلومات للأسباب التالية<sup>4</sup>:

✓ تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.

✓ تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها.

✓ تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالأنترنت.

<sup>1</sup> رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق، عمان، الأردن، 2007، ص132.

<sup>2</sup> لمى فيصل أسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، أطروحة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009، ص120.

<sup>3</sup> حسين مصطفى هلالى، نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنكية الشاملة، القاهرة، 25- 29 نوفمبر، 2007، ص2.

<sup>4</sup> لمى فيصل اسبر، مرجع سابق، ص119.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

✓ إن مخرجات نظم المعلومات التي ترد من المديرين في البنك تساهم 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 بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة.

### المطلب الثالث:أنواع نظم المعلومات المصرفية

تشمل نظم المعلومات المصرفية على عدة أنواع كل نوع منها يؤدي وظيفة تخص المجال الذي ينتمي إليه، وقد قسمت بحسب المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى:

#### 1)نظام معلومات التسويق المصرفي

عرفه " سعد غالب ياسين " : على أنه ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة والأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية والخارجية، وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج والإعلان وتحليل المنافسة في السوق.<sup>1</sup>

#### 2)نظام معلومات الموارد البشرية

يختص نظام الموارد البشرية بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة وهادفة عن إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير معلومات للإدارة بغرض اتخاذ القرارات الرشيدة بالاستعانة بمؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك الموجودة في تقارير المعلومات، ومن خلال ما سبق تم تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة بغرض تحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك.

#### 3)نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية

هو ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 80.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

---

### 4) نظام المعلومات الائتماني

عرف بأنه ذلك النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> محسن أحمد الخضيري، الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب العلاج، الطبعة 1، إيتراك، القاهرة، ص 97.

## الفصل الأول:..... مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات المصرفية

### خلاصة الفصل:

بعدما استعرضنا في هذا الفصل المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات، بدراسة مختلف جوانبها والعلاقة فيما بينها باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظم المعلومات.

حيث تمثل المعلومات الهدف من تفاعل كل العناصر في نظام المعلومات، وقد ركزنا على كل ما يتعلق بنظم المعلومات من بيانات ومعلومات إضافة إلى نظرية النظم العامة التي تمثل الأساس لنظم المعلومات وحقل تكنولوجيا المعلومات.

وأخيرا تطرقنا إلى نظم المعلومات المصرفية فعالجنا كل ما يرتبط بها من تعاريف ، أهمية وأنواع، حيث أن نظام المعلومات في المصرف يقوم بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها الى مراكز اتخاذ القرارات و بالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية.

# الفصل الثاني

جودة الخدمة المصرفية ومساهمة  
نظم

المعلومات المصرفية في تحقيقها

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

### تمهيد

تحدثنا في الفصل الأول على نظام المعلومات، ونظام المعلومات المصرفية باعتباره أهم نظام يعتمد عليه المصرف في اتخاذ القرارات الرشيدة، لأن اتخاذ هذه القرارات يعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات والبيانات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية.

و ينظر إلى جودة الخدمة المصرفية على أنها ذات قيمة استراتيجية ، وأن دراستها تساعد المصرف على الاحتفاظ بزبائنه وموظفيه وجعلهم راضين إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات المصرفية وجذب الزبائن جدد وتطوير العلاقات بين الزبون والمصرف وتعزيز السمعة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والحصة السوقية وتحسين الأداء المصرفي على المستوى العالي ، و بناءا عليه تلقت المسائل المرتبطة بجودة الخدمة اهتماما بالغا من الإدارة والأكاديميين

وسندرس كذلك مساهمة نظم المعلومات المصرفية بتحسين جودة الخدمة المصرفية.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى ثلاثة مباحث:

**المبحث الأول:** أساسيات حول الخدمة والخدمة المصرفية

**المبحث الثاني:** جودة الخدمة المصرفية

**المبحث الثالث:** نظم المعلومات المصرفية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

### المبحث الأول: أساسيات حول الخدمة والخدمة المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية من أهم النشاطات التي تركز عليها معظم المصارف لتحسين آدائها المصرفي وهذا ما سنستعرضه في هذا المبحث:

#### المطلب الأول: مفهوم الخدمات و خصائصها

سنتناول في هذا المطلب مفهوم الخدمات و خصائصها:

##### 1. مفهوم الخدمات

✓ **عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق** "الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة إلا أن هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين السلعة و الخدمة"<sup>1</sup>.

✓ وعرفتها منظمة الأيزو 1994:الخدمة بأنها "تعبير عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزيون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون"<sup>2</sup>.

✓ أما **zeitaml & bitmer** : فقد عرفا الخدمات "هي عبارة عن أفعال، عمليات وإنجازات أو أعمال. بينما التعريف الواسع الذي قدماه يتماشى مع تعريفهم البسيط هو " أن الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة"<sup>3</sup>.

✓ وعرف **adraim palmer** الخدمة على أنها " عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد"<sup>4</sup>.

✓ كما عرفها **قاسم نايف علوان المحياوي** على أن الخدمات هي "بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن"<sup>5</sup>.

##### II. خصائص الخدمات

اتفق مجموعة من الكتاب والباحثين في مجال تسويق الخدمات بأن خصائص الخدمات لا تخرج في كل الأحوال عن الخصائص التالية:

<sup>1</sup> فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 64.

<sup>2</sup> رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 61.

<sup>3</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 20.

<sup>4</sup> فريد كورتل، مرجع سابق، ص 65.

<sup>5</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم، عمليات، تطبيقات)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 52.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

1. **اللاملموسية:** إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة هو أن الخدمة غير ملموسة بمعنى أنه ليس للخدمة وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع بها عند الحاجة إليها، ومن الناحية العملية فإن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن معا ويترتب على خاصية اللاملموسية صعوبة معاينة أو فحص أو تجربة الخدمة قبل شرائها بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات أو إبداء رأي بالخدمة استنادا إلى تقييم محسوس من خلال حواس البصر، الشم، التذوق قبل شرائه للخدمة كما يفعل له أنه اشترى سلعة مادية، ولهذا نقول أن قرار شراء السلعة يكون أسهل بكثير من قرار شراء الخدمة .

2. **التلازمية:** وهي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع المادية وتشير خاصية التلازمية في هذه الحالة إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد، فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها وهذا ما يحقق لتسويق الخدمات مميزات خاصة حيث يتم إنتاج الخدمة وتسويقها في آن واحد معا.<sup>1</sup>

3. **عدم التجانس أو عدم التماثل:** نعني بهذه الخاصية الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الأفراد بشكل كبير وواضح ، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة الخدمة مثلما يفعل منتج السلعة.

4. **الزوالية (الهلاكية):** تتميز الخدمة بفقدانها بعد الإنتاج، مالم يتم استخدامها ، إذ يتعذر تخزينها ، بسبب عدم ملموسيتها ويترتب على عدم إمكان التخزين، فالخدمة التي لا تباع في مدة زمنية معينة تعد خسارة وفرصة ضائعة لا تعوض وعليه فإن المقعد الخالي في الطائرة مثلا يعتبر خسارة طالما لا يمكن خزنها ، وبيعه لاحقا<sup>2</sup>.

5. **الملكية:** إن عدم انتقال الملكية تمثل صفحة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها مثل غرفة في فندق أو مقعد في طائرة، فالدفع يكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشئ<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> فريد كورتل ، مرجع سابق، ص 92.

<sup>2</sup> عبادات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق المركز الجامعي العقيد ألكلي محند ولحاج ،الجزائر، 2012، ص 10.

<sup>3</sup> هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص 30.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

### المطلب الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها

سنستعرض من خلال هذا المطلب ما يلي:

#### I. مفهوم الخدمة المصرفية

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بصفة عامة ونظرا لتعدد التعاريف سنحاول عرض بعض التعاريف للخدمة المصرفية :

▪ **الخدمة المصرفية:** هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف ، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الانتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين<sup>1</sup>.

▪ يحمل مفهوم الخدمة المصرفية **مفهومين الأول** تسويقي كونها مصدرا لإشباع احتياجات و رغبات الزبائن و **الثاني** منفعي يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية، ويشترك هذا المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة وتظهر أهمية هذا البعد باعتبار أن الزبون هو النقطة المركزية في الجهود المصرفية وأن الخدمات المصرفية تقدم بهدف إشباع احتياجاته ورغباته ، وتحقيق المطابقة بين الخدمات المصرفية المقدمة وهذه الرغبات والاحتياجات<sup>2</sup>.

ومن خلال هذه التعاريف نقول أن الخدمة المصرفية :

\* قد ترتبط في الغالب بمنتج مادي أو قد لا ترتبط.

\* و تكون هذه الخدمة المصرفية غير ملموسة ويمكن الاستفادة من عرضها.

#### II. خصائص الخدمة المصرفية

لا تخرج هذه الخصائص عن تلك التي في الخدمات بنحو عام وبعناصرها المعروفة، ولكن الذي يلاحظ

ولأهمية هذه الناحية أن الخصائص تأخذ سمة واسعة وشمولية كافية للعديد من الجوانب والخصائص هي:

▪ **الاعتماد على الودائع:** تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف.

<sup>1</sup> تيسير العجارمة ، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ص36.

<sup>2</sup> رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص272.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

- تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: إن الخدمات التي تقدم من قبل المصارف كثيرة ومتنوعة حيث أن إحدى الإحصائيات تشير إلى أن المصارف الأمريكية بلغت حوالي 260 خدمة عام 1992 مما يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات.
- أهمية الانتشار الجغرافي: وذلك من خلال انتشار الفروع المصرفية بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن في مناطقهم.
- احتياج الخدمات المصرفية إلى نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل وأن يكونوا ذو كفاءة عالية.
- في الوقت الحاضر تتطلب الأنشطة المصرفية استخدام أحدث التقنيات لتنفيذها.
- صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة وخاصة في الدول النامية وذلك لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية من جهة والقصور الواضح في الجهود والأنشطة التسويقية للمصرف من جهة أخرى<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي، ردينه عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي)، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان الأردن، ص ص60 - 61.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

### المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية

تعد الجودة في الخدمات المصرفية بمثابة متغير استراتيجي رئيسي يواجه المصارف ويدعو إلى ضرورة المواكبة واكتساب ميزة التميز التي تعزز مكانتها في السوق المصرفية.

#### المطلب الأول: مفهوم الجودة أبعادها وخصائصها

##### 1. مفهوم الجودة

لمفهوم الجودة عدة معاني يجب التمييز بينها من أهمها:

- ✓ الجودة تعني " الخلو من أي عيوب أو أخطاء تتطلب عادة العمل أو التسبب بإعطاء المنتجات أو استياء الزبائن ".
- ✓ كما يعرفها قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها "درجة أو مستوى من التميز"<sup>1</sup>.
- ✓ وتعرف الجودة على أنها " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق الرضا التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له "<sup>2</sup>.
- ✓ الجودة هي أيضا " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر على قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة "<sup>3</sup>.
- ✓ كما عرفت الجودة على أنها "مدى المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة ".
- ✓ أما المواصفة الدولية 9000:2000 الآيزو فقد عرفت الجودة " بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل "<sup>4</sup>.
- ✓ وعرفت الجمعية الأمريكية للجودة " بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجات معينة "<sup>5</sup>.
- ✓ و يرى **Evans (1993)**: " أن الجودة هي تلبية توقعات المستهلك أو ما يتفوق عليها "<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> محمد عبد العال النعيمي ، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 31.

<sup>2</sup> أحمد محمود الزامل وآخرون ، تسويق الخدمات المصرفية ،إثراء للنشر والتوزيع ، الأردن، 2012، ص133.

<sup>3</sup> أحمد طرطار وسارة حليمي ، جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، الملتقى الدولي العلمي حول : دارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية والتسيير، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2010، ص8.

<sup>4</sup> محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص19.

<sup>5</sup> تيسير العجارمة ، مرجع سابق ، ص329.

<sup>6</sup> عبد الله إبراهيم نزار وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2010، ص19.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

✓ أما جوران Juran فقد عرف الجودة على أنها " الملائمة للاستخدام " <sup>1</sup>.

### II. أبعاد الجودة

للجودة عدة أبعاد نذكر أهمها :

- الأداء: وتعني قدرة المنتج على أداء ما متوقع أن يؤديه.
- الخصائص: الخواص الثانوية المضافة للمنتج كالتحكم عن بعد.
- المطابقة : مطابقة الموصفات ومعايير الصنع لما أعلن للزبون.
- الموثوقية : استمرار الأداء عبر الزمن.
- مدة الصلاحية: مدة الاستخدام قبل الاحتياج للإصلاح بما في ذلك تصحيح أداء المنتج.
- الخدمة : الصيانة وحل المشاكل الشكاوي وسهولة التصليح <sup>2</sup>.
- الاستجابة: مدى تجاوب البائع مع العميل مثل لطف وكياسة البائع في التعامل مع العميل.
- الجمالية: إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه كالتشطيبات النهائية الخارجية.
- السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق <sup>3</sup>.

### III. خصائص الجودة

للجودة عدة خصائص تميزها وأهم هذه الخصائص:

- فائقة: حيث الجودة تعني التفوق
- قائمة على المنتج : التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها
- قائمة على المستخدم: قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن
- قائمة على التصنيع: تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج
- قائمة على القيمة : فالمنتج الأكثر جودة يلبي حاجة الزبائن بالسعر <sup>4</sup>.

### المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة المصرفية

تعتبر جودة الخدمة المصرفية من أهم المواضيع التي أخذت اهتماما كبيرا من الباحثين والممارسين وسنقدم من خلال هذا المطلب:

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001: 2000، دار الثقافة والتوزيع، عمان، 2005، ص 23.

<sup>2</sup> محمد عبد العال النعيمي، مرجع سابق، ص 37- 38.

<sup>3</sup> محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 21- 22.

<sup>4</sup> محمد عبد العال النعيمي، مرجع سابق، ص 39.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

### مفهوم جودة الخدمة المصرفية

✓ **التعريف الأول:** تعرف جودة الخدمة المصرفية على " أنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتها أو التفوق عليها"<sup>1</sup>.

✓ **التعريف الثاني:** تعرف أيضا على أنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"<sup>2</sup>.

✓ **التعريف الثالث:** يعرفها **Schwarty (1989)**: "على أنها درجة تطابق خصائص الخدمة المصرفية مع أسلوب تقديمها وخدمة العميل والموارد والإمكانيات المادية والإلكترونية مع توقعات الزبون"<sup>3</sup>.  
من خلال هذه المفاهيم نقول "أن جودة الخدمة المصرفية تعد مقياسا للدرجة التي ترتقي إليها مستويات الخدمة المصرفية لتقابل توقعات العملاء".

### المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة المصرفية

إن تقييم العملاء لجودة الخدمة المصرفية لا يتم فقط على أساس معايير ترتبط بمضمون الخدمة نفسها بل يمتد إلى الأسلوب الذي تؤدي به الخدمة ، ومن هنا برزت بعض النظريات العلمية على مدخلين رئيسيين هما:

#### 1. المدخل الإتجاهي :

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوما اتجاهايا " يتصل بالرضا ولكنه ليس مرادفا له" كما أنه يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ، فبالرغم من أن الباحثين يعترفون ضمنا بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوما يختلف عن الآخر والتفسير الشائع لهذا الاختلاف يتمثل في أن جودة الخدمة كما يقيّمها ويدركها العملاء هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال ويرى باحثون آخرون أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة، ولهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقا لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية وقد

<sup>1</sup> روى رشيد سعيد القاسم ، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، كلية الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012، ص38.

<sup>2</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص90.

<sup>3</sup> بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد الثالث ، الشلف، 2005، ص255.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس لجودة الخدمة المصرفية<sup>1</sup>.

### II. مدخل نظرية الفجوة :

يقوم هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة وبين إدراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة، وعليه فإن مستوى جودة الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي)، بمعنى آخر أن جودة الخدمة تعني مسايرة توقعات العملاء والارتقاء بها بشكل مستمر، وقد أوضحت إحدى الدراسات الشاملة أن جودة الخدمة المدركة تتحرك على مدى يتراوح بين الجودة المثلى إلى الجودة المقبولة وبناء عليه فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالي :

• إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة (الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية.

• إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإنها تكون مرضية.

• إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتنتج نحو الجودة المثالية على المدى المحدد<sup>2</sup>.

ولقد حدد كل من **Perry zeithmal ,parasuvman** في نموذج الفجوات خمس أنواع من الفجوات هي:  
**الفجوة الأولى:** بين توقعات العميل و إدراكات الإدارة ، وتنتج عن عدم معرفة الإدارة المصرفية لاحتياجات ورغبات عملائها ، وجهلها لمواصفات جودة الخدمة المصرفية المرغوب فيها مقدما.

**الفجوة الثانية :** بين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء وتحديد درجة دقة المواصفات الخاصة وتنتج عن عدم تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة لتوقعات العملاء، بمعنى أن المصارف في بعض الأحيان غير قادرة على ترجمة توقعات العملاء لخصائص جودة الخدمة بسبب قيود تتعلق بموارد البنك أو التنظيم أو عدم القدرة وعدم احترام الأهداف الموضوعية.

**الفجوة الثالثة:** وتظهر كنتيجة لاختلاف المستوى الفعلي لأداء الخدمة عن المواصفات المحددة من قبل الإدارة ويعود هذا السبب إلى مجموعة من العوامل مثل: سوء التنسيق بين رجال التصميم والإنتاج والمبيعات

<sup>1</sup> فريد كورتل، مرجع سابق، ص 187-188.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 188.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

وعدم توفر روح الفريق بين العاملين، قصور وضعف الرقابة، عدم وضوح أهداف المؤسسة.....الخ<sup>1</sup>.

**الفجوة الرابعة :** وتعكس الفجوة ما بين الخدمة المقدمة بالفعل وبين مواصفات الخدمة التي وعد البنك بأن يقدمها من قبل من خلال طرق الاتصالات الخارجية (الإعلانات ،مسؤولي التسويق ) والسبب الرئيسي في ظهور هذه الفجوة هو عدم التنسيق بين نشاط الإنتاج وتسويق الخدمات بالبنك ،ولسد هذه الفجوة يجب التنسيق بين مختلف أقسام البنك بحيث يتم تنفيذ ما تم وعد العميل به.

**الفجوة الخامسة :** وتحدث نتيجة حدوث بعض أو كل هذه الفجوات الرئيسية التي تنشأ بين توقعات العملاء وبين الأداء الفعلي للخدمة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مرابط مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة ، الجزائر،2015، ص37.

<sup>2</sup> جعلاب علي ، أثر الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية ، تخصص بنوك، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2014 ، ص61.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

### المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية و مساهمتها بتحسين جودة الخدمة المصرفية

تهتم المصارف بتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة لمختلف المستخدمين باعتبار جودة الخدمة المصرفية المعيار الأساسي لنجاحها

#### المطلب الأول: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

لقد قام فريق من الباحثين إلى تطوير عشرة معايير أو أبعاد للحكم على جودة الخدمة المصرفية وتشمل هذه الأبعاد على:

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

- دقة الحسابات والملفات و عدم حدوث الأخطاء
- تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح
- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها
- ثبات مستوى أداء الخدمة

2. **سرعة الاستجابة من قبل العاملين**: وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، و الاستجابة الفورية لطلب العميل

3. **القدرة أو الكفاءة**: وتعني امتلاك العاملين للبنك للمهارة ومعرفة الأزمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

4. **سهولة الحصول على الخدمة**: ويتضمن هذا سهولة اتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة<sup>1</sup>.

5. **التعاطف مع العملاء**: يعني حسن خلق القائمين على تقديم الخدمة، وتوافر روح الصداقة التي يتمتع بها مقدمي الخدمة، وحسن مظهر العاملين، وتوافر الاحترام، والمستوى الاجتماعي اللائق والمبادئ والأخلاق لدى العاملين عند تعاملهم مع العملاء.

6. **الاتصال**: بمعنى أن يحافظ المصرف على الاتصال بالعملاء بالطريقة وباللغة والأسلوب الذي يتناسب معهم كما يتضمن هذا العنصر الاستماع الجيد للعميل، وشرح الخدمة، وتفسير عناصر التكلفة للعملاء.

<sup>1</sup> بريش عبد القادر، مرجع سابق، ص 256.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

7. **المصداقية:** تعني توافر الثقة والسمعة الجيدة للمصرف، ويشارك في تحقيق هذا العنصر اسم المصرف سمعة البنك، خصائص مقدمي الخدمة الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء<sup>1</sup>.

8. **الأمان:** ويعني خلو المعاملات مع المنظمة الخدمية من البنك والمخاطرة وتشمل:

• إحساس العميل بالأمان عند التعامل مع المصرف.

• شعور العميل بالأمان المستمر من شهرة المصرف وخبرته<sup>2</sup>.

9. **معرفة وتفهم العميل:** وتعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الاهتمام الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة و التوجيه اللازم.

10. **الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية):** وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءاً بالمظهر الخارجي للبنك و تهيئة من الداخل و الأجهزة و الوسائل المستخدمة في أداء الخدمة<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

نظام المعلومات في البنوك التجارية هو نظام قديم جدا وغير مواكب للتطورات التكنولوجية، كالبنوك الإلكترونية في الدول المتقدمة ، وذلك بسبب الحرص على سرية المعلومات المصرفية و التقليل من عمليات القرصنة المصرفية على مستوى حسابات العملاء، وكذا البطاقات الائتمانية، لأنها كثيرة التعطلات التقنية لضعف أجهزة الإعلام الآلي.

و المؤسسات المصرفية الناجحة لا تقوم فقط بجذب زبائن جدد في المقام الأول، بل تعمل أيضا على البحث عن كيفية للحفاظ عليهم من خلال سعيها إلى تحسين جودة الخدمة المصرفية وذلك بتبنيها نظام معلومات مصرفي كفاء.

يختص نظام المعلومات المصرفية في البنك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل المصرفية، و لقد اتجهت المؤسسات المصرفية إلى الاهتمام بالخدمات المصرفية المقدمة لمختلف مستخدميها، وسعت إلى تطبيق جودة الخدمة لتمكينها من الحصول على المعرفة اللازمة التي تسمح لها بإعادة تصميم وتحسين خدماتها بما يلبي حاجات ورغبات عملائها، وذلك بعد أن صارت جودة الخدمة المصرفية هي المعيار الأساسي لنجاحها.

<sup>1</sup> مرابط مراد، مرجع سابق، ص35.

<sup>2</sup> رؤى رشيد سعيد القاسم، مرجع سابق، ص42.

<sup>3</sup> بريش عبد القادر، مرجع سابق، ص257.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

وتساهم نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال:

✓ مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي: عن طريق

• زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات باعتباره أهم الأسلحة التي تحرس المصارف على اقتناؤها للصدور في خلية المنافسة وتقديم خدمات بنكية متطورة.

• ضرورة التوسع في استخدام **ATM** لتقديم خدمات متنوعة مثل تسجيل أوامر الدفع التي يطلبها العملاء.

✓ الارتقاء بالعنصر البشري:

وذلك من خلال :

• الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية.

• إرسال موظفي البنوك لبعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية.

• ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة.

✓ تطوير التسويق المصرفي:

من أهم ركائز وظائف التسويق المصرفي ما يلي:

• المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية وتحديد المشروعات الجيدة بما يكفل إيجاد عمل جيد.

• تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات الزبائن بشكل مستمر يكفل رضا الزبون.

## الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية ومساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحقيقها

### خلاصة الفصل:

من أهم النقاط التي تم استخلاصها من خلال هذا الفصل ما يلي:

- ✓ يعتبر الاعتماد على الودائع وتعدد وتنوع الخدمات المصرفية إضافة إلى أهمية الانتشار الجغرافي من بين الخصائص التي تتميز بها الخدمة المصرفية
- ✓ جودة الخدمة المصرفية هي عبارة عن معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة و بناءا على ذلك فإن المحافظة على جودة متميزة للخدمة المصرفية يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية والحصة السوقية للمصرف .
- ✓ نموذج الفجوة من أهم نماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية
- ✓ كلما قامت المصارف بتحسين خدماتها وتطويرها كلما زاد رضا العملاء على الخدمات المقدمة لها وهذا من خلال الدراسات السابقة المهتمة بموضوع جودة الخدمة المصرفية
- ✓ تساهم نظم المعلومات المصرفية من خلال مواكبة أحدث التطورات في العمل المصرفي والارتقاء بالعنصر البشري إضافة إلى تطوير التسويق المصرفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

# الفصل الثالث

دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي  
الجزائري  
( وكالة المسيلة )

### تمهيد

بعد أن تم التعرض في الفصلين السابقين إلى الإطار النظري لموضوع دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، والتي سنستفيد منها في الجانب التطبيقي ، فقد خصصنا في هذا الفصل للدراسة التطبيقية التي أجريناها في بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) - وكالة المسيلة - الذي يعتبر حلقة وصل بين ما تم طرحه نظريا في الفصلين السابقين وبين ما نقوم به من دراسة عملية لمتغيرات الدراسة إذ تعد الدراسة التطبيقية وسيلة هامة يستطيع الباحث من خلالها أن يتوصل إلى حقائق وجمع معلومات من الواقع ، و من أجل ذلك فقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

**المبحث الأول: عرض عام لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة**

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية**

**المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان**

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

### المبحث الأول: عرض عام لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة

من خلال هذا المبحث نحاول التعرف على المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في القرض الشعبي الجزائري "وكالة المسيلة"، بداية بإعطاء لمحة تاريخية عن القرض الشعبي الجزائري CPA، ثم التطرق إلى وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة.

### المطلب الأول: لمحة تاريخية عن القرض الشعبي الجزائري

أنشئ القرض الشعبي الجزائري CPA بتاريخ 29 ديسمبر 1966، مقره الرئيسي بشارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة برأسماله قدره 150 مليون دينار جزائري، ليخلف المصارف الشعبية التي كانت متواجدة قبل عام 1966 وهذه المصارف هي :

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهان
- البنك التجاري والصناعي للجزائر
- البنك الجهوي التجاري والصناعي لعنابة
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري.

وضمت إليه الشركة المرسيالية للبنوك في 30 ماي 1968 والشركة الفرنسية للتسليف عام 1971، وتم تدعيمه بعد ذلك بضم البنك الجزائري المصرفي في 01 جانفي 1986، وللبنك 9 وحدات جهوية، أما فروعها فقد بلغت 114 فرعا (وكالة) في بداية 1985 وتقلص هذا العدد إلى 78 وكالة وذلك بعد تأسيس بنك التنمية المحلية BDL.

### وللقرض الشعبي الجزائري عدة وظائف نذكر منها:

- إقراض الحرفيين والفنادق وقطاعات السياحة والصيد والتعاونيات غي الزراعية وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.
- القيام بدور الوسيط في العمليات المالية للإدارات الحكومية (السندات العامة) من حيث الإصدار والفوائد وتقديم القروض.
- تلقي الودائع من الزبائن والقيام بتنميتها من خلال عملية إقراضها.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

المطلب الثاني: التعريف بالقرض الشعبي الجزائري والهيكل التنظيمي له بوكالة المسيلة

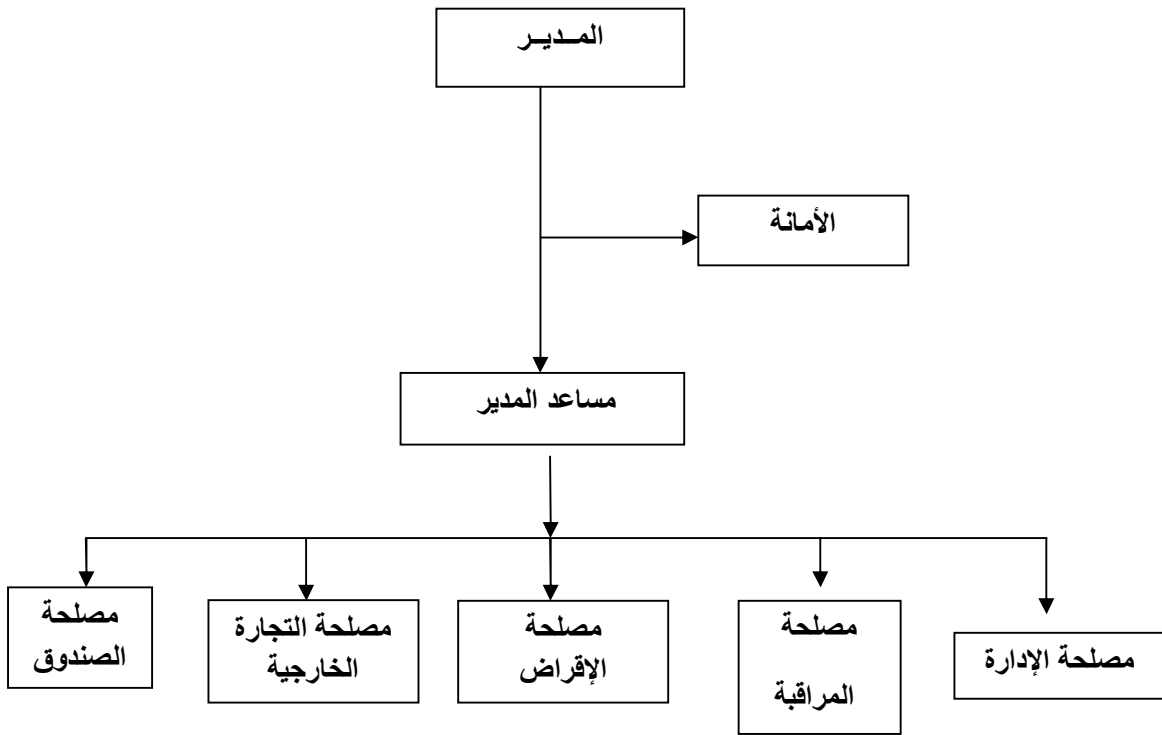
أولاً: التعريف بالقرض الشعبي الجزائري "وكالة المسيلة"

أنشئت وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة سنة 1973 برأس مال قدره 39120000 دج مقرها في المركز التجاري بالمسيلة ، تشغل 24 عامل مقسمين على النحو التالي: مدير، نائب المدير، حراس، منظفتان 17 موظف، وتجدر الإشارة هنا أن معظم الموظفين تقريبا قد مروا ببرامج التكوين .

ثانياً: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري "وكالة المسيلة"

يوضح الشكل الآتي الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري CPA "وكالة المسيلة"



المصدر: القرض الشعبي الجزائري

يقوم بتسيير الوكالة عدد من المسؤولين ذوي كفاءة على مستوى الوكالة ويتمثلون في :

أولاً: مدير الوكالة

يعتبر بمثابة المسؤول عن التسيير ومراقبة مجمل النشاطات، يمارس السلطة النظامية على جميع الأشخاص ومسؤول عن النتائج المحققة على مستوى وكالته

ثانياً: نائب المدير

مسؤوليته تأتي بعد المدير مباشرة ، فهو ينوب عن المدير في حالة غيابه في كل الأعمال

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

وتقديم المساعدة في إتمام وظائفه

### ثالثا: أمانة المدير

تقوم بمساعدة المدير من خلال تحرير الوثائق اللازمة لتأدية العمل داخل الوكالة، وأيضا استقبال المكالمات وتثبيت المواعيد مع الزبائن، كما تقوم باستقبال البريد وتسجيله ومن ثم توزيعه على جميع المصالح في الوكالة

### رابعا: مصلحة الإدارة

تعمل هذه المصلحة على خدمة الزبائن والموظفين

### خامسا: مصلحة المراقبة

تعمل هذه المصلحة على تركيب وإرسال اليوميات المحاسبية بعد المراجعة

سادسا: مصلحة الإقراض: تعمل مصلحة الإقراض على:

- فتح ملفات الإقراض ودراسة وتقديم مخاطرها
- تجديد القروض ومساعدة الزبائن على اختيار الطرق المثلى لتمويل مشروعاتهم.

### سابعا: مصلحة التجارة الخارجية

من بين أهم الوظائف التي تقوم بها مايلي :

- فتح وتصفية ملفات التوظيف للإستيراد والتصدير
- فتح ملفات الاعتماد المستندي
- متابعة تغير العملة عند الارتفاع أو الانخفاض.

### ثامنا: مصلحة الصندوق

يقوم رئيس الصندوق بكل المعاملات وتنظيم الحركة المالية داخل الصندوق، وتنقسم هذه المصلحة إلى قسمين: قسم الشباك الأمامي وقسم الشباك الخلفي.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة و نموذج الدراسة

##### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

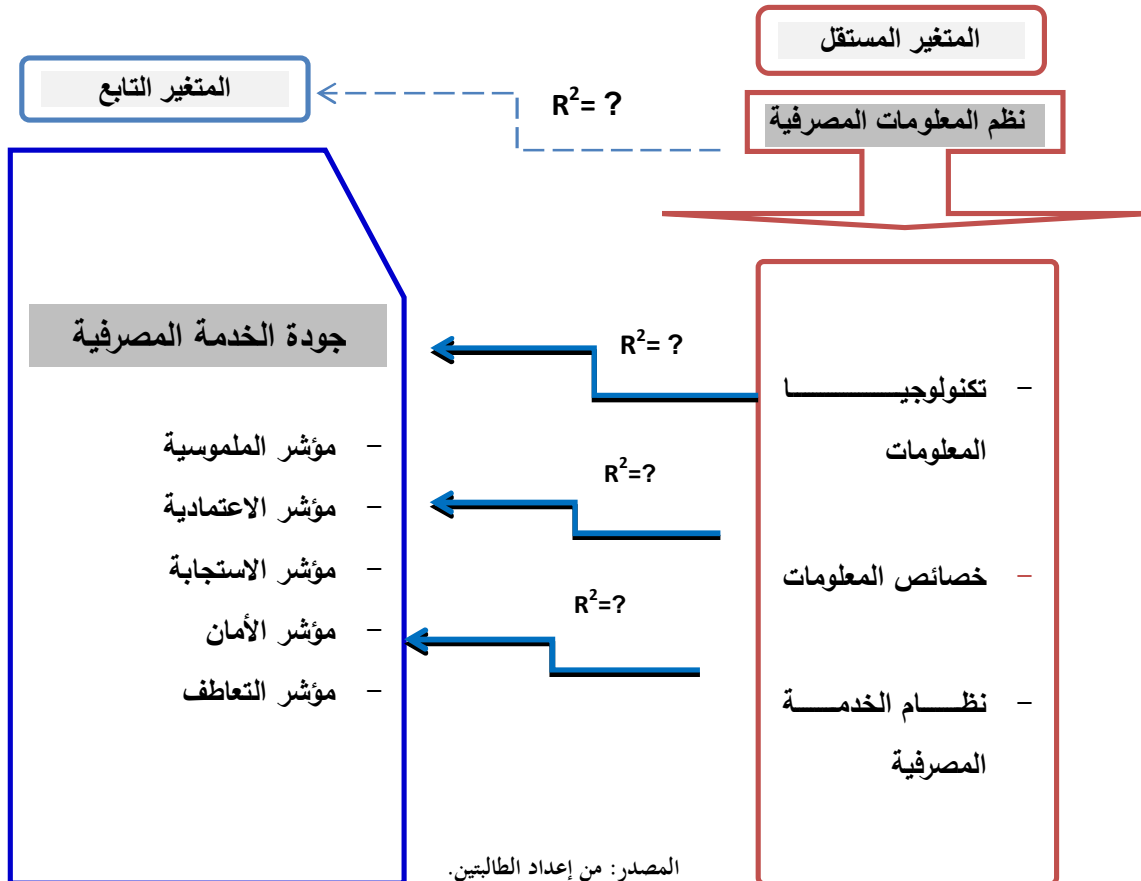
يتمثل مجتمع الدراسة في وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA بمدينة المسيلة، في حين أن عينة الدراسة شملت كل الموظفين والزبائن المتواجدين على مستوى الوكالة حيث قمنا بتوزيع 55 استبيان على عينة الدراسة واسترجعنا 35 استبيان من أصل 55، أي ما نسبته 63.63% من إجمالي الاستبيان الموزعة وما نسبته 36.36% غير مسترجعة، وقد توزعت العينة كما يلي:

- 19 استبيان إلى موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري.
- 15 استبيان إلى الزبائن المتواجدين بالوكالة.
- استبيان واحد إلى المدقق الداخلي.

##### ثانياً: نموذج الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها ولتحقيق غرضها والوصول إلى أهدافها المحددة قمنا بتصميم نموذج افتراضي للدراسة والشكل أدناه يوضح ذلك

- الشكل رقم (04): يبين نموذج افتراضي لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.



### المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة وفق الخطوات التالية:

#### 01: الصدق الظاهري (المحتوى)

يقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبيان لما يقيس ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ، ومدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة ليصبح عدد فقرات الاستبيان مكون من 35 عبارة.

#### 02: صدق الاتساق البنائي للاستبيان:

يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة، وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط " بيرسون" بين درجة كل محور والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، وجرى التحقق من الصدق الاتساق الداخلي للاستبيان بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من 35 استمارة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

• جدول رقم (01): يوضح صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان

النتيجة	معامل الارتباط بيرسون <sup>٢</sup> المحسوبة	محاور الاستبيان	
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,834	1	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,716	2	نظم المعلومات
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,701	3	المصرفية
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,801	1	المحور الثاني: مؤشر الملموسية
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,759	2	مؤشر الاعتمادية
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,781	3	جودة الخدمة
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,820	4	المصرفية
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,721	5	مؤشر التعاطف
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,862	المحور الأول: نظم المعلومات المصرفية	
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,892	المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية	
<p>قيمة <math>r</math> الجدولية: 0.498 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 14</p> <p>درجة الحرية = عدد العينة الاستطلاعية 15 - 1 = 14</p> <p>القاعدة : إذا كانت قيمة <math>r</math> المحسوبة اكبر من الجدولية فإنه يوجد ارتباط معنوي بين المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات الاستبيان</p>			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 24

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان والمعدل الكلي لعبارته دال إحصائيا ، حيث قيمة  $r$  المحسوبة اكبر من قيمة  $r$  الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه تعتبر محاوره صادقة ومتسقة ، لما وضعت لقياسه.

### 03: ثبات فقرات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)، كما هو مبين في الجدول الموالي:

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

• جدول رقم(02): يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

معامل Cronbach's Alpha				
النتيجة	عدد العبارات	القيمة	محاور الاستبيان	
ثابت	5	0,662	1	المحور الأول:
ثابت	5	0,697	2	نظم المعلومات
ثابت	5	0,681	3	المصرفية
ثابت	4	0,751	1	المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية
ثابت	4	0,684	2	
ثابت	4	0,0745	3	
ثابت	4	0,689	4	
ثابت	4	0,0.785	5	
ثابت	15	0 784	المحور الأول: نظم المعلومات المصرفية	
ثابت	20	0,771	المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية	
ثابت	35	0.895	جميع فقرات الاستبيان	
القاعدة : إذا كانت قيمة معامل ألفا كرومباخ اكبر من 0.6 فان جميع عبارات المحور والاستبيان ثابت				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS . V 24

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان معاملاته مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معا بلغ 0.895 وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها. تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين ( 0-1)، وكلما اقترب من الواحد دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات، وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو 0.6 .

- و منه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

### المطلب الثالث: تحليل محور البيانات الشخصية

عرض وتحليل المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

• جدول رقم(03):يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات المعلومات الشخصية

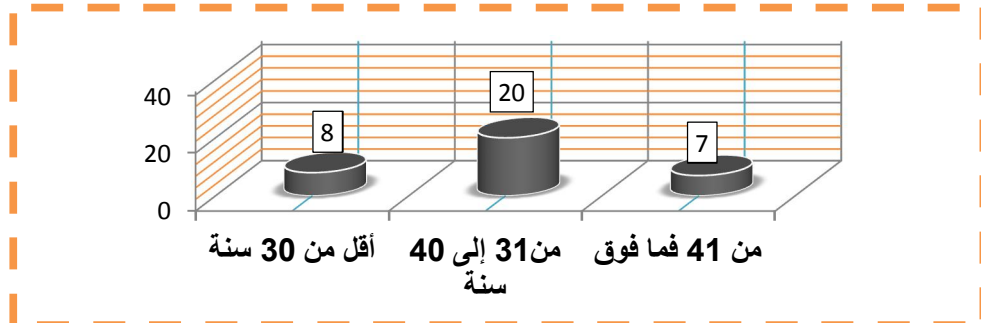
المتغيرات	%	التكرار
السن	أقل من 30 سنة	8
	من 31 إلى 40 سنة	20
	من 41 فما فوق	7
الصفة	موظف إداري	21
	زبون	13
	مدقق	1
المؤهل العلمي	أقل من ثانوي	1
	جامعي	30
	أخرى	4
المجموع	100.00	35

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 24

#### 01: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن :

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك تنوع في الفئات العمرية لدى المستجوبين الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة 22.9% والفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) بنسبة 57.10% والفئة (من 41 فما فوق) بنسبة 20.00% وهو ما توضحه التكرارات في الشكل أدناه :

• الشكل رقم(05): عرض بياني لتكرارات توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



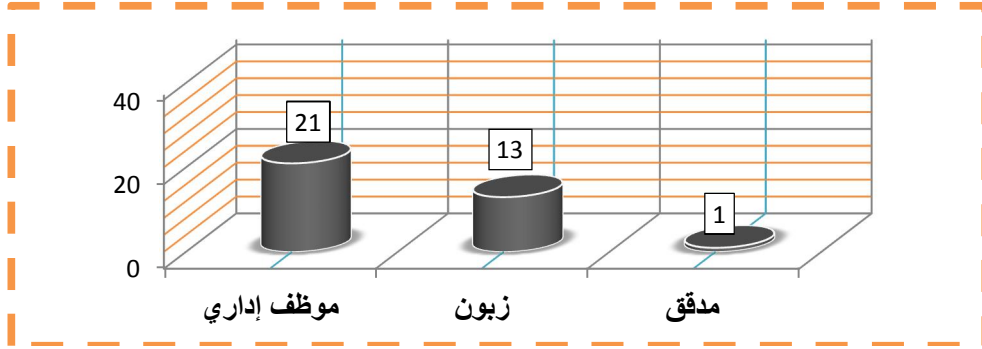
المصدر: إعداد الطالبتين

#### 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة

يتضح من الجدول رقم(03): أن هناك تنوع في متغير الصفة حيث بلغت نسبة موظف إداري 60% و نسبة الزبائن 37.10% و نسبة المدقق 2.90% و هو ما توضحه التكرارات في الشكل أدناه:

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

- الشكل رقم (06): عرض بياني لتكررات توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة

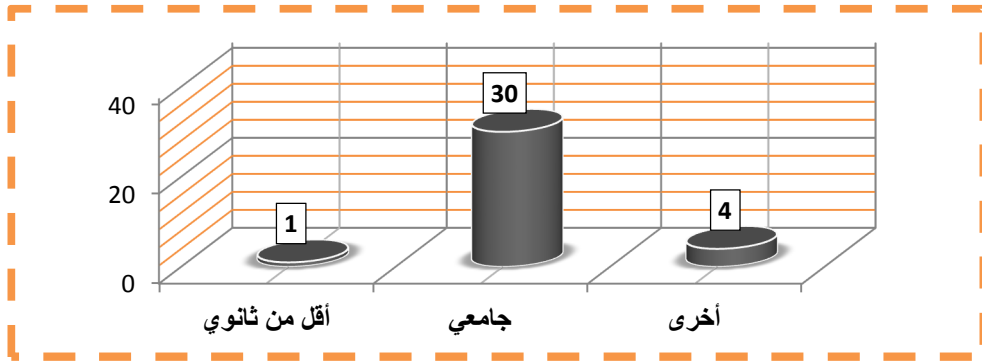


المصدر: إعداد الطالبتين

### 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

يتضح من الجدول رقم(03): أن هناك تنوع في توزيع أفراد العينة حيث يتوزعون حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 2.90% لصالح اقل من ثانوي، و نسبة % 85.70 لحاملي شهادة جامعي ونسبة % 11.40 لحاملي شهادة أخرى ما يوضحه الشكل أدناه :

- الشكل رقم (07): عرض بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الطالبتين

### المطلب الرابع: إختبار توزيع بيانات أفراد العينة والأدوات الإحصائية.

هو اختبار هام يوضح ماذا كانت بيانات أفراد العينة لإجابتهم على متغيرات الدراسة (المستقل، التابع) التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أو توزيع آخر، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتفطح) حيث هناك نوعان من الطرق الإحصائية التي تستخدم في اختبار الفرضيات:

- الاختبارات المعلمية: تستخدم في حالة البيانات الرقمية التي تتبع التوزيع الطبيعي.
- الاختبارات غير المعلمية: تستخدم في حالة البيانات الرقمية التي لا تتبع التوزيع الطبيعي.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

### 01: اختبار التوزيع الطبيعي بطريقة اختبار كولمجروف سيمرنوف (Kolmogorov-Smirnov)

لاختبار الأدوات الإحصائية المناسبة من أجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف على طبيعة توزيع بيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلميه وغير معلميه.

و من أجل اختبار طبيعة التوزيع نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة:

**H0:** بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي

**H1:** بيانات العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي

قاعدة: هي إذا كانت قيمة احتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

• جدول رقم (04): يبين قيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)

مستوى المعنوية Sig	القيمة الإحصائية	محاور المقياس
0,200*	0,094	المحور الأول: نظم المعلومات المصرفية
0,056	0,146	المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 24

من الجدول رقم (04) نجد أن مستوى المعنوية sig أكبر من (0.05) لكل من متغيرات الدراسة، مما يدل على إتباع بيانات العينة للتوزيع الطبيعي ومن ثم سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية لاختبار الفرضيات.

### 02: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V 24) الإصدار الأخير سنة 2016 وتم الاعتماد على بعض الاختبارات بالإضافة إلى الأساليب

الإحصائية الوصفية والتحليلية كذلك الأشكال البيانية كما يلي :

- الأساليب الإحصائية الوصفية التالية: التكرارات ، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية، من أجل لوصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث
- الأشكال البيانية هي مخططات للتوضيح وشرح التغير في متغيرات الدراسة

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

- المتوسط الحسابي: عبارة عن مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التقط يتراوح من (01) إلى (05)، وهو يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط.
- الانحراف المعياري: يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.
- تحليل الانحدار البسيط: يقوم بتوضيح كيف يؤثر المتغير المستقل في المتغير، ويضع في عين الاعتبار هامش الخطأ، والذي يؤول إلى الصفر عند تقدير معلمات النموذج ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو عدم قبولها.
- معامل التحديد  $R^2$ : يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي.
- تحليل الانحدار المتعدد: عبارة عن أسلوب إحصائي لا يختلف عن النموذج البسيط لكنه يتميز بتعدد المتغيرات، ويعمل على تفسير تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع، تحديد أي جزء من المتغير المستقل يؤثر بشدة في المتغير التابع.
- اختبار الصدق و الثبات : بالاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الصدق الاتساق الداخليأداة الدراسة
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov): لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

### المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان

#### المطلب الأول: عرض وتحليل محور نظم المعلومات المصرفية

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول مستويات توفر وأهمية متغيرات الدراسة :  
قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور الاستبيان حيث ارتبطت الفقرات بمقياس ليكرت الخماسي والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات كما يلي :

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

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي: للتعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- الانحراف المعياري: يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- المدى: لتحديد طول الفئة = [أعلى درجة ( موافق بشدة) - أدنى درجة (غير موافق بشدة)] // عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاههم نحو كل عبارة هل هم: موافقين بدرجة مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة منخفضة ، منخفضة جداً
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى حيث:  $( 5 / (1-5) ) = 0.8$  حيث نحصل على مجالات كما يلي:

#### • جدول رقم (05): يوضح مجالات الوزن النسبي

مجال المتوسط الحسابي	مقياس لكرت	درجة الموافقة	مجال الوزن النسبي
من 01 إلى 1.80 درجة	غير موافق بشدة	درجة منخفضة جداً	اقل من 36.00 %
من 1.81 إلى 2.60 درجة	غير موافق	درجة منخفضة	من 36.00 % إلى 52.00 %
من 2.61 إلى 3.40 درجة	محايد	متوسطة	من 52.10 % إلى 68.00 %
من 3.41 إلى 4.20 درجة	موافق	درجة مرتفعة	من 68.10 % إلى 84.00 %
من 4.21 إلى 5 درجة	موافق بشدة	درجة مرتفعة جداً	من 84.10 % إلى 100.00 %
5 ----- 100 %		س ( الوزن النسبي ) = 36.00 %	
1.80.....س			

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

- ترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين العبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة  
أ: عرض إجابات العينة على البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات

• جدول رقم (06): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
01	توفر تكنولوجيا المعلومات عدة أنواع من المعالجات للبيانات في وقت واحد.	3,97	0,857	79,40	درجة مرتفعة
02	يتم استخدام الشبكات بشكل كبير لتبادل المعلومات والمشاركة بواسطة البريد الإلكتروني، نقل الملفات، المحادثة...	3,91	0,781	78,20	درجة مرتفعة
03	يعتمد البنك على البرامج الجاهزة في حل المشاكل المعقدة لاتخاذ القرار المناسب.	3,26	0,980	65,20	درجة متوسطة
04	تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير حماية وأمن معلومات الزبائن من هذه التكنولوجيا.	3,46	1,268	69,20	درجة مرتفعة
05	يواكب البنك التطور السريع والملموس في تكنولوجيا المعلومات.	3,57	1,357	71,40	درجة مرتفعة
	مستوى تكنولوجيا المعلومات بوكالة القرض الشعبي الجزائري محل الدراسة	3,634	0,788	72,69	درجة مرتفعة
5	----- % 100	س (الوزن النسبي) = % 72.69			
	----- 3.634 س				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V24

من خلال الجدول رقم (06) أعلاه نجد :

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 1: \*توفر تكنولوجيا المعلومات عدة أنواع من المعالجات للبيانات في وقت واحد\*:

▪ نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,97 وانحراف معيار يقدر ب: 0,857، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

**بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 1 أي ان تكنولوجيا المعلومات توفر عدة أنواع من المعالجات للبيانات في وقت واحد، **بدرجة** مرتفعة وهذا بنسبة %79,4 حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 02: \*يتم استخدام الشبكات بشكل كبير لتبادل المعلومات والمشاركة بواسطة البريد الالكتروني، نقل الملفات، المحادثة...\*

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثانية** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,91 وانحراف معيار قدر ب:0,781، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 2 أي انه يتم استخدام الشبكات بشكل كبير لتبادل المعلومات والمشاركة بواسطة البريد الالكتروني، نقل الملفات، المحادثة... **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة %78,2 حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 5: \* يواكب البنك التطور السريع والملموس في تكنولوجيا المعلومات.\*

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثالثة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,57 وانحراف معياري بلغت قيمته 1,357، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 5 أي ان البنك يواكب التطور السريع و الملموس في تكنولوجيا المعلومات **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة %71,4 حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 4: \* تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير حماية وأمن معلومات الزبائن من هذه التكنولوجيا.\*

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الرابعة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,46 وانحراف معياري قدر ب:1,268، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 4 أي ان تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير حماية وأمن معلومات الزبائن من هذه التكنولوجيا. **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة %69,2 حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 3: \*يعتمد البنك على البرامج الجاهزة في حل المشاكل المعقدة لاتخاذ القرار المناسب.\*

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الخامسة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,2 وانحراف معياري ب:0,98، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

**بدرجة متوسطة** في إجاباتهم على العبارة رقم 3 أي أن البنك يعتمد على البرامج الجاهزة في حل المشاكل المعقدة لاتخاذ القرار المناسب. **بدرجة متوسطة** وهذا بنسبة 65,2% حسب وجهة نظرهم. وبصفة عامة نجد أن:

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات **المتعلقة بالبعد الأول: تكنولوجيا المعلومات**: بلغ ( $\bar{x}=3.634$ ) وبلغ الانحراف المعياري ( $\delta=0.788$ ) وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية ويوافقون على أن **مستوى تكنولوجيا المعلومات** لدى الوكالة محل الدراسة ذات **درجة مرتفعة** وهذا بنسبة 72.69% حسب وجهة نظرهم.

ب: عرض إجابات العينة على البعد 02 : خصائص المعلومات

• جدول رقم(07): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 02: خصائص المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
1	مخرجات نظام المعلومات المصرفية صحيحة.	3,80	0,797	76,00	درجة مرتفعة
2	يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.	3,46	0,950	69,20	درجة مرتفعة
3	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية ملائمة وتلبي متطلبات الزبون.	3,51	1,147	70,20	درجة مرتفعة
4	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي تمتاز بالدقة.	3,86	1,061	77,20	درجة مرتفعة
5	نظام المعلومات المصرفي يقدم معلومات شاملة.	3,86	0,845	77,20	درجة مرتفعة
	<b>مستوى خصائص المعلومات بالوكالة محل الدراسة</b>	<b>3,697</b>	<b>0,721</b>	<b>73,94</b>	<b>درجة مرتفعة</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V24

من خلال الجدول أعلاه نجد :

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 5: \* نظام المعلومات المصرفي يقدم معلومات شاملة \*.

■ نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,8 وانحراف معياري قدر ب 0,845، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 5 أي ان نظام المعلومات المصرفي يقدم معلومات شاملة. **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 77,2% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 4: \* المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي تمتاز بالدقة \*.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثانية** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,8 وانحراف معياري: 1,061، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 4 أي ان المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي تمتاز بالدقة **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 77,2% حسب وجهة نظرهم.

● تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 1: \* مخرجات نظام المعلومات المصرفية صحيحة \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثالثة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,8 وانحراف معياري بلغ 0,797، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 1 أي ان مخرجات نظام المعلومات المصرفية صحيحة **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 76% حسب وجهة نظرهم.

● تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 3: \* المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية ملائمة وتلبي متطلبات الزبون \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الرابعة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,51 وانحراف معيار يقدر ب: 1,147، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 3 أي ان المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية ملائمة وتلبي متطلبات الزبون **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 70,2% حسب وجهة نظرهم.

● تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 2: \* يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الخامسة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,46 وانحراف معياري ب: 0,95، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 2 أي انه يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 69,2% حسب وجهة نظرهم.

و بصفة عامة نجد أن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالبعد 02: **خصائص المعلومات** بلغ  $(\bar{x}=3.697)$  وبانحراف معياري بلغ  $(\delta=0.721)$  وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية و يوافقون على أن **مستوى خصائص المعلومات** لدى لوكالة محل الدراسة هو **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 73.94% حسب وجهة نظرهم

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

ج: عرض إجابات العينة على البعد 03: نظام الخدمة المصرفية

• جدول رقم (08): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 03: نظام الخدمة المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
1	نظام الخدمة المصرفية في البنك يعطي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها البنك.	3,80	1,106	76,00	درجة مرتفعة
2	يتم الاهتمام بالزبون من حيث معرفة مطالبه واحترام رغباته على أساس نوع من الثقة المتبادلة.	3,69	1,078	73,80	درجة مرتفعة
3	تكون مدة انتظار الخدمة في البنك قصيرة.	3,09	1,269	61,80	درجة متوسطة
4	من أجل تحسين جودة الخدمة المصرفية فإن إدارة البنك تقوم باختيار أحسن الكفاءات البشرية.	3,40	1,376	68,00	درجة مرتفعة
5	ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل.	4,17	1,098	83,40	درجة مرتفعة
	<b>مستوى نظام الخدمة المصرفية بالوكالة محل الدراسة</b>	<b>3,628</b>	<b>1,0118</b>	<b>72,57</b>	<b>درجة مرتفعة</b>

- المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ، مخرجات برنامج SPSS .V24

من خلال الجدول أعلاه نجد :

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 5: \* ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الأولى من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.17 وانحراف معياري قدر ب 1.098، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 5 أي ان ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 83,4% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 1: \* نظام الخدمة المصرفية في البنك يعطي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها البنك\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الثانية من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,8 و انحراف معياري ب: 1,106، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة**

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

**مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 1 أي ان نظام الخدمة المصرفية في البنك يعطي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها البنك **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 76% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 2: \* يتم الاهتمام بالزبون من حيث معرفة مطالبه واحترام رغباته على أساس نوع من الثقة المتبادلة \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثالثة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,69 وانحراف معياري ب: 1,078، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 2 أي انه يتم الاهتمام بالزبون من حيث معرفة مطالبه واحترام رغباته على أساس نوع من الثقة المتبادلة **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 73,8% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 4: \* من أجل تحسين جودة الخدمة المصرفية فإن إدارة البنك تقوم باختيار أحسن الكفاءات البشرية \*.

■ احتلت المرتبة **الرابعة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,4 وانحراف معياري قدر ب: 1,376، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 4 أي انه من أجل تحسين جودة الخدمة المصرفية فإن إدارة البنك تقوم باختيار أحسن الكفاءات البشرية **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 68% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 3: \* تكون مدة انتظار الخدمة في البنك قصيرة \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الخامسة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,09 وانحراف معياري ب: 1,269، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة متوسطة** في إجابتهم على العبارة رقم 3 أي انه تكون مدة انتظار الخدمة في البنك قصيرة. **بدرجة متوسطة** وهذا بنسبة 61,8% حسب وجهة نظرهم.

و بصفة عامة نجد أن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالبعد 03 : نظام الخدمة المصرفية: بلغ ( $\bar{x}=3.628$ ) وانحراف معياري بلغ ( $\delta=1.0118$ ) وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية ويوافقون على أن **مستوى نظام الخدمة المصرفية** لدى مؤسسة محل الدراسة هو **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 72.57% حسب وجهة نظرهم.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

المطلب الثاني: عرض وتحليل محو جودة الخدمة المصرفية  
أولاً: عرض وتحليل إجابات العينة على أبعاد جودة الخدمة المصرفية

أ. عرض وتحليل إجابات العينة على البعد الأول: مؤشر الملموسية

• جدول رقم (09): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: مؤشر الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
1.	المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه.	3,54	1,314	70,80	درجة مرتفعة
2.	يتوفر لدى المصرف أجهزة تقنية متطورة.	3,29	1,319	65,80	درجة متوسطة
3.	التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل.	3,57	1,290	71,40	درجة مرتفعة
4.	يلتزم الموظفون بلباس رسمي.	3,86	1,061	77,20	درجة مرتفعة
	<b>مستوى مؤشر الملموسية بالوكالة محل الدراسة</b>	<b>3,564</b>	<b>1,066</b>	<b>71,29</b>	<b>درجة مرتفعة</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V24

من خلال الجدول أعلاه نجد:

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 04: \* يلتزم الموظفون بلباس رسمي \*.

■ نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,86 وانحراف معياري قدر بـ 1,061، وقيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 04 أي أنه يلتزم الموظفون بلباس رسمي **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 77,2% حسب وجهة نظرهم.

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 03: \*التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل\*.

■ نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,57 وانحراف معياري بـ 1,29، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 03 أي أن التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 71,4% حسب وجهة نظرهم.

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 01: \*المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه\*.

■ نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,54 وانحراف معياري قدر بـ 1,314، وقيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

**بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 01 أي ان المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 70,8% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 02: \* يتوفر لدى المصرف أجهزة تقنية متطورة \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الرابعة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,29 وانحراف معياري ب: 1,319، وقيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة متوسطة** في إجاباتهم على العبارة رقم 02 أي انه يتوفر لدى المصرف أجهزة تقنية متطورة **بدرجة متوسطة** وهذا بنسبة 65,8% حسب وجهة نظرهم.

وبصفة عامة نجد أن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارة المتعلقة بالبعد الأول : مؤشر الملموسية بلغ  $(\bar{x}=3.564)$  وانحراف معياري بلغ  $(\delta=1.066)$  وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية و يوافقون على أن **مستوى مؤشر الملموسية** لدى الوكالة محل الدراسة هو **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 71.29% حسب وجهة نظرهم.

ب: عرض إجابات العينة على البعد 02: مؤثر الاعتمادية

• جدول رقم(10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 02 : مؤثر الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
01	يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد.	3,63	1,114	72.60	درجة مرتفعة
02	الدقة في العمل وقلة الأخطاء.	3,63	1,114	72.60	درجة مرتفعة
03	تقديم الخدمة بسرعة.	3,20	1,256	64.00	درجة متوسطة
04	يهتم البنك بمشاكل الزبائن.	3,60	1,117	72.00	درجة مرتفعة
	<b>مستوى مؤثر الاعتمادية بالوكالة محل الدراسة</b>	<b>3,514</b>	<b>1,046</b>	<b>70,29</b>	<b>درجة مرتفعة</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V24.

من خلال الجدول أعلاه نجد :

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 01: \*يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت

المحدد\*.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الأولى** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,63 وانحراف معياري: 1,114، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 01 أي أن البنك يلتزم بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 72,6% حسب وجهة نظرهم.

☞ تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 02: \* الدقة في العمل وقلة الأخطاء \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثانية** من حيث اهميتها لدى الأفراد بمتوسط حسابي بلغ: 3,63 وانحراف معياري ب: 1,114، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 02 أي أن هناك دقة في العمل وقلة الأخطاء **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 72,6% حسب وجهة نظرهم.

☞ تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 04: \* يهتم البنك بمشاكل الزبائن \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثالثة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,6 وانحراف معياري ب: 1,117، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجابتهم على العبارة رقم 04 أي أن البنك يهتم بمشاكل الزبائن **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 72% حسب وجهة نظرهم.

☞ تحليل رأي أفراد العينة حول إجابتهم على العبارة رقم 03: \* تقديم الخدمة بسرعة \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الرابعة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3,2 وانحراف معياري ب: 1,256، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة متوسطة** في إجابتهم على العبارة رقم 03 أي انه يتم تقديم الخدمة **بسرعة بدرجة متوسطة** وهذا بنسبة 64% حسب وجهة نظرهم.

و بصفة عامة نجد أن:

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات **المتعلقة بالبعد 02: مؤشر الاعتمادية** بلغ  $(\bar{x}=3.514)$  وانحراف معياري بلغ  $(\delta=1.046)$  وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية ووافقون على أن **مستوى مؤشر الاعتمادية** لدى الوكالة محل الدراسة هو **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 70.29% حسب وجهة نظرهم .

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

ج: عرض إجابات العينة على البعد 03: مؤشر الاستجابة

جدول رقم (11): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 03: مؤشر الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
01	يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للزبون.	3,51	1,337	70,20	درجة مرتفعة
02	يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن.	3,69	1,207	73,80	درجة مرتفعة
03	يخبر البنك زبائنه بدقة عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة.	3,40	1,241	68,00	درجة مرتفعة
04	تسهيل العمليات الائتمانية في أي وقت للزبون.	3,09	1,121	61,80	درجة متوسطة
	<b>مستوى مؤشر الاستجابة بالوكالة محل الدراسة</b>	<b>3,4214</b>	<b>1,0671 8</b>	<b>68,43</b>	<b>درجة مرتفعة</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V24

من خلال الجدول أعلاه نجد :

كما تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 02: \*يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن\* .

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الأولى من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,69 وانحراف معياري قدر ب: 1,207، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 02 أي انه يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة %73,8 حسب وجهة نظرهم.

كما تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 01: \*يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للزبون\* .

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الثانية من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,51 وانحراف معياري قيمته 1,337، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 01 أي انه يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للزبون. **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة %70,2 حسب وجهة نظرهم.

كما تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 03: \*يخبر البنك زبائنه بدقة عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة\* .

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الثالثة من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,4 وانحراف معياري: قيمته 1,241، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

**بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 03 أي انه يخبر البنك زبائنه بدقة عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 68% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 04: \* تسهيل العمليات الائتمانية في أي وقت للزبون\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الرابعة** من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,09 وانحراف معياري قيمته 1,121، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة متوسطة** في إجاباتهم على العبارة رقم 04 أي ان هناك تسهيل في العمليات الائتمانية في أي وقت للزبون **بدرجة متوسطة** وهذا بنسبة 61,8% حسب وجهة نظرهم.

و بصفة عامة نجد أن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالبعد 03 : مؤشر الاستجابة، بلغ ( $\bar{x}=3.421$ ) وبانحراف معياري قدره ( $\delta=1.067$ ) وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية و يوافقون على أن **مستوى مؤشر الاستجابة** لدى الوكالة محل الدراسة هو **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 68.43% حسب وجهة نظرهم

د: عرض إجابات العينة على البعد 04: مؤشر الأمان

• جدول رقم 12: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 04 :مؤشر الأمان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
01	يهتم البنك بصفة فردية بالزبون.	3,60	1,143	72,00	درجة مرتفعة
02	يتوفر الأمان في مبنى البنك ومحيطه الخارجي.	3,91	1,173	78,20	درجة مرتفعة
03	الموظفون في البنك أهل للثقة.	3,89	1,157	77,80	درجة مرتفعة
04	هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات الزبائن.	3,89	1,231	77,80	درجة مرتفعة
	<b>مستوى مؤشر الأمان بالوكالة محل الدراسة</b>	3,821 4	1,001 05	76,43	درجة مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ، مخرجات برنامج SPSS .V24.

من خلال الجدول أعلاه نجد :

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 02: \*يتوفر الأمن في مبنى البنك ومحيطه الخارجي\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الأولى من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,91 وانحراف معياري: 1,173، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 02 أي انه يتوفر الأمن في مبنى البنك ومحيطه الخارجي بدرجة مرتفعة وهذا بنسبة 78,2% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 04: \* هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات الزبائن\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الثانية من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قيمته 3,89 وانحراف معياري: 1,231، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 04 أي انه هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات الزبائن بدرجة مرتفعة وهذا بنسبة 77,8% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 03: \* الموظفون في البنك أهل للثقة\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الثالثة من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,89 وانحراف معياري ب: 1,157، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 03 أي ان الموظفون في البنك أهل للثقة بدرجة مرتفعة وهذا بنسبة 77,8% حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 01: \* يهتم البنك بصفة فردية بالزبون\*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة الرابعة من حيث اهميتها لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3,6 وانحراف معياري ب: 1,143، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة بنسبة 72% في إجاباتهم على العبارة رقم 01.

و بصفة عامة نجد أن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارة المتعلقة بالبعد 04 : مؤشر الأمان بلغ  $(\bar{x}=3.82)$  وبانحراف معياري بلغ  $(\delta=1.001)$  وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية وبيوافقون على أن مستوى مؤشر الأمان لدى الوكالة محل الدراسة هو بدرجة مرتفعة وهذا بنسبة 76.43 % حسب وجهة نظرهم.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

ه: عرض إجابات العينة على البعد 05: مؤشر التعاطف

• جدول رقم 13: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 05: مؤشر التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة
01	يعامل الموظفون في البنك الزبائن باحترام كبير.	3,83	1,124	76,60	درجة مرتفعة
02	يخصص البنك ساعات عمل ملائمة لزيائنه.	3,43	1,092	68,60	درجة مرتفعة
03	يتعامل الموظفون مع الزبائن بدون محسوبية.	3,11	1,255	62,20	درجة متوسطة
04	يعطي البنك للعميل الاهتمام الفردي والشخصي.	3,51	1,245	70,20	درجة مرتفعة
	<b>مستوى مؤشر التعاطف بالوكالة محل الدراسة</b>	<b>3,4714</b>	<b>0,999</b>	<b>69,43</b>	<b>درجة مرتفعة</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ، مخرجات برنامج SPSS .V24

من خلال الجدول أعلاه نجد :

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 01: \* يعامل الموظفون في البنك الزبائن باحترام كبير \*

▪ نلاحظ انها احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ: 3,83 وانحراف معياري: 1,124، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 01 أي انه يعامل الموظفون في البنك الزبائن باحترام كبير **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 76,6% حسب وجهة نظرهم.

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 04: \* يعطي البنك للعميل الاهتمام الفردي والشخصي \*.

▪ نلاحظ انها احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: 3,51 وانحراف معياري: 1,245، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة بنسبة 70.2%** في إجاباتهم على العبارة رقم 04.

• تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 02: \* يخصص البنك ساعات عمل ملائمة لزيائنه \*.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الثالثة** بمتوسط حسابي بلغ: 3.43 وانحراف معياري ب: 1.092 وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة مرتفعة** في إجاباتهم على العبارة رقم 02 وهذا بنسبة 68.6% حسب وجهة نظرهم.

● تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 03: \* يتعامل الموظفون مع الزبائن بدون محسوبة \*.

■ نلاحظ انها احتلت المرتبة **الرابعة** بمتوسط حسابي بلغ: 3,11 وانحراف معياري: 1,255، وان قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون **بدرجة متوسطة** في إجاباتهم على العبارة رقم 03 **بدرجة متوسطة** وهذا بنسبة 62,2% حسب وجهة نظرهم.

وبصفة عامة نجد أن :

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات **المتعلقة بالبعد 04: مؤشر الأمان** بلغ ( $\bar{x}=3.47$ ) وانحراف معياري بلغ ( $\delta=0.999$ ) وهو ضمن مجال متوسط (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية ويوافقون على أن **مستوى مؤشر التعاطف** وذلك **بدرجة مرتفعة** وهذا بنسبة 69.43% حسب وجهة نظرهم.

ثانيا: تحديد أكثر المتغيرات أهمية في المؤسسة محل الدراسة ( أكثر توفرا)

بعد عملية عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، نقوم بتحديد أكثر المتغيرات أهمية في المؤسسة والجدول الآتي يوضح ذلك:

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

• جدول رقم 14: مستوى توفر وترتيب أهمية المتغيرات الدراسة بوكالة محل الدراسة

الرقم	متغيرات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى التوفر	الترتيب
1	تكنولوجيا المعلومات	3,6343	0,78887	72,69	مرتفع	02
2	خصائص المعلومات	3,6971	0,72172	73,94	مرتفع	01
3	نظام الخدمة المصرفية	3,6286	1,01186	72,57	مرتفع	03
المحور الأول: نظم المعلومات المصرفية		3,6533	0,75577	73,07	مرتفع	
1	مؤشر الملموسية	3,5643	1,06644	71,29	مرتفع	2
2	مؤشر الاعتمادية	3,5143	1,04660	70,29	مرتفع	03
3	مؤشر الاستجابة	3,4214	1,06718	68,43	مرتفع	05
4	مؤشر الأمان	3,8214	1,00105	76,43	مرتفع	01
5	مؤشر التعاطف	3,4714	0,99958	69,43	مرتفع	04
المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية		3,5586	0,96722	71,17	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ، مخرجات برنامج SPSS .V24

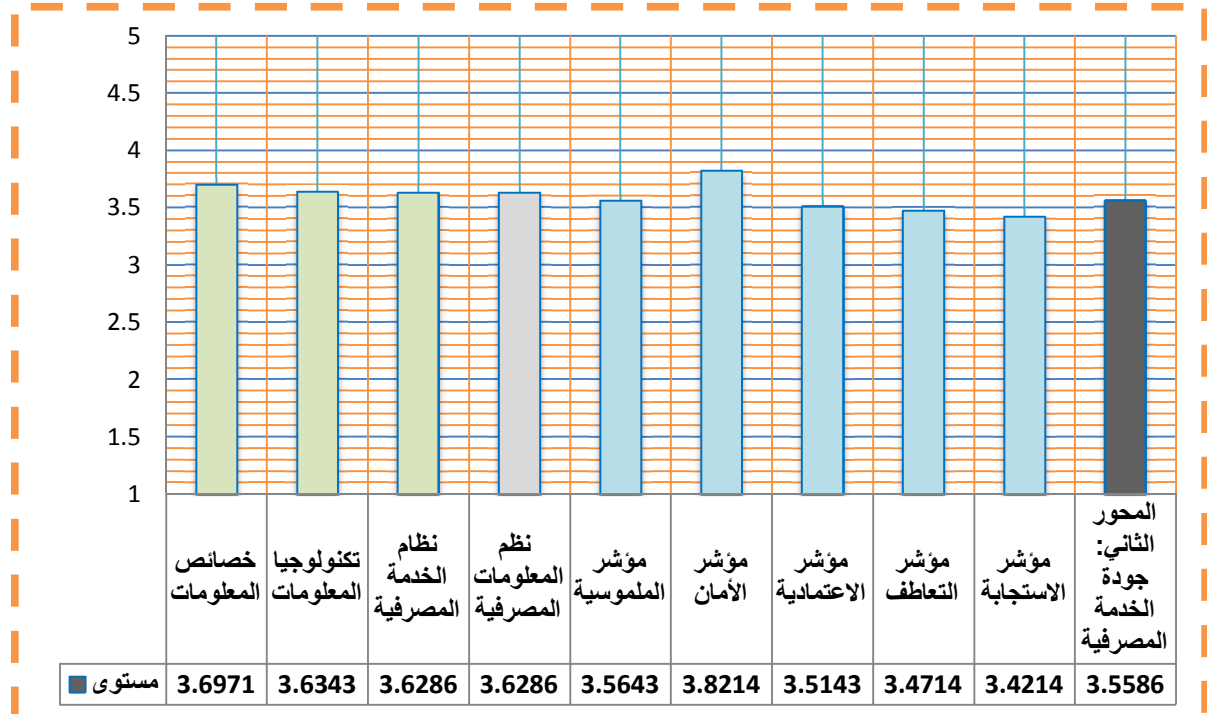
حسب آراء واتجاهات أفراد العينة المستجوبين توصلنا إلى ما يلي:

- بالنسبة لمتغيرات نظم المعلومات المصرفية فإن متغير خصائص المعلومات احتل المرتبة الأولى بنسبة بلغت 73.94 % يليه متغير تكنولوجيا المعلومات بنسبة 72.69 % ثم متغير نظام الخدمة المصرفية بنسبة 72.57 % وأن النسبة الإجمالية لمتغيرات لنظم المعلومات المصرفية بالوكالة محل الدراسة حسب وجهة نظرهم هي 73.07 %.
- بلغت النسبة الإجمالية لجودة الخدمة المصرفية بالوكالة محل الدراسة 71.17 % و عليه وجب علينا معرفة مدى تأثير ومساهمة متغيرات نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالوكالة محل الدراسة.

وهذا من خلال اختبار فرضيات الدراسة لتحديد مدى مساهمة و تأثير المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات/ خصائص المعلومات /نظام الخدمة المصرفية) في تحسين المتغير التابع (أبعاد جودة الخدمة المصرفية) ، أي أن جودة الخدمة المصرفية تتحكم فيه عوامل ومؤشرات أخرى لم نتطرق إليها في دراستنا

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

الشكل رقم 08: مستوى توفر وترتيب أهمية متغيرات الدراسة بالوكالة محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v24 وبرنامج EXCEL.v2010

### المطلب الثالث: إختبار صحة الفرضيات والنتائج المتحصل عليها

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة

#### 1. الفرضية الرئيسية:

هناك تأثير ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05 أي:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

❖ الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية :

لإثبات الفرضية المذكورة أعلاه تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات و كذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات/ خصائص المعلومات /نظام الخدمة المصرفية) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية ) بالوكالة محل الدراسة

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

- **مستوى الدلالة:** مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا لاختبار الفرضية تم اختيار مستوى الدلالة 0.05 وهو الأكثر شيوعا واستخداما في البحوث .

### قاعدة اتخاذ القرار:

**الطريقة الأولى:** نقارن بين قيمة ( $F_{cal}$ ) المحسوبة و قيمة ( $F_{tab}$ ) الجدولية إذا كانت المحسوبة أكبر من الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ).

**الطريقة الثانية:** نقارن بين قيمة المستوى المعنوية (sig) المحسوبة باستخدام برنامج SPSS مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (P-value أو Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ).

ومن خلال تطبيق الانحدار المتعدد على اختبار الفرضيات بالوكالة محل الدراسة باستخدام الانحدار المتعدد نضع ملخص معلومات تحليل الانحدار في الجدول التالي [ملخص نموذج الانحدار ( $r, R^2$ ) تحليل التباين ANOVA، النتائج معاملات الانحدار (b)....].

• جدول رقم (15): يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات/ خصائص المعلومات/ نظام الخدمة المصرفية) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	$R^2$	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0,382	-0,886	-0,325	0,848	0,921	0,000	57,820
		Constant				
0,518	-0,654	تكنولوجيا المعلومات				
0,002	3,471	خصائص المعلومات				
0,000	6,168	نظام الخدمة المصرفية				

قيمة F الجدولة: 2.912 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (3، و، 31) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1-4 = 3، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 35 - 4 = 31

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات/ خصائص المعلومات/ نظام الخدمة المصرفية) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) وهو دال إحصائيا حيث أن قيمة F المحسوبة: 57.820 أكبر من قيمة F الجدولية 2.912 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (3، 31) أي توجد علاقة دالة إحصائيا بين المتغير المستقل والمتغير التابع وأن قيمة معامل التفسير  $R^2$  بلغ: 0.848 وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة: تكنولوجيا المعلومات

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

**خصائص المعلومات /نظام الخدمة المصرفية** تفسر وتساهم بـ **84.80%** من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (**جودة الخدمة المصرفية**) والباقي  $(100-84.80) = 15.20\%$  راجع إلى عوامل أخرى. **اتخاذ القرار:**

نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$ : **يوجد** تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

2. **الفرضيات الفرعية:**

لمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع ندرس العلاقة بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات و كذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور كل متغير مستقل (**تكنولوجيا المعلومات/ خصائص المعلومات /نظام الخدمة المصرفية**) في المتغير التابع (**جودة الخدمة المصرفية**).

✓ **الفرضية الفرعية الأولى:** هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05، أي:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05

- الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05

**جدول رقم(16):** يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد البسيط بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة المصرفية

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	R <sup>2</sup>	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0,340	0,969	0,570	0,450	0,671	0,000	26,983
0,000	5,195	0,822				
قيمة F المجدولة: 4.143 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، و، 33) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 35 - 02 = 33						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج : SPSS .V 24

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

- من خلال النتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين **المتغير المستقل** (تكنولوجيا المعلومات) و**المتغير التابع** (جودة الخدمة المصرفية) بلغ  $r=0.671$  وهو دال إحصائيا حيث قيمة F المحسوبة: 26.983 أكبر من قيمة F الجدولية: 4.13 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (33،1) أي توجد علاقة دالة إحصائيا بين **المتغيرات المستقلة** و**المتغير التابع**.
  - قيمة معامل التفسير  $R^2$  بلغ: **0.450** وهذا يعني أن **المتغير المستقل** (تكنولوجيا المعلومات) يفسر ويساهم بـ **45.50%** والباقي  $(100-45.50)=54.50\%$  راجع إلى عوامل أخرى .
  - قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بلغ:  $B=0.822$  وهذا معناه أن أي زيادة بوحدة واحدة في **تكنولوجيا المعلومات** يؤدي إلى زيادة بقيمة 0.822 في **جودة الخدمة المصرفية**.
- اتخاذ القرار:**

- نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): **يوجد** تأثير ذو دلالة إحصائية **لتكنولوجيا المعلومات** في تحسين **جودة الخدمة المصرفية** عند مستوى الدلالة 0.05
- ✓ **الفرضية الفرعية 02:** هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ل**خصائص المعلومات** في تحسين **جودة الخدمة المصرفية** عند مستوى الدلالة 0.05، أي:
- الفرضية الصفرية  $H_0$ : **لا يوجد** تأثير ذو دلالة إحصائية ل**خصائص المعلومات** في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05
- الفرضية البديلة  $H_1$ : **يوجد** تأثير ذو دلالة إحصائية ل**خصائص المعلومات** في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم (17): يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد البسيط بين **خصائص المعلومات** و **جودة الخدمة المصرفية**

معنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى المعنوية (SIG)	T	B	$R^2$	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.433	-0,794	-0,416	0,644	0,802	0,000	59,599
		<b>Constant</b>				
0,000	7,720	0,775				
		<b>خصائص المعلومات</b>				

قيمة F الجدولة: 4.143 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، و، 33) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 35 - 02 = 33

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج: SPSS .V 24

- من خلال النتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين **المتغير المستقل** (خصائص المعلومات) و **المتغير التابع** (جودة الخدمة المصرفية) بلغ  $r=0.802$  وهو دال إحصائيا، حيث قيمة F

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لووكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

المحسوبة: 59.599 اكبر من قيمة F الجدولية: 4.143 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 33) أي توجد علاقة دالة إحصائيا بين **المتغيرات المستقلة** و **المتغير التابع**.

- قيمة معامل التفسير  $R^2$  بلغ: **0.644** وهذا يعني أن **المتغير المستقل (خصائص المعلومات)** تفسر وتساهم بـ **64.40%** و هي من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (**جودة الخدمة المصرفية**) والباقي  $(100-64.40) = 35.60\%$  راجع إلى عوامل أخرى .

- من الجدول نجد أيضا أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (**خصائص المعلومات**) بلغ:  $B=0.775$  وهذا معناه أن أي زيادة بوحدة واحدة **في خصائص المعلومات** يؤدي إلى زيادة بقيمة 0.775 (**جودة الخدمة المصرفية**).

### اتخاذ القرار:

نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ الفرضية الفرعية 03: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الخدمة المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05 أي:

▪ الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الخدمة المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05

▪ الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الخدمة المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05

• جدول رقم: (18) يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد البسيط بين نظام الخدمة المصرفية و جودة الخدمة المصرفية

المتغيرات الجزيئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B		$R^2$	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0,104	1,672	0,486	Constant	0,785	0,886	0,000	120,459
0,000	10,97	0,847	نظام الخدمة المصرفية				

قيمة F الجدولة: 4.143 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، و، 33) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 1 - 2 = 1 ، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 35 - 02 = 33

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

من خلال النتائج نجد أن معامل ارتباط بيرسون بلغ  $r=0.886$  وهو دال إحصائيا حيث قيمة F المحسوبة: 120.459 أكبر من قيمة F الجدولية : 4.143 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (33,1) ، أي توجد علاقة دالة إحصائيا **المتغيرات المستقلة و المتغير التابع**

- قيمة معامل التفسير  $R^2$  بلغ: **0.785** وهذا يعني أن **المتغير المستقل ( نظام الخدمة المصرفية )** يفسر ويساهم بـ **78.50%** وهي من التغيرات التي تحدث في **المتغير التابع ( جودة الخدمة المصرفية )** والباقي  $(100-78.50) = 21.50\%$  راجع إلى عوامل أخرى .

- من الجدول نجد أيضا أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل **( نظام الخدمة المصرفية )** بلغ:  $B=0.847$  وهذا معناه انه بزيادة وحدة واحدة **في نظام الخدمة المصرفية** يؤدي إلى زيادة بقيمة **0.847 ( جودة الخدمة المصرفية )** بالوكالة محل الدراسة.

- اتخاذ القرار:

- نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) و نقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): **يوجد** تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام **الخدمة المصرفية** في تحسين جودة **الخدمة المصرفية** عند مستوى الدلالة 0.05.  
ثانيا: النتائج المتحصل عليها

أ. النتائج

بعد اختبار صحة الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن **نظام المعلومات المصرفية بجميع متغيراته المستقلة قيد الدراسة** يفسر ويساهم بـ **84.80%** من التغيرات التي تحدث في **تحسين جودة الخدمة المصرفية** والباقي  $(100-84.80) = 15.20\%$  راجع إلى عوامل أخرى .

- أن **تكنولوجيا المعلومات** تفسر وتساهم بنسبة **45.50%** و هي من المتغيرات التي تساهم في **تحسين جودة الخدمة المصرفية** بالوكالة محل الدراسة والباقي  $(100-45.50) = 54.50\%$  راجع إلى عوامل أخرى .

- أن **خصائص المعلومات** تفسر وتساهم بـ **64.40%** و هي من المتغيرات التي تساهم في **تحسين جودة الخدمة المصرفية** بالوكالة محل الدراسة و الباقي  $(100-64.40) = 35.60\%$  راجع إلى عوامل أخرى .

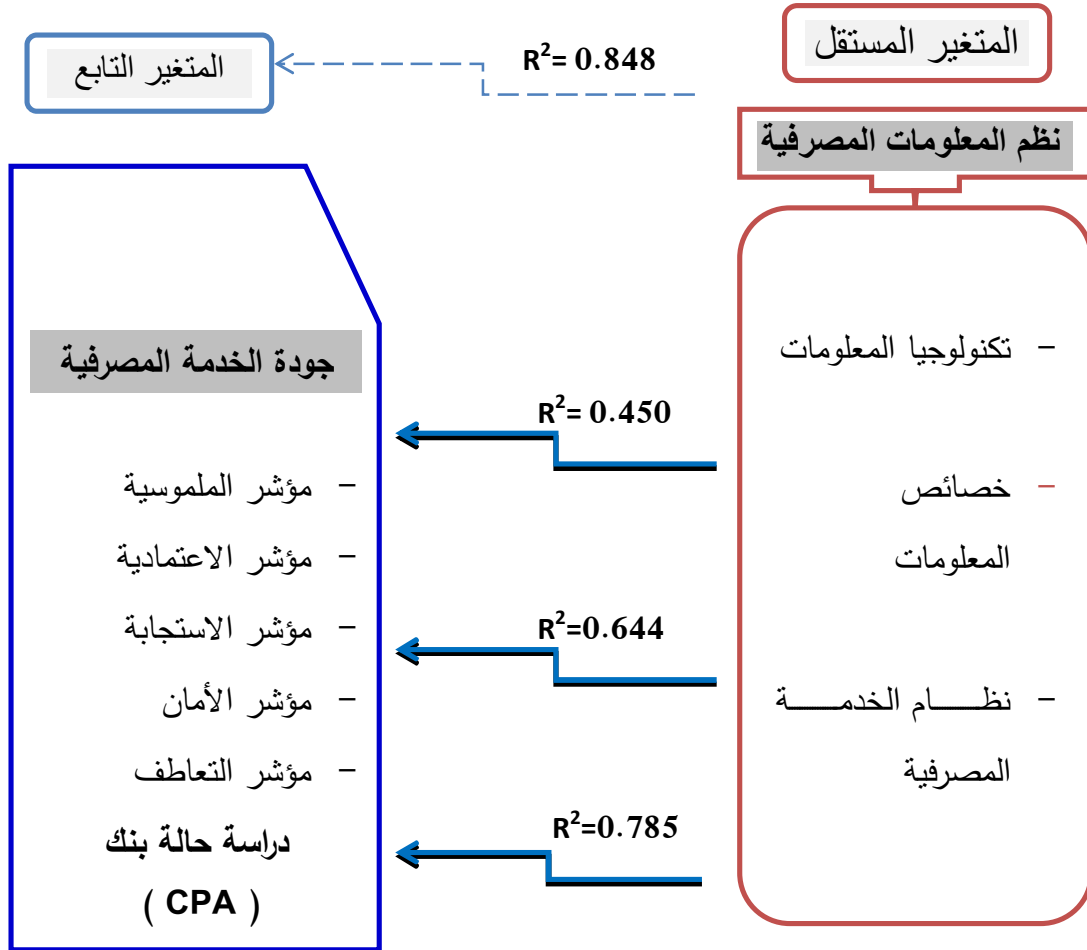
- أن **نظام الخدمة المصرفية** يفسر ويساهم بـ **78.50%** و هي من المتغيرات التي تساهم في **تحسين جودة الخدمة المصرفية** بالوكالة محل الدراسة و الباقي  $(100-78.50) = 21.50\%$  راجع إلى عوامل أخرى .

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)

ب: النموذج النهائي الدراسة

في ضوء إجابات وآراء واتجاهات أفراد العينة ونتائج اختبار الفرضيات توصلنا إلى النموذج النهائي للدراسة والشكل أدناه يوضح ذلك:

• الشكل رقم (09): يبين النموذج النهائي للدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين من خلال النتائج.

### خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA بمدينة المسيلة، ومن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات تخص الوكالة محل الدراسة، ثم تطرقنا إلى الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية وتحليل محاور الاستبيان.

ثم قمنا بتحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على الموظفين والزبائن في الوكالة محل الدراسة فكان المحور الأول مخصص للبيانات الشخصية، وخصص المحور الثاني لدراسة وتحليل أبعاد نظم المعلومات المصرفية، والمحور الأخير خصص لدراسة وتحليل أبعاد جودة الخدمة المصرفية، وتوصلنا إلى أن نظم المعلومات المصرفية بجميع أبعادها تفسر وتساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

خاتمة

### خاتمة:

لقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بمدينة المسيلة .

### نتائج الدراسة:

بناء على الإطار النظري ونتائج الاختبارات الإحصائية فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن ذكرها فيما يلي:

1. إجماع بين جميع الموظفين والزبائن بالوكالة محل الدراسة على أن أهم بعد لنظم المعلومات المصرفية هو خصائص المعلومات واحتلت المرتبة الأولى بنسبة 73.94% بدرجة مرتفعة.
2. حسب آراء العينة بالوكالة محل الدراسة فإن أهم بعد للحكم على جودة الخدمة المصرفية هو مؤشر الأمان وذلك بنسبة 76.043% بدرجة مرتفعة.
3. توفر تكنولوجيا المعلومات عدة أنواع من المعالجات للبيانات في وقت واحد وهذا حسب أهميتها لدى أفراد العينة بدرجة مرتفعة بنسبة 79.4% وهذا بناء على أهم عبارة في البعد الخاص بتكنولوجيا المعلومات.
4. تشير اتجاهات العينة في إجاباتهم على البعد المتعلق بخصائص المعلومات أن مخرجات نظام المعلومات المصرفية صحيحة بدرجة مرتفعة بنسبة 76%.
5. ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل وهذا ما اتفق عليه أفراد العينة بدرجة مرتفعة بنسبة 83.40%.
6. نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الملموسية توضح بأن الموظفون يلتزمون بلباس رسمي في المصرف بدرجة مرتفعة بنسبة 77.2%.
7. يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد وهو الرأي الغالب لدى أفراد العينة حيث بلغت نسبته 72.60% بدرجة مرتفعة وقد احتل المرتبة الأولى في البعد الخاص بمؤشر الاعتمادية.
8. حسب اتجاهات أفراد العينة فإن الموظفون يتمتعون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن لذلك احتلت المرتبة الأولى بنسبة 73.80% بدرجة مرتفعة في البعد الخاص بمؤشر الاستجابة.
9. يشير بعد الأمان على أن الأمان متوفر في مبنى البنك ومحيطه الخارجي وذلك بنسبة 78.20% بدرجة مرتفعة وهو ما اتفق عليه أفراد العينة .
10. احتلت المرتبة الأولى في بعد التعاطف عبارة " يعمل الموظفون في البنك الزبائن باحترام كبير " بدرجة مرتفعة وذلك بنسبة 76.60%.

11. إن درجة تأثير نظم المعلومات المصرفية بجميع أبعادها تفسر وتساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالوكالة محل الدراسة وهذا بعد التحليل الذي جاءت به الدراسة حيث بلغت درجة تأثيرها نسبة 84.80% وما نسبته 15.20% راجع إلى عوامل أخرى.

### التوصيات:

بعد الاطلاع على نتائج الدراسة وتحليلها بشكل جيد وواضح يوصي الباحثان بما يلي :

- 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 المصرفية والوصول إلى الزبائن عبر أحدث الوسائل الحديثة باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمة المصرفية.
- على المصارف أن تواكب التطورات العلمية والتكنولوجية 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 بين مدة وأخرى بخصوص العمل المصرفي لغرض التعرف على رغباتهم ومقترحاتهم وأنواع الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.
- الاستقبال اللائق بزوار المصرف ( طالب العلم، باحثين، مستطلعين....) والارتقاء بحسن التعامل مع الغير.

- توفير قاعات للانتظار والتحسين من المظهر الداخلي للمصرف.

### آفاق الدراسة

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع الدراسة :

- العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية.
- تحسين جودة الخدمة المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات .
- أثر تطبيق نظام المعلومات الائتماني في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- التعمق أكثر في دراسة نظم المعلومات المصرفية.

المراجع

### قائمة المراجع:

#### أولاً: الكتب:

- 1) أحمد محمود الزامل وآخرون ، تسويق الخدمات المصرفية ،إثراء للنشر والتوزيع ،الأردن ،2012.
- 2) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ،عمان ،الأردن ،2004.
- 3) محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية،الإسكندرية،الطبعة1،2005.
- 4) محمد يوسف حفناوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل، عمان،2001.
- 5) محمود جاسم الصميدعي، ردينه عثمان يوسف،التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي ،كمي تحليلي)،دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان ،الأردن.
- 6) محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب العلاج، الطبعة1، إيتراك، القاهرة.
- 7) محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع،عمان ،2006.
- 8) محمد عبد العال النعيمي ،إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2009.
- 9) نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان الأردن،2004.
- 10) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن،2009 .
- 11) سليم الحسنية، نظام المعلومات الإدارية، دار الوراق، عمان ، الأردن،الطبعة3، 2006.
- 12) عبد الله إبراهيم نزار وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ،دار صفاء للنشر والتوزيع عمان ،الأردن ،2010.
- 13) علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، معهد التنمية الإدارية، القاهرة، مصر،2003.
- 14) عثمان الكيلاني وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة،2003.
- 15) عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها،دار الثقافة، عمان، الأردن،الطبعة1، 2000.
- 16) عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الخبائي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان الطبعة01،2005.

## قائمة المراجع

- 17) فريد كورنثل، تسويق الخدمات ،دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،2009.
- 18) قاسم نايف علوان المحياوي ،إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم ،عمليات ،تطبيقات )،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان ،2006.
- 19) قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001: 2000 ،دار الثقافة والتوزيع ،عمان 2005.
- 20) رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق، عمان، الأردن، 2007.

### ثانياً: المذكرات

- 1) جعلاب علي ، أثر الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية ،تخصص بنوك،جامعة محمد بوضياف المسيلة،الجزائر ،2014.
- 2) وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2014.
- 3) حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2012.
- 4) لمى فيصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، أطروحة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية،قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009.
- 5) مرابط مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية ،مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير،قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة ،الجزائر،2015،
- 6) عبدات سليمة،تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير،تخصص تسويق المركز الجامعي العقيد أكلي محند ولحاج ،الجزائر،2012.
- 8) صفاء بوليفة، دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير،قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2012
- 9) رؤى رشيد سعيد القاسم ، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية ،كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،الأردن ،2012.

### ثالثاً: المجالات والملتقيات

## قائمة المراجع

---

- (1) أحمد طرطار وسارة حليمي ،جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية ، الملتقى الدولي العلمي حول :إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية والتسيير،جامعة منثوري قسنطينة ، الجزائر، 2010.
- (2) بريس عبد القادر،جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،العدد الثالث،الشلف، 2005 .
- (3) حسين مصطفى هلالى، نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنكية الشاملة القاهرة،25-29نوفمبر، 2007.

الملاحق

# ملحق رقم 01

## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة محمد بوضياف المسيلة

قسم العلوم التجارية

### الاستبيان:

في إطار إعداد مذكرة أنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية  
دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA (بالمسيلة)

أرجو من سيادتكم الإجابة على قائمة العبارات المرفقة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.  
لخدمة البحث العلمي أرجو أن تكون إجاباتكم موضوعية " البيانات الواردة في الاستمارة سرية ولا

تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث "

ولكم منا فائق عبارات الشكر والاحترام.

إشراف :

د. إلياس سالم

إعداد كل من :

\* دلوم رزيقة

\* بحري نادية

السنة الجامعية: 2017/2016.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

البنك: القرض الشعبي الجزائري بوكالة المسيلة

العمر: أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة  من 41 فما فوق

الصفة: موظف إداري  زبون  مدقق.

المؤهل العلمي: أقل من ثانوي  جامعي.  أخرى.

المحور الثاني: نظم المعلومات المصرفية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البيان
					<b>➤ تكنولوجيا المعلومات</b>
					1. توفر تكنولوجيا المعلومات عدة أنواع من المعالجات للبيانات في وقت واحد.
					2. يتم استخدام الشبكات بشكل كبير لتبادل المعلومات والمشاركة بواسطة البريد الالكتروني، نقل الملفات، المحادثة...
					3. يعتمد البنك على البرامج الجاهزة في حل المشاكل المعقدة لاتخاذ القرار المناسب.
					4. تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير حماية وأمن معلومات الزبائن من هذه التكنولوجيا
					5. يواكب البنك التطور السريع والملموس في تكنولوجيا المعلومات.
					<b>➤ خصائص المعلومات</b>
					1. مخرجات نظام المعلومات المصرفية صحيحة.
					2. يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.
					3. المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية ملائمة وتلبي متطلبات الزبون
					4. المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي تمتاز بالدقة.
					5. نظام المعلومات المصرفي يقدم معلومات شاملة.
					<b>➤ نظام الخدمة المصرفية</b>
					1. نظام الخدمة المصرفية في البنك يعطي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها

البنك				
2. يتم الاهتمام بالزبون من حيث معرفة مطالبه واحترام رغباته على أساس نوع من الثقة المتبادلة.				
3. تكون مدة انتظار الخدمة في البنك قصيرة.				
4. من أجل تحسين جودة الخدمة المصرفية فإن إدارة البنك تقوم باختيار أحسن الكفاءات البشرية.				
5. ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل.				

### المحور الثالث :جودة الخدمة المصرفية

البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>➤ مؤشر الملموسية</b>					
1. المظهر الخارجي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه.					
2. يتوفر لدى المصرف أجهزة تقنية متطورة.					
3. التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل.					
4. يلتزم الموظفون بلباس رسمي.					
<b>➤ مؤشر الاعتمادية</b>					
1. يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد.					
2. الدقة في العمل وقلة الأخطاء.					
3. تقديم الخدمة بسرعة.					
4. يهتم البنك بمشاكل الزبائن.					
<b>➤ مؤشر الاستجابة</b>					
1. يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للزبون.					
2. يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن.					

					3. يخبر البنك زبائنه بدقة عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة.
					4. تسهيل العمليات الائتمانية في أي وقت للزبون.
					➤ <u>مؤشر الأمان</u>
					1. يهتم البنك بصفة فردية بالزبون.
					2. يتوفر الأمن في مبنى البنك ومحيطه الخارجي.
					3. الموظفون في البنك أهل للثقة.
					4. هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات الزبائن.
					➤ <u>مؤشر التعاطف</u>
					1. يعامل الموظفون في البنك الزبائن باحترام كبير.
					2. يخصص البنك ساعات عمل ملائمة لزبائنه.
					3. يتعامل الموظفون مع الزبائن بدون محسوبية.
					4. يعطي البنك للعميل الاهتمام الفردي والشخصي.

## الملحق رقم 02: قائمة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الرتبة	اسم ولقب المحكم	الرقم
المسييلة	أ - محاضر - ب -	القري عبد الرحمان	01
المسييلة	أ - محاضر - أ -	بلواضح لهاشمي	02
المسييلة	أ - محاضر - أ -	بوعباية حسان	03
المسييلة	أ - محاضر - أ -	قاسمي كمال	04
المسييلة	أ - محاضر - أ -	طارق قندوز	05
المسييلة	أ - محاضر - أ -	غربي حمزة	06
المسييلة	أ - مساعد - أ -	بن عمارة ناصر الدين	07

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA لولاية المسيلة وتناولت الدراسة جانبين نظري وتطبيقي هذا الأخير شمل على تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل تمثل في نظم المعلومات المصرفية بأبعاده الثلاث (تكنولوجيا المعلومات ، خصائص المعلومات، نظام الخدمة المصرفية)، والمتغير التابع الخاص بجودة الخدمة المصرفية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف).

و بناء على آراء وإجابات عينة الدراسة (الموظفين والزبائن) وبعد اختبار صحة الفرضيات وتحليلها توصلنا إلى أن نظم المعلومات المصرفية لها دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

**الكلمات المفتاحية:** نظام المعلومات، نظم المعلومات المصرفية ، الجودة، الخدمة المصرفية.