



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة



معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

المرجع : 2018/.....

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

الشخص: إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

أثر نظام المعلومات بالبنوك على جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -عينة من وكالات (ميلة-واد النجاء-القرارم)-

مذكرة مكملة لليلى شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د) تخصص " إدارة مالية "

إشراف الأستاذ (ة):

ـ شراف عقون

إعداد الطالبة:

ـ باتول بوزراع

ـ فايزة بوزراع

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة	الربيع قرين
مناقشها	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة	فؤاد وشاش
مشروفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة	شراف عقون

لهم اسْأَلْنَاكَ مِنْ مَا نَهِيَّ
وَمِنْ مَا نَهِيَّ وَمِنْ مَا
لَمْ نَهِيَّ وَمِنْ مَا لَمْ نَهِيَّ
لَهُمَا مُنْتَهَى وَلَنْ يَلْهُومَنَا
لَهُمَا مُنْتَهَى وَلَنْ يَلْهُومَنَا

الشّكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين، حمدا يليق بجلال وجهه وعظمته سلطنته، إذ هيأ لنا إنجاز هذا العمل وألممنا الطموح والصبر وسدّد خطانا بأن أتممنا هذا العمل وعذلنا من فضله ونعمته التي لا تعد ولا تمحى، والصلة والسلام على خير الخلق محمد معلم الخلق جميعا.

قال صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس له يشكّر الله، ومن أهدي معروفا فكافئه فإن له تستطيعوا فاذدعوا له"

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نوجه خالص الشّكر والتقدير للأستاذ الدكتور "عمون شرام" المشرف على هذه المذكورة الذي له يحيط علّينا بكل توجيهاته القيمة ونثائجه وأفكاره البناءة، نشكره على جميل حبره وحسن معاملاته لنا

منا فائق التقدير والاحترام.

لما نشكر كل من أماننا في إنجاز هذه المذكورة من مؤطرين في بذل الفلاحة والتنمية الريفية عينة من وسائله ميلة وكل الأسلحة خاصة الأستاذ قريرن الرابع والزملاء الذين أمانونا وله يحيط علّينا بأزارته ومساعداته ولنا الفخر أن نرفع نفس عباراته الشّكر والامتنان للأساتذة من شرفونا بحضورتهم في لجنة المناقشة وتحملهم عناء قراءة هذه المذكورة وتدقيقها وتصويبها فجزاهم الله عنا خير جزاء.

وكل من تولوا إمدادنا بالعلم والمعرفة من أساتذة بالمركز الجامعي ميلة خاصة محمد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

-والحمد لله أولا وأهلا-

شّكر

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع لمن لهم الفضل بعد الله في وجودي

وربياني وسهما على راحتني إلى والدان أطال الله في عمرهما و

متعهما بالصحة والعافية

إلى أخواي فؤاد وأسامه وأختاي ليلى وفاطمة الزهراء دون أن أنسى

أبناءهم (يعي، سهيب، جهاد، مريم) وأزواجهم

إلى جميع أفراد عائلتي

إلى كل الأصدقاء والأحباء

إلى كافة الزملاء طيبة الماستر إدارة مالية صافحة 2018

إلى أهديي حاتم جهدي وثمرة عملي.

ج. سالم

الإِهْمَادُ

إِلَى الَّتِي رَبَّنِي صَغِيرًا وَسَهَّرَتْهُ عَلَيَّ كَثِيرًا، إِلَى مَن يَعْجَزُ اللِّسَانُ

عَنْ شُكْرِهَا إِلَى أُمِّي "الْغَالِيَةُ" زَهِيَّةُ

إِلَى الَّذِي حَرَصَ عَلَى تَعْلِيمِي وَتَكْوِينِي إِلَى رَمْزِ الْوَفَاءِ وَالْعَطَاءِ

أَبِي الْعَزِيزِ "عَمَّار"

أَهْدَيَ لِكُمَا ثَمَرَةَ عَمْلِي هَذَا وَأَطَالَ فِيْ عَمْرِكُمَا

إِلَى أَخْوَاتِي الْجَمِيلَاتِ "وَسِيلَةُ، حَبِيبَةُ، أَهَالَ، سَامِيَّةُ، وَفَاطِمَةُ"

وَأَوْلَادُهُمْ

إِلَى إِخْرَاتِي "رَخَا وَمَهْمَدُ"

إِلَى خَطِيبِي الْغَالِيِّ "أَمِينٌ"

إِلَى كُلِّ الْأَصْدِقَاءِ وَالْأَقْارِبِ.

فَالْبَرَّةُ

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات بالبنوك على جودة الخدمة المصرفية من خلال دراسة تطبيقية لعينة بينك الفلاحية والتنمية الريفية (BADR) (ولاية ميلة، وتناولت الدراسة جانبيين نظري وتطبيقي هذا الأخير شمل على تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل تمثل في نظام المعلومات المصرفية بأبعاده الأربع (العنصر البشري، مستلزمات البرمجيات، المستلزمات المادية و مستلزمات الشبكات)، والمتغير التابع الخاص بجودة الخدمة المصرفية بأبعادها (الملموسي، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف). وبناء على آراء وإجابات عينة الدراسة (الموظفين بينك الفلاحية والتنمية الريفية) وبعد اختبار صحة الفرضيات وتحليلها توصلنا إلى أن نظام المعلومات بالبنوك له أثر على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

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

Abstract :

The objective of this study is to identify the effect of information systems on the quality of banking services through an applied study of a sample of the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) for the state of MILA. The study dealt with two theoretical and applied aspects. The study included determining the relationship between the variables of the study (Hardware, Software, physical supplies(Equipment) and Network requirements) , and the dependent variable on the quality of the banking service (dimensions, reliability, responsiveness, safety and empathy).

Based on views and answers of the sample of the study (employees of the Bank of Agriculture and Rural Development) and after testing the validity of hypotheses and analysis, we concluded that the information system in banks has an impact on the quality of banking service provided by the staff of the bank.

Keywords : Information System, Banking Information System, Quality, Banking Service.

موقع المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العناصر
I	بسم الله
II	شكر وتقدير
III	إهداء
IV	ملخص
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الأشكال
LX	قائمة الجداول
(أ-ط)	مقدمة
الفصل الأول	
مدخل لنظام المعلومات بالبنوك	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية النظام
6-3	المطلب الأول: مفهوم النظام ونشأته
10-6	المطلب الثاني: خصائص النظام وأنواعه
12-10	المطلب الثالث: عناصر النظام والعوامل المؤثرة عليه
13	المبحث الثاني: المعلومات
17-13	المطلب الأول: مفهوم المعلومات وخصائصها
19-18	المطلب الثاني: أهمية المعلومات وأنواعها
21-19	المطلب الثالث: وسائل الحصول على المعلومات وكيفية تدفقها

فهرس المحتويات

23-22	المطلب الرابع: دورة المعلومات
24	المبحث الثالث: نظام المعلومات بالبنوك
28-24	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات (بالبنك) وخصائصه
31-28	المطلب الثاني: أنواع نظام المعلومات البنكي
35-31	المطلب الثالث: موارد نظام المعلومات بالبنوك ووظائفه
36	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني	
جودة الخدمات المصرفية "مفاهيم أساسية"	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: ماهية الجودة
44-39	المطلب الأول: مفهوم الجودة والتطور التاريخي لها
47-44	المطلب الثاني: أهمية الجودة وأبعادها
49-47	المطلب الثالث: محددات الجودة
50	المبحث الثاني: الخدمة المصرفية
53-50	المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها
55-53	المطلب الثاني: أنواع الخدمة المصرفية وأهميتها
58-56	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية وعوامل نجاحها
59	المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية
61-59	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأهميتها
65-61	المطلب الثاني: أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة المصرفية
67-65	المطلب الثالث: رضا الزبون وعلاقته مع جودة الخدمة المصرفية
68	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث	

فهرس المحتويات

أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	
70	تمهيد
71	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة -
74-71	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
76-74	المطلب الثاني: المهام والأهداف والخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
81 - 76	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
83-81	المطلب الرابع: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة -
83	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
83	المطلب الأول: الإعداد لمعطيات الدراسة
83-85	المطلب الثاني: أداة جمع البيانات والمعالجة الإحصائية
91-85	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
92	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
96-92	المطلب الأول: دراسة خصائص عينة الدراسة
106-97	المطلب الثاني: تحليل فقرات الدراسة
109-106	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
110	خلاصة الفصل الثالث
112-111	خاتمة
112-111	أولاً: نتائج الدراسة
112	ثانياً: توصيات الدراسة
112	ثالثاً: آفاق الدراسة
113	قائمة المراجع

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	النظام المفتوح والمغلق	1-1
11	مكونات النظام	2-1
15	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	3-1
18	خصائص المعلومة	4-1
23	دورة المعلومات	5-1
25	نظام المعلومات حسب رؤية لوکاس	6-1
33	تصور لعناصر نظام المعلومات ومواردها	7-1
35	الوظائف الأساسية لنظام المعلومات	8-1
41	التعريفات المختلفة للجودة	1-2
49	محددات الجودة	2-2
52	أبعاد الخدمة المصرفية	3-2
57	دورة حياة الخدمة المصرفية	4-2
64	نموذج قياس جودة الخدمة والفجوات	5-2
77	الهيكل الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	1-3
79	الهيكل التنظيمي لمجمع الفلاحة والتنمية الريفية	2-3
82	المجمع الجهوي للاستغلال-ميلة-	3-3
92	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	4-3
93	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	5-3
94	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	6-3
95	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي	7-3
96	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة	8-3

فهرس الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الفرق بين المعلومات والبيانات	16-15
1-3	مقياس الإجابة على الفقرات	85
2-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد العنصر البشري بالدرجة الكلية للبعد	86
3-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات بالدرجة الكلية للبعد	87
4-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية بالدرجة الكلية للبعد	87
5-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات الشبكات بالدرجة الكلية للبعد	88
6-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الملموسة بالدرجة الكلية للبعد	88
7-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الاعتمادية بالدرجة الكلية للبعد	89
8-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الاستجابة بالدرجة الكلية للبعد	89
9-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الأمان بالدرجة الكلية للبعد	90
10-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد التعاطف بالدرجة الكلية للبعد	90
11-3	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	91
12-3	حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	91
13-3	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	92
14-3	توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر	92
15-3	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	93
16-3	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	95

فهرس الجداول

96	توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة المهنية	17-3
98-97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو العنصر البشري	18-3
99-98	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو البرمجيات	19-3
100-99	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو المستلزمات المادية (التجهيزات)	20-3
101-100	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو مستلزمات الشبكات	21-3
101	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الملموسة	22-3
102	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الاعتمادية	23-3
103	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الاستجابة	24-3
104	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الأمان	25-3
105	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو التعاطف	26-3
106	الانحدار البسيط لعلاقة بين جودة الخدمة المصرفية و نظام المعلومات	27-3
106	تحليل نتائج الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بأبعاد نظام المعلومات	28-3
107	نتائج تحليل تباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بأبعاد نظام المعلومات	29-3
108-107	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية وأبعاد نظام المعلومات	30-3

فهرس الجداول

مَقْدَمَة

يشهد هذا العصر تطورات هائلة في نظم المعلومات نتيجة للتقدم العلمي وتطور وسائل الإعلام والاتصال وظهور تكنولوجيا حديثة، ونظراً لأهمية هذا النظام ودوره في نجاح المؤسسات المالية خاصة الكبرى منها، تسعى هذه الأخيرة إلى اكتساب نظم معلومات يتلائم مع احتياجات بياناتها وتطويره بما يتماشى مع طبيعة نشاطاتها المختلفة.

يعتبر القطاع المصرفي أحد أهم القطاعات الأساسية في الاقتصاد لما له من تأثير كبير على التنمية الاقتصادية، وباعتبار أن المصرف مؤسسة مالية يقوم بعمليات مصرافية متعددة، فإنه يعتمد على مجموعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات المصغرية، فهي عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية وغير المادية والأفراد والإجراءات تعمل بطريقة متكاملة لجمع وتخزين البيانات المصغرية وتحويلها إلى معلومات تقييد المصرف في عملياته اليومية.

يواجه القطاع المصرفي كغيره من القطاعات وعلى ضوء اشتداد المنافسة تحديات كبرى التي تهدد استقرارها، ومن أهم الأهداف التي تسعى إليها المصارف الحفاظ على عملائها من خلال جملة من المعايير التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المصغرية المقدمة إليهم، وتخالف عن تلك المستعملة في السلع المادية وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة لذلك فقد اهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد وابراز أهميتها النسبية من وجهة نظر العميل، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة وذلك حتى تتمكن المنظمة الخدمية من التعرف على درجة رضا زبائنها على مانقدمه إليهم من خدمات. وحتى تواجه المصارف طلبات عملائها فهي تعتمد على نظام المعلومات المصغرية الذي يقوم بجمع البيانات والمعطيات من البيئتين الداخلية والخارجية وتحويلها لتقديم في شكل معلومات تستند وتقوم عليها القرارات في المصارف المختلفة من أجل خلق أعلى جودة خدمة مصرافية.

١- إشكالية الدراسة

أصبح استعمال نظام المعلومات في المصارف ضرورة ملحة فرضتها التطورات في جانب المعلوماتية والتكنولوجيا لهذا تجبر المصارف على مسايرة التطورات الحاصلة والتركيز على تقديم خدمات ذات جودة عالية لمختلف المستخدمين والعملاء وهذا ما سناهول توضيحه عبر هذه الدراسة وذلك من خلال السعي للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات على جودة الخدمات المصغرية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة ؟

ومن أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

مقدمة

1 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات البشرية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

2 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات البرمجيات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

3 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات المادية (التجهيزات) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

4 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات الشبكات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

2- فرضيات الدراسة

على ضوء ما تم طرحة من تساؤلات حول موضوع الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات والتي سيتم إثبات صحتها أو نفيها من خلال السياق العام لهذه الدراسة، وتمثل فيما يلي:

❖ الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام المعلومات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظام المعلومات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

وتتبّع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

► الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات البشرية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات البشرية لنظام المعلومات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

► الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات البرمجيات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات البرمجيات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

مقدمة

► الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات المادية (التجهيزات) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات المادية (التجهيزات) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

► الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات الشبكات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات الشبكات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

3- أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية وذاتية نذكرها كمالي:

أ- أسباب موضوعية:

- إبراز أهمية وجود نظام المعلومات لكل في البنك.
- الأهمية التي يكتسبها موضوع نظام المعلومات في المنظمات عموماً والبنوك على وجه الخصوص.
- لفت انتباه إدارات البنوك لأهمية جودة الخدمة في كسب رضا وولاء العميل.
- البحث في طرق كمية ونوعية لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل، خاصة وأنه يجد صعوبة أكبر في تقييم جودة الخدمة مقارنة بالسلع المادية.

ب- الدوافع الذاتية: وتمثل في:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع والتعرف على المفاهيم المتعلقة به.
- كون أن الموضوع يدخل في صميم التخصص وهو إدارة مالية.
- محاولة إضافة مرجع جديد يفيد الباحثين والدارسين في هذا المجال.

4- أهمية الدراسة

تكمّن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع في غاية الأهمية، وهو أثر نظم المعلومات بالبنوك على جودة الخدمات المصرفية، كما تستند الدراسة أهميتها من خلال:

❖ كون أهمية توفير نظام للمعلومات تعتمد عليه المؤسسات البنكية في الجزائر يؤمن لها قاعدة معطيات قوية يرجع إليها في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية؛

مقدمة

- ❖ أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصادي الوطني، الأمر الذي يستوجب الاهتمام بأنظمة معلوماتها لزيادة كفاءتها وفعاليتها لتوفير المعلومات التي يتطلبها نشاطها؛
- ❖ التعبير عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها ومدى توافقها مع رغباتهم واحتاجاتهم وذلك لكسب رضاهم؛
- ❖ معرفة توجهات عملاء البنوك نحو الخدمات المقدمة لهم وذلك بهدف تطويرها.

5- أهداف الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال:

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

6- 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.

7- منهجية الدراسة وطرق جمع المعلومات

أولا: منهجية الدراسة

حتى نتمكن من الإجابة على الأسئلة المطروحة أعلاه ودراسة الإشكالية وتحليل الأبعاد ومحاولة اختبار صحة الفرضيات المتبناة، سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة البحث، مع الاعتماد أيضا على منهج دراسة حالة عن طريق توزيع الاستبيانات على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة وتحليله باستخدام البرنامج الإحصائي (spss).

ثانيا: طرق جمع المعلومات

لقد تم استخدام مصادرين أساسيين لجمع المعلومات:

مقدمة

المصادر المكتبية: حيث اتجهنا في معالجة الإطار النظري للبحث إلى المصادر المكتبية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث والمطالعة في موقع الانترنت المختلفة.

المصادر غير المكتبية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستماراة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

8- مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

مجتمع البحث يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من كافة العاملين بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

ثانياً: عينة الدراسة

تم تطبيق البحث على عينة من مجتمع الدراسة تمثلت في ثلاثة وكالات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، وقد تمثلت في وكالة ميلة، وكالة واد النجاء، وكالة القرارم قوقة.

وقد تم توزيع الاستماراة على موظفي هذه الوكالات كالتالي:

الوكالة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير المسترجعة
ميلة	30	23	7
واد النجاء	10	10	0
القرارم قوقة	10	10	0
المجموع	50	43	7

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستعملة

تم الاعتماد في دراستنا على **spss** كأسلوب لمعالجة المعلومات ومن خلاله تم حساب:

- ألفا كرونباخ من أجل إثبات صحة الاستماراة.
- معامل الارتباط بيرسون من لإثبات العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- الانحدار المتعدد لإيجاد مستوى معنوية.

9- أداة الدراسة

ونعني بها الوسيلة التي من خلالها يقوم الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه، باعتبارها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وهي وسيلة لجمع البيانات الازمة على فرضيات البحث تحتوي الاستمارة على مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع البحث، وقد تم تقديمها على مجموعة من الموظفين في عدة وكالات من الولاية وذلك للإجابة على الأسئلة، وعليه فقد قمنا بتصميم استمارة الدراسة معتمدين في ذلك على الدراسات السابقة في نفس المجال.

وقد تكونت الاستمارة من ثلاثة أجزاء كما هو مبين في الملحق رقم(1):

الجزء الأول: ويشمل (5) أسئلة متعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة وهي متمثلة في:

الجنس، العمر، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية.

الجزء الثاني: اشتمل على (20) سؤال يتعلق بإجابات أفراد العينة حول نظام المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة ويتضمن كل عبارة خمس خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستويات ليكرت الخماسي كم يلي:

- ✓ درجة (1) غير موافق بشدة
- ✓ درجة(2) غير موافق
- ✓ درجة(3) محيد
- ✓ درجة (4) موافق
- ✓ درجة (5) موافق بشدة

الجزء الثالث: اشتمل على (22) سؤال يتعلق بإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة ويتضمن كل عبارة خمس خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستوى ليكرت الخماسي كما يلي:

- ✓ درجة (1) غير موافق بشدة
- ✓ درجة (2) غير موافق
- ✓ درجة (3) محيد
- ✓ درجة (4) موافق
- ✓ درجة (5) موافق بشدة

مقدمة

10- الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسهيل حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2011-2012.

حيث استند الباحث في دراسته هذه على جملة من الفرضيات:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية نظم المعلومات المصرفية في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية نظم المعلومات المصرفية في البحث في أسباب فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى إدراك الإدارة لأهميتها، وقياس مدى فاعلية نظم المعلومات وأثرها في قدرة البنوك التجارية على رصد حالات فشل وتسهيل مخاطرها، بالإضافة إلى إيضاح أهم التحديات التي تواجه البنوك في نظم المعلومات القادرة على إدارة التسهيلات الائتمانية المتعثرة التي قد تتعرض لها البنوك.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: هناك إجماع بين المستخدمين في البنوك محل الدراسة، على أن نظم المعلومات توفر لهم جميع المعلومات الالزمة للقيام بوظائفهم في الوقت المناسب، وهذه المعلومات صحيحة وموثوقة، كما أن هناك إدراك ووعي من طرف المستخدمين في البنوك محل الدراسة، بأهمية وجود نظام للمعلومات يسمح بجمع البيانات عن عملاء البنك المتعذرين وأنشطتهم، وتحليلها وإيصالها على شكل معلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في البنك، يمتلك موظفو إدارة الائتمان على مستوى البنوك محل الدراسة مستوى تعليمياً عالياً وكافياً، يسمح لهم بالتعامل مع نظم المعلومات المصرفية الوظيفية المبنية على الحاسوب الآلي والاعتماد عليها في دعم عمليات دراسة طلبات منح الائتمان واتخاذ القرارات بشأنها.

ومن أجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود موضوعية تضمنت ثلاثة مجموعات، الأولى متعلقة بنظم المعلومات المصرفية، والمجموعة الثانية متعلقة بالائتمان المصرفي، والمجموعة الثالثة حول تسهيل مخاطر الائتمان، وقد تم تناول هذا البحث في قطاع البنوك التجارية الجزائرية العاملة في ورقلة، وتم معالجته من خلال مجموعة من البيانات المستخلصة من آراء العاملين في إدارة الائتمان في البنوك التجارية.

الدراسة الثانية: وليد مرتضي نوة، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013-2014.

حيث استند الباحث في دراسته هذه على جملة من الفرضيات:

- ما هي أساسيات نظم المعلومات، وما و ما هو الإطار المحدد لعمل المؤسسات البنكية.

مقدمة

- ما هو أثر نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية
- ما هو واقع اعتماد المؤسسات البنكية الجزائرية على نظام المعلومات الفعال كمحدد رئيسي نحو تطوير أدائها.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات والقطاع البنكي، وإبراز مرتکزات الأداء، والوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها، بالإضافة إلى محاولة المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية .

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: يتكون نظام المعلومات من مجموعة من العناصر التي يمكن إجمالها في الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، البرمجيات، وقواعد البيانات...، يعمل نظام المعلومات البنكي على جميع مختلف أقسام البنك في نظام موحد ومتكملاً به نظم فرعية حسب احتياجات البنك ووفق صلاحيات محددة، نظام المعلومات يرفع من الأداء المنظومي من خلال زيادة جودة العمليات وسرعة القيام بها وتحسين عملية الاتصال في البنك، كما يسعى نظام المعلومات لتقديم معلومات تتميز بالدقة والاعتمادية في الوقت المناسب.

تمت الدراسة خلال الفترة الزمنية (2012-2013)، ووقع الاختيار على عينة من البنوك العمومية وهي (CPA.BADR.BNA) وذلك لأن البنوك العمومية تسيطر على سوق الائتمان في الجزائر.

الدراسة الثالثة: حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضى العميل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014.

حيث استند الباحث في دراسته على جملة من الفرضيات:

تشكل علاقات اجتماعية بين الموظف البنكي والعميل بدعم جودة الخدمة البنكية.

تؤثر جودة الخدمة البنكية وال العلاقات الاجتماعية والمنافع المالية إيجابياً على رضا العميل.

يساهم رضا العميل في تقييم جودة الخدمة البنكية ودعائهما.

يؤثر رضا العميل بشكل إيجابي على ولائه للبنك.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تطوير آلية تسيير وتسويق متكاملة وحديثة والموجهة لتحسين جودة الخدمات العمومية الجزائرية وتوسيعية متخذى القرار في هذه البنوك من خلال رصد متغيرات من شأنها تعزيز من مستوى هذه الجودة من جهة والتعرف على الدور الذي يلعبه رضى عملاء هذه البنوك في تقييمها من جهة أخرى.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إن تفهم توقعات العميل يعتبر مدخلاً أساسياً نحو تقديم خدمة بنكية أفضل للعملاء وتحقيق الرضا لديهم، كل من جودة الخدمة البنكية المنافع المالية وال العلاقات الاجتماعية

مقدمة

تساهم بشكل إيجابي في تحقيق رضا العميل من خلال مساهمتها الكبيرة في تحسين مستوى القيمة المدركة من طرف العمل المصرفي، إن رضى العميل عن البنك وخدماته وحده غير كافي لكسب ولاء العملاء بل يتطلب ذلك توفر عنصر الالتزام الذي بعد المرحلة الأولى من مراحل تشكيل الولاء.

اقتصرت الدراسة على البنوك العمومية الجزائرية بشكل أساسي، وقد قامت هذه الدراسة على دراسة ميدانية تشمل وكالات البنوك العمومية الجزائرية العاملة بولاية تلمسان، وتم اجرائها من خلال استبيان موزع على عينة من العملاء وذلك بشكل عشوائي طبقي.

11- صعوبات الدراسة: أحاطت بالبحث عدة صعوبات حالت دون إنجازه بالمستوى المرغوب، خاصة ما تعلق منها في الجانب التطبيق، حيث تتمثل أهمها:

- قصر المدة الزمنية المخصصة لإنجاز الدراسة؛
- عدم إمامنا الجيد بحيثيات استخدام برنامج spss والذي كان الأساس في المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية الأمر الذي صعب من العمل التطبيقي وأضاع الكثير من الوقت والجهد؛
- خروج عدد كبير من الموظفين في عطل مما جعل عينة الدراسة أقل من العدد الذي أردنا الوصول إليه.

11- هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات التي طرحت فيما سبق، وإثبات صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول متراقبة ومتكلمة تسبقها مقدمة وتليها خاتمة متبوعة بأهم النتائج والاقتراحات، ثم البحث آفاق البحث المستقبلية، ويليهما ملخصا عن البحث ويكون ذلك على النحو التالي:

فيما يخص **الفصل الأول** ذا طابع نظري تم تخصيصه لنظام المعلومات بالبنوك، وتطرقنا من خلاله إلى ثلاثة مباحث الأول خصصناه لماهية النظام والمبحث الثاني للمعلومات وعن المبحث الثالث فتناول نظام المعلومات بالبنوك.

أما **الفصل الثاني** فقد جاء تحت عنوان جودة الخدمات المصرافية، وتناولنا فيه أيضاً ثلاثة مباحث، المبحث الأول حول ماهية الجودة، والمبحث الثاني عن الخدمة المصرافية، ليأتي المبحث الثالث عن جودة الخدمة المصرافية.

وفي الأخير فإن **الفصل الثالث** قد تم اختياره ليكون الجزء التطبيقي والذي يمكن التعرف من خلاله على نظام المعلومات بالبنوك وأثره على جودة الخدمة المصرافية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهذا عن طريق المعطيات التي تم إدخالها في البرنامج الإحصائي والإجابة عن فرضيات الدراسة.

الفصل الأول: مدخل

لنظام المعلومات

بالبنوك

تمهيد:

لقد شهدت مفاهيم نظم المعلومات تطويراً كبيراً ومتسارعاً في ظل ثورة المعلومات والتقنيات فالانتقال من نظم المعلومات اليدوية إلى نظم المعلومات المحوسبة وبنوك المعلومات وغيرها من التطورات أدت إلى زيادة حجم المعلومات التي يجب أن تعالج وتخزن وتقدم بشكل ملائم ومناسب من أجل استخدامها بشكل فعال، فتزايد أهميتها لتكون ضرورة ملحة لا غنى للقطاع البنكي عنها، فهي وسيلة رئيسة في العمل البنكي والإدارة المصرفية من أجل المساعدة في زيادة كفاءة وفعالية الخدمات البنكية، وقد تناولنا في هذا الفصل ثلات مباحث كالتالي:

المبحث الأول: ماهية النظام

المبحث الثاني: المعلومات

المبحث الثالث: نظام المعلومات بالبنوك

المبحث الأول: ماهية النظام

إن مصطلح النظام **System** يتداول كثيرا في حياتنا اليومية، ويستخدمها المرء مع مفاهيم عديدة مثل: النظام العالمي، النظام القانوني أو النظام السياسي في منشأة ما، ولقد ازدادت الحاجة إلى استخدام مفهوم النظام في الإدارة مع تنامي المنظمات وزيادة استخدامها للتقنيات الحديثة، وخاصة تقنيات المعلومات، ولذلك نرى أن الضرورة تقتضي توضيح ماهية النظام.

المطلب الأول: مفهوم النظام ونشأته

قبل التطرق إلى نشأة النظام لابد من التعرف على مفهوم النظام بحد ذاته وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب.

أولاً: مفهوم النظام

تبعدو كلمة نظام متعددة المعاني وال استخدامات، وعند فحص وتحليل هذه الاستخدامات نجد أن كلها تلتقي في جوهر واحد بحيث يتكون كل نظام من هذه النظم من معلومات أو مكونات أساسية تتفاعل فيما بينها، وتعمل ضمن ظروف بيئية محددة لتحقيق الهدف من وجودها.

النظام **System** مصطلح مشتق أساسا من الكلمة **Systema** اليونانية التي تعني الكل المركب من عدد الأجزاء، وعند البحث في تعريف النظام نجد صعوبة الاتفاق التام بين الكتاب حول تعريف دقيق وموجز له، بسبب التطبيقات والتفسيرات المختلفة له، وما يزيد المسألة تعقيدا هو حقيقة وجود عدد كبير من الأنظمة التي تضم في داخلها أنظمة أخرى أصغر أو تعد جزءا من أنظمة أخرى.¹

ويعتبر تعريف النظام نقطة ارتكاز لتوضيح مفهومه، وفيما يلي بعض التعريفات التي وردت في بعض المراجع العلمية ونوجزها كما يلي:

► التعريف الأول: يقول محمد القدوة أن النظام الرائدة وذلك بما يقدمه من حلول مرنة تساعد المؤسسة على تحويل البيانات إلى معرفة والمعرفة إلى علم، من خلال قدرته على تحليل البيانات واستخلاص النتائج منها، وبالتالي تصل المعلومات الصحيحة المستخدم في الوقت المناسب، مما يساعد في عملية التخطيط واتخاذ القرارات ورسم السياسات والمتابعة وتصحيح المسار.²

► التعريف الثاني: النظام هو مجموعة من العناصر المتراكبة فيما بينها لتحقيق هدف مشترك.³

► التعريف الثالث: كما قد ينظر إلى النظام على أنه عبارة عن مجموعة من العناصر أو الأجزاء المتكاملة والمترابطة والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف النظام، أو أنها مجموعة عناصر تشكل برنامج

¹- محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص: 116.

²- محمد القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 204,205.

³- Louis Regaud, **La mise en place des system information** , pour la gestion des organisations ,dunod, 1994, p : 19.

مدخل لنظام المعلومات بالبنوك

(إجراءات وفعاليات تتجز لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف) من خلال معالجة البيانات في فترة زمنية معينة.¹

► **التعريف الرابع:** وقد يظهر النظام على أنه هو الكيان المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين أشياء وأجزاء تألف في مجموعها تركيباً موحداً، كما يمكن تعريفه بأنه مجموعة أشياء مترابطة بعلاقات ولها خصائص.²

► **التعريف الخامس:** وقد يعرف النظام على بأنه اثنين أو أكثر من العناصر والمكونات المترابطة ذات العلاقة المتبادلة والتي تتحد لتحقيق هدف معين، وعادة أن الأنظمة تتشكل من أنظمة مصغرة، وكل واحد من هذه الأنظمة يؤدي دوراً معيناً مهما داعماً للنظام الأصلي والذي هو جزء منه.³

► **التعريف السادس:** كما تم تعريف النظام من وجهة المقارنة النظامية كونه مجموعة نظم فرعية مترابطة فيما بينها تسمح بالعمل، واتخاذ القرارات، وتخزين المعلومات.⁴

► **التعريف السابع:** كما يمكن تعريف النظام على أنه ذلك المكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها، فالنظام بصفة عامة وسواء كانت نظم اجتماعية، إنسانية، بيولوجية، ميكانيكية تتكون من عناصر مترابطة ومتقاعدلة فيما بينها، وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها العام كوحدة متكاملة واحدة.⁵

► **التعريف الثامن:** ويمكن تعريف النظام أيضاً على أنه الكل المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين أشياء وأجزاء تشكل من مجموعها تركيباً موحداً وتلك موحداً وتلك الأجزاء التي يتكون منها النظام تتنظم في علاقات متبادلة، بحيث لا يمكن عزل أحدهما عن الآخر، ومع ذلك فكل منها يحتفظ بذاته وخصائصه، إلا أنها في النهاية جزء من كل متكامل؛⁶

وما يلاحظ على هذه التعريف، أن هناك شبه إجماع على أن النظام هو:

- ✓ مجموعة من الأجزاء والمكونات، المترابطة فيما بينها، ومع البيئة المحيطة؛
- ✓ تعمل الأجزاء والمكونات، على تحقيق غايات وأهداف جوهرية للنظام؛
- ✓ مجموعة من أنظمة فرعية، مترابطة ومتقاعدلة فيما بينها.

1- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص: 241.

2- هاشم حمدي رضا، الإدارة بالأهداف، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص: 68.

3- نضال محمود الرمحي، زياد عبد الحليم الظبيه، نظم المعلومات المحاسبية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 15.

4- Camille Moigne, **organisation du system d'information de gestion**, edition foucher, paris, 2001, p7.

5- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص:

25

6- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009، ص: 85.

ثانياً: نشأة وتطور النظام

لقد ظهر منهج النظم كضرورة ملحة لاتجاه إلى التخصص في ميادين العلوم المختلفة، واستتبع ذلك وجود صعوبات أمام متذذلي القرارات التي تختص بمشكلة معينة تتشابك فيها ظواهر مختلفة، تحتاج إلى عدد من المتخصصين في مجال ظاهرة وضرورة التسويق في النهاية بين تلك الآراء لاتخاذ قرار الحل الأمثل لعلاج تلك المشاكل.

كانت بداية التفكير العلمي المحدد الأول حول اتجاه النظم في سنة 1937 حيث بدأ الاقتصادي الأمريكي بولد نج والعالم البيولوجي برتلانفي، استخدام مفاهيم ومبادئ من علوم مختلفة في محاولة لتقسيم الظواهر العامة سواء الاقتصادية أو الفسيولوجية، وقد انبثق عن هذا الاتجاه "النظرية العامة للنظم" والتي تتمثل في إطار علمي يشمل جميع فروع المعرفة، يستطيع خلاله الباحثين والدارسين البحث والدراسة في مجال معين دون التقيد بحدود فكرة تخصصية. وظهر الاتجاه في الستينيات من هذا القرن إلى محاولة تطبيق روح النظرية العامة للنظم في ميادين الإدارة من خلال "منهج النظم".

قد أحدثت تلك النظرية قفزة نوعية كبيرة في مجال الدراسات العلمية للمنظمات كانت حصيلتها تحول العلوم الإدارية في تحليلها للمنظمات من حالة التأكيد التام إلى حالة عدم التأكيد والاحتمالات المتعددة، فلقد كانت هذه النظرية هي بمثابة الشارة الأولى التي أدت إلى النظر للمنظمات كنظام مفتوح يؤثر ويتأثر بيئته الخارجية.

استحدث برتلانفي مصطلح للنظرية العامة للنظم والتي تقول هناك نماذج وقواعد عامة تتصرف إلى كل أنواع العلوم والمعرفة أيا كان مجال اهتمامها، ويقوم مدخل النظم على المفهوم القائل بأنه لا يمكن فهم أي شيء فرد- تنظيم- مشكلة.... إذا وجه الفرد جل اهتمامه إلى الشيء نفسه فقط، فإن ذلك يتأثر ببيئته الأوسع التي يتعلق بها هذا الشيء، كما أن استعمال مدخل النظم يعني استخدام مدخل السبب والنتيجة في التعامل مع المشكلات، حيث يتم التركيز على التفاعلات وال العلاقات فيما بين الأشياء والأحداث، فمدخل النظم يحاول الابتعاد عن التقسيم الخاطئ لنوع العلاقات القائمة فيما بين أجزاء الشيء وأحداثه.¹

ترى مدرسة النظم أن كل شيء في الكون يشكل ويؤلف ما يسمى بالنظام، وهذا النظام جزء من نظام أكبر منه، أي أن كل نظام له نظم فرعية، والنظام الفرعى له أنظمة فرعية أخرى. ومن الأمثلة الواقعية على هذه النظرة جسم الإنسان الذي يمكن النظر إليها كنظام كلي متكامل، يتكون من عدة نظم فرعية تترابط فيما بينها وتعمل بشكل تالفي هي النظام (الهيكل) العظمي والنظام العضلي والنظام الهضمي التنفسى والنظام العصبي، وغيرها... وينقسم كل واحد من هذه الأنظمة الفرعية إلى نظم فرعية أخرى.²

¹ - محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص: 65.

² - رحي مصطفى عليان، إدارة المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2012، ص: 262.

كما يعرف بوكلاي نظرية النظم العامة من خلال تحليله لمفهوم النظام، فالنظام بالنسبة إلى بوكلاي هو ذلك المكون من أجزاء متربطة ومتقابلة مع بعضها البعض الآخر. أما المنهجية التي يمكن خلالها معرفة الترابط الموجود بين النظم البسيطة والمعقدة، والعلاقات المترابطة بين النظم البسيطة والمعقدة، والعلاقات المترابطة بين هذه النظم وبين كل أجزائه وعناصره أو مكوناته، هذه المنهجية العملية تعني نظرية النظم العامة. وقد جرى تطوير مستمر لنظرية النظم العامة من قبل علماء في مختلف حقول العلوم الطبيعية والإنسانية من أمثال بولدنج، سيمون، تالكوت و فريمون.¹

المطلب الثاني: خصائص النظام وأنواعه

أولاً: خصائص وسمات النظام

إن هناك مجموعة من المميزات والخصائص التي إذا ما توفرت في النظام كان النظام جيداً وناجحاً، ومن هذه السمات:

1. **هدف النظام:** يمثل نقطة البداية في تصميم النظام وهي تحديد الهدف الذي يؤيد النظام الوصول إليه ومع تعاملنا مع النظام تواجهنا حالتين الأولى وجود نظام قائم وبالتالي التعامل معه، أو إيجاد نظام جديد وفي أي حال من الأحوال السابقة يجب البدء بتحديد أهداف النظام، وإلا فلا مبرر من وجود نظام بدون هدف ومن هنا يجب تحديد الهدف العام للنظام ثم الأهداف الفرعية لأجزاء النظام التي تعمل وفق انسجام وتناسق تام والتي بدورها تساهم في تحقيق الهدف العام للنظام؛²
2. **شموليّة النظام:** أي أن مخرجات النظام يجب أن تكون أكبر من مدخلاته، بمعنى هي العلاقة بين الوحدة الجزء والكل، مما يعني أن مكونات النظام من المصادر البشرية والمادية أكبر من مزيج تلك العناصر لأي جزء، ولكون النظام يتميز بالانفتاح- أي التفاعل المستمر مع البيئة الخارجية فيؤثر فيها ويتأثر بها- فإنه يتلقى مدخلاته من تلك البيئة، كما أنها تعتبر المستخدم الرئيسي لمخرجاته، وبعبارة أخرى يجب أن يحتوي النظام على كامل عناصره ومكوناته حتى يحقق الهدف المطلوب منه؛
3. **التحويل:** إن الهدف الأساسي للنظام هو خلق سلعة أو خدمة ذات قيمة، وذلك عن طريق استخدام الموارد المتاحة- البشرية والمادية- كمدخلات ثم تحويلها لتحقيق أهداف النظام. فالمدخلات البشرية والمادية تتحول إلى طاقة تستخدم في إخراج المنتجات (المخرجات) التي تتحول في النهاية إلى عوائد اقتصادية، فالعملية التحويلية في النظام تتصف بالميكانيكية وتوضح العلاقة القائمة بين المدخلات والمخرجات؛

¹- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

²- نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص: 10.

4. الترابط 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 الترابط والتفاعل الداخلي للنظام والاعتماد بين أجزائه من ناحية والتفاعل والانسجام بين النظام وأنظمة البيئة الكبرى من ناحية أخرى؛
5. ميكانيكية الرقابة الذاتية: من أهم مميزات النظام أنه يحاول دائماً تحقيق التوازن الأوتوماتيكي بين أجزائه المختلفة من ناحية، والتوازن بينه وبين النظم البيئية الخارجية من ناحية أخرى، وذلك عن طريق التغذية العكسية للمعلومات Information Feedback، كما يمكن المسيرين من تثبيت النظام على الطريق المرسوم له والمؤدي نحو تحقيق الأهداف؛
6. بساطة النظام: أي احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام ومن فهمه من قبل المستفيد؛
7. انسبابية المعلومات: أي توافر قنوات الاتصال التي تسمح بمرور المعلومات داخل النظام وحرية حركتها بين أطراف النظام؛
8. التميز: أي تميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام؛¹
9. التأقلم: ويعني ذلك مدى تمكن النظام من مسيرة التغيرات التي تطرأ في المحيط؛
10. المصداقية: ويعني الثقة الممنوحة للنظام وتقاس بأدائها ومحركاتها؛
11. قوة التعلم: ويقصد منها مدى تمكن النظام من الاستفادة من أساليب معالجة الحالات التي فرضت التأقلم على أساس توظيفها في حالات مماثلة؛²
12. شكل المكونات الرئيسية: يأخذ شكل أي نظام (إدخال-تشغيل-إخراج) فيعمل النظام من خلال المدخلات وتنتمي عملية التشغيل والتحويل للمدخلات، لتحول إلى مخرجات. ³

ثانياً: أنواع النظام

يمكن تصنيفها وفق معايير عديدة نذكر منها مايلي:

أ- حسب طبيعة النظام: وتنقسم إلى مايلي:⁴

- 1) النظم الطبيعية: وهي نظم موجودة أصلاً في الطبيعة ولا دخل للإنسان في وجودها، مثل دوران الأرض ونظام الكون والكواكب؛

¹- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص: 39.

²- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتنمية المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2009، ص: 8.

³- إسماعيل مناصريه، دور نظام المعلومات في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، ص: 48.

⁴- فايز جمعة النجار، نظام المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص: 8.

(2) **النظم الاصطناعية**: هو النظام الذي ينحصر عمله داخل بيئة المؤسسة، لا يتصل ولا يتتأثر بالبيئة الخارجية، كإشارة المرور الضوئية؛

ب- حسب درجة التجريد: تنقسم الأنظمة حسب درجة التجريد إلى:

(1) **النظم المجردة**: هي تلك النظم التي تكون جميع عناصرها عبارة عن مجموعة من الأفكار أو المفاهيم، التي يمكن تخيلها بصورة رمزية ملموسة. وبصفة عامة تستخدم هذه النظم في دراسة ما يسمى بالعلوم المنهجية، ومن أمثلة تلك النظم، النظم الإجرائية، النظم الفكرية والنظم العددية؛

(2) **النظم المادية**: وهي تلك النظم التي تتكون من مجموعة من الأشياء المادية الملموسة، وهي تستخدم في دراسة ما يسمى بالعلوم غير المنهجية. وبصفة عامة تنقسم النظم إلى نوعين أساسين هما النظم الطبيعية والنظم الاجتماعية؛

ت- حسب درجة التغير: وتنقسم هي الأخرى إلى¹:

(1) **النظم الثابتة**: هي النظم التي تكون جميع مكوناتها وأحداثها متوقعة، ويمكن وصف النظام وعملياته وتشغيله في فترة زمنية محددة، ويمكن أيضا التنبؤ بما سيتم في الخطوات التالية، ومن الأمثلة على ذلك الماكينات، الحاسبة الرقمية حيث يمكن التنبؤ بدقة بجميع عملياتها المستقبلية؛

(2) **النظم المتغيرة (أو شبه الاحتمالية)**: هي النظم التي يصعب توقع أعمالها بدقة مثل نظام المبيعات، حيث لا يمكن توقع ما سيحدث في الفترة المقبلة بدقة، فمثلا هل سيزيد الطلب على السلعة أم سيقل الطلب عليها؟ وما هو مقدار الزيادة والنقصان؟؛

(3) **النظم المستقرة**: هي النظم التي تكون جميع علاقاتها وارتباطاتها محددة بدقة، ولكن إذا حدث أي اضطراب أو تداخل في هذه العلاقات فإن ذلك يكون لفترة محددة فقط، وسرعان ما تعود الأوضاع إلى حالتها الطبيعية مرة أخرى، ومثال ذلك نظم مراقبة المخزون التي تستخدم نظام الحد الأدنى والذي يعتمد على توقع الطلبات في المستقبل مما يسبب إعادة الطلب مرة أخرى في حالة وصول المخزون إلى الحد الأدنى، ولكن في بعض الأحيان يقل رصيد المخزون لظروف طارئة لكن سرعان ما يتم استعادة النقص.

ث- حسب العلاقة مع البيئة: ويتم تقسيم الأنظمة حسب هذا المعيار إلى:

(1) **النظم المغلقة**: وهي النظم التي تعمل داخل حدود معينة مغلقة تسمى بيئة داخلية تؤثر وتنتأثر بها وتنتقل مع أجزائها، ولكنه لا يؤثر ولا يتتأثر خارج حدوده، ولا يتفاعل مع البيئة الخارجية؛

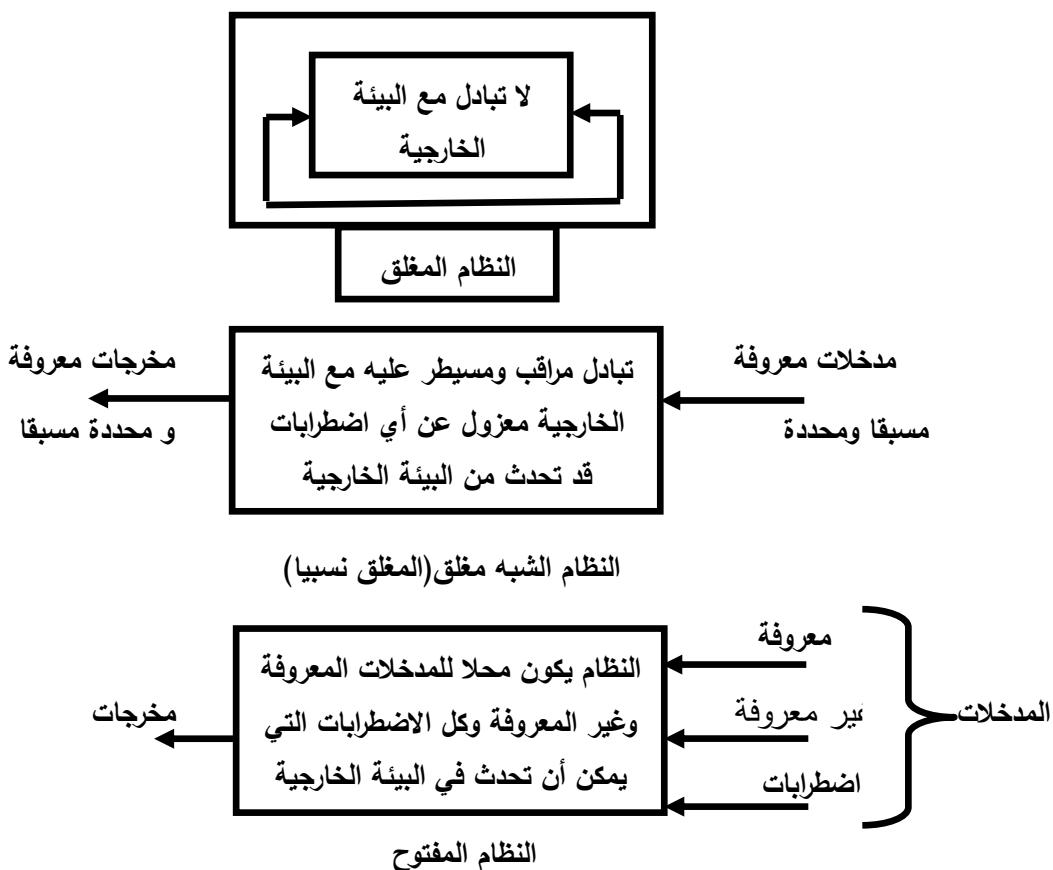
(2) **النظم المفتوحة**: وهي النظم التي تعمل داخل حدودها الداخلية، كذلك تؤثر وتنتأثر بالبيئة الخارجية وتنتقل معها كلما كان هناك علاقات بين البيئة والنظام، ويتمثل التفاعل بين النظام والبيئة الخارجية

¹- العيد فراحتيه، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006، ص: 16.

بأنه كلما تم تغيير نوعية المدخلات إلى النظام تتنوع المخرجات، فيمكننا أن نتحكم بالمخرجات من خلال تحديد نوعية المدخلات؛

3) **النظم شبه المغلقة**: تكون مدخلات هذه الأنظمة من البيئة الخارجية محددة ومعروفة مسبقاً، وذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات فتكون مخرجاتها معروفة، لذلك تكون هذه الأنظمة أكثر استقراراً وتعيش حالة من التوازن، وحتى إذا واجهت عملية الاضطراب تستطيع الوصول إلى حالة التوازن أسرع من الأنظمة المفتوحة ومن الأمثلة على ذلك نظام السير (نظام مواعيد انطلاق حافلات النقل)، الأنظمة التطبيقية الخاضعة لرقابة جهاز الحاسوب الذي وضع فيه نظام للحماية من الفيروسات؛¹

الشكل رقم (1-1): النظام المفتوح والمغلق



المصدر: محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 49.

وهناك أشكال عدّة للنظام لا مجال لحصرها نذكر منها باختصار:

من حيث السلوك: النظم الساكنة، النظم الديناميكية، النظم شبه الساكنة، النظم المحددة، النظم المحتملة؛

¹ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 102-103.

من حيث الهدف: النظام الباحث عن هدف، النظام القصدي، النظام الهدف؛¹

من حيث التكيف: النظم المتكيفة، النظم غير المتكيفة؛

من حيث درجة التعقيد: النظم البسيطة، النظم المعقدة؛²

المطلب الثالث: عناصر النظام والعوامل المؤثرة عليه

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى عناصر ومكونات النظام ثم التطرق إلى أهم العوامل المؤثرة عليه.

أولاً: عناصر النظام ومكوناته

يتكون النظام من خمسة عناصر أساسية وهي كالتالي:

- **المدخلات Input:** تتألف المدخلات من المواد الأولية، المعرفة الفنية والعمل، المعلومات والتحويل التي تتوحد بتوحيد الإدارة خلال العمليات، وتشكل المدخلات نقطة بداية العملية النظمية، كما تحدد تشكيل النظام وتؤثر في سير حركته نحو تحقيق أهدافه المرسومة؛
ونميز ثلاثة أنواع من المدخلات للنظام هي:³

✓ **مدخلات أساسية:** يستقبل النظام هذه المدخلات من البيئة فيعالجها وتحولها إلى شيء جديد يمثل مخرجات النظام؛

✓ **مدخلات استبدالية (احلالية):** قد تتعرض بعض أجزاء النظام للتلف أو النفاذ مما يستلزم تغييرها وإحلال أجزاء أخرى غيرها؛

✓ **مدخلات بيئية:** تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام ولا تتحول داخله، فهي ليست من مكوناته، وإنما تؤثر خارجياً على عمليات النظام.

- **المعالجة Processing:** هي التفاعلات والممارسات المقصودة التي يمارسها النظام من أجل تحويل المدخلات من خلال توجيه مسارات تفاعلها، لتجسد في النهاية في منتج أو خدمة معينة، ويشار إلى عملية التحويل بالصندوق الأسود، لأنها تمثل المتغير المجهول الذي ينبغي استكشافه في النظام بأكمله؛⁴

¹- رحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2010، ص: 267.

²- صباح رحيمة محسن وآخرون، نظم المعلومات المالية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 46.

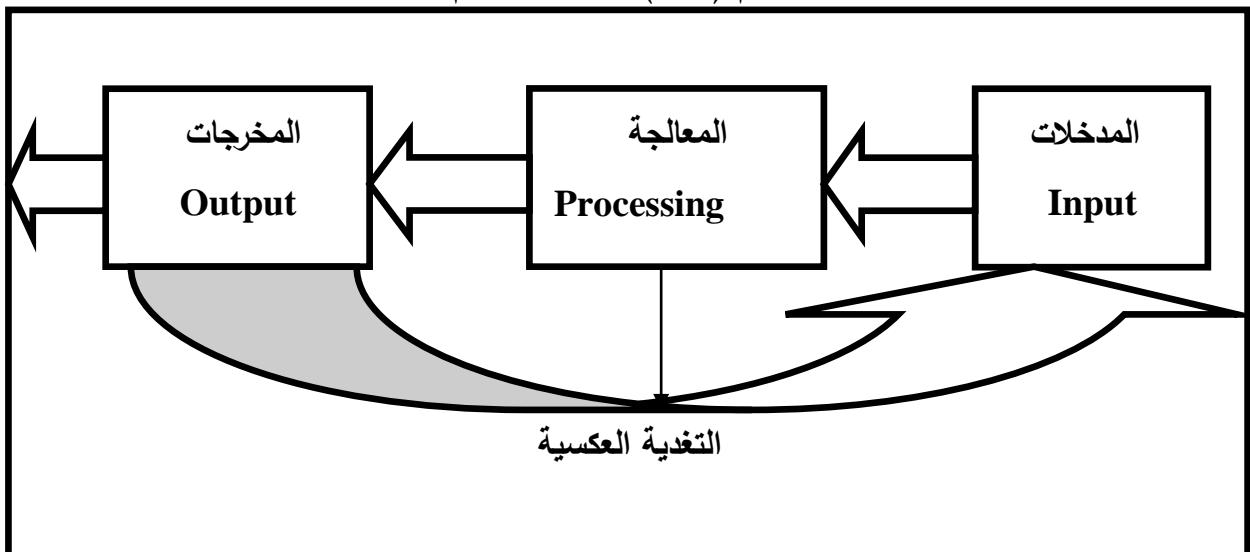
³- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، مدخل لاتخاذ القرارات، مكتبة الإشعاع، مصر، 1997، ص: 30، 31.

⁴- محمد عاصي العجيلي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2009، ص: 37.

- **المخرجات Output** : وهي النتائج التي يعمل النظام على الوصول إليها، ويتم إيصال المعلومات إلى المستفيدين وفق أشكال مختلفة مثل التقارير، الجداول، القوائم والأشكال البيانية، هذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات؛¹
- **الرقابة Controling** : يتطلب الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وجود رقابة على عمليات الإدخال والمعالجة والمخرجات، للتأكد من أن النظام ينتج ويقدم المعلومات وفق المعايير المفترضة عند تصميمه، إنها مجموعة من الإجراءات والقواعد تهدف إلى التحقق من أن تشغيل النظام يتم وفق ما هو مخطط عند تصميمه، وأن النظام يحتوي على كافة الإجراءات الرقابية التي تضمن صحة المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات؛²
- **التغذية العكسية Feed Back** : التغذية العكسية أو الراجعة، تعني عملية تصحيح الانحرافات والأخطاء التي تعتري عمل النظام، وهي أشبه ما تكون بالرقابة الذاتية للتأكد من مستوى كفاءة وفعالية النظام، وتوظيف واستخدام موارده وتحقيق أهدافه، وبالالتغذية العكسية يحدد النظام نفسه وسيعيد حيويته وسيكمل دور حياته ويقوم بتجسير الفجوة ما بين الأداء الفعلي والمعايير المستهدفة، ولهذا فإن نموذج مدخلات وعمليات النظام لا يستكمل كل عناصره ومقوماته إلا إذا أضفنا إليه عنصر ووظيفته وخاصيته التغذية العكسية؛³

ويمكن توضيح مكونات وعناصر النظام في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): مكونات النظام



المصدر: أسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2013، ص: 45.

¹- إدمون طارق إدمون، مدى فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في المصادر التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدراة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010، ص: 21.

²- عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص: 16.

³- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

ثانياً: العوامل المؤثرة على النظام

إن قدرة النظام على تحقيق الموازنة فيما بين بيئته الداخلية والخارجية يعتبر من المقومات الأساسية للنظام، كما أنه يلعب دوراً أساسياً في قدرة النظام على الاستمرار والنمو في البيئة الديناميكية، وتتعدد العوامل التي تؤثر على كفاءة وفاعلية النظام في تحقيق أهدافه.

وقد تم حصر هذه العوامل في مجموعتين رئيسيتين على النحو الآتي:¹

العوامل الخارجية: وهي العوامل التي تعززها البيئة التي يعمل فيها النظام وتؤثر في مدخلاته ومخرجاته على حد سواء، وأهم هذه العوامل ما يلي:

1) **العوامل الاقتصادية:** وهي تلك العوامل التي يتمثل تأثيرها على فاعلية النظام في جانب المدخلات، وهي عادة تشمل على ظروف العرض والطلب؛

2) **العوامل الاجتماعية:** وهي تؤثر أيضاً تأثيراً واضحاً على مدخلات النظام، وتمثل في القيم والعادات والتقاليد، ثم أنها قد تؤثر على المخرجات وذلك فيما يتعلق بقدرة النظام على طرح مخرجات تلبي الاحتياجات البيئية؛

3) **القوانين والتشريعات:** وتمثل فيما تصدره الدولة من قوانين، أنظمة ولوائح قانونية، ويتوقف نجاح النظام هنا على مدى قدرته في تفسير وتطبيق القوانين والتشريعات ضمن الأسباب المبررة لها؛

العوامل الداخلية: وهي مجموعة تلك العوامل التي تتبع من داخل النظام ويكون له قدر معين من السيطرة عليها، وتؤثر تلك العوامل على جميع حلقات النظام بدءاً بالمدخلات مروراً بالعمليات وانتهاءً بالمخرجات، وأهم تلك العوامل ما يلي:

- ✓ قدرة النظام على الاستخدام الأمثل للموارد النادرة المادية والبشرية؛
- ✓ درجة التكامل بين الهيكل التنظيمي للنظام وأهدافه؛
- ✓ مدى قدرة النظام على التنسيق بين النشاطات المختلفة لأجزائه؛
- ✓ درجة التكامل بين نظم الاتصال ونظم المعلومات في النظام؛
- ✓ مدى قدرة النظام على تبني قواعد موضوعية في التوظيف والترقية بالنسبة للإطار البشري؛
- ✓ مدى قدرة النظام على تحقيق الموازنة بين السلطات والمسؤوليات؛
- ✓ مدى قدرة النظام على استخدام التخطيط القائم على حصر المتغيرات المستقبلية واستحداث الخطط المناسبة للتعامل معها.

¹ - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

المبحث الثاني: المعلومات

تعتمد جميع وظائف الإدارة على المعلومات وعلى الاستخدام الأمثل لها وتهتم بموارد المعلومات وكيفية تدفقها، وهو ماستطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم المعلومات وخصائصها

سيتناول هذا المطلب تعاريف حول المعلومات والخصائص التي تميزها.

أولاً: مفهوم المعلومات

► التعريف الأول: يعرف سيد سالم عرفة المعلومات على أنها: الأرقام والحقائق التي تساعد الإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف، وتفسير ما يحدث من مظاهر وأحداث وصولاً إلى التنبؤ الدقيق لما يمكن أن يحدث في المستقبل.¹

► التعريف الثاني: أما عمار عبد الرزاق الناصر فيعرفها بأنها: هي عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التببيب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين.²

► التعريف الثالث: وتعرف أيضاً أنها بيانات منسقة ومرتبطة التي يمكن التفاهم والتواصل بموجبها، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، يمكن للإنسان الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.³

► التعريف الرابع: هي الحقائق عن أي موضوع أو الأفكار والحقائق عن الناس والأماكن أو أي معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التعليم أو الملاحظة.⁴

وعلى الرغم من صعوبة التمييز بين المعلومات والبيانات والمعرفة إلا هناك ترابط بين المعاني الثلاثة: البيانات هي جمع كلمة بيان وتشير إلى الحقائق الخام التي تم رصدها حول ظاهرة معينة أو نشاطات محددة، ليتم بعد ذلك معالجتها وتسجيلها ثم تخزينها، وتعزف كذلك المادة الأساسية للمعلومات.⁵

¹ سيد سالم عرفة، نظم المعلومات التسويقية، دار الرأي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 149.

² عمار عبد الرزاق الناصر، إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال، عمان، الطبعة العربية، 2015، ص: 18، 19.

³ رحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 44.

⁴ أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول، 2012، ص: 478.

⁵ فريد كورتل ولحر حكيمة، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 67.

وتعرف أيضاً على أنها حقائق موضوعية منفصلة حول أحداث، وليس لها معنى ولا سياق وغير مستقرة، على شكل أرقام، أورموز، أو رسائل.¹

من خلال ما سبق يتضح أن المعلومات هي عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد لأغراض إتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها، أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية.

المعرفة: وهي مجموعة من الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من خلال أبحاثه وتجاربه، لذا فالمعرفة إلا عملية الانتقال من قواعد البيانات إلى قاعدة المعلومات.²

وفي تعريف آخر للمعرفة هي مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات السياقية المتراكمة لـ العاملين ولـدى المنظمة.³

ما تقدم يمكن أن نفرق بين **البيانات والمعلومات** من خلال الحقائق التالية:

- يشير تعبير البيانات إلى تلك الحقائق غير المنظمة والتي تمثل المدخلات الخاصة بنظام المعلومات، أي أن البيانات بمثابة المواد الخام التي يتم تشغيلها في نظام المعلومات؛
- المعلومات تشير إلى المخرجات الناتجة عن تشغيل نظام المعلومات والتي تعبّر عن معانٍ محددة لـمستخدمي المعلومات في المنظمة؛
- وهناك فرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة فإذا كانت المعلومات هي المواد المصنعة من البيانات، فإن المعرفة هي المادة المصنعة من المعلومات، فالمعرفة تشير إلى حصيلة ما يمتلكه الفرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين، أو أن المعرفة هي حصيلة إنتاجية أو خلاصة البيانات والمعلومات.⁴

عن ضوء ما تقدم، يمكن القول أن هناك علاقة تكاملية بين المصطلحات الثلاث (بيانات-معلومات-معرفة) فمصطلح المعلومات هو مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلاح المعرفة من جهة أخرى، وأن المعرفة هي الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثير يلبي احتياجات المنظمة والمجتمع.

¹ عبد الرحمن، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، سوريا، الطبعة الأولى، 2013، ص: 41.

² غسان داود اللامي، أمير شكرولي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 170.

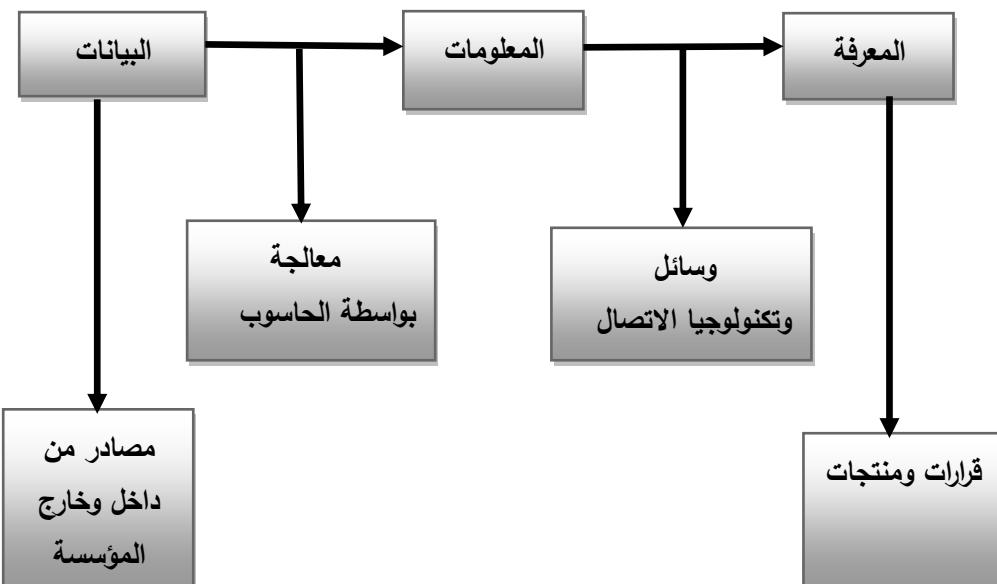
³ عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص: 26.

⁴ غسان علي محمد هاشم، أثر كفاءة نظام المعلومات في تحسين فاعلية صنع إتخاذ القرارات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمينتس، 2013، ص: 75.

وخلصة القول أن البيانات تعتبر المادة الخام للحصول على المعلومات، والمعلومات تعتبر المادة الخام للحصول على المعرفة.

وعلاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-3): العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: بلقيديم صباح، أثر تكنولوجيا والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسطنطينة 2، 2013، ص: 118.

والجدول الآتي يوضح أهم الفروقات بين المعلومات والبيانات:

الجدول رقم(1-1): الفرق بين المعلومات والبيانات

المعلومات	البيانات	المجال
تتمثل في أرقام أو أعداد مفسرة	تتمثل في أرقام أو أعداد غير مفسرة	الشكل
محددة القيمة	غير محددة القيمة	القيمة
تستعمل على الصعدين الرسمي وغير الرسمي	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	الاستعمال
محددة المصادر	مصادر متعددة	المصدر
عالية	منخفضة	الدقة
صغرى نسبياً لحجم البيانات	كبيرة جداً	الحجم
منظمة ضمن هيكل تنظيمي	غير منظمة في هيكل تنظيمي	الترتيب
مخرجات	مدخلات	موقعها في النظام

يمكن اتخاذ القرار بناءاً عليها	لا يمكن اتخاذ القرار بناءاً عليها	القرار
--------------------------------	-----------------------------------	--------

المصدر: رحي مصطفى علیان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 103.

ثانياً: خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص والتي من خلالها تكون المعلومة جيدة وستتناولها من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي البعد الزمني، بعد المضمون والبعد الشكلي وهي كالتالي:

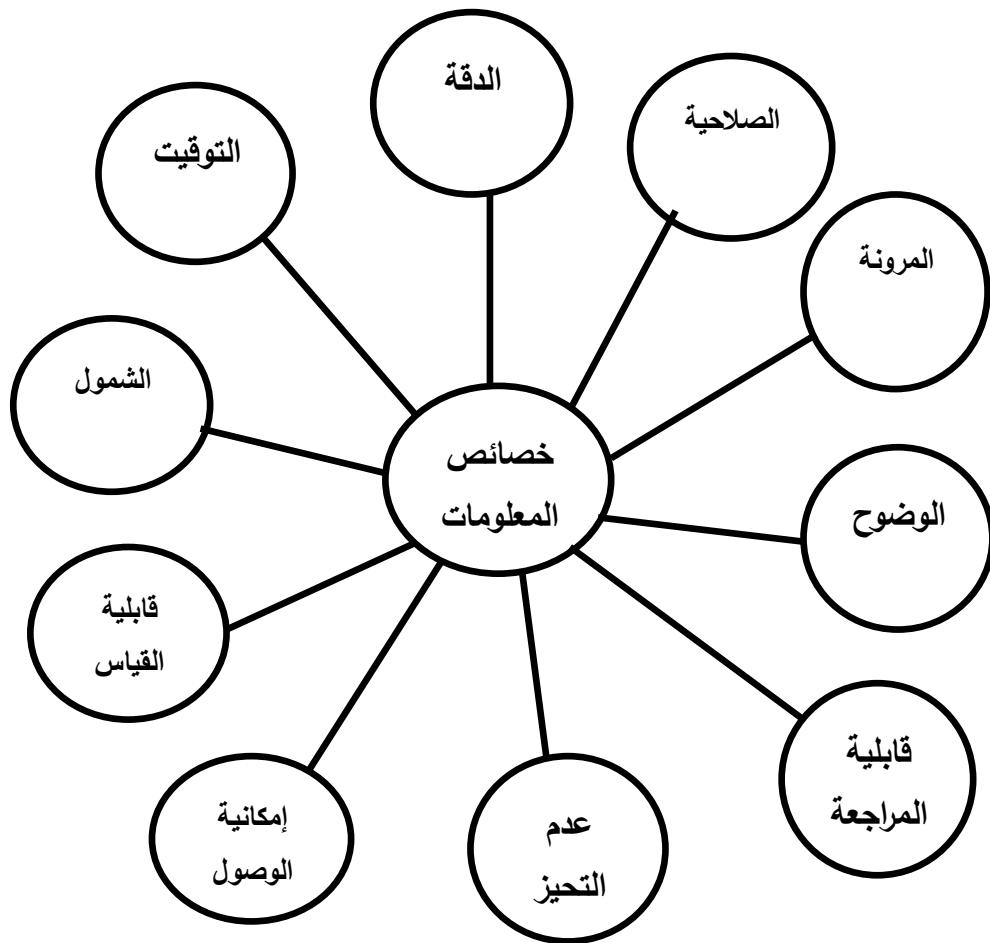
- **الدقة:** تزداد درجة الثقة في المعلومات باستخدام نظام سليم لتشغيل البيانات حيث تقل الأخطاء البشرية بدرجة كبيرة ويفضل فيمن يستخدمون المعلومات أن يكونوا على درجة عالية من الأمانة ، إذ أن هذه الخاصية هي التي تبرر ثقتهم في تلك المعلومات كما تبرر إمكان الاعتماد عليها.
- **التوقيت السليم:** يقصد به تقديم المعلومات في حينها بمعنى أنه يجب إتاحة المعلومات تفقد منفعتها إذا لم تكن متاحة عندما تدعو الحاجة إلى استخدامها، أو إذا تراخي في تقديمها فترة طويلة بعد وقوع الأحداث التي تتعلق بها تفقد فعاليتها في إتخاذ قرارات من أساسها.
- **الملائمة:** يقصد بالملائمة وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والأغراض التي تع من أجلها، ولكي تكون هذه المعلومات مفيدة يجب أن تكون ذات علاقة وثيقة باتخاذ قرار أو أكثر من القرارات التي يتخذها من تلك المعلومات.
- **الشمولية:** أن تشمل المعلومات جميع جوانب الموضوع، أي اتساع مجال المعلومات بدرجة تساعد على وضع الرؤية لاتخاذ القرارات ويلعب الحاسوب دوراً كبيراً في اتساع مجال المعلومات المقدمة للإدارة وذلك بإمكاناته الكبيرة في القدرة على استيعاب المعلومات بكميات ضخمة.
- **المرونة:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
- **الوضوح:** هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخلالية من الغموض و منسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستفيدين.¹
- **قابلية المراجعة:** هذه الخاصية منطقية نسبياً، وتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

¹ صباح رحيمة محسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

- **عدم التحيز:** هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثرا على المستفيدين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.
- **إمكانية القياس:** وهي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، التي تشير إلى زمن استجابة متوسطة النظام للخدمات المقدمة للاستخدام والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقدارا ضخما من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي يعطي إمكانية وصول أقل.
- **قابلية القياس:** وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية .¹
والشكل الآتي يوضح باختصار خصائص المعلومة الجيدة:

¹ - رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى، 2010، ص: 31، 30.

الشكل رقم (1-4): خصائص المعلومة



المصدر: رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص: 111.

المطلب الثاني: أهمية المعلومة و أنواعها

سننناول ضمن هذا المطلب أهمية المعلومات ثم سنتطرق إلى أنواعها.

أولاً: أهمية المعلومات

تحتل المعلومات مكانا هاما في الفكر الاداري، حيث تعد ركنا أساسيا في العمل الاداري كما أنها تشكل عنصرا من عناصر الربط والتسييق وإحداث التكامل بين أجزاء التنظيم الاداري، ويرى الفكر الاداري المعاصر أن حركة الظاهرة الإدارية كلها تتوقف على عنصر المعلومات، وقد أكد fairholm أهمية المعلومات للمؤسسة وذلك عندما أشار الى أن تدفق المعلومات هو السبيل للحياة والبقاء والاستمرار بالنسبة للمؤسسات والمعلومات تمثل:

- أحد الموارد الثلاثة الهامة في المؤسسة وهي: الموارد البشرية والموارد المادية والمعلومات؛

- القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة لممارسة أعمالها في ظل بيئة الأعمال المتغيرة والمعقدة والتي تحيط المؤسسة حالياً أو مستقبلاً؛
- الأساس المنطقي لعملية إتخاذ القرارات، فلم تعد القرارات التي تتخذها الإدارة على جميع مستوياتها تعتمد فقط على المعلومات الدقيقة حيث أنها تمثل 90% من القرار الجيد؛
- وتزداد أهمية المعلومات بمدى فائدتها هذه المعلومات للمؤسسة وبمقدار ما تساعد المؤسسة على وضع الاستراتيجيات الناجحة وتنفيذها بنجاح وإعداد الخطط السليمة وتنفيذها، إتخاذ القرارات التنظيمية في مختلف مجالات وأنشطة المؤسسة بكفاءة وفعالية.¹

ثانياً: أنواع المعلومات

تختلف أنواع المعلومات باختلاف الإلقاء منها، وبشكل عام تقسم المعلومات إلى الأنواع التالية:²

1. المعلومات التطويرية أو الإنمائية: مثل قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.
2. المعلومات الانجازية: وبهذه الطريقة يحصل الإنسان على مفاهيم وحقائق تساعد في انجاز عمل أو عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار باستخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى التي تعود إلى إكمال العمل المطلوب انجازه.
3. المعلومات الفكرية: وهي الافكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنويعات عناصر المشكلة.
4. المعلومات البحثية: وتشمل التجارب وإجراءاتها ونتائجها ونتائج الأبحاث وبياناتها التي يمكن الحصول عليها من تجارب المرء نفسه أو من تجارب الآخرين ويمكن أن يكون ذلك حصيلة تجرب معملية أو حصيلة أبحاث أدبية.
5. المعلومات الأسلوبية النظامية: وتشمل الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة ويشمل هذا النوع من المعلومات الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث والتي تخترق بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها.
6. المعلومات التوجيهية: فالنشاط الجماعي لا يستطيع أن يعمل بكفاءة دون تنسيق، ولا يمكن أن يتم هذا التنسيق إلا عن طريق إعلام توجيهي.

ويصنف بعضهم المعلومات بحسب موضوع تخصصها إلى معلومات: تخطيطية، اقتصادية، اجتماعية، سياسية وعلمية، هندسية، صناعية وتجارية.....

¹ - رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 110.

² - رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص: 27، 28.

المطلب الثالث: وسائل الحصول على المعلومة وكيفية تدفقها

توجد وسائل متعددة للحصول على المعلومات يتم اختيار أنسابها تبعاً لاحتياجات، ومن بين هذه الوسائل نذكر:¹

1. **البحث وفحص السجلات:** يتم ذلك عن طريق متابعة الحبيطة التنظيمية، الملفات والتقارير ونماذجها، سجلات العمل، القرارات والشكاوى، بالإضافة إلى المشاكل التي سجلت حين إعداد وتنفيذ الخطط والموازنات وكذا خرائط المسارات؛

• **وسيلة المقابلة الشخصية:** من أهم الوسائل والطرق للحصول على المعلومات، حيث تساعد في ملاحظة سلوك الأفراد والجماعات ومعرفتهم، حيث يتعدّر الحصول على البيانات في بعض الأحيان بدون مقابلة وجهها لوجه، حيث تثبت صحة المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة أو مصادر مستقلة، وميزة هذه الوسيلة أنها مفيدة لاختيار وتقدير الصفات وحتى يتم ضمان أسلوب المقابلة الشخصية تشرط أربعة نقاط أساسية:

— جدول المقابلة؛

— الحصول على الموافقة لإجراء المقابلة؛

— ضرورة توضيح الهدف منها؛

— إدارة الوقت.

• **وسيلة الاستبيان:** ويقصد بها جمع البيانات عن طريق استئمارة تملأ من قبل المستجوب، وبالتالي يكون هو سيد الموقف، وتجمع المعلومات الخاصة والمستقىات من قبل الأفراد لاستبيان حقيقة الممارسات الحالية والاستطلاعات (الرأي والميول) كما أنه وسيلة مناسبة وملائمة إلى الموزعين في مناطق واسعة دون أن تكون مكلفة؛

• **الملاحظة:** وتمثل في جمع المعلومات عن طريق عملية الملاحظة من خلال ذوي الاختصاص: مثلاً تدوين ملاحظات بخصوص إحساء الرقابة على الجودة؛

• **التقارير:** تتمثل في تدوين ملاحظات وآرائهم قد تكون مفيدة؛

• **نتائج التجارب:** تتحصّر هذه التجارب على الفئات ذات مستوى علمي عالي كمهندس الإنتاج والعلماء التطبيقيين.

وتعُرف المؤسسة تدفقاً داخلياً بين مختلف أقسام المؤسسة من مصلحة لأخرى، وكذلك مع المحيط الخارجي، ويمكن التمييز بين ثلث أنواع من التدفقات:

¹ - خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، ص: 43، 44.

- ✓ تدفق المعلومات المنتجة من المؤسسة نفسها؛
- ✓ تدفق المعلومات من الخارج المستعملة من طرف المؤسسة؛
- ✓ تدفق المعلومات من طرف المؤسسة وال媿ة الى الخارج.

وتدفق المعلومات يعني خروج المعلومات من مصدرها الى جهة أخرى مستقبلة لها تكون في حاجة إليها لذلك نميز بين عدة أنواع من مصادر المعلومات:

❖ **المصادر الداخلية:** تعبّر عن المعلومات التي تسجلها وتحتفظ بها المؤسسة على شكل بيانات وسجلات وتقارير تتعلّق بأوضاع العمل وإجراءاته وظروفه وصعوباته وذلك لاستخدامها في أغراض التخطيط ووضع المعايير والتقويم والمراقبة، وتكون هذه المعلومة ذات أهمية كبيرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخطط والسياسات والبرامج وتقويم التنفيذ وتصحيح الانحرافات.

وتحتّل المعلومات الداخلية التي يمكن أن تجدّها في المؤسسة باختلاف الوظائف التي تمارسها المؤسسة وتعددّها ويمكن أن تحتوي على ما يلي:

1 _ **المعلومات المالية:** وتشمل الميزانيات التقديرية الحسابات والإيرادات والنفقات ومصادر التويل وطرق الاستثمار؛

2 _ **معلومات الإنتاج:** هي المعلومات المتعلقة بتحديد متطلبات الإنتاج ومواصفات المنتجات وبرامج الصيانة والإصلاح؛

3 _ **معلومات المبيعات:** وتحتوي المعلومات الخاصة بالعملاء والراسلات والعقود المبرمة والمنتجات وعدد الآلات وطاقتها الإنتاجية ... الخ؛

4 _ **معلومات شؤون الأفراد:** تتضمّن نوع المراكز الوظيفية واحتياجات كل منها وعدد العاملين ومدة خدمتهم والأجور والتعويضات والخدمات المختلفة المتعلقة بشؤون الموظفين العاملين؛

5 _ **معلومات البحث والتطوير:** وتتضمّن المعلومات المتعلقة بنوع الأجهزة والأدوات والتقنيات والتصاميم والدراسات لتحسين المنتجات وإيجاد أنواع جديدة منها، وتكليف التطوير والتحسين وبراءات الاختراع وكل الأنظمة والقواعد التي تنظم نشاط البحث والتطوير.²

❖ **المصادر الخارجية:** وهي المعلومات التي تصل إلى المؤسسة من المحيط الخارجي وتشمل:³

¹ Emmanuel_Amaud Pateyron , *le management strategique de l'information*, economica, paris, 1994, p:34

² - الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2010-2011، ص: 90.

³ - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

- **المصادر الأولية:** وهي البيانات التي تم تجميعها وتجهيزها عند الطلب واختبارها وتعيمها من قبل الجهة التي تحتاج لهذه المعلومة أو مكلفة بإعدادها وتكون هذه المعلومات حول موضوع يخص الجهة الطالبة، ويمكن أن تستفيد جهات أخرى من هذه المعلومات بعد تجهيزها، ومن هذه المصادر : المصادر الميدانية لجمع المعلومات مثل: الملاحظة الشخصية والاستقصاء والتجربة والاختبار؛
- **المصادر الثانوية:** وهي البيانات التي تم تجميعها وتنظيمها وتجهيزها في أوقات سابقة من قبل جهات أخرى وتم تعيمها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل الأفراد والمنظمات في أي وقت، ومن هذه المصادر البيانات الموجودة في المكتبات العامة والخاصة ودور النشر ومراكز البحث.
- **كما توجد مصادر أخرى هي:**¹
- **بنوك المعلومات:** وهذا النوع ظهر حديثاً والذي يتم من خلاله تجميع أكبر قدر من معلومات المرتبطة مع بعضها البعض وتجزئتها كل حسب الفئة بحيث يمكن استرجاعها بسرعة لتسهيل الاستفادة منها؛
- **الإنترنت:** وهي البيانات والمعلومات التي تجمعها ونظمها وتجهزها المنظمات من كافة أنحاء العالم وتعرضها على مواقعها على شبكة الانترنت الدولية ليتسنى للجميع الاستفادة منها
- وفي أغلب الأحيان تكون المعلومة أكثر أهمية وفعالية عندما تكون من المصادر الرئيسية، أيضاً تكون ذات تكلفة أعلى عند الحصول عليها من هذا المصدر، ويكون حجمها محدوداً في حين أن المصادر الثانوية تعطي معلومة بتكلفة أقل وبحجم أكبرن المهم أن مصادر البيانات الأولية والثانوية تخدم الإدارة والمشروعات بمعلومات مفيدة .²

المطلب الرابع: دورة المعلومات

تسير المعلومات في سلسلة حلقات متصلة ومتراقبة منذ لحظة إنتاجها وحتى وصولها إلى المستفيدين للإفاده منها لأغراضهم المختلفة وفيما يلي شرح لكيفية سيرها:

- **إنتاج المعلومات ونشرها:** تنتج المعلومات نتيجة للنشاط الفكري الذي يقوم الباحثون أو المؤلفون (أشخاص و هيئات) بالاعتماد على المعلومات المنشورة سابقاً شرعاً أو تفسيراً أو إعادة هيكلة أو صياغة جديدة لها بحيث تظهر بصورة جديدة (كتب و مراجع و مقالات في دوريات و بحوث و تقارير و رسائل جامعية الخ) و تعتمد هذه الحلقة على مسألة الضبط و البليوغرافي لمصادر المعلومات و أدواته المختلفة التي تعرف بالإنتاج الفكري المنتشر مثل الفهارس و البليوغرافيات و الكشافات؛

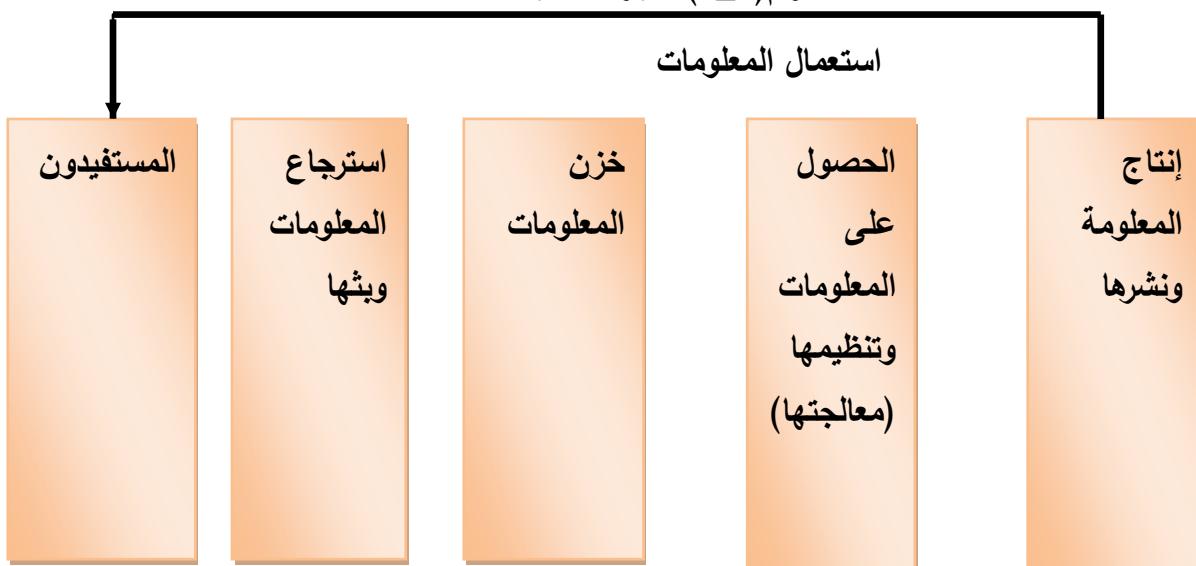
¹ - إيمان فاضل السامرائي هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

² - الشيخ ولد محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 92.

- **الحصول على المعلومات وتنظيمها:** تقوم مؤسسات المعلومات (المكتبات ومرکز المعلومات) بالحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة، وتعمل على معالجتها وتنظيمها وتشمل هذه عمليات الترويد والفهرسة والتحليل والتكييف؛
- **خزن المعلومات:** بعد إتمام عملية تنظيم المعلومات أو معالجتها، تقوم مؤسسات المعلومات بخزنها في أماكن وأجهزة خاصة بها، وذلك بحسب نظام يضمن سلامتها من الضياع أو التلف أو السرقة، وبطريقة يمكن الوصول إليها واسترجاعها بسهولة ويسر للاقادة منها، وتخزن المعلومات بأحد الأسلوبين يدوي أو آلي؛
- **استرجاع المعلومات وبثها:** إن الهدف من اقتناة المعلومات وتنظيمها وتخزنها هو استرجاعها والإفادة منها عند طلبها من قبل المستفيدين والباحثين بأسرع وقت ممكن وبشكل دقيق ومتكملاً والجدير بالذكر أن أساليب استرجاع المعلومات وأشكاله تتماثل مع أساليب تخزينها وأشكالها، فإذا خزنت المعلومات بالأسلوب اليدوي فإن استرجاعها يكون آلياً وبالصورة نفسها.
- إن استرجاع المعلومات وبثها وإصالها للمستفيدين أو الباحثين بالسرعة والوقت المناسبين، يعني إفادتهم منها واستخدامها لإنتاج معلومات أخرى تظهر على شكل مطبوع أو محوسب، وبالتالي تكتمل دائرة حياة المعلومات بأن يتم اقتناة المعلومات الجديدة وتنظيمها وتخزنها واسترجاعها والإفادة منها مرة أخرى لإنتاج معلومات جديدة.¹

والشكل الآتي يلخص دورة حياة المعلومات:

الشكل رقم (1_5): دورة المعلومات



المصدر: رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

¹ رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره ، ص:118،119.

المبحث الثالث: نظام المعلومات بالبنوك

يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة نظراً لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة، لذلك تسعى البنوك للوصول إلى آخر ما وصل إليه العلم الحديث في تكنولوجيا ونظم المعلومات، واستغلالها في كل أقسام البنك وفروعه، لتسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة والصائبة.

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات (بالبنك) وخصائصه

من بين الأنظمة الفرعية التي تعتمد عليها المصارف ل القيام ب مختلف الأنشطة والخدمات المصرفية هو نظام المعلومات المصرفية الذي يمثل أهم نظام فرعي في البنك، ومن خلال ذلك سنتعرف على مفهوم هذا النظام.

أولاً: مفهوم نظام المعلومات

إن اختلاف التعريف المقدمة لنظام المعلومات راجع لاختلاف الخلفية العلمية والعملية لمقدميها، ولهذا ولفهم نظام المعلومات بالبنك سنتطرق أولاً إلى مفهوم نظام المعلومات بصفة عامة مع ذكر خصائصه، ثم سنتطرق لمفهوم نظام المعلومات بالبنك وذلك كمایلي:

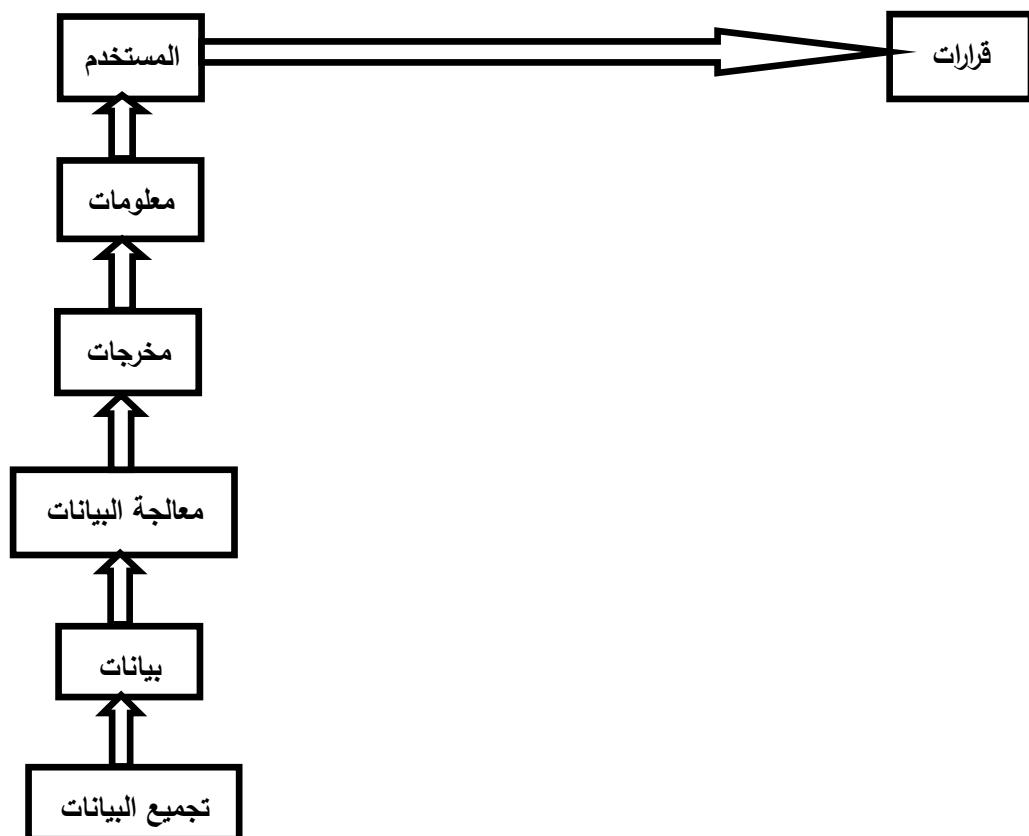
- **التعريف الأول:** نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة معاً، والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض، لغرض تهيئة المعلومات إلى الإدارة لغرض انجاز أعمالها بشكل دقيق.¹
- **التعريف الثاني:** نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المنظمة والمترابطة والمتكاملة، والتي تعمل ككيان واحد لتحقيق أهداف مشتركة من خلال استقبال المدخلات ثم معالجتها، وبعد ذلك إنتاج المخرجات.²
- **التعريف الثالث:** نظام المعلومات هو ذلك التكوين الهيكلية المتكامل والمتفاعل من الآلات، المعدات، البرامج، القواعد والقوى العاملة الذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل الحصول وتوفير المعلومات الضرورية بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبتين عن البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمؤسسة على النحو الذي يسهل للإدارة مهمتها في صنع القرارات من خلال انجازها لوظائفها الإدارية، وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.
- **التعريف الرابع:** عرف لوکاس نظام المعلومات بأنه مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير المعلومات، لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة وقد عبر لوکاس عن مفهوم

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدراة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص: 22.

² عبد الناصر خري، نظام المعلومات التسويقية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2011، ص: 18.

نظام المعلومات من خلال الشكل التالي الذي يوضح تتابع الإجراءات التي من خلالها يتم تحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها بواسطة صانع القرار.¹

الشكل رقم(1-6): نظام المعلومات حسب رؤية لوکاس



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2005، ص: 188.

من التعريف السابقة يمكن استخلاص تعريف شامل لنظام المعلومات كما يلي:

نظام المعلومات هو النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء أو العناصر (الأفراد، التجهيزات والإجراءات) المتراكبة والتي تعمل معا بشكل متناسق على جمع مختلف أنواع البيانات ومعالجتها، تخزينها، بثها، وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات وتأمين التنسيق، والسيطرة والرقابة على أنشطة المنظمة.

❖ وبناء على ما سبق يمكننا أن نستخلص النقاط التالية:

- ✓ أن المكونات الأساسية لنظام المعلومات تتشكل من (وسائل مادية، الموارد البشرية، برامج وشبكات وإجراءات) وبعد المورد البشري المكون الأساسي للنظام لأن مخرجاته (المعلومات) تنتج وتستخدم بواسطة العنصر البشري؛

¹ - محمد الصيرفي، مرجع سابق ذكره، ص: 188.

- ✓ تعد عمليات جمع وتخزين واسترجاع وتشغيل المعلومات أهم وظائف نظام المعلومات؛
- ✓ إن الهدف الأساسي من استخدام نظام المعلومات هو مساعدة المديرين والمسيرين على اتخاذ القرارات الإدارية وتأمين عمليات الرقابة على أنشطة المنظمة.

ويتميز نظام المعلومات بجملة من الخصائص التي تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة وفعالية هذا النظام في المنظمة، ومن بين أهم الخصائص مايلي:

- ❖ **التوازن**: إذ يقوم نظام المعلومات على أساس تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة، ومثال ذلك أن يضم نظام المعلومات بكيفية تحقق التوازن بين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها؛
- ❖ **المرونة والдинاميكية**: بحيث يمكن لمستخدمي النظام إحداث التعديلات والتصحيحات اللازمة عليه كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات؛
- ❖ **التكامل بين عناصر النظام**: بمعنى أن يمثل النظام وحدة متماسكة، بالإضافة إلى التكامل مع وحدات المنظمة الأخرى التي يخدمها النظام؛
- ❖ **توفير المعلومات اللازمة من حيث درجة دقتها و زمن وصولها**؛
- ❖ **تحقيق الكفاءة والفعالية**: إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل، مع ضمان دقة المعلومات مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار على اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، بما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها؛
- ❖ **التواصل**: حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية، تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها البعض، وشبكة خارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة.¹

أما نظام المعلومات المصرفية فيعرف على أنه:

- **التعريف الأول**: نظام المعلومات المصرفية هو مجموعة متراقبة ومنظمة من المكونات المادية والحوسبة الالكترونية وغير المادية، والأفراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين وتحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة.²

¹- منيرة قشطيني، فعالية استخدام المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2011-2012، ص: 33.

²- وليد مرتضى نوة، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2014، ص: 68.

► **التعريف الثاني:** كما يعرف أيضا على أنه 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.

► **التعريف الثالث:** يعرف بأنه النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة في تجميع وتخزين وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين.¹

► **التعريف الرابع:** أما نظم المعلومات من المنظور التقني هو مجموعة من العناصر المترابطة التي تجمع أو تسترجع، وتعالج وتعامل وتحفظ وتنظم، وتقدم أو تعرض المعلومات التي تستند وتقوم عليها قرارات المديرين في المنشأة(البنك) الازمة لأداء نشاطات الأعمال فيها.²

► مما سبق يمكن إستخلاص تعريف نظام المعلومات المصرفي بأنه: مجموعة من الموارد المنظمة والتي تهدف إلى معالجة المعلومات وإخراجها في شكل تقارير تخدم الأنشطة والوظائف المختلفة في المنظمة (البنك).

ويتصف نظام المعلومات المصرفي بجملة من الخصائص تعطي للنظام مصداقية واعتمادية أعلى، تمكن المستفيدين من الحصول على معلومات دقيقة وصادقة وشاملة، بسهولة وفي الوقت المناسب وبأساليب وطرق متنوعة، وهذه الخصائص هي:³

✓ **الدقة والصدق عند تقديم المعلومة:** والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها البنك، أو تقديم البيانات الازمة لدائرة الضرائب؛

✓ **كمال المعلومة:** أي توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزه دون حذف أو إضافة غير مبررة؛

✓ **توقيت المعلومة:** أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة، حيث عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات، وهذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال والنسيان، كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها؛

✓ **سهولة الوصول للمعلومة:** يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات؛

✓ **سعة الانتشار:** وهو عدد الجهات أو الشرائح، التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير، وكذلك تتنوع قنوات إيصالها؛

¹- لمى فيصل أسيير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص: 120.

²- فريد فهمي زيارة، المقدمة في تحليل وتصميم النظم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص: 14.

³- حسين ذيب، نظم فعالية المعلومات المصرفية في تسخير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مریاح، ورقة، 2012، ص: 81، 79.

- ✓ **التطوع في تقديم المعلومة:** ويقصد بها استعداد المنظمة (البنك) لتقديم المعلومة، بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون؛
- ✓ **أقل ما يمكن من السرية:** تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء بحيث تتعرض المنظمة (البنك) لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية؛
- ✓ **تنوع التقارير:** إن من أهم مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير، وقدرتها على الفرز والتلخيص، لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم؛
- ✓ **دورية التقارير وانتظامها:** إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة ايجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين؛
- ✓ **وجود موقع على الانترنت:** لا تستغني منظمات الأعمال اليوم بأي حال من الأحوال، عن بناء موقع لها على شبكة الانترنت لفوائده الكثيرة، حيث أنه يغنيها عن فتح فروع كثيرة، ويوفر لها تكاليف كبيرة فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

المطلب الثاني: أنواع نظام المعلومات البنكي

يوجد عدة أنواع لنظام المعلومات المصرفي تصنف حسب الآتي:

► **حسب المجالات الوظيفية:** توجد أربعة تصنيفات لنظام المعلومات، تخدم المجالات الوظيفية في البنك

وهي:

1. نظام المعلومات الائتماني:

يمثل نظام المعلومات الائتماني الجهاز العصبي للبنوك ليس فقط لتحقيق التكامل والترابط والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرارات في العمليات الائتمانية المقدمة في البنك، بل للأهمية القصوى للمعلومات يتيحها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك، فضلاً عما يتيحه نظام المعلومات البنكي من قرارات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها، قبل أن تنشأ وقایة البنك من أخطارها قبل أن تستفحل وتشخص أوضاعها اقتراها حل الناجح.

2. نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:

يعرف نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية على أنه 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 والتوفيق المطلوب. إن

مخرجات نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية تصدر على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة نظم فرعية في البنك مثل: نظام الرقابة على الجودة، نظام الرقابة على التكاليف.....¹

3. نظام الموارد البشرية:

تعمل نظم معلومات الموارد البشرية على توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية بفعالية، مما يؤدي إلى رفع مستوى أدائها وتحقيق أهدافها التنظيمية وقد تم تعريفها على أنها مجموعة من المكونات التي تعمل بصورة منتظمة ومتقابلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتسييرها أمام المستويين من المديرين وغيرهم، لاتخاذ القرارات الهدافة إلى رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة كل، ومن أهم مكوناته مايلي:

- مدخلاته المتعلقة بكافة أنشطة الموارد البشرية؛
- معالجة البيانات باستخدام أساليب التحليل المختلفة؛
- المخرجات المتعلقة في شكل معلومات وتقارير في المجالات المتعددة للموارد البشرية؛
- التغذية المرتدة.²

4. نظام المعلومات التسويقي المصرفية:

إن التسويق البنكي هو دراسة السوق البنكي والزيون المستهدف مع تحديد رغباته واحتياجاته وتكيف المؤسسة البنكية معها، وإشاعر هذه الحاجات و الرغبات بدرجة أكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسين.

ويشير نظام المعلومات التسويقي في المصرف إلى كافة الأفراد والتجهيزات والإجراءات والوسائل المصممة والمعدة بغرض القيام بجمع المعلومات المتعلقة بكافة أوجه النشاط التسويقي في المصرف وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها ثم توزيع هذه المعلومات على الجهات المعنية واتخاذ القرار التسويقي في الوقت المناسب.

ويكون النظام التسويقي المصرفية من مجموعة من المكونات الرئيسية:

- السجلات الداخلية للمصرف؛
- بحوث التسويق؛
- جمع البيانات وأساليبها؛
- تحليل البيانات؛
- إعداد التقرير وتقديم التوصيات.³

¹ - نفس المرجع السابق، ص: 86.

² - محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الأبعاج، إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص ص: 83-84.

³ - ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 320، 319.

- حسب المستويات الإدارية: هناك عدة أنواع لنظم المعلومات في البنك والتي تخدم أربع مستويات (الإدارة العليا، الوسطى، العاملون في مجال المعرفة والإدارة التشغيلية) وتشمل هذه النظم ما يلي:
- **نظم معالجة المعاملات:** وهي عبارة عن النظم المصممة حاسوبياً وتكنولوجياً ل القيام بعملية تسجيل وتدوين وتبثبيت وتوثيق وتخزين معلومات الصفقات الضرورية اليومية والمعاملات والنشاطات التي تنتج عن عمليات البنك المستمرة ضمن مختلف وظائف البنك من خلال توفير جميع هذه المعلومات وسرعة استجابتها وعرضها بوقت وجهد وتكلفة أقل¹؛
 - **نظم المكتب:** ونقصد بها استخدام الكمبيوتر والأجهزة الالكترونية ومعداتها مثل الهاتف، ووسائل الاتصال الأخرى ل القيام بمعالجة آلية للواجبات والمهام التي تتجز في المكاتب الإدارية بهدف الرفع من كفاءة وفعالية الاتصالات داخل المكتب وبين المكتب وبينه، وتحتوي هذه النظم على نظم النشر الالكتروني ونظم الاتصالات الالكترونية من أهمها البريد الالكتروني والفاكس...²؛
 - **نظم العمل المعرفة:** يمكن تعريف النظام المبني على المعرفة بأنه نظام محاسبي يستخدم مجال المعرفة للوصول إلى إتخاذ قرار يتم استنتاجه من قبل خبير ذو معرفة بهذا المجال³؛
 - **نظام المعلومات الإدارية:** هو نظام متكامل لتوفير المعلومات لدعم العمليات والإدارة واتخاذ القرارات في البنك، ويعرف بأنه أحد تطبيقات نظم المعلومات يعمل على توفير المعلومات لإصدار تقارير دورية لإدارة البنك للمساعدة على اتخاذ القرار⁴.
 - **النظم الخبيرة:** هو نظام معلومات حاسوبي مصمم لنموذج قدرة الخبير الإنساني على حل المشكلات التي تستند على المعرفة، ويتم ذلك من خلال دورها كنظم معلومات تربط ما بين المعرفة في حقل محدد وحزمة من تقنيات الإدراك التي تستند إلى بيانات المشكلة لتقديم حلول للمشكلات التي تحتاج إلى قدرات الخبير الإنساني⁵.
 - **نظم دعم القرار المصرفية:** هو نظام يمكن من القيام بتقييم النتائج والاختيار بين الاستراتيجيات البديلة ويسمى بنظام دعم القرارات، وهو مبني على الحاسوب لدعم المستوى الإداري في البنك، ويدمج بين البيانات وبين النماذج التحليلية لدعم القرارات. ويمكن تحديد أهم خصائص هذا النظام كالتالي:
 - يعمل هذا النظام على التسويق بين متذبذب القرار المصرفية وبين الحاسوب، باستخدام محطات طرفية متصلة بحاسوب مركزي، ويستطيع متذبذب القرار الاستفسار عن شيء معين ويقوم النظام بالإجابة عنها؛

¹- إيمان فاضل السامرائي، هيثم الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 85.

²- خالد قاشي، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

³- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 167.

⁴- محمود جاسم الصميدعي، رذينة عثمان يوسف، التسويق الالكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 171.

⁵- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص: 144.

- يستعمل هذا النظام خاصة في القرارات غير المهيكلة والقرارات نصف المهيكلة التي تتخذها المستويات الإدارية العليا؛
- القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف غير المتوقعة للتغير في الظروف،
- بيانات هذا النظام يحصل عليها من نظام تشغيل المعاملات ومن نظام المعلومات الإدارية وكذلك قواعد البيانات الخارجية؛
- مخرجات النظام تكون على شكل تقارير مطبوعة، أو استجابات فورية، أو رسوم بيانية و توضيحية.¹

المطلب الثالث: موارد نظام المعلومات بالبنوك ووظائفه

يمكن ايجاز أهم الموارد التي يحتويها نظام المعلومات بالبنوك والوظائف التي يقوم بها في هذا المطلب الذي سيتناول في الأول مكونات نظام المعلومات ثم تليه الوظائف.

أولاً: موارد نظام المعلومات بالبنوك ومكوناته

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة عناصر أساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة، حيث تكمل بعضها البعض وتترابط بشكل يجعل النظام لا يعمل إلا بطريقة فعالة أو يتكمّل بدون واحد منها، وتنتمي هذه الموارد فيما يلي:²

أولاً: موارد الأفراد: إن كل منظمة تستخدم نظم المعلومات تحتاج إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، ويكون هذا المورد من:

► **المتخصصون في نظام المعلومات:** مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير وتحليل وتصميم نظام المعلومات. ويشمل المتخصصون في نظام المعلومات على:

- ✓ **محللي النظم:** الأفراد الذين يدرسون العلاقة بين نظام المعلومات والبيئة لإيجاد الحلول؛
- ✓ **المبرمجين:** مصممو النظام الذين يضعون البرامج والحلول الفنية؛
- ✓ **مشغلي الحاسوب:** الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات وتشغيل النظام.

► **المستخدمون النهائيون:** وهم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام، ويمكن أن يكونوا محاسبين، أو مندوبي مبيعات، أو مهندسين، أو موظفين أو مسئولين وأغلبها يعتبر مستفيد من نظم المعلومات.

ثانياً: الموارد المادية (الأجهزة): وهي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات، ومن أهم الأجهزة ذكر:¹

¹ فريد كورتل، أمال يوب، تكنولوجيا المعلومات ودورها في العمل الإداري والتسويقي، زمم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص: 88.

² علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 24, 20.

► **أجهزة الحاسوب:** وهي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسب عملاقة أو شخصية؛

► **الأجهزة الملحة بالحاسوب:** وتشمل:

✓ **أجهزة الإدخال:** مثل لوحة المفاتيح والفأرة لإدخال البيانات إلى الحاسوب؛

✓ **أجهزة الإخراج:** مثل الشاشة والطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات؛

✓ **أجهزة التخزين:** مثل الأقراص المغنة، أو الليزرية أو البصرية المستخدمة في تخزين البيانات والمعلومات.

► **شبكات الاتصال عن بعد:** وهي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان هم متواجدون فيه، كالهواتف المودم وأشبكات الهواتف وغيرها.

ثالثاً: **موارد البرمجيات:** وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد:²

► **نظم التشغيل:** وهي المسئولة عن تشغيل الحاسوب والتحكم به، و توفير البيئة المناسبة لاستئماره من قبل المستخدمين؛

► **البرامج التطبيقية:** وهي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات، مثل برامج معالجة النصوص، برامج التصفح الإلكتروني، وبرامج قواعد البيانات وغيرها؛

► **الإجراءات:** وهي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، وتعليمات استخدام البرامج التطبيقية وغيرها؛

رابعاً: **موارد البيانات:** إن البيانات ليست مجرد مواد أولية لنظم المعلومات، بل هي مورد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة.

خامساً: **موارد الشبكات والاتصالات:** وتشمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ب مختلف أنواع الشبكات مثل الانترنت والشبكات الداخلية، الانترنت والشبكات الخارجية والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الالكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها عبر نظام معلوماتها في المنظمة.³

وتنتمي موارد الاتصالات في:⁴

¹- رحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص: 278، 277.

²- رحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص: 278، 277.

³- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

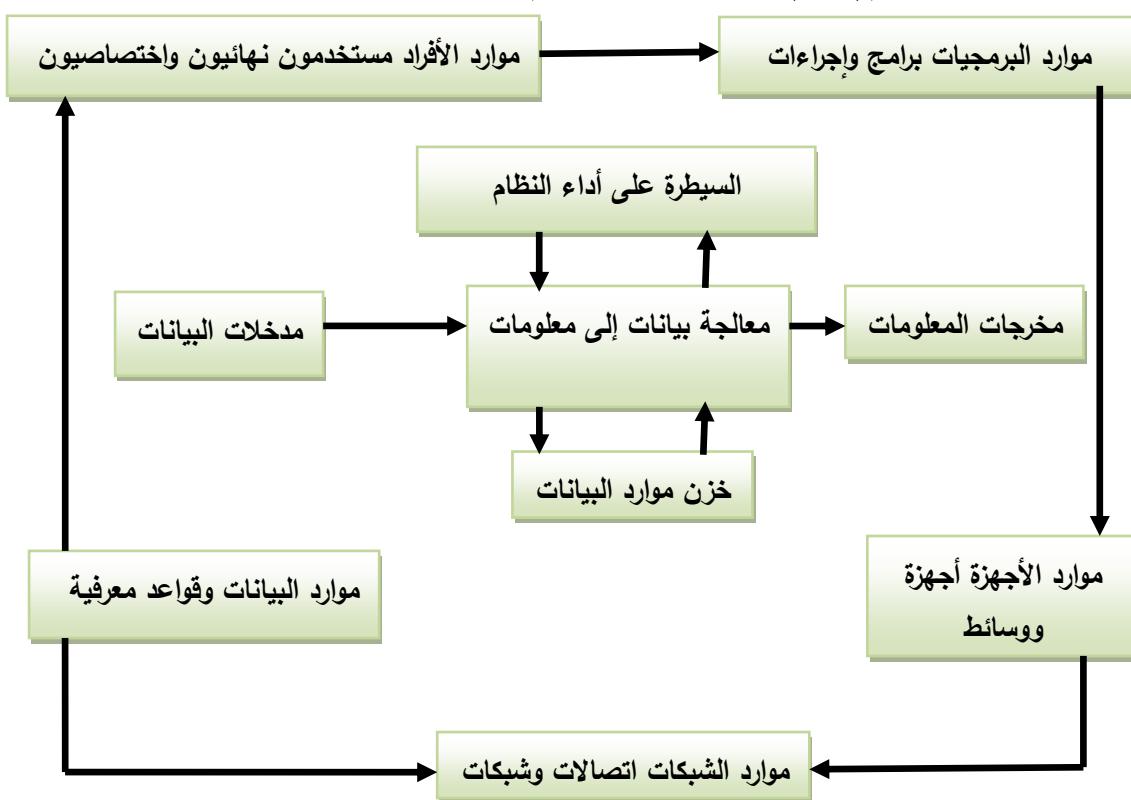
⁴- مريم بولصياع، دور نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفى، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسخير، المركز الجامعى عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، 2015-2016، ص: 30.

► **وسائل الاتصالات:** هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لآخر، مثل كابلات الألياف الضوئية، والأقمار الصناعية اللاسلكية؛

► **نظم تدعيم الشبكات:** ويشمل جميع الأفراد، المعدات، البرامج، وموارد البيانات التي تساهم مباشرة في تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات.

والشكل المولاي يوضح تصور لعناصر نظم المعلومات وموارده:

الشكل رقم (1-7): تصور لعناصر نظام المعلومات ومواردها



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص: 49.

ثانياً: وظائف نظام المعلومات بالبنوك

لكي يتمكن نظام المعلومات من الربط بين مختلف أجزائه وبلغ الأهداف المرجوة منه، لابد من أن يتمتع هذا الأخير بمجموعة من الوظائف التي تميزه، ومهما اختلفت أنظمة المعلومات فإنها تتمتع بأربع وظائف أساسية وهي كالتالي:

1) **جمع البيانات:** تتكون وظيفة جمع البيانات من مجموعة من الإجراءات والخطوات، تبدأ بتحديد البيانات التي ستعتبر المدخلات الرئيسية للنظام، ثم تجميع هذه البيانات من مصادرها المختلفة

وإدخالها للنظام، وإعدادها للتشغيل، من خلال مجموعة محددة من الأنشطة التنفيذية لوظيفة جمع البيانات، تتمثل في جمع وتسجيل البيانات، ترميزها، تصنيفها، تدقيقها وتحويل البيانات؛¹

(2) تشغيل البيانات: يقصد بها تنفيذ مجموعة من الإجراءات الأساسية على مدخلات نظام المعلومات المتمثلة في البيانات الخام، لتحويلها إلى منتج نهائي للنظام، وهي المعلومات وتتمثل الإجراءات الرئيسية لتشغيل البيانات في: قسيم البيانات المجمعة إلى أقسام محددة مقدماً، نسخ أو نقل البيانات أو تفريغها في مستندات أخرى أو وسائل تخزين أخرى، تبويب البيانات أو تنظيمها طبقاً لمعايير معينة، تجميع البيانات ذات الطبيعة الواحدة بعضها مع بعض، دمج البيانات مع بعضها البعض، ثم تلخيص البيانات؛²

(3) إدارة البيانات: نظراً لأنه لا يتم تشغيل البيانات فور تجميعها، بل يتم تخزينها، تحريرها وصيانتها، حتى تكون متاحة وقت الحاجة إليها لأغراض التشغيل، لذا فإن وظيفة إدارة البيانات تتضمن أنشطة تخزين البيانات، صيانتها وتحريثها، ثم استرجاع البيانات؛

(4) رقابة وحماية البيانات: تتضمن وظيفة رقابة وحماية البيانات إجرائيين أساسيين، يتمثل الأول في حراسة البيانات وحمايتها، باعتبارها إحدى موارد المنظمة، والإجراء الثاني يتمثل في التأكد من أن البيانات التي يتم حفظها، بيانات صحيحة كاملة ويتم تشغيلها بطريقة صحيحة، لأنه من المحتمل حدوث أخطاء في البيانات التي تدخل للتشغيل، وقد تفقد هذه البيانات، أو قد يتم التلاعب في سجلات البيانات أثناء عملية التشغيل؛

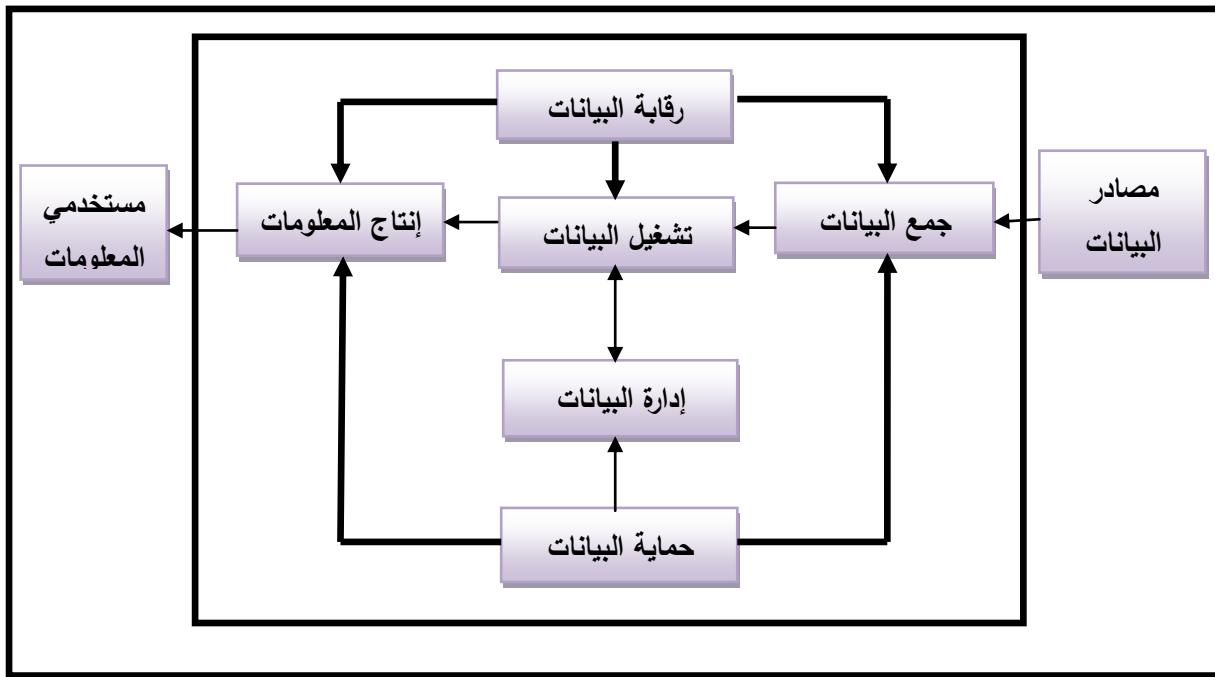
(5) إنتاج المعلومات: تتمثل الوظيفة النهائية من وظائف نظام المعلومات في إنتاج المعلومات، وتهدف هذه الوظيفة إلى توصيل المعلومات إلى الأشخاص المصرح لهم بالحصول على هذه المعلومات، وتتضمن وظيفة إنتاج المعلومات أنشطة تجميع واسترجاع المعلومات، نقل المعلومات وإعداد تقارير المعلومات. والشكل المولاي يوضح الوظائف الأساسية التي يقوم بها نظام المعلومات.³

¹ - صباح رحيمة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص: 182-184.

² - نضال محمود الرمحي، زياد عبد الحليم الذيبة، نظم المعلومات المحاسبية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 21.

³ - صباح رحيمة وآخرون، نفس المرجع السابق، ص ص: 182-184.

الشكل رقم(1-8): الوظائف الأساسية لنظام المعلومات



المصدر: كمال الدين مصطفى الدهراوي، سمير كامل محمد، نظم المعلومات المحاسبيّة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص: 19.

خلاصة الفصل:

يعتبر النظام مجموعة من المكونات أو العناصر التي تتعلق بعضها البعض وتكون كلا واحد وتجه نحو تحقيق هدف مشترك بينها، وكل نظام إطار أو حدود تميزه من بين العناصر الذي تكونه.

والمعلومة أهمية بالغة في المنظمات الحديثة إذا ما تم استغلالها الاستغلال الأمثل وهذا بعد تحويل البيانات إلى معلومات في إطار متكامل يسمى بنظم المعلومات، فتعتبر البيانات هي المدخلات لهذا النظام والمعلومات هي مخرجاته وستعمل في أهداف المنظمة.

وارزد دور نظام المعلومات في المنظمات وخاصة البنكية منها، حيث سارعت المؤسسات البنكية في استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها، وفي سبيل ذلك عمدت إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات سعيا وراء السرعة في أداء العمليات وتخفيض الجهد البشري، لزيادة فعالية وكفاءة العمل البنكي، ولتحقيق ذلك يتطلب جودة في الخدمات المصرفية التي تقدمها، وهذا ما سنتناوله في الفصل المواري.

الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية

تمهيد:

لقد شهد القطاع المصرفى فى السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطوراً كبيراً من حيث الخدمات المصرفية، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى المصارف جاهدة إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة، محاولة بذلك كسب رضا العملاء واستمالتهم بغرض نيل ثقتهم ومنه زيادة معاملاتها معهم.

حتى يتحقق ذلك وجب تحقيق جودة في الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، حيث تعتبر الجودة المصرفية من أساسيات العمل المصرفى، لذا أصبحت المصارف تركز بصفة أساسية على الجودة في خدماتها، باعتبارها السلاح التنافسي المبني على أساس الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العملاء من أجل التميز وتحقيق الريادة.

وبناء على ما تقدم سنرکز من خلال هذا الفصل على جودة الخدمة المصرفية من خلال ثلاثة مباحث كانت على النحو الآتى:

المبحث الأول: ماهية الجودة

المبحث الثاني: الخدمة المصرفية

المبحث الثالث: جودة الخدمة المصرفية

المبحث الأول: ماهية الجودة

تتعدد استعمالات مصطلح "الجودة" ومدلولاته في الحياة اليومية. فقد تستعمل للإشارة إلى ما هو ممتاز، ويراها البعض متحققة في السلع و الخدمات مرتفعة السعر وغائبة عما هو رخيص، وقد تستعمل لوصف السلع التي تحمل خصائص وصفات مرغوب بها أو للدلالة على دقة أداء السلعة للوظيفة المشترأة من أجلها، وقد يتراوّف استخدامها مع منتجات دولة معينة أو شركة معينة، وهكذا يشار إلى أن الجودة تعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين، فالجودة مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفها، لأنّه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق ومن شخص لآخر، لذلك اجتهد العديد من الباحثين في تصنّيف تعريفات الجودة في عدة مداخل يعبر كل منها عن توجّه مفاهيمي محدد يتضمّن عناصر محددة للجودة.

المطلب الأول: مفهوم الجودة والتطور التاريخي لها

سننطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الجودة ومراحل تطورها.

أولاً: مفهوم الجودة

يرجع أصل كلمة جودة "Qualité" إلى اللّفظ اللاتيني "Qualitas" الذي يقصد به طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته.¹

► التعريف الأول: عرفها ابن منظور في معجمه لسان العرب، كلمة أصلها جود والجيد نقىض الردى، وجاد الشيء جوده أي صار جيدا، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثلا وقد جاد جوده أي أتى بالجيد من القول والفعل.²

► التعريف الثاني: وينظر Webstars إلى الجودة على أنها صفة أو درجة التفوق لشيء ما، أو أنها تعني درجة التمايز لنوعية معينة من الخدمة أو المنتج.³

► التعريف الثالث: أما المنظمة الدولية للتقييس (ISO) فتتّظر للجودة على أنها الدرجة التي تتشّعب فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا.⁴

¹- فتحية بورود، إدارة الجودة في منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 27.

²- سالي زكي محمد حسين، معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التدريب الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013، ص: 20.

³- مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 17.

⁴- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2005، ص: 15_16.

► **التعريف الرابع:** في حين اعتمد آخرون في تعريفهم للجودة على التصنيف الذي وضعه دافيد غارفن لتعريفات الجودة من خلال المدخل الخامس الآتية:¹

- **المدخل المبهم أو الغامض:** ينظر من خلاله للجودة على أنها مرادف للتمييز الفطري مثل جودة سيارة رولس وجودة ساعة رولكس.
- **المدخل المعتمد على التصنيع:** الجودة تعني المطابقة للمتطلبات، يهتم هذا المدخل بصنع المنتجات الخالية من الأخطاء أو العيوب (Free Error) والمطابقة لمواصفات تصاميمها بدقة متناهية.
- **المدخل المعتمد على المنتوج:** ينظر إلى الجودة وفقاً لهذا المدخل على أنها مجموعة الخصائص الدقيقة القابلة لقياس والمطلوب توافرها في المنتوج لعرض إشباع حاجة المستهلك.
- **المدخل المعتمد على المستفيد (المستخدم):** يشتمل هذا المدخل على التأكيد من أن المنتوج أو الخدمة ملائمة للاستخدام أو الغرض الذي صنع من أجله، وبعبارة بسيطة الجودة تكمن في عين الناظر.
- **المدخل المعتمد على القيمة:** الجودة تعبر عن الأداء (Performance) أو المطابقة (Confomance) إزاء سعر معين وكلفة مقبولة.

► **التعريف الخامس:** عرفها فيقويم على أنها المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة المتأتى من التسويق، الهندسة، التصنيع والصيانة والذي من خلاله ستلبي السلعة أو الخدمة في الاستعمال لتوقعات العميل.

على الرغم من أنه ليس هناك تعريف عالمي وموحد متطرق عليه من أجل تعريف الجودة، إلا أن هناك عدداً كبيراً من أوجه التشابه التي يمكن استخلاصها من التعريفات المختلفة منها:

- ❖ الجودة تتطوّر على مطابقة أو تتعدي توقعات الزبائن؛
- ❖ الجودة تتطّبق على البضائع، الخدمات، العمليات والأشخاص القائمين على العمليات والبيئة؛
- ❖ الجودة في حالة تغير مستمر (مثلاً ما يُعتبر ذو جودة عالية اليوم لن يكون كذلك غداً).

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة المفهوم التالي للجودة:

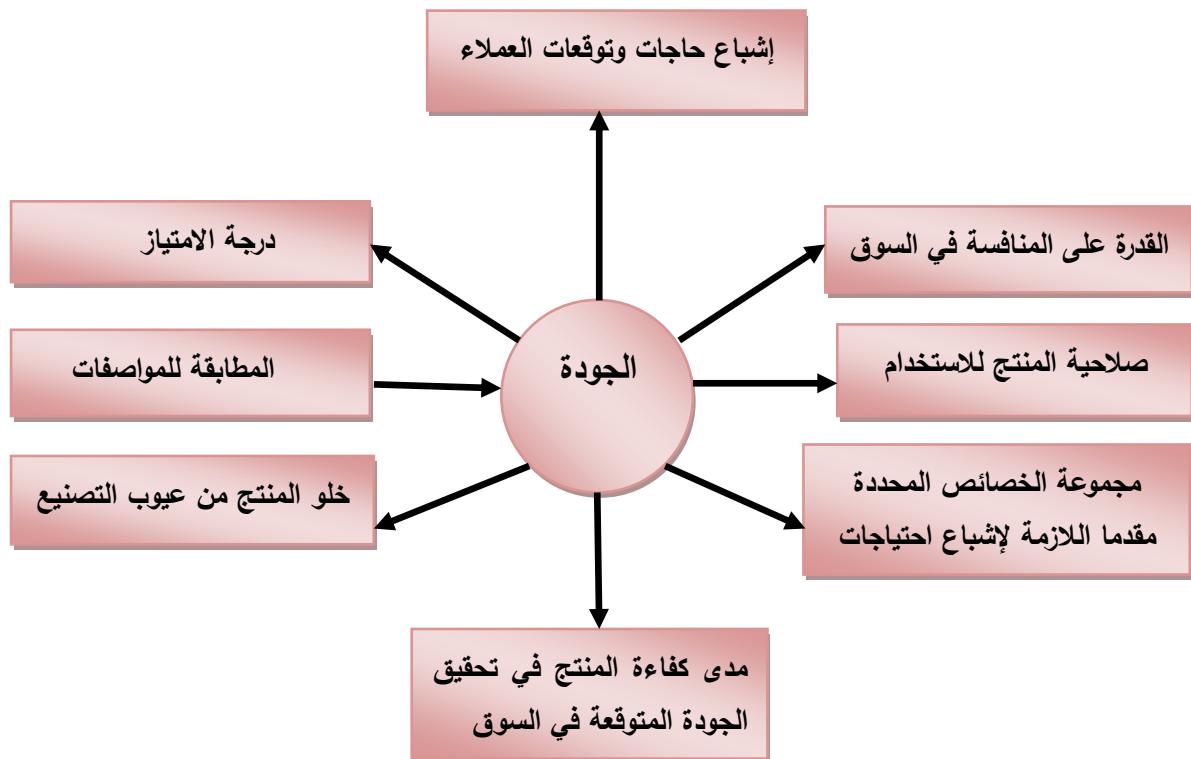
هي عملية ديناميكية ترتبط بالبضائع، الخدمات، العمليات والأشخاص القائمين عليها وبيئات عملها وتسعى إلى أن تتطابق مع توقعات عناصرها أو تتجاوزها.²

وفي ضوء التعريفات السابقة لمفهوم الجودة يمكن التعبير عنها في الشكل التالي:

¹- عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص: 14_15.

²- خضير كاظم حمود، روان متير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 22.

الشكل رقم (1-2): التعريفات المختلفة للجودة



المصدر: محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص: 63.

ثانياً: مراحل تطور الجودة

مرت أساليب الجودة بمراحل متعددة منذ بداية هذا القرن نتيجة لتطور عملية الإنتاج وتعدها، لذلك يمكن تصنيف التطور الذي مررت به الجودة كما يلي:

المرحلة الأولى: الفحص (التفتيش)

يشير الفحص إلى تلك الأنشطة المصممة لتحديد أو إيجاد حالات عدم التطابق الموجودة فعلاً في المنتجات أو الخدمات التامة.

أي أن عملية الفحص لأغراض الجودة كانت مجرد ضمان أن المنتج أو الخدمة المطابقة للمواصفات الموضوعة هي التي تنقل إلى خارج المنشأة في طريقها إلى المستهلكين. أي أن الفحص يحول دون وصول الوحدات المعيبة التي لا تلبي رغبات الزبائن إليهم، فالفحص لا يمنع وقوع الخطأ، بل تتحصر مهمته في اكتشاف الخطأ.¹

¹ - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجية، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص: 37.

المرحلة الثانية: ضبط الجودة إحصائياً (رقابة الجودة)

شهدت هذه المرحلة تحولاً حاسماً تمثل باستخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة، فقد أدركت الشركات الصناعية بأن القيام بنشاط الفحص غير كاف، وإنما عليها البحث عن أساليب أكثر تأثيراً ليصبح المنتج بمستوى الجودة المرغوب.

تعد المنافسة التي شهدتها عالم العمال إحدى الأسباب التي دفعت المنظمات إلى الاهتمام بمنتجاتها والارتقاء بجودتها والتي تمثل باستخدام الأسلوب العلمي في الرقابة على الجودة بوصفها مجموعة من الأنشطة والتقييمات التشغيلية المستخدمة لإنجاز متطلبات الجودة.

وقد استخدمت الأساليب العلمية في ضبط الجودة والعمليات وتشخيص المشاكل التي تحدث أثناء عملية الإنتاج، فأصبح أسلوب ضبط العملية إحصائياً الأسلوب الرئيسي في الرقابة على العمليات بعدة مجموعة من الأنشطة والتقييمات التي كانت تحدد فيها إذا كانت مخرجات عمليات الإنتاج مطابقة للتصاميم. فقد تميزت هذه الفترة بالاستخدام الواسع والكبير للمخططات الإحصائية في عمليات المنظمة ومنها الإنتاج والجودة.¹

المرحلة الثالثة: ضمان الجودة

يعرف ضمان الجودة بأنها طريقة لضمان جودة المنتج النهائي أو الخدمة النهائية وضمان جودة العمليات. فهي تتطلب أنظمة التخطيط والتوثيق والعمليات التي تشخيص الفشل في التصميم، والإنتاج أو التوصيل للسلعة أو الخدمة قبل أن تصبح مشكلة، وهي أيضاً تتطلب أنظمة وإجراءات لتدقيقها وإعادة النظر بها للتأكد من أنها متطورة بالشكل المناسب.

وضمان الجودة من ناحية أخرى هو مستوى الثقة التي تخضع لها مستويات الجودة جميعها في المنتجات، فهي تحديد المستوى الحالي والاتجاه المستقبلي للجودة، وكذلك مقارنتها بمستويات جودة المنتجات المناسبة، وهي في منظورها قصير الأجل تغطي جميع أوجه الجودة كالبحث والتطوير والتصميم ووظائف مراقبة الجودة (كالرقابة الإحصائية مثلاً) فضلاً عن التغذية العكسية في حقل الأداء وتقارير الأسواق الذكية عن استراتيجيات المنافسين والتقييمات المرتقبة التي ستتصبح أساساً لتحسين المنتجات عن طريق أفضل طرق التصميم والتصنيع. ويمكن أن نخلص إلى أبرز سمات هذه المرحلة كما يلي:

-التكامل والتنسيق بين برامج الإدارة؛

-مشاركة كافة المستويات الإدارية في تخطيط ومراقبة الجودة؛

¹- محمود أحمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013، ص: 17.

ـ يوجه إطار العمل والخطة الرئيسية العمليات والأنشطة والقرارات للوصول إلى أهداف الجودة.¹

المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة

أصبحت الجودة في هذه المرحلة ركناً أساسياً من أركان الوظيفة الإدارية للدراسة، إذ يتطلب الاهتمام بما يمكن المنظمة إهراز التميز سواءً لمنتجاتها أو لعملها وجعلها مسؤولة كل فرد.

ظهرت إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري يركز على الجودة التي تعتمد على مساهمة جميع أفراد المنظمة لتحقيق النجاح طويلاً الأمد من خلال تحقيق رضا الزبائن وتحقيق المنافع لجميع أفرادها وللمجتمع.

ويتوقع أن يشهد القرن القادم تطورات كبيرة في أساليب الجودة، فالمنظمة كي تتحقق الجودة المطلوبة سوف تبدأ بالزبائن وليس السلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، فهذه النظرة ستغطي التفكير في الجودة ويصبح التركيز عليها منذ البداية ابتداءً بتحطيم الأنشطة والفعاليات وصولاً إلى المخرجات النهائية، وسوف يكون الاتجاه نحو تحقيق القيمة الشاملة للزبائن بما يلبي حاجاته.²

وفي عام 1992 قدم سينغ بعداً جديداً لحركة الجودة في العصر الحديث يقوم على:³

- ضرورة أن تتعلم المؤسسات من تجربتها ومن تجربة الآخرين؛
- أن تعمل هذه المؤسسات على تطوير وتحسين نفسها بشكل دائم، حتى يتم الوصول إلى هذا النوع من المؤسسات يرى سينغ ضرورة توفر ثلاثة أمور أساسية:
- تركيز المؤسسة على العاملين فيها من خلال خلق روح الرغبة والتطوير المستمر لديهم، والعمل على إزالة المعوقات التي تحد من قدرة العاملين على الإبداع، وتدعم الممارسات الجيدة التي تهدف إلى تحسين عملية الممارسة في كافة أجزاء المؤسسة
- تركيز المؤسسة على المديرين فيها من خلال تغيير الطريقة التي يفكرون فيها، وتركيزهم والظروف الحقيقة للأداء في المؤسسة، واهتمامهم بالتعليم والتدريب الدائم للعاملين داخل المؤسسة
- جعل عملية التعليم والتدريب جزءاً أساسياً من فلسفة المؤسسة وهذا الأمر هو نتاج طبيعي لتركيز المؤسسة على العاملين والمديرين فيها

المطلب الثاني: أهمية الجودة وأبعادها

يتناول هذا المطلب أهمية الجودة والأبعاد المرتبطة بالجودة.

¹ - حيدر علي المسعودي، نفس المرجع السابق، ص: 38.

² - محمود أحمد عبد الفتاح، نفس المرجع السابق، ص: 20-21.

³ - مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015، ص: 33.

أولاً: أهمية الجودة

يمكن إيجاز أهمية الجودة كماليٍ¹:

- ✓ الجودة تؤدي إلى أداء العمل بالشكل الصحيح من أول مرة وتقديم للخدمات بصورة تشبع حاجات الجماهير؛
- ✓ تؤدي الجودة إلى توظيف التقنيات الإدارية لبناء قدرات تنافسية أعلى وتجهيز الأداء نحو تحقيق النتائج المطلوبة، كما تؤدي إلى استيعاب التقنيات المتقدمة وتوظيفها في تطوير وتحديث العمليات الإدارية؛
- ✓ كلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية؛ وتطبيق عمليات تطوير النظم الإدارية كالتحليل، التنفيذ والتصميم؛
- ✓ تؤدي الجودة إلى دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات وتنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق، كما أنها تؤدي إلى توفير المعلومات ووضوحاً لها لدى العاملين وتحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والوحدات الأخرى؛
- ✓ الجودة تسمح بانطلاق أعمال الابتكار والإبداع والمشاركة الجادة للعاملين في تحقيق مستويات أعلى من التميز والتفوق، ومن ثم الإدارة عليها أن تتحرر من القواعد والنظم والإجراءات الجامدة؛
- ✓ الجودة عملية مستمرة تتطلب المراجعة الدورية والتحسين المستمر لمسيرة التطورات العالمية، كما أنها عملية شاملة تشمل جميع مكونات الإدارة في ضوء المستويات المعيارية المتقدمة عليها.

كما تكمن أهمية الجودة بالنسبة للعملاء من حيث²:

يعتبر مستوى الجودة في السلع والخدمات المقدمة للعملاء من الأمور الهامة بالنسبة لهم، حيث أن قرار الشراء بالنسبة للعملاء يعتمد على مدى توفر الجودة في السلع والخدمات. فقد يرغبون في شراء السلع الأجنبية برغم ارتفاع أسعارها ويرفضون السلع المحلية لأنها تختلف في الجودة عنها وارتفاعها في السلع الأجنبية أو المستوردة. هذا وتظهر أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة المنتجة من خلال:

- 1) أن مستوى الجودة يعتبر من أهم عناصر المزيج التسويقي التي تؤثر على حجم المبيعات؛
- 2) أن الجودة هي أحد أبرز الجوانب الأساسية لإعطاء ميزة خاصة للسلعة في ظل وجود المنافسة الشديدة؛

¹ - فتحي سرحان، إدارة الجودة الشاملة لاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2009، ص: 27.

² - علاء فرج الطاهر، إدارة المواد والجودة الشاملة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 140-141.

(3) يترتب على غياب الجودة تحمل المؤسسة لتكاليف باهضة تؤثر سلباً على الأرباح، ونظراً لفوائد التي تتحققها الجودة للمؤسسات فلابد من أن تحرص هذه المؤسسات على توفير العوالم التالية لتحسين جودة السلع والخدمات وهي:

- الإنتاج في الوقت المحدد من خلال الاقتصار على الكمية المطلوبة من العملاء في السوق وبالتالي حل أي مشكلة تظهر في الإنتاج؛
- العمل على تتميط السلع والمنتجات بوضع نمط معين لها يكون سهل الاستيعاب والفهم من قبل العاملين على خطوط الإنتاج؛
- استخدام التجهيزات الآلية التلقائية قدر الإمكان مما يساعد في الوصول إلى مستوى عالي من الجودة في السلع المنتجة؛
- الصيانة المستمرة الوقائية للآلات للحد من التعطل أو التوقف.

كما يمكن بيان أهمية الجودة للمنظمات الصناعية من خلال تأثيرها في الفقرات الآتية:

- (أ) **شهرة الشركة:** تستمد شهرة المنظمة من مستوى الجودة الذي تنتج به منتجاتها، فهذا يضفي على المنظمة السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، ويترتب على فشل الإدارة في إعطاء الاهتمام الكافي بالجودة الإساءة إلى سمعة المنظمة وربما فقدانها لعدد كبير من زبائنها؛
- (ب) **المسؤولية القانونية عن المنتج:** إن المنظمات التي تقوم بتصميم منتجات معينة وإنتاجها تكون مسؤولة قانوناً عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج، وعليه لابد من أن تنتج وتوزع منتجات خالية من العيوب والأخطاء قدر الإمكان، لتجنب المسائلة القانونية المترتبة على ذلك؛
- (ج) **التطبيقات الدولية:** من أجل أن تكون المنظمة المنتجة في وضع تنافسي على المستوى الدولي فإن عليها الاهتمام بمستوى الجودة، فالمنتج يجب أن يتوافق وينسجم مع المتطلبات العالمية حتى تضمن المنظمة بقاءها في بيئة الأعمال، فعلى سبيل المثال عند الحصول على شهادة ISO 9000 يتطلب ذلك من المنظمة الالتزام بالمواصفات المحددة والمتفق عليها دولياً في مجال الجودة، كما أن حصولها على هذه الشهادة لا يعني توقف المنظمة عن تطوير مستواها بل يجب أن تعمل على التحسين المستمر لجودة إنتاجها؛
- (د) **التكاليف والحصة السوقية:** إن تحقيق الجودة الجيدة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وذلك يؤدي إلى تخفيض التكاليف ومن ثم زيادة ربحية المنظمة.¹

¹ - يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2009، ص: 73-74.

ثانياً: أبعاد الجودة

تمتلك السلعة أو الخدمة أبعاداً متعددة ترتبط بالجودة، يمكن من خلالها تحديد قدرة إشباعها للحاجات، ومع تماثل هذه الأبعاد للسلعة أو الخدمة، إلا أن الباحثين يجدون اختلافاً بين أبعاد جودة السلعة وأبعاد جودة الخدمة.

أبعاد جودة السلعة: تمتلك السلعة ثمانية أبعاد وهي:¹

- الأداء:** الكيفية التي يتم بها أداء الوظيفة ومعالمها؛
- الهيئة/ المظهر:** الخصائص المحسوسة للسلعة وشكلها والإحساس بها ورونقها؛
- المعولية:** قابلية أداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة؛
- المطابقة:** التوافق مع الموصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل الزبون؛
- المنانة/الديمومة:** الاستفادة الشاملة والدائمة مع السلع؛
- القابلية للخدمة:** إمكانية تعديلها أو تصليحها عند حصول مشكلة في استخدامها نتيجة مشكلة تصنيعها؛
- الجمالية:** الرونق والشكل والإحساس الذي تولده؛
- الجودة المدركة.**

أبعاد جودة الخدمة: وتمثل أبعاد جودة الخدمة فيما يلي:²

- الجودة الفنية:** وهي تعني ما يتم تقديمها ويمكن قياسه بطريقة موضوعية من خلال العميل؛
- الجودة الوظيفية:** وهي تتعلق بالعمليات الخاصة بتقديم الخدمة وكيفية تقديمها والعلاقة بين مقدم الخدمة والعميل؛

- الانطباع الذهني:** هو ناتج تقييم العملاء لكل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية؛
- وأكيد البعض الآخر أن أبعاد الجودة ترتبط مباشرة بالتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة أثناء تقديم الخدمة وهي تتضمن ما يلي:³

- المصداقية:** أي توفير درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة؛

¹ - عواطف إبراهيم الحداد، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

² - محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 69.

³ - محمد عبد الوهاب العزاوي، *أنظمة إدارة الجودة والبيئة*، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2005، ص: 21-22.

- الوقت: كم ينتظر المستهلك؟؛
- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد؛
- الإلتمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل؛
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن؛
- التناسق: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبائن؛
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة؛
- الدقة: انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة؛
- الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة.

المطلب الثالث: محددات الجودة

إن الدرجة التي تستطيع بواسطتها المنتجات أو الخدمات تحقيق الغرض الأساس من تقديمها يعتمد على المحددات الآتية:¹

❖ التصميم: يمثل الخطوات التي تحدد مستوى الجودة، ويقصد بالتصميم جميع القرارات التي تتعلق بتحديد خصائص السلعة أو الخدمة، ويسمى الأسلوب المستخدم في تحويل متطلبات الزبائن إلى مصطلحات هندسية وفنية "نشر الجودة Quality Deployment"، ويجب أن يأخذ قرار التصميم متطلبات الزبائن في الحسبان زيادة على القدرات الإنتاجية، وهذا يعني اعتماد مبدأ الدقة في التصميم من أجل الوصول بالمنتج إلى مستوى الإنقان المطلوب،

❖ جودة التطابق (المطابقة): تعني جودة المطابقة إنتاج سلعة أو خدمة تتوافق مع المواصفات المحددة في التصميم، ويتم هذا التأكيد من المنتج النهائي الذي يقابل مواصفات التصميم، حيث أن مطابقة المواصفات تعد واجبة ومهمة لكي يكون المنتج جيدا، ولكن ذلك أيضا لا يكفي لوجود عوامل تؤثر فيها مثل القدرات الإنتاجية للتسهيلات المستخدمة (الآلات-المعدات-مهارات العاملين-التدريب والحوافز). فالتصميم الجيد وحده لا يكفي لتحقيق مستوى مناسب من الجودة أي يكون التصميم جيدا ولكن إنتاج السلعة أو الخدمة يكون رديئا، نتيجة الآلات والمعدات أو تلف المواد بعد تسليمها، أو يرتكب العمال بعض الأخطاء في التنفيذ، ومن هنا تظهر أهمية المطابقة، وعليه تتطلب مراجعة السلعة غير المطابقة للشروط والترتيب ما يأتي:

- أن تحدد السلعة والمسؤولية عن المواد غير المطابقة للشروط؛

¹ - يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 80-81.

- أن تنظم إجراءات التركيب في أربع إمكانات متاحة هي: استخدام السلعة كما هي، أو صنعها من جديد، أو تحسينها أو إتلافها؛

- تبقى المواد التي سيعاد صنعها غير مطابقة إلى أن يستكمل إعادة الكشف عن عدم التطابق، ويستخلص أن السلعة بانت مستوفية للشروط؛

❖ **سهولة الاستخدام:** إن لسهولة الاستخدام والإرشادات للزيون عن كيفية استخدام المنتجات، أهمية قصوى في زيادة قدرتها على الأداء بطريقة سلية وآمنة، على وفق ما هو مصمم لها، فإذا لم يتم إرشاد الزبائن نحو ما يجب عمله عند استخدام السلعة، فمن المتوقع أن تتخذ بعض الإجراءات من جانبهم بما يؤثر تأثيرا سلبيا في جودة المنتج نتيجة سوء الاستخدام ويتم إرشاد الزبائن حول كيفية استخدام السلعة على شكل تعليمات وتوجيهات تكون مطبوعة على عبوة السلعة، وترشد إلى الاستخدام الصحيح لها، وكيفية معالجة المشكلات التي تحدث في أثناء الاستخدام، ويجب أن تكون الإرشادات بمكان واضح وبصيغة مفهومة للزيون العادي؛

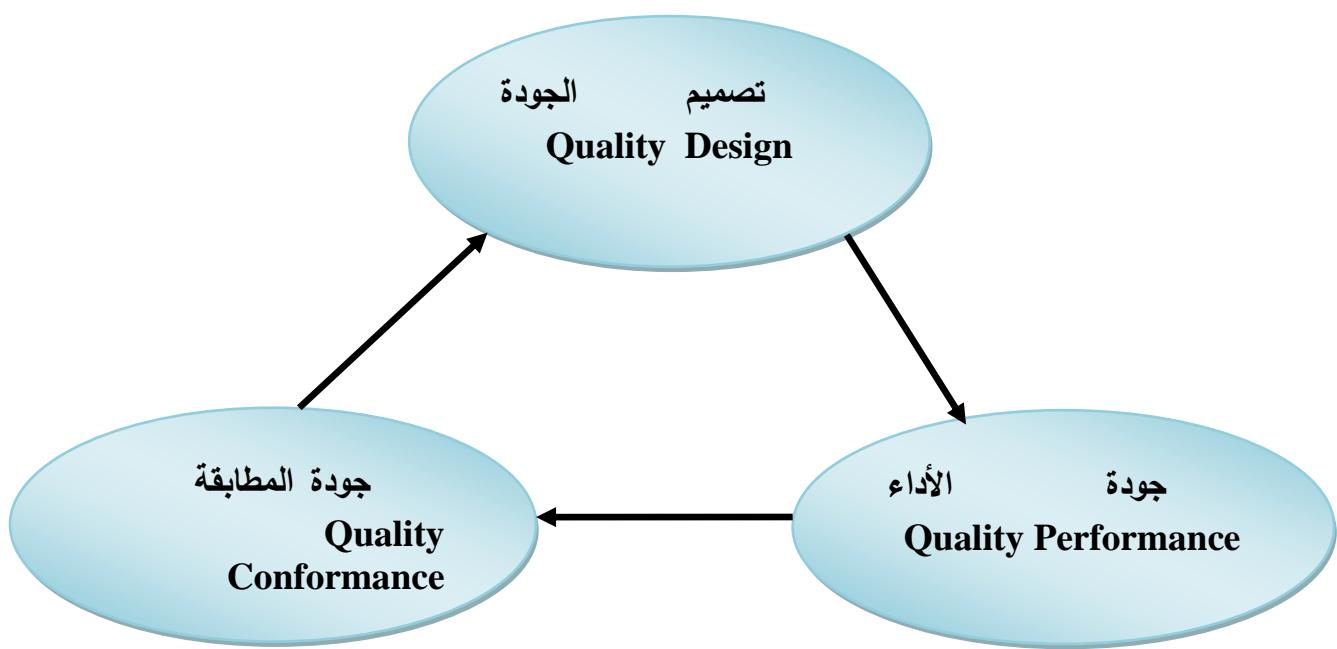
❖ **خدمات ما بعد الاستلام:** ليس مهما أن تؤدي السلعة المنتجة وظيفتها بالكفاءة المطلوبة بل هناك أسباب كثيرة تؤدي اختلاف الأداء بما هو متوقع منه، وبغض النظر عن تلك الأسباب فإن من المهم معالجتها، سواء عن طريق سحب المنتجات المعيبة من السوق أو عن طريق الإصلاح (الصيانة أو الاستبدال)؛

❖ **جودة الأداء:** تشير جودة الأداء إلى حسن أداء المنتوج في السوق، أو مدى إدراك وقبول المنتوج من العميل عند استعماله. وهي تعبير عن درجة رضا العميل عن المنتوج عند استعماله بعد شرائه. تعتبر جودة الأداء دالة لكل من جودة التصميم وجودة المطابقة، من هنا فإن توفر التغذية العكسية بين جوانب الجودة الثلاثة أمرا ضروريا، وقد ينتج عن جودة الأداء المدركة (المتصورة) لدى العملاء بروز الحاجة إلى التعديل والتطوير في مستوى جودة التصميم وجودة المطابقة أو كلاهما.¹

والشكل التالي يبرز أهم جوانب ومحددات

¹- رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2008، ص: 40.

الشكل رقم (2-2): محددات الجودة



المصدر: عبد الستار العلي، *تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 229.

المبحث الثاني: الخدمة المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية أهم عنصر من عناصر المزيج التسويقي لما تتمتع به من خصائص مميزة تتعكس آثارها على بقية العناصر الأمر الذي يحتم على إدارة المصارف ضرورة تقديم أكبر عدد ممكن من الخدمات المصرفية الشاملة، بحيث يتم تقديم مزيج خدمي متكملاً لأفضل جودة ممكنة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها

سنقوم في هذا المطلب بتعريف الخدمة المصرفية ثم سنتطرق إلى خصائصها.

أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بصفة عامة، ونظراً لتنوع التعريف الخاصة بالخدمة سنحاول عرض البعض منها في البداية ثم الانتقال إلى التعريفات الخاصة بالخدمة المصرفية.

- عرف كوتلر الخدمة على أنها عمل غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما.¹
- كما عرفت الخدمة على أنها الأنشطة التي تسعى إلى إشباع الحاجات من خلال جهود غير مميزة بالحواس مثل الإصلاحات، التعليم، الطيران والسياحة.²
- وفي تعريف آخر الخدمات هي منتجات غير ملموسة تلبى بعض الحاجات لدى العميل أو المستهلك، بما في ذلك تحسين منتوج ما، فالخدمة تحسن حياة العميل بطريقة ما وخدمه كوظيفة نافعة ومفيدة، لكن هذه الخدمات لا يمكن لمسها أو تخزينها.³
- في حين يرى لوف لوك أنه إذا كان إشباع الحاجة وتلبية متطلباتهم يتم بشكله الكبير بشيء غير ملموس وعندها يكون ما يشتريه المنتفع هو خدمة.⁴
- ومنه نستنتج من المفاهيم والتعاريف السابقة أن الخدمات إنفقت على نقطتين أساسيتين هما:
 - ✓ أن الخدمة غير ملموسة ؛
 - ✓ لا يوجد إنتقال الملكية في الخدمة ؛

وفي الأخير نجد أن من بين أنشطة الخدمات الأساسية ما يلي:

¹ - محمد صالح المؤذن ، **مبادئ التسويق** ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 121.

² - فتحي أحمد ذياب عواد، **أصول التسويق في المنظمات المعاصرة**، دار رضوان للنشر والتوزيع ، عمان، الطبعة الأولى، 2013 ، ص: 191.

³ - علي هادي حبرين، إدارة العمليات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى 2008، ص: 21.

⁴ - زاهر عبد الرحيم عاطف، **تسويق الخدمات**، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 44.

الإدارة، التأجير، السياحة، الصحة، التأمين، النقل،¹

❖ أما تعريف الخدمة المصرفية، وكما أشرنا إليه سابقاً فإنه لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث تعرف على أنها:

► التعريف الأول: هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنعى الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة، وغير الملموسة والمدركة من قبل الأفراد والمؤسسات، من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والإجتماعية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.²

► التعريف الثاني: هي الأداة التي يعتمد عليها البنك في إشباع رغبات عملائه وفي تحقيق الأهداف تبعاً لذلك.³

► التعريف الثالث: ويضيف ناجي معلاً أن مضمون الخدمة المصرفية يتسم بتعصب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، وتجسد هاتان المجموعتان من العناصر في بعدين أساسين :

✓ **البعد المنفي:** ويتمثل هذا البعد في مجموعة المنافع المادية المباشرة، والتي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية.

✓ **البعد السماتي:** ويتمثل في مجموعة الخصائص و السمات التي يتصرف بها المضمون المنفي المباشر للخدمة.

إذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه، فإن البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها و يعبر عن مستوى جودتها، ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته.⁴

- من التعريف السابقة نخلص إلى أن الخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمه لعملائه، وهي مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها البنك لعميله بغية إشباع حاجاته ورغباته، وقد يكون أنتاجها مرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عليها انتقال الملكية.

- والشكل الآتي يوضح الخدمة المصرفية ببعديها المنفيي والسمات

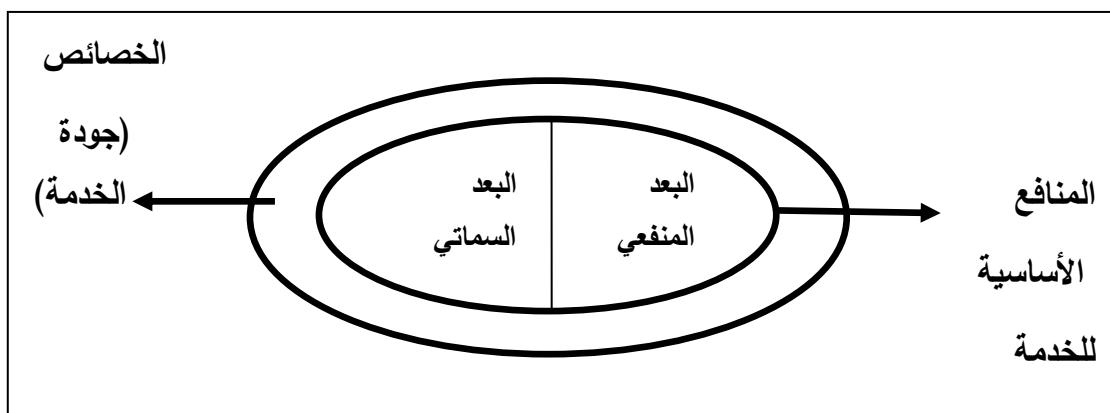
¹ - معراج هواري وآخرون، *تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل*، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص: 74.

² - محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم نزال، *تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية*، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 15.

³ - وصفى عبد الرحمن النعسة، *التسويق المصرفى*، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 141.

⁴ - إيمان عبد الفتاح النسور، *تسويق المنتجات المصرفية*، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 76.

الشكل رقم (2-3): أبعاد الخدمة المصرفية



المصدر: ناجي نجيب معا، مرجع سابق ذكره، ص: 75.

ثانياً: خصائص الخدمة المصرفية

تنقسم الخدمة المصرفية بجملة من الخصائص ذكر منها:

- ✓ **اللاملموسيّة:** إن الخدمة المصرفية بطبيعتها ليست شيئاً مادياً ملمساً يمكن الحكم على موصفاته بمعايير مطلقة وثابتة، فالحكم النهائي عليه مرتبط بما يطلبها العميل ويتوقعه عن هذه الخدمة .
- ✓ **عدم التماثل في طريقة تقديم الخدمة:** الخدمة التي تقدم للعميل في جوهرها عبارة عن خبرة ومعايشة يحصل عليها العميل والصعوبة في ذلك تكمن في أننا لا نستطيع أن ننتج عينات من الخدمة لكي نرسلها للعميل، ونحصل على موافقة مسبقة أو أن نصفها للعميل قبل تقديمها فمعايشة العميل لها ستكون شيئاً خاصاً به، وستختلف عن خبرة غيره من العملاء، وكل عميل له حساسية إستقبال خاصة به، ومن الصعب توفير نموذج نمطي موحد للعملاء
- ✓ **الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بعد إعدادها وتقديمها:** فإنناج الخدمة وتقديمها يتم بناءً على تفاعل بشري بين مقدم الخدمة والعميل، ومسؤولية البنك تتطلب بأن يوفر ضمانات الجودة قبل إنتاج الخدمة.¹
- ✓ **التلازمية:** الترابط و عدم تجزئة الخدمة المصرفية (عدم الفصل بين مكان الإنتاج ومكان الإستهلاك) حيث تقدم الخدمات و تستهلك في نفس الوقت، وهذا الأمر لا ينطبق على السلع المادية التي تصنع وتوضع في المعارض، أو توزع للبائعين من خلالهم على المشترين بحيث يتم إستهلاكها لاحقاً.²

¹ - صباح محمد أبو نايه، التسويق المصرفى بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 69-70.

² - إياد عبد الفتاح نسور، مرجع سابق ذكره، ص: 68.

- ✓ لا يمكن صنع الخدمة مقدماً أو تخزينها: فمن المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز عناصر إنتاج الخدمة وفي نفس اللحظات تعد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل.¹
- ✓ تقلب الطلب: يتميز سوق الخدمات بالطلب بشكل ملموس يتأثر بالعوامل الموسمية، حيث يكون أثراها دورياً على مدار السنة، ويرز هذا بوضوح في إقبال الأفراد على شراء خدمات الترفيهية خلال فصل الصيف وبحلول الإجازات السنوية وقد يحدث هذا التقلب من جانب الطلب على الخدمة دورياً على مدار الشهر أو على مدار السنة، أو على مدار ساعات العمل.²
- ✓ الزوال: تتعرض الخدمات للزوال والهلاك عند استخدامها، فالخدمة تتلاشى بمجرد تقديمها.³

المطلب الثاني: أنواع الخدمة المصرفية وأهميتها

هناك أنواع عدّة الخدمة المصرفية وهو ما سنطرق إليه في هذا المطلب مع ذكر أهميتها.

أولاً: أنواع الخدمة المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية أداة لجذب أكبر عدد ممكّن من المتعاملين سواء في أنظمة الودائع والتوظيف والاستثمار التي يمارسها المصرف، حيث تعددت هذه الخدمات المقدمة من قبل المصارف على النحو التالي:

❖ الخدمات المصرفية التقليدية: وتشمل ما يلي:⁴

قبول الودائع بأنواعها: الحسابات الجارية وحسابات التوفير، حسابات الودائع لأجل.....إلخ.

تقديم القروض المتوسطة والطويلة الأجل: حيث تعد هذه الوظيفة المصدر الرئيسي لاستثمار أموال المصارف، وتعد من أبرز مصادر تمويل مؤسسات الأعمال

إصدار خطابات الضمان الإعتمادات المستندية: لتسهيل وضمان عمليات التبادل في التجارة الدولية.

¹ - وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص:44.

² - زاهر عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

³ - بشير الطائي وآخرون، **التسويق الحديث**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 129.

⁴ - إيمان عبد الفتاح النسور، مرجع سبق ذكره، ص: 71، 72.

بيع وشراء الأوراق المالية وتحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن، فضلاً عن تقديم الخدمات الاستشارية للزبائن فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لكسب ثقة المصرف.

فتح الحسابات الجارية و القيام بخدمات ترويج الأسهم و إدارة الاكتتاب فيها، وخدمات المبادرات والمستقبلية والعقود الآجلة .

تمارس المصارف عن طريق خدماتها المصرفية دور الوسيط، عن طريق توظيف أموال الزبائن في المجالات الاقتصادية المختلفة ذات المردود الاقتصادي المهم، فضلاً عن قيامها بالاحتفاظ بالممتلكات الثمينة مثل المجوهرات، الذهب، والمستندات.....إلخ

دراسة الأوضاع الاقتصادية والمالية والقوانين والتشريعات، وتقديم المقترنات التي تهدف إلى تشجيع الاستثمار، وتنمية المدخرات و الصادرات، وزيادة الإنتاج.

❖ **الخدمات المصرفية الحديثة:** لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، وقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

ـ الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحسابات الآلية؛

ـ التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العملاء؛

ـ التحول في فلسفة العمل المصرفية والتسويق المصرفية ؟

حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محددة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصرف الآلي ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية.¹

كما يوجد تقسيم آخر للخدمات المصرفية كما يلي: ²

خدمات ميسرة: وهي التي تكون في متناول العميل متى احتاج إليها من خدمات السحب والإيداع، وكذلك الاستخدام الآلي من خلال التقنيات والمعدات في المصرف خارجه وعادة ما تكون أجورها قليلة نسبياً أو تقدم مجاناً؛

¹ بريش عبد القادر، التحرير المصرفى ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسخير ، جامعة الجزائر، 2006، ص: 236.

² بليالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسخير، جامعة ورقلة، 2009، ص: 6.

خدمات التسويق: غالباً ما يبذل الزبون جهداً من أجل الحصول عليها وهذه الخدمات لا تتكرر إلا بفترات زمنية متباude زمانياً، أو تستخدم لوقت الحاجة أو في مواسم معينة؛

خدمات خاصة: هذه الخدمات لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها، ولها خصوصية معينة ينفرد بها المصرف عن غيره من المصارف الأخرى، قد لا يقبل الودائع أو فتح حسابات لديها إلا من خلال تحويل العملاء، الأجر مقبل هذه الخدمة أو تكون مقترنة بتوصية من العملاء إذ يتم تصميم الخدمة وفق ما يطلبه، والذي يتوقف مع ما يراه العملاء مناسباً لعمله.

ثانياً: أهمية الخدمة المصرفية

يعتبر تقديم الخدمات المصرفية من أهم الأعمال التي يقوم بها المصرف، ويتميز تقديمها بتوفير عدة إيجابيات تعود على العملاء وعلى المصرف نفسه، ونذكر منها ما يلي:

- تحويل مدخلات الأفراد إلى استثمارات كالألات والمعدات والبني التحتية الضرورية وهذا ما يساعد على نمو الاقتصاد؛

- تنمية موارد المصرف وتوظيفها وامتصاص أية فوائد في مداخل الأفراد، وبالتالي توجيهها نحو التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال مساهمة المصارف بطريقة أو بأخرى في تمويل المشاريع؛¹

- تسهيل عملية التبادل، واستيعاب نسبة كبيرة من اليد العاملة سواء في الخدمات القائمة أو تأسيس خدمات جديدة مما يعكس آثار إيجابية على الاقتصاد كما يلي:

- تخفيض نسبة البطالة وتوفير العديد من فرص العمل للأفراد وبالتالي تحسين المستوى المعيشي؛
- التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال، فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.²

كما تتجلى أهمية الخدمة المصرفية في العصر الحديث بـأدائها لأرصدة ضخمة من خلال:³

- ✓ إيجاد المستثمر المطلوب دون وسيط؛
- ✓ تشجيع الأسواق المالية الأولية التي تستثمر وتتصدر الأصول المالية التي ينفر منها الأفراد خوفاً من المخاطر.

¹ زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2006، ص: 24.

² رفاه عدنان نجم، العوامل المؤثرة على الخدمة المصرفية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الموصل، العراق، 2010، ص: 3.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص: 19.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية وعوامل نجاحها

سيتم التطرق إلى مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية والعوامل التي من شأنها أن تؤدي إلى نجاحها.

أولاً: دورة حياة الخدمة المصرفية

تتمثل أهم مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية:

❖ **مرحلة التقديم:** يطلق على الخدمة أنها في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى أو أن شكل الخدمة الحالية قد تم تفسيره، وكما هو الحال بالنسبة للسلع الجديدة، لا تحصل الكثير من الخدمات الجديدة على درجة القبول من قبل المستهلكين ولا تظهر إلى أبعد من ذلك في دورة الحياة، وهنا تظهر ميزة الخدمة على السلع بأن العديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق ضيق ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستهلكين، وهذا بدوره يقلل درجة المخاطرة المالية المصاحبة لمرحلة التقديم وفي معظم الحالات تكون الخسائر أقل تكلفة.

❖ **مرحلة النمو:** وفي مرحلة النمو يزداد نمو الخدمات، حيث تظهر التدفقات النقدية الإيجابية لدى معظم المنظمات، ويساهم نمو واتساع الصناعة فإن ذلك يتبعه طلب كبير على الخدمة مما يسمح للعديد من المنظمات من رفع أسعارها، والأسعار العالية تعني هوامش عالية وأرباح كبيرة، ويساهم هذه الأرباح تظهر منظمات جديدة لتقديم نفس الخدمة مما تزداد معه المنافسة وتظهر قطاعات سوقية جديدة، ولكن تبقى المنظمات في وضع تنافسي جيد عليها أن تقوم بتطوير ميزة تنافسية داعمة.¹

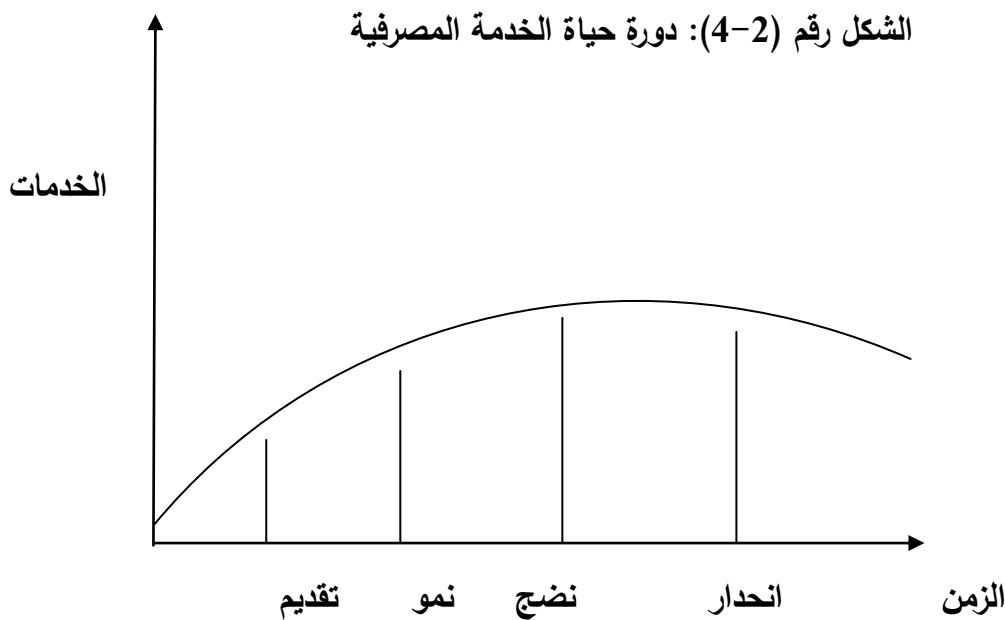
❖ **مرحلة النضوج:** في هذه المرحلة تصل المبيعات إلى أعلى ما يمكن ولكن ما يمكن في نهاية هذه المرحلة تعود المبيعات لانخفاض وتزداد حدة المنافسة إذ أنها الطريقة الوحيدة أمام المنظمات لإبعاد المنافسين عن طريقها لزيادة حصتها السوقية أو زيادة أرباحها، وتكون نتيجة هذا التناقض انخفاض أرباح معظم المنظمات الضعيفة للخروج من الصناعة، وفي هذه المرحلة أيضاً لا يرى المستهلكون أية فروقات بين ما تعرضه المنظمات المختلفة للخدمة.

❖ **مرحلة الانحدار:** في هذه المرحلة تنخفض مبيعات جميع المنظمات، ويعزى انخفاض المبيعات إلى التقنية الجديدة المستخدمة التي تم تطويرها، فمثلاً خدمة صيانة الآلة الطابعة قد انخفض لأن آلات الطابعة قد استبدلت بأجهزة الحاسوب، وباستخدام تقنية الحاسوب والمبرمجين، وسبب انخفاض الطلب تضطر العديد من المؤسسات إلى إلغاء هذه الخدمة.²

والشكل الآتي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية

¹ - نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، **التسويق " مفاهيم معاصرة"**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، طبعة مزيدة ومحكمة، 2006، ص: 237-236

² - رحي مصطفى عليان، **أسس التسويق المعاصر**، مرجع سبق ذكره، ص: 333، 334.



المصدر: رحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، مرجع سبق ذكره، ص: 331.

ثانياً: عوامل نجاح تقديم الخدمة المصرفية

لكي تستطيع البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية أن تنجح في هذا المجال فعليها أن تأخذ بعين الاعتبار عدداً من العوامل لعل أهمها:¹

- السرية في التعامل: وبالتالي شعور الزبائن بالمزيد من الأمان، الأمر الذي يساعد على ضمان ولاء الزبائن للبنك وعدم خروجه من قائمة الزبائن الكبار له؛
- ضرورة فهم طبيعة الزبائن وتوقعاته وتوفير راحة التعامل من خلال المسؤول عن قسم الخدمات المصرفية؛
- ضرورة توفير إطاراً مؤهلاً ومحترفة ذو خبرة متنوعة وعميقة، تستطيع أن توفر حلولاً شاملة ومفصلة تناسب احتياجات الزبائن من حيث الوقت، المكان والسعر، وبالطريقة المناسبة، والسرعة والدقة الالزامية؛
- ضرورة توفير مسؤولاً واحداً لكل زبون، وذلك لتأمين إقامة علاقات على درجة عالية من الخصوصية ومعرفة وثيقة بمقام الخدمة، ومدير العلاقة وبالتالي ضمان استمرارية العلاقة بين هذا المسؤول والزبائن؛
- ضرورة توفير البنك لفريق من المحللين على الصعيدين الجزئي والكلي، وذلك لإبقاء الزبائن على معرفة بأحدث المستجدات المالية على المستويين المحلي والعالمي؛

¹ سليمان عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة باتنة، 2008-2009، ص: 34-35.

- ضرورة تزويد هذه الطبقة من الزبائن و على مدار 24 ساعة بكشوفات الحسابات والتقارير لأداء المحافظ الاستثمارية، بحوث الأسواق المالية والنصائح الاستثمارية.....؛
- ضرورة إفراد البنوك فروعها خاصة لزبائن الصيرفة، كما و انه لابد من الفصل بين الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية التقليدية التي تقدمها البنوك الشاملة؛
- وجود سياسة استثمارية واضحة ومفهومة لدى البنك.

وعلى هذا الأساس يجب أن ترتكز الأهداف الرئيسية للبنك في بناء علاقات طويلة المدى محورها النقاوة المتبادلة، فهم الأحداث المالية الحالية والمستقبلية للزبائن، وتوفير الخدمة المبنية على المعرفة وفقا لاحتياجات وأهداف ومتطلبات الزبائن.

المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية

لقد أصبحت جودة الخدمة المصرفية عنصرا حاسما في تحديد الموقف التنافيسي وما سيتبع ذلك في تحديد النصيب السوقي والأرباح للمصرف، وبالتالي أصبحت جودة الخدمات المصرفية تحتل موقع الصدارة بين اهتمامات المصارف.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها

سننطرق في هذا المطلب إلى استعراض وشرح مفاهيم لجودة الخدمات المصرفية وتوضيح أبعادها.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

قبل أن نتناول مفهوم جودة الخدمات المصرفية لابد أن نشير إلى مفهوم جودة الخدمات والتي تعرف كالتالي:

- الوفاء باحتياجات ومتطلبات المستفيد من الخدمة الحالية والمستقبلية، الأمر الذي يمكن هي متلقي الخدمة من الحكم على مستوى الخدمة من خلال مقابلة توقعاته مع ما تلقاه فعلا من الخدمة.¹
- هي قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات الزبائن، فتقديم خدمة ذات جودة يعني هي مقياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة للزبائن مع الجودة المتوقعة من الزبائن (التوافق هو الأحسن).²
- ومنه نخلص إلى أن جودة الخدمة هي " مدى التناقض (التباعد) بين توقعات ورغبات الزبائن وبين إدراكهم للخدمة المقدمة".

- أما فيما يخص مفهوم جودة الخدمات المصرفية فيمكن تعريفها كالتالي:

► **التعريف الأول:** إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبني المصرف عملية تقديم ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التعرف على متطلبات العملاء.³

► **التعريف الثاني:** خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبائن أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها.⁴

1 - سالي زكي محمد، *معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التدريب الحديثة*، دار الفكر العربي، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص: 20.

2 - علي فلاح الزعبي، *إدارة التسويق الحديث*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 400.

3 - رعد حسن الصرف، *أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية*، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 8، جامعة بسكرة، 2005، ص: 32.

4 - طارق قندوز، *فعالية الابتكار التسويقي في تجويد الخدمة المصرفية*، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الثاني، جامعة المسيلة، دون سنة نشر، ص: 279.

► التعريف الثالث: تعرف جودة الخدمة المصرفية أيضاً في نظر إيريك وبيرغلي على أنها القيمة التي يحصل عليها العميل، والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلاً هو منظر.¹

► التعريف الرابع: هي مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعد جودة الخدمة المصرفية وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.²

ومن خلال عرض لأهم تعاريف جودة الخدمة المصرفية التي تعتمد على توقعات وإدراكات العملاء، لابد من التعرض إلى مفهومي التوقع والإدراك كالتالي:

- تعرف توقعات الزيون على أنها معتقدات وأفكار معينة يحملها الزيون لتكون بمثابة معايير أو مقاييس ثابتة يعود إليها ليقرر جودة أداء منتج معين.³
- أما إدراكات الزيون فتعنى بما يلمسه المستفيد فعلاً من خدمات ويلاحظ في الواقع في المنظمة التي يتعامل معها.⁴
- ولذلك فإن الإدراكات مرتبطة أو ملزمة للتوقعات وأن التوقعات ليست ثابتة والتقييم يختلف من وقت لآخر ومن شخص لآخر ومن ثقافة لأخرى، وبالتالي فإن الجودة تستند إلى إدراكات الزيون للخدمة.
- بناء على التعريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية أنها مقابلة المصرف للتوقعات العميل من الخدمات المصرفية المقدمة، بمعنى أن ما يتوقعه العميل من مستوى جودة يتطابق فعلياً مع ما يقدمه البنك.
- كما يمكن تعريفها على أنها محصلة التفاعل بين توقعات الزيون والبنك، أي أن تقديم البنك لخدمة ما يعني أن تكون هذه الخدمة متوافقة مع ما توقعه الزيون، لذا على البنك أن تتخذ الإجراءات الالزمة لمراقبة وتحسين جودة خدماتها التي تقدمها للزيائن.

ثانياً: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تكمّن أهمية جودة الخدمة المصرفية في النقاط التالية:⁵

¹- Pierre Eiglier, Eric Langard, **le Marketing les services**, edition international, 5eme edition, paris, 1994, p : 26.

²- عبد القادر بريش، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف، 2005، ص: 258.

³- علي العبسي، دور التسويق المصرفي في تفعيل الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2012-2013، ص: 115.

⁴- زياد بركات، **الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المدرسين فيها**، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، العدد الرابع، جامعة القدس المفتوحة، 2010، ص: 19.

⁵- زعباط سامي، دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزيون، مجلة المالية والأسواق، جامعة جيجل، دون سنة نشر، ص: 363.

أ) نمو الخدمات: لقد ازداد عدد المصارف التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية أو التي يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات المصرفية؛

ب) زيادة المنافسة: أن التزايد في عدد المصارف يؤدي إلى وجود المنافسة الشديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على الجودة في الخدمات المصرفية المقدمة سوف يعطيها ميزة تنافسية؛

ج) المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة المصرفية: أصبحت المصارف تركز على توزيع حصتها السوقية الأمر الذي يتطلب منها البحث عن زبائن جدد من أجل كسبهم و استمالتهم، مع ضرورة الحفاظ على الزبائن الحاليين؛

د) فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ولا يميلون إلى التعامل مع المصارف التي تركز على الخدمة المصرفية فقط، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة مقبولة و سعر معقول دون المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لاحتياجات و توقعات العملاء.

وعموماً تظهر أهمية الجودة في الخدمات المصرفية على المستوى الداخلي للمصرف في إيجاد بنية ملائمة للعمل المصرفي تقوم على الرضا والروح المعنوية والالتزام بين الموظفين في تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية، وتخفيض تكاليف الأخطاء بما يؤدي تعظيم ربحية المصرف، أما على المستوى الخارجي تتعكس في تعزيز سمعة المصرف وصورته أمام العملاء وزيادة قدرته على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وبالتالي تحقيق رضا العملاء بما يكسب المصرف ميزة تمكّنه من مواجهة منافسة المصارف الأخرى.¹

المطلب الثاني: أبعاد و نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية

ترتبط جودة الخدمة المصرفية بأبعاد مختلفة وتخضع لنماذج قياس من شأنها أن تؤدي إلى معالجة التغرات فيها، وهذا ما سبقتكم التعرف عليه في هذا المطلب.

أولاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

ترتبط جودة الخدمة المصرفية بأبعاد ذكر منها الآتي:

✓ **سرعة الاستجابة:** هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المقارنة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة، فمثلاً ما هو مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم قاعدة للزبائن أو حل مشاكله المحددة؟

¹ مبارك بوعيشة، الشامية بن عباس، واقع وآفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة – القطاع المصرفـيـ، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسطنطينية، ص: 15.

- ✓ **الجوانب الملموسة:** ويشير ذلك إلى الدليل المادي للخدمة، حيث تتطوّي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية والأدوات المستخدمة في أدائها وتقديمها للعميل؛¹
- ✓ **الاعتمادية:** تشير الاعتمادية إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة، من حيث الوقت والإنجاز، تماماً مثل ما وعده بذلك؛
- ✓ **مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان:** وتشير إلى إمكانية توفر الخدمة في المكان والزمان المطلوبين من قبل المستفيد، فكثير من المستفيدين يقيّمون جودة الخدمة وفق هذا المعيار لأنهم لا يحبذون الانتظار؛
- ✓ **التوكيد:** وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة المقدمة من قبل العاملين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين المنفعين من الخدمة؛
- ✓ **الأمان:** هل أن الخدمة خالية من المخاطر والخطورة والشّاك؟
- ✓ **الجدارة:** ما هو مستوى الجداره الذي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعرفات التي تمكّنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل؟
- ✓ **درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد:** كم من الوقت والجهد يحتاج مورد الخدمة لكي يفهم مشاكل المستفيد؟ هل يفهم مزود الخدمة المتطلبات الخاصة الفريدة للمستفيد؟ هل يعرف مزود الخدمة مشاعر المستفيد وهل يقدر هذه المشاعر؟
- ✓ **الاتصال:** هل أن مزود الخدمة قادر على شرح و توضيح طبيعة الخدمة المقدمة؟ وتوضيحيها، والدور الذي ينبغي على المستفيد أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة.²

ثانياً: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية

يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذجين أساسيين هما:

- 1) **نموذج الفجوات SERVQUAL:** حيث يعتبر نموذجاً لتشخيص المسببات الرئيسية لفجوة الخدمة المدركة أي الفجوة الفاصلة بين توقعات وإدراكات المستفيدين وقد تم تشخيص أربعة مسببات لهذه الفجوة:- عدم التحديد الدقيق لرغبات وتوقعات العملاء حيث يجب على موردي الخدمة أن يتأكدوا من اطلاع الإدارة على جوانب الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للمستفيد، وفقاً للأولويات المطلوبة من قبل المستفيد نفسه؛

¹ - فليسي ليند، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، ص: 47-46.

² - حميد الطائي وآخرون، التسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص: 231-232.

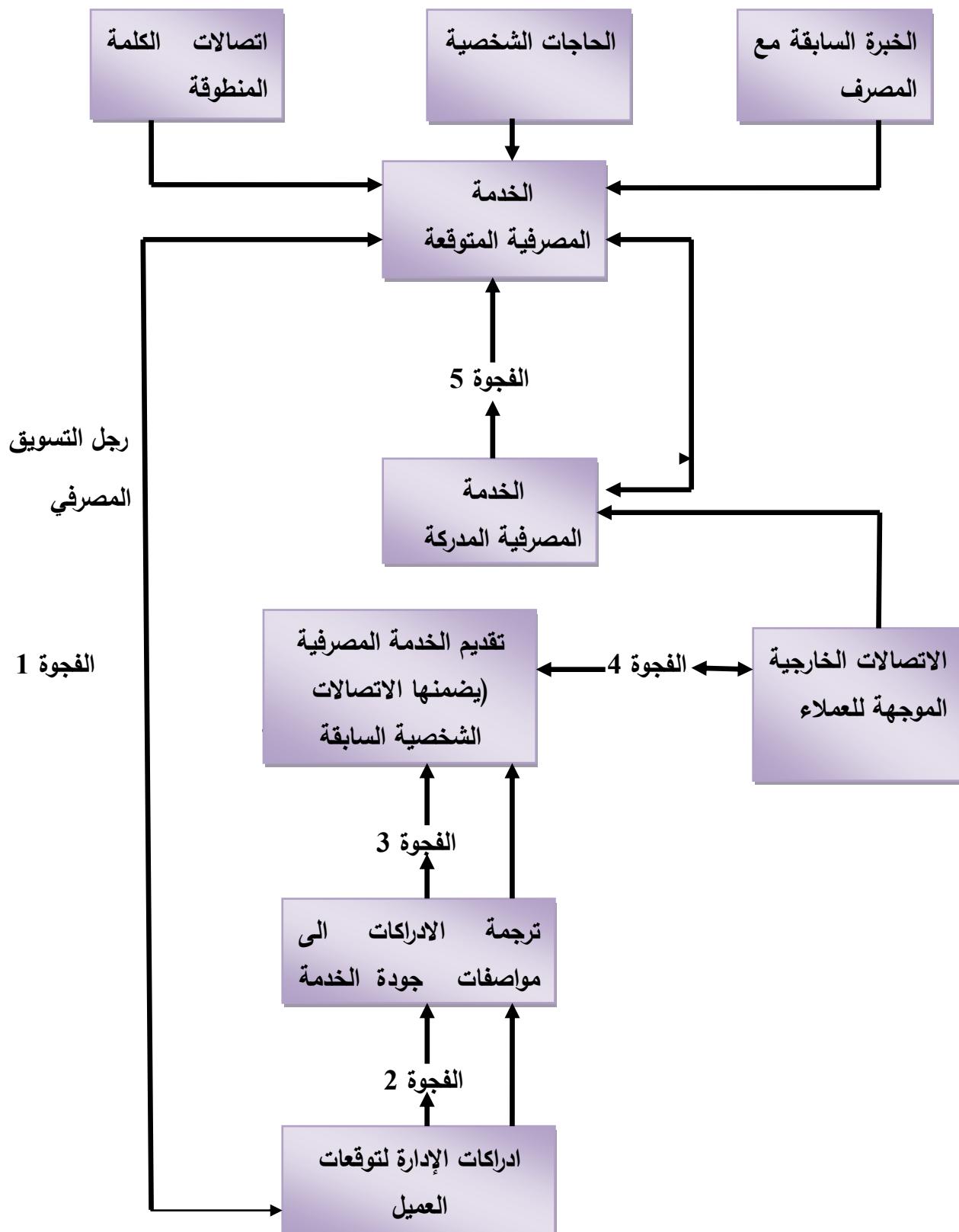
- عدم القدرة أو عدم الاتكتراث بحل المشكلات التي يعاني منها العملاء، حيث قد تكون الإدارة غير قادرة أو غير مكترثة في توظيف إمكاناتها ومواردها لحل المشكلة؛
 - المعايير الموضوعة ليست على درجة عالية من الإتقان، ويعود ذلك إلى سوء أداء أو عجز القائمين على تقديم الخدمة على التعامل الصحيح واللائق مع المستفيدين من الخدمة، أو أن القائمين على تقديم الخدمة المصرفية غير مدربين أو مؤهلين بشكل كافٍ للاتصال مع العملاء أو لإنجاز أعمالهم بمهنية؛
 - تقديم خدمة غير التي وعد البنك بتقديمها للعميل وتعرف بفجوة الوعود، وتعد مسؤولة عن امتعاض العميل وعدم رضاه عن الخدمة.¹
- ❖ ويشير نموذج الفجوة إلى إمكانية وجود خمسة أنواع من الفجوات (مستويات) تتمثل كما بينها ناجي معلا فيما يلي:²
- ✓ **الفجوة الأولى:** وهي الفجوة بين توقعات العملاء وتوقعات العملاء لنتائج التوقعات، وترجع لعدم معرفة الإدارة بدقة لما يريد العميل وكيف يحكم العميل على ما تقدمه إليه الإدارة؛
 - ✓ **الفجوة الثانية:** وهي الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء والمواصفات الفعلية المحددة للجودة، فقد تعرف الإدارة التوقعات والرغبات إلا أنها لا تترجم إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة
 - ✓ **الفجوة الثالثة:** وهي الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة الموضوعة ومستوى الخدمة المقدمة بالفعل في الواقع؛
 - ✓ **الفجوة الرابعة:** بين أداء الخدمة والخدمة المروجة (الاتصال الخارجي) وتعني أن الوعود المعطاة من خلال الترويج لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وقد يرجع هذا إلى وجود خلل في مصداقية البنك سواء من حيث التسويق أو عدم التنسيق؛
 - ✓ **الفجوة الخامسة:** و توجد بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، وتعلق بالفرق بين توقعات الزبائن وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم الحكم على أدائها على جودة أداء البنك ككل³
- والشكل الآتي يوضح هذه الفجوات الخمسة:

¹- أحمد محمود الزامل وآخرون، *تسويق الخدمات المصرفية*، دار إثارة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 137.

²- أحمد بن مويزة، *علاقة جودة الخدمة البنوكية وجودة العلاقة (عميل، بنك) على رضا العملاء*، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، العدد 16، جامعة الأغوات، 2016، ص: 335.

³- حلوى وفاء، *تدعم جودة الخدمة البنوكية وتقيمها من خلال رضا العميل*، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2013-2014، ص: 80.

الشكل رقم(2-5): نموذج قياس جودة الخدمة و الفجوات



Source: Amel kursunluogly yarinogly, a review on demension of service quality models, journal marketing management vol, jun2014,p: 82.

(2) نموذج الأداء الفعلي SERVPERF: قام تايلور عام 1992 في عمله التجاري بإعاقبة إطار فيما يتعلق بمفهوم وقياس جودة الخدمة، وقدم مقياساً يستند إلى الأداء يسمى Servperf وهو وسيلة محسنة لقياس بناء جودة الخدمة، وقد تم تكرار دراستهم في وقت لاحق وتشير النتائج إلى الأدلة النظرية إن وجدت تدعم أهمية فجوة الجودة كأساس لقياس جودة الخدمة، وقد وفرت التسوية القصوى ضد مقياس Servqual¹.
- وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوماً إيجابياً يرتبط بإدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، ويقوم نموذج Servperf على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم فجوة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الارادات الخاصة بالعميل فقط.²
- ويرى أوليفر أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم نحو الخدمة المصرفية على أساس الخبرات السابقة بها، وإذا اعتبرنا جودة الخدمة المصرفية تمثل اتجاهها فإنه يمكن توقع ما يلي:
1- في غياب خبرة العميل السابقة في التعامل مع المصرف فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية مستوى إدراكه (تقييمه) لجودة الخدمة؛
2- بناء على الخبرة السابقة للعميل والمترافقه من خلال تكرار تعامله بالخدمة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقودها إلى مراجعة مستوى جودة الخدمة المدركة سابقاً؛
3- إن الخبرات المترافقه مع المصرف تؤدي إلى مراجعات إدراكية لمستوى جودة الخدمة.

وبالتالي فإن تقييم العميل لجودة الخدمة المصرفية يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها فيما يتعلق بجودة الخدمة المصرفية.³

المطلب الثالث: رضا الزبائن وعلاقته مع جودة الخدمة المصرفية

تهتم المنظمات بدراسة رضا العميل تسعى إلى تحقيقه، وتحاول من خلال ذلك التعرف على رغبات العملاء وإشباع حاجاتهم، سنتناول قبل ذلك مفهوم رضا العميل وأهم الخصائص التي يتسم بها.

أولاً: مفهوم رضا العميل

يعرف الرضا بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات.⁴

¹ – Odai Falah Mohammad al ghaswyneh ,Alaa Musallam Albkour, **SERVQUAL and SERVPERF :a review of measures in services marketing research** , global journal inc, university india , 2013, p : 69 .

² – فتيبة بورجود، مرجع سبق ذكره، ص: 290.

³ – ناجي ذيب معلا، مرجع سبق ذكره، ص: 102.

⁴ – محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص: 260.

أما العميل (الزيون) فيعرف على أنه الشخص الذي يستعمل السلعة أو الخدمة سواء كان زبوناً داخلياً (الشخص التالي في سلسلة الإنتاج) أو خارجياً (المستخدم النهائي للخدمة).¹

▶ يعرف كوتلر رضا العميل بأنه حكم الزيون بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن التوقعات بالنسبة للخدمة والأداء المدرك.²

▶ ويعرف أيضاً أنه حالة نفسية مرتبطة بمستوى جودة الخدمة المدركة لديه، إذ تسمح تلك حالة الرضا بتوثيق العلاقة الترابطية التبادلية مع المؤسسة الخدمية.³

وللرضا ثلات خصائص نوجزها كما يلي:⁴

- **الرضا الذاتي:** يتعلق رضا العميل بطبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة، وإدراك العميل الذاتي للخدمة المقدمة له فعلياً من جهة أخرى، وأن نظرة العميل هي الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار عند الحديث عن تقييم الرضا، وعلى المؤسسة أن تقدم خدمات وفق ما يتوقعه ويحاجه العميل؛
- **الرضا النسبي:** وهنا لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي، حيث يقوم كل عميل بالمقارنة من خلال نظرته لمعايير السوق، وفي هذه الخاصية يتغير أيضاً حسب مستويات التوقع، والتي بدورها تتفاوت من عميل لآخر، ومن هنا يمكننا تحديد التوقعات المتباينة للعملاء من أجل تقديم خدمات أكثر توافق هذه التوقعات؛
- **الرضا التراكمي:** وهنا يتغير رضا العميل من خلال تطور مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء من جهة أخرى، فتوقعات العملاء تتطور نتيجة المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة وظهور خدمات جديدة فضلاً عن زيادة المنافسة، وبالتالي فإن قياس رضا العميل أصبح يتبع نظام مع هذه التغيرات والتطورات الحاصلة.

ثانياً: علاقة جودة الخدمة المصرفية برضا الزبائن

تتمثل المهمة الرئيسية للتسويق في جذب العملاء والمحافظة عليهم واستمرارية تعزيز العلاقة معهم، والوصول إلى الرضا الكلي للعملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم، فالزيون يضع جانب جودة الخدمة المصرفية في مقدمة الأمور المطلوبة، فالإيداع والسحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في العمل، حيث أن الرضا ينبع عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، بينما

¹ - يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 376.

² - PhilipKotler et al, **marketing management Pearson éducation**, edition 12, France, 2006, p : 172.

³ - سامي زعباط، مرجع سبق ذكره، ص: 370.

⁴ - صلاح الدين مفتاح سعد الباхи، **أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016، ص: 48-49.

جودة الخدمة فإنها تشير إلى المقارنة بين الخدمة المطلوبة أو المرغوب فيها من قبل العملاء و الخدمة المدركة.

فالجودة تؤدي إلى الرضا أي أن الرضا يمثل دالة مكونة من مجموع من التوقعات فليس في كل الحالات الجودة المدركة تعتبر مبرر لحالة الرضا، إذ أن نجد أن هناك الكثير من حالات الرضا رغم انخفاض مستوى الجودة في حين وبالرغم من مستوى الجودة العالية يكون الزبون غير راضي، فمثلا وجود نزلاء في فندق يقدم خدمة في المستوى لكن في نفس الوقت يوجد أشخاص يسببون إزعاجا لهذا النزيل مما يولد حالة من الاستياء تقود إلى مقاطعة هذا الفندق.¹

إذ أن العديد من الباحثين يستخدمون مصطلح الجودة و الرضا، إلا أنه في الواقع هناك فرق بينهما، فالرضا يمثل مفهوما أوسع من جودة الخدمة، فالرضا يمثل تقييم العميل للخدمة من خلال قدرتها على تلبية حاجاته، أما جودة الخدمة فهي أحد مكونات رضا العميل، لأن العميل يتأثر بإدراكه لجودة الخدمة.²

¹- بلبالي عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص: 49-55.

²- صلاح الدين سعد مفتاح الباهي، مرجع سبق ذكره، ص: 51-52.

خلاصة الفصل:

تعمل المنظمات باختلاف أنواعها على بناء وتطوير علاقات طويلة الأجل مع زبائنها، وذلك من خلال تقديم منتجات متميزة تلبي احتياجاتهم وتقابل توقعاتهم، وبالتالي تضمن لنفسها البقاء والاستمرار في تأدية نشاطاتها في ظل المحيط الذي تنشط فيه.

إن المعايير التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم تختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية، وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة، لذلك فقد اهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم الأبعاد وإبراز أهميتها النسبية من وجهة نظر الزبائن، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة، وذلك حتى تتمكن المنظمة الخدمية من التعرف على درجة رضا زبائنها على ما تقدمه لهم من خدمات، والوقوف على جوانب الضعف فيها والعمل على معالجتها وتحسينها.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

إن مصرف الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية الجزائرية نتيجة افتتاح هذه الأخيرة على الأسواق المصرفية العالمية، ومن أجل تحقيق ذلك فإن مسؤولي مصرف **BADR** بذلوا مجهودات كبيرة بغية مواجهة المنافسة التي فرضها اقتصاد السوق والحفاظ على مكانة المصرف في السوق المصرفية الجزائرية كمصرف رائد في مجال العمل المصرفي، بالانتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني، أو عن طريق توسيع وتنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها.

وعليه من خلال هذا الفصل سوف ننطرق إلى عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية كنموذج لمعرفة أثر نظام المعلومات بالبنك على جودة الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، فقمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية:

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة-

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

انطلاقاً من الأهمية الإستراتيجية للقطاع الفلاحي ضمن المسار التنموي وكذا الظروف الملحة للنهوض بهذا القطاع وتطويره، تم إنشاء مؤسسة مالية مختصة في تمويل القطاع الفلاحي كانت في البداية لتضاف إلى قائمة البنوك التي عملت الدولة على إرائهها منذ الاستقلال، وقد تمثلت هذه المؤسسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والذي يعد من أهم البنوك وأكثرها شيوعاً في جميع الولايات على الإطلاق.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة، حيث ترتب عن إعادة هيكلة البنك الوطني ميلاد بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** وفقاً للمرسوم 82-106 المؤرخ في جمادى الأول 1402 هـ الموافق لـ 13 مارس 1981، وذلك بهدف المساهمة في تنمية الفلاح وترقيته ودعم نشاطات الصناعة التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي مزارع الدولة والتعاونيات الفلاحية، المستفيدين الفردية من الثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات وكذلك الدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية والصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.¹

وفي إطار الصالحيات تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس المال قدره 2220.000.000 مقسماً إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد ليترتفع في نهاية 1999 إلى 333000000 دج موزعاً على 33000 للسهم مكتتبة كلها من طرف الدولة.

لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14-04-1990 م والذي يمنح استقلالية أكبر وألفي من خلاه نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية وأخرى و المتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار وكذا المساهمة في عملية التنمية حتى أصبح يحتل موقعاً متميزاً ضمن الجهاز البنكي الجزائري لاسيما وأنه الأكثر انتشاراً عبر التراب الوطني لما يفوق 300 وكالة مؤطرة وبما يزيد عن 7000 موظف في مختلف الاختصاصات بل على المستوى الإقليمي والعالمي، حيث تم تصنيف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفقاً لإحدى الدراسات الصادرة عن هيئة BANK ALMACH لسنة 2001 على أنه:²

¹ - وثيقة مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

² - بمقتضى المرسوم رقم 80-242 في 24 ذو القعدة عام 1400 الموافق لـ: 04/01/1980 المتعلق بإعداد هيكلة المؤسسة المالية.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- أول بنك على المستوى الوطني؛
- ثاني بنك على مستوى المغرب؛
- المرتبة الرابعة عشر عربيا بين 255 بنك؛
- المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك مصنف من قبل هذه الهيئة.

ثانيا: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

شهد بنك الفلاحة التنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري ثلاثة مراحل كالتالي:

❖ **المرحلة الأولى (1982-1990):** انصب اهتمام البنك خلال السنوات الأولى من تأسيسه على تحسين موقعه في السوق البنكية ومحاولة فرض وجوده ضمن القطاع والعمل على ترقيته من خلال تكثيف الوكالات البنكية في المناطق ذات الطابع الفلاحي والصناعات الغذائية إلى جانب الصناعات الميكانيكية فلاحية، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط التي تقتضي تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.¹

❖ **المرحلة الثانية (1991-1999):** بموجب قانون النقد والقرض (90-10) تم إلغاء نظام التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل إطار الاقتصاد الموجه، وتوسيع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة (pme-pmi) مع بقائه الشريك الأول في تدعيم القطاع الفلاحي.

أما على الصعيد التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، والتي تصب في هدف تطوير نشاط البنك للإشارة فقد تميزت هذه المرحلة بـ:

1991- الانخراط في نظام Swift للتحويل الآلي للأموال وتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الدولية؛
1992- اعتماد نظام SYBU(SYSTEM BANCD/ REUUNIVERSEL) لتسريع أداء مختلف العمليات البنكية (تسهيل القروض، تسهيل عمليات الصندوق، تسهيل الودائع والفحص عن بعد لحسابات العملاء كما تم في نفس السنة اعتماد نظام محاسبي جديد مستوى كلاً الوكالات إلى جانب تعميم استخدام تقنيات الإعلام الآلي في كافة عمليات التجارة الخارجية والتي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة؛

1993- استكمال تعطية كل وكالات البنك المنتشرة بتقنية الإعلام الآلي؛

1994- طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك تتمثل في بطاقة السحب BADR؛

1996- إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي؛

¹- من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1998- بداية العمل ببطاقة السحب مابين البنوك.¹

❖ المرحلة الثالثة (2000-2006): تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تدعيم الاستثمارات المنتجة، وكذا التوجه نحو تطوير قطاعات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودفعها للمساهمة في ترقية التجارة الخارجية وفقاً لتجهيزات اقتصاد السوق، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي.

وفي إطار التكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقه التي تعرفها البلاد واستجابة لاحتياجات ومتطلبات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتسطير برنامج خماسي يتمحور أساساً حول عصرنة البنك وتحسين أدائه وتطوير خدماته، وكذا إحداث تطوير على الصعيدين المحاسبي والمالي ومن أبرز ما يميز تلك الفترة نذكر أهمها:

- 2000: القيام بتشخيص عام لنقاط القوة وضعف البنك، مع وضع مخطط تروي لبلوغ البنك المعايير العالمية في مجال العمل البنكي، كما قام البنك في نفس السنة باستكمال تعميم نظام SYBU للربط بين الوكالات التابعة وتدعمها بتقنيات جديدة تعمل على إدارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية؛
 - 2001: سعياً منه لإعادة تقييم موارده وامكانياته قام بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية شملت جميع حقوقه المشكوك في تحصيلها، بغية تحديد مركزه المالي والوقوف على المشاكل المتعلقة بالسيولة؛
 - 2004: تعتبر هذه السنة السيف بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي عرف إدخال تقنية جديدة ساهمت في تسهيل العديد من العمليات البنكية، فبعد أن كان وقت تحصيل شيكات البنك يستغرق مدة قد تصل إلى 15 يوم أصبح بإمكان العملاء تحصيل شيكاتهم في وقت وجيز بفضل تقنية "نقل الصك عبر الصورة" وهو ما يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل البنكي الجزائري؛
 - 2005: شهد شهر سبتمبر من هذه السنة أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شباك آلي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري وإعلامي غيري كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى لسنة 2006 من أجل تعميم استعمالاتها في مختلف الوكالات عبر الوطن؛
 - يضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية شبكة استغلال كبيرة تغطي جميع التراب الوطني موزعة على شكل وكالات بنكية منها وكالة ميلة رقم 834 وتقع هذه الوكالة في حي 500 مسكن ميلة- مقابل محطة المسافرين - بعدها كان مقرها القديم في: حي بن قارة ميلة. وهو مكان استراتيجي يتوسط أهم المرافق العمومية في المدينة.
- تعتبر وكالة ميلة جزء من مجموع 9 وكالات تابعة للمجمع الجهوي للاستغلال (G R E) ميلة الذي أنشأ في 2004 موزع على مستوى الولاية كالتالي:

✓ ميلة 834؛

✓ وادي النجاء 842؛

¹- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، قانون النقد المتعلق بالنقد والقرض، الصادر بتاريخ 14 افريل، العدد 16، سنة 2002.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- ✓ القرام 837؛
- ✓ فرجية 673؛
- ✓ تاجنانت 843؛
- ✓ شلغوم العبد 833؛
- ✓ وادي العثمانية 840؛
¹
- ✓ التلاعمة 841.

إضافة إلى فتح وكالة تاسعة ببلدية الرواشد 835 بدأت العمل يوم 27 فيفري 2015 عدد عمالها هو 06 عمال.

► **المرحلة الرابعة (2007-2009):** انطلاق الهيكل التنظيمي الجديد (O C A) على أساس تجاري في وكالة بئر خادم المنظمة، ثم تعميم الشركة المعرفية (O C A) والبنك نظراً للتخلُّف على العملاء وتقديم أفضل الخدمات مثل اقتناء أجهزة الصرف الآلي.²

المطلب الثاني: المهام والأهداف والخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تماشياً مع القوانين والقواعد السارية المفعول في مجال النشاط المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:³

- تتنفيذ جميع العمليات المصرفية و الإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقاً للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة؛
- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض؛
- التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة تلك الهدفة للنهوض بالقطاع الفلاحي والتنمية الريفية؛
- التسيير الصارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة؛
- تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
- إعادة تنظيم إدارة القروض؛

¹ هاشمي بن واضح وآخرون، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ملتقى متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18 أفريل 2006، ص: 01،03.

² معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

³ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق فائدة تتماشى وتكلفة الموارد؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض، كما حددت ضمانات متصلة بالقروض وهو يطبق معدلات فائدة تتماشى مع تكلفة الموارد.

ثانياً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وراء نشاطاته في القطاع المصرفي يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة يمكن إيجازها في النقاط التالية:¹

- توسيع وتوضيع مجالات البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- خلق تواصل وعلاقات قوية بين البنك والعملاء باعتبارهم أصلاً ثميناً من أصوله وفق المفهوم الحديث للتسويق، وكذا العمل على كسب ولائهم حاضراً ومستقبلاً؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات البنكية باستخدام أحدث التقنيات في هذا المجال؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تطوير العمل المصرفي قصد جذب المزيد من الموارد والحصول على أقصى قدر من الأرباح.

وبغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجؤه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بدل القائمون على البنك بمجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصالات الداخلية والخارجية مع إدخال تعديلات على التنظيم والهيئات الداخلية لتنوافق مع المحيط البنكي واحتياجات السوق إلى جانب هذا وقصد التقرب أكثر من العملاء يسعى البنك إلى استحداث مصالح خاصة للتکفل بمطالبهم وانشغالاتهم ولحصول على أكبر قدر من المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم من خلال تحقيق هذه الأهداف يطمح بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأن يكون رائداً في القطاع البنكي الفلاحي الجزائري.

ثالثاً: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب الآتي:²

- حساب الإيداع لأجل: هو حساب غير مقيد بسندات بنكية ومحظوظ لأشخاص طبيعيين ومحظوظين؛

¹ - معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

² - بطاقة تعریفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مارس 2013.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- **حساب الأموال بالعملة الصعبة:** توضع تحت تصرف العميل في كل وقت بنسبة فائدة حسب الشروط العاملة للبنك؛
- **حساب الأموال بالعملة المحلية (الدينار):** يقدر المبلغ بـ 10 آلاف دينار جزائري على الأقل بمعدل فائدة ثابتة تدفع في آخر المدة الزمنية المحددة من طرف البنك؛
- **حساب الصندوق:** إيداع بأجل موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بلغة رسمية أو للحامل، والمبلغ الأدنى يقدر بـ 10 آلاف دينار جزائري بفائدة متغيرة؛
- **بطاقة بدر:** تسمح هذه البطاقة بالسحب نقدا عن طريق موزعات اتوماتيكية متواجدة عبر الوكالات الجزائرية، وتتمثل مهارات هذه البطاقات في:
 - ✓ تسهيل عمليات السحب؛
 - ✓ تجنب الانتظار الطويل في شبكات البنك؛
 - ✓ بنك بدر يسهل تغيير الحسابات عن بعد؛
 - ✓ معالجة العمليات البنكية عن بعد وفي وقتها الحقيقي.
- **دفتر التوفير لبنك بدر:** في إطار تشجيع الادخار والتوفير يفتح البنك للأشخاص دفاتر تسجل فيها كل عمليات السحب والإيداع.
- **تمويل الاستثمارات:** وتشمل ما يلي:
 - تمويل قطاع الصيد البحري؛
 - تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات؛
 - تمويل قطاع الصحة؛
 - تمويل بعض الاستثمارات الخاصة بالتطوير الريفي.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من:

- مديرية مركبة مقرها الجزائر العاصمة مقسمة إلى خمسة مديريات فرعية كل مديرية تضم مجموعة من المديريات الفرعية الأخرى على مستوى الجزائر العاصمة، أما بالنسبة لباقي أنحاء الوطن فتتواجد على مستوى كل ولاية مجموعة جهوية للاستغلال تدبر عدد من الوكالات، وبذلك يصل عدد المجموعات إلى 40 مجموعة تدير 300 وكالة محلية.

والمحظوظ التالي يبين الهيكل الإداري للبنك:

الشكل رقم (3-1): الهيكل الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر : وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

تمثل أهم وظائفه في:¹

- تقديم الدعم اللوجستي والتقني للوكالات؛
- الرقابة الإشراف على الوكالات؛
- التنسيق بين الوكالات؛
- السهر على تحقيق الأهداف المسطرة؛
- اتخاذ القرارات المالية (تمويل، إفراض)؛
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني؛
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية والأجنبية؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- خصم وتحويل الأوراق التجارية؛
- تمويل العمليات الخارجية؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة؛
- يقوم بقبول العمليات كالاستيراد والتصدير؛
- أن أول مهمة أُسندت له هو التخفيف من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري؛
- التكفل ببنك المشاريع الفلاحية التي تقوم الدولة بوضعها.

أما عن امتيازات بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة 834-

تعرض الوكالة العديد من الامتيازات أبرزها:

- ✓ التقدم المنظم لبيانات تسليم طلبات القروض وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها؛
- ✓ سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب، إيداع وتحويل؛
- ✓ الاعتماد على موزعات آلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية وكذا سرعة تنفيذها؛
- ✓ تقليل زمن دراسة طلبات منح القروض؛
- ✓ تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير؛
- ✓ ظهور وظيفة المكلف بالعميل الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة كل عمليات العميل؛
- ✓ الجودة في السرعة في أداء الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب.

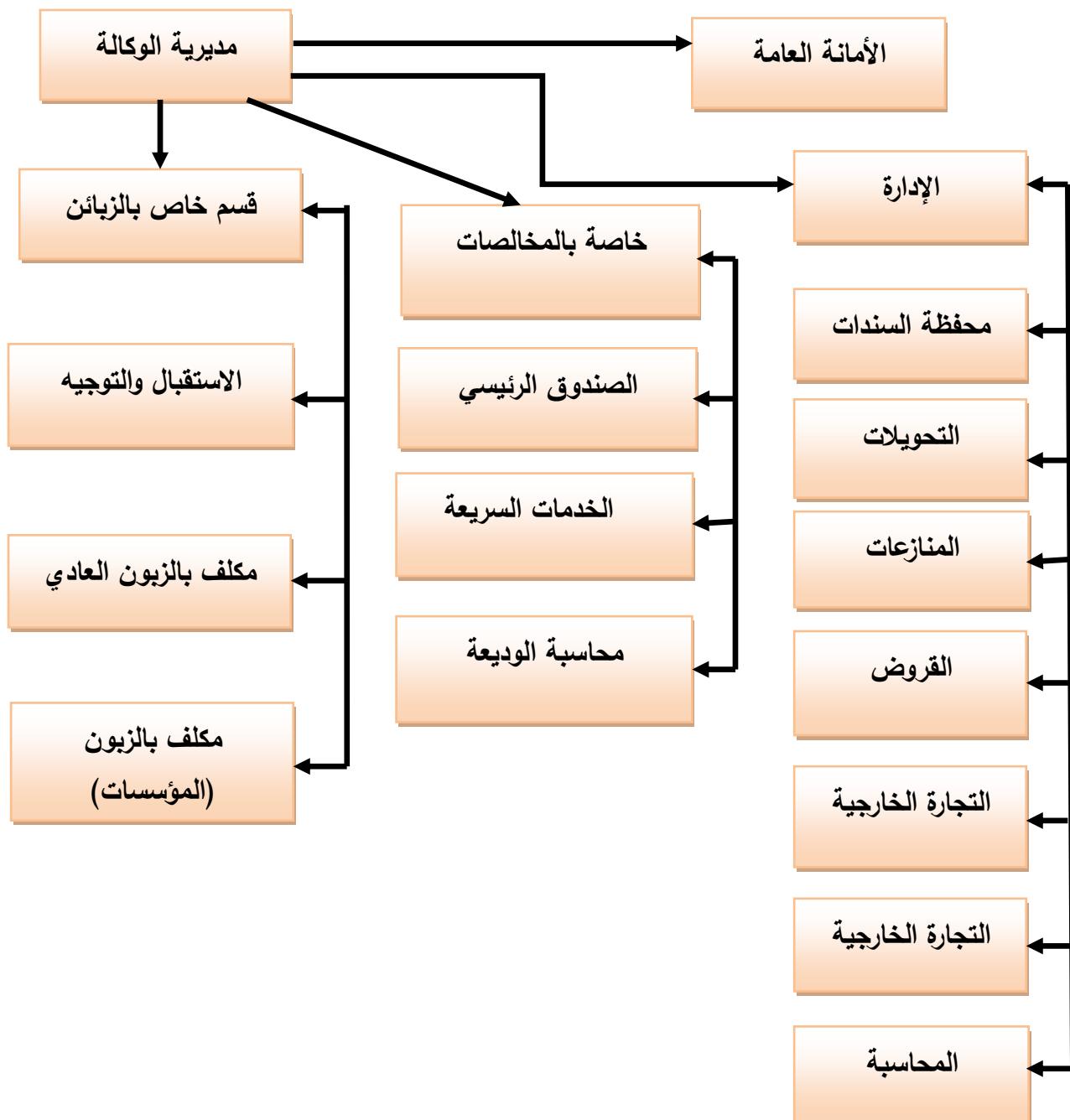
¹ - وثائق داخلية مقدمة من طرف البنك.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة 834

اعتمدت وكالة ميلة 834 هيكل تنظيمي ينماشى مع التطورات التي شهدتها المنظومة البنكية الجزائرية في ظل التكنولوجيا ومتطلبات العالم المعاصر، وتغير النظرة بالنسبة لمواردها البشرية. والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لمجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة



Source : www.badr –bank. Dz (le 06/04/2018 à 11h40min).

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال الهيكل نلاحظ أن الوكالة تتكون من عدة أقسام، نذكرها فيما يلي:

✓ المدير

وهو المسؤول الأول في الوكالة يشرف على حسن تسييرها إذ يتکفل بالمهام التالية:

- تطوير نشاط الوكالة وضمان مردودية عالية بالبنك؛
- تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الواردة؛
- الدفاع عن مصالح البنك؛
- الإمساء على الوثائق الرسمية الخاصة بالبنك؛
- إبرام العقود الخاصة بالوكالة؛
- الاتصال مع الإدارة الوطنية؛
- إعادة التقارير الدورية لنشاطات الوكالة في مواعيدها.

✓ الأمانة العامة

من بين المهام المسندة إليها:

- إستقبال الوارد وال الصادر أي تسجيل جميع الوثائق السابقة مع جميع الوكالات في سجل خاص بالبريد الصادر والوارد؛
- تنظيم مواعيد المدير؛
- طبع جميع الوثائق التي يتعامل معها البنك؛
- إستقبال المكالمات الهاتفية.

✓ قسم خاص بالعملاء

ويشرف عليها 07 أعران مقسم إلى ثلاثة فروع كما يلي:

➤ فرع الاستقبال والتوجيه

ويشرف عليه موظف يقوم بما يلي:

- إستقبال العملاء وتوجيههم؛
- تسليم دفاتر الشيكات؛
- استخراج حساب العميل.

➤ فرع مكلف بالزيون العادي

ويتكون من 3 أعران تكون مدة تدريبهم شهر:

- عون مختص بفرع التأمين؛

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- عونين مختصين باستقبال الزبائن وإطلاعهم على مختلف الخدمات التي يقدمها هذا الفرع.

فرع مكلف بالمؤسسات ➤

يتكون من عونين وتكون مدة تدريبهم شهر ونصف، ويقوم هذا الفرع بنفس المهام التي يقوم بها الفرع المكلف العادي، إلا أنه يختص بالتجار والمقاولين والمؤسسات ويشرف على هذا القسم (المكلف بالزيون) منسق ومن مهامه:

- الإشراف والتنسيق بين موظفي مكتب الواجهة؛

- إيجاد حلول للعمليات البنكية المستصعبة؛

- مراقبة لكل العمليات المنفذة من طرف المكلفين بالزيائن.

✓ قسم خاص المخالفات

ويتكون من ستة أعون وينقسم إلى ثلاثة فروع:

➢ **الصندوق الرئيسي:** يتكون من عونين أحدهما يستقبل الزيون والآخر أمين الصندوق يتولى عملية السحب والإيداع؛

➢ **فرع خاص بالدينار:** يشرف عليه عون يقدم الخدمة عبر صندوق آلي للسحب؛

➢ **فرع خاص بالعمولات الأجنبية:** يتكون من عونين، هذا الفرع يقوم بنفس المهام التي يقوم بها فرع الصندوق الرئيسي لكن السحب والدفع يكون بالعملة الصعبة "أورو"

ويشرف على هذه الفروع منسق بين الموظفين ومراقبة العمليات المقدمة على مستوى القسم.

✓ الإدارة الداخلية

تتكون من سبعة أعون موزعين على سبعة فروع هي:

➢ **فرع المحفظة:** يشرف عليها عون يقوم بإيداع الأوراق المالية (شيكات، سفتجات، أوراق التبادل والقيام بعمليات التسديد)؛

➢ **فرع التحويلات:** يتم فيه التحويلات مابين الوكالات ومابين الخزينة العمومية والبنك؛

➢ **فرع المقاصلة:** يشرف عليه عون مختص بتحويل واستقبال الأوراق المالية للتحصيل والخصم، ويتميز بالسرعة والدقة في العمليات البنكية؛

➢ **فرع القروض:** يشرف عليه عون يقوم باستقبال وتلقي ملفات القروض بمختلف أصنافها ومراجعتها ودراستها، وللحصول على الضمانات اللازمة لتفعيلها؛

➢ **فرع التجارة الخارجية:** يشرف عليه عون يهتم بجانب التجارة الخارجية وكل ما تطلبه؛

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

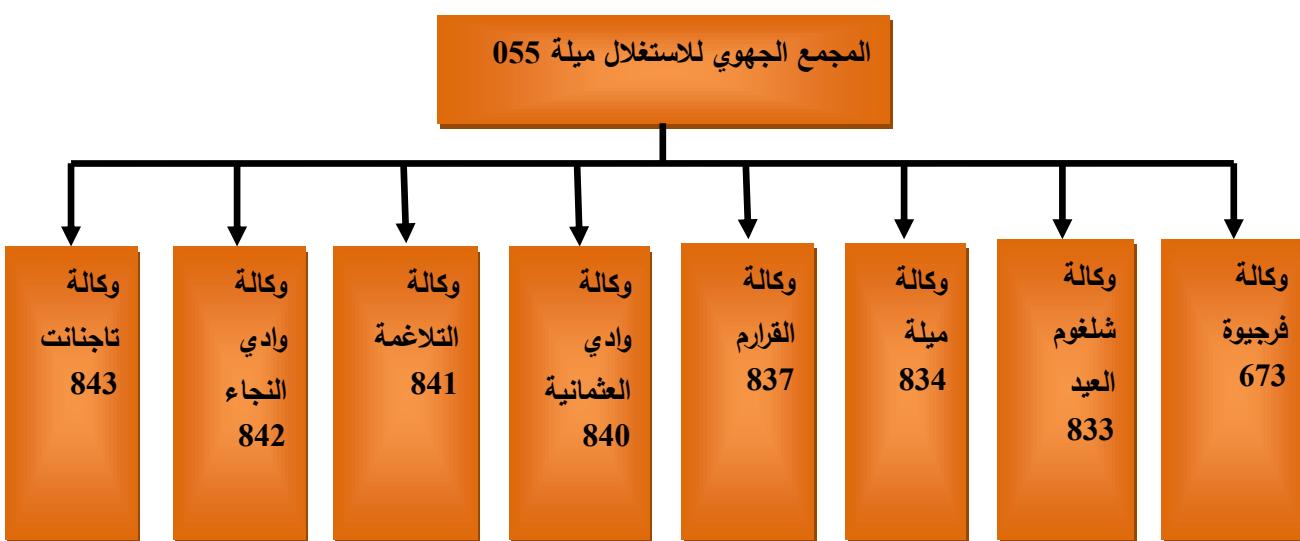
► فرع المحاسبة: وتضم عدة مصالح فهي تعالج الجانب الإداري والمحاسبي والتنظيمي للوكلالة ومراقبة صحة العمليات البنكية بمختلف لأصنافها، ومجمل معاملاتها مع مختلف البنوك؟

► فرع المنازعات: يشرف عليه موظفين يختصان بالقضايا القانونية الخاصة بالبنك كتوزيع التركة التي تبقى في حساب المتوفى، بالإضافة إلى التعامل مع المحضر القضائي.

المطلب الرابع: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة

نشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة - يوم 04 جانفي 2004 مقره هي 500 مسكن ميلة والذي يضم ثمانية وكالات تابعة له، والموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-3): المجمع الجهوي للاستغلال ميلة



المصدر: وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة .834

إن الطابع الفلاحي للولاية أكسب البنك أهمية كبيرة حيث أصبح يقدم خدماته لفئة الفلاحين الحرفيين التجار الذين أصبحوا بالنسبة لهم حجر الأساس لمختلف مشاريعهم، إذ كان البنك يكتسي تلك الأهمية بين باقي البنوك الأخرى فان وكالة ميلة اكتسبت أهمية بين الوكالات الأخرى المتواجدة عبر تراب ميلة، كونها متواجدة بمقر الولاية وهي الوكالة الرئيسية بالولاية.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

بعدما تم التعرف على البنك محل الدراسة والتعرف على مختلف الخدمات التي يقدمها، ومن خلال هذا المبحث سنتناول كيفية الإعداد لمعطيات الدراسة بالإضافة إلى اختبار الاستبيان.

المطلب الأول: الإعداد لمعطيات الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشمل جميع عناصر وفردات البحث قيد الدراسة، وتمثل في المجال البشري في مجتمع البحث، وعليه فإن المجتمع الأصلي هو الجمهور الداخلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -عينة من وكالات مالية- وهذا الجمهور الداخلي يتمثل في موظفين على اختلاف مستوياتهم وال موجودين داخل الهيكل التنظيمي.

2. عينة الدراسة: هي جزء من مفردات الدراسة والتي يتم اختيارها وفقاً لشروط معينة لتمثل مجتمع الدراسة الأصلي بما يخدم ويتاسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة، وفي دراستنا هذه اختبرنا عينة مكونة من (50) موظف، وقمنا بالمسح الشامل دون تمييز في الرتبة بين الموظفين، وقد تم توزيع (50) استبيان وتم استرجاع (43) منها فقط بمعدل استرجاع يساوي 86%， وعدم استرجاع (7) استبيانات بمعدل استرجاع 14% بسبب استحالة استرجاعها من المستجيبين، ليكون بذلك عدد الاستمارات التي يشملها التحليل (43) إستبانية.

ثانياً: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: نظم المعلومات المصرفية، ويشتمل على مجموعة من المكونات:

- العنصر البشري: وهي مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير وتحليل وتصميم نظام المعلومات مستلزمات البرمجيات: وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات.
- المستلزمات المادية (الأجهزة): وهي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات مثل أجهزة الإدخال والإخراج ... الخ.
- مستلزمات الشبكات (الاتصال): وهي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان متواجدون فيه.

المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية: من خلال أبعادها الخمسة: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات والمعالجة الإحصائية

أولاً: أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الاستماراة باعتبارها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، وهي وسيلة لجمع البيانات اللازمة للإجابة على فرضيات بحثنا، تحتوي الاستماراة على مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع البحث، وقد تم تقديمها على مجموعة من الموظفين في وكالة ميلة، وكالة واد النجاء ، ووكالة القرارم ، من أجل الإجابة على تلك الأسئلة، وعليه قمنا بتصميم استماراة الدراسة معتمدين في ذلك على الدراسات السابقة في نفس المجال.

وقد تكونت الاستماراة من قسمين:

القسم الأول: يتعلّق بالمعلومات الشخصية والخصائص الوظيفية لعينة الدراسة متمثّلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة).

القسم الثاني: ويتّعلّق بمتغيرات الدراسة وهو مقسّم إلى جزأين:

المحور الأول: متعلّق بنظم المعلومات ويتكون من 20 عبارة مقسّمة على أربعة أبعاد:

- **البعد الأول:** متعلّق بالمستلزمات البشرية ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات؛
- **البعد الثاني:** متعلّق بمستلزمات البرمجيات ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات؛
- **البعد الثالث:** متعلّق بالمستلزمات المادية ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات؛
- **البعد الرابع:** متعلّق بمستلزمات الشبكات ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات.

أما فيما يخص **المحور الثاني** فهو يتعلّق بجودة الخدمة المصرفية ويتكون من (30) عبارة مقسّمة على 5 أبعاد:

- **البعد الأول:** ويتّعلّق ببعد الملموسيّة ويشتمل على (4) عبارات؛
- **البعد الثاني:** ويتّعلّق ببعد الاعتمادية ويشتمل على (4) عبارات؛
- **البعد الثالث:** ويتّعلّق ببعد الاستجابة ويشتمل على (5) عبارات؛
- **البعد الرابع:** ويتّعلّق ببعد الأمان ويشتمل على (5) عبارات؛
- **البعد الخامس:** ويتّعلّق ببعد التعاطف ويشتمل على (4) عبارات.

وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس ديكارت الخماسي الذي يتكون من الأوزان التالية:

الجدول رقم(3-1): مقياس الإجابات على الفقرات

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

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ، ص:23 .

ثانياً: اختبار بيانات الدراسة

- ✓ **التوزيع الطبيعي:** لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، فمنا باستخدام (s-k sample) (s-k sample) أنظر ملحق رقم(4)
- ✓ **معامل الارتباط بيرسون:** استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه(الإشراف الداخلي لأداة الدراسة).
- ✓ **اختبار ألفا كرونباخ:** وذلك لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستمارة).

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استعمال برنامج static package for sociale (science) الذي يرمز له بالرمز (spss) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، والمتosteات الحسابية، والانحرافات المعيارية...الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معادلات الارتباط، التباين المتعدد...الخ.

وللإجابة على تساؤل الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام:

- **النسب المئوية والتكرارات لمختلف الأمثلة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية.**
- **المتوسط الحسابي:** يعتبر المتوسط الحسابي مقياس من مقاييس الاتجاه المركزي وقد استعملناه لمعرفة أين تتمرکز إجابات أفراد العينة.
- **الانحراف المعياري:** نستخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة فكلما كان الانحراف المعياري صغير كلما كان التشتت في الإجابات صغير.
- **تحليل الانحدار البسيط:** لاختبار الفرضيات الموضوعة للدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستمارة) وفق الخطوات التالية:

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1. **الصدق الظاهري للاستماراة:** للتأكد من صدق الاستماراة تم عرضها على 5 محكمين من ذوي الاختصاص وهم أستاذة بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، (أنظر الملحق رقم)، لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محور متغيرات الدراسة وقد تم إجراء أهم التعديلات بناء على آرائهم ولاحظاتهم، وقد استجبنا لآراء الأستاذة المحكمين في ظل التوجيهات واللاحظات التي أبدوها لنا، وقد قمنا بإجراء التعديلات في فقرات ومحاور الاستبيان وبعد إجراء التعديلات تم التوصل الى الاستماراة في صورتها النهائية كما هو موضح في الملحق رقم(٤).

2. صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بتطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية، وقمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستماراة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تتنمي إليه، كما هو موضح من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (3-2): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد العنصر البشري بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.065	0.284	1
0.000	0.682**	2
0.000	0.671**	3
0.000	0.644**	4
0.000	0.700**	5

* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

• دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام SPSS.

•

•

يبين الجدول رقم (3-2) معاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من عبارات البعد الأول من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة موجبة وبذلك تعد أغلبية عبارات البعد الأول من نظام المعلومات صالحة لقياسه.

الفصل الثالث:

أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (3-3): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات بالدرجة الكلية للبعد.

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.751**	6
0.000	0.720**	7
0.000	0.560**	8
0.000	0.753**	9
0.000	0.669**	10

* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات نظام SPSS.

يبين الجدول رقم (3-3) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني من المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة موجبة وبذلك تعد كل عبارات البعد الثاني صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (3-4): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية(التجهيزات) بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.831**	11
0.000	0.884**	12
0.000	0.817**	13
0.000	0.711**	14
0.000	0.787**	15

* دال عند مستوى معنوية 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات نظام SPSS.

يبين الجدول رقم (3-4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث من المحور الأول والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة موجبة وبذلك تعد كل عبارات البعد الثالث صالحة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثالث:

أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (3-5): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات الشبكة بالدرجة الكلية للبعد.

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.591**	16
0.000	0.595**	17
0.000	0.673**	18
0.001	0.471**	19
0.024	0.344*	20

* دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

** دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-5) معاملات الارتباط بين كل عبارة من بعد الرابع من المحور الأول والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة موجبة وبذلك تعد كل عبارات بعد الرابع صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (3-6): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الملموسيية بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.012	0.381*	21
0.000	0.550**	22
0.000	0.606**	23
0.000	0.719**	24

* دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

** دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-6) معاملات الارتباط بين كل عبارة من بعد الأول من المحور الثاني والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة موجبة وبالتالي تعد كل عبارات بعد الأول من المحور الثاني صالحة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (3-7): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الاعتمادية بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.845**	25
0.000	0.850**	26
0.000	0.703**	27
0.000	0.701**	28

* دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-7) معاملات الارتباط بين كل عبارات بعد الثاني من المحور الثاني والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 و r المحسوبة موجبة وبالتالي تعد كل عبارات بعد الثاني صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (3-8): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الاستجابة بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.553**	29
0.000	0.619**	30
0.000	0.672**	31
0.000	0.732**	32
0.008	0.398*	33

* دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

* دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-8) معاملات الارتباط بين عبارات بعد الثالث من المحور الثاني والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 و r المحسوبة موجبة وبالتالي تعد كل عبارات بعد الثالث صالحة لمل وضعت لقياسه.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (3-9): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الأمان بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.677**	34
0.000	0.828**	35
0.000	0.835**	36
0.000	0.690**	37
0.000	0.856**	38

* دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-9) معاملات الارتباط بين عبارات بعد الرابع من المحور الثاني والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 و r المحسوبة موجبة وبالتالي تعد كل عبارات بعد الرابع صالحة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (3-10): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد التعاطف بالدرجة الكلية للبعد

مستوى الدلالة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة
0.000	0.731**	39
0.000	0.608**	40
0.000	0.860**	41
0.000	0.870**	42

* دال عند مستوى معنوية 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-10) معاملات الارتباط بين عبارات بعد الخامس من المحور الثاني والمعدل الكلي لعباراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 و r المحسوبة موجبة وبالتالي تعد كل عبارات بعد الخامس صالحة لمل وضعت لقياسه.

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي:

تتمثل اعدالية التوزيع فيه إتباع بيانات التوزيع الطبيعي، وللقيام بهذا الاختبار تم استعمال اختبار كولموغراف- سمرتوف والذي يعد من الاختبارات المعلمية للتوزيع الطبيعي.

والجدول المولاي يوضح النتائج التي أسفر عنها هذا الاختبار:

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (3-11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

قيمة مستوى الدلالة (sig)	قيمة Z	عدد الفقرات	اسم المتغير
0.2	0.95	42	الاستمارة ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج مخرجات برنامج SPSS.

اعتماداً على الجدول رقم (3-11) والذي يبين نتائج الاختبار (1 samp1 k_s) للتوزيع الطبيعي أن نتيجة الاختبار للاستمارة ككل تقدر بـ (0.2) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05). وهذا يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية لاختبار فرضيات الدراسة.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (3-12): حساب معامل الثبات (معامل ألفا كرونباخ)

الاستمارة ككل	المحور الثاني	المحور الأول	اسم المتغير
0.901	0.867	0.857	معامل الثبات A

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (3-12) واعتماداً على نتائج الإحصاء في الملحق رقم (2) يلاحظ أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة وهي أكبر من النسبة المعيارية 0.6 حيث بلغ معامل كرونباخ ألفا للاستمارة ككل (0.901) ، وألفا المحور الأول بلغ (0.857) أما عند المحور الثاني فبلغ (0.867)، ومنه الاستمارة تتمتع بالثبات ومناسبة لأغراض الدراسة وصالحة لتحليل النتائج.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال مخرجات برنامج SPSS.

المطلب الأول: دراسة خصائص عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على الخصائص الديموغرافية، فقد تضمن الاستبيان على المتغيرات هي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية.

أولاً: الجنس: تتكون مفردات العينة من فئتين حسب متغير الجنس كما يوضحه الشكلين التاليين:

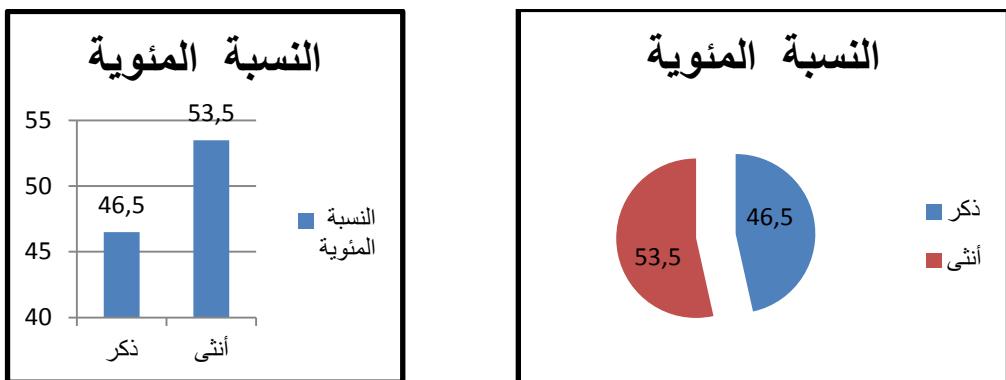
الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (3-3): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

الجنس	النسبة	النكرات	المجموع
ذكر	46.5	20	43
أنثى	53.5	23	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الشكل والجدول السابقين نلاحظ أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور حيث تمثلت نسبة الإناث 54.8 بمجموع 23 موظفة، مقارنة بنسبة الذكور 45.2% / 20 موظف.

ثانياً: العمر: تم تبويب مفردات العينة إلى 4 فئات حسب متغير العمر كما يوضحه الشكلين التاليين:

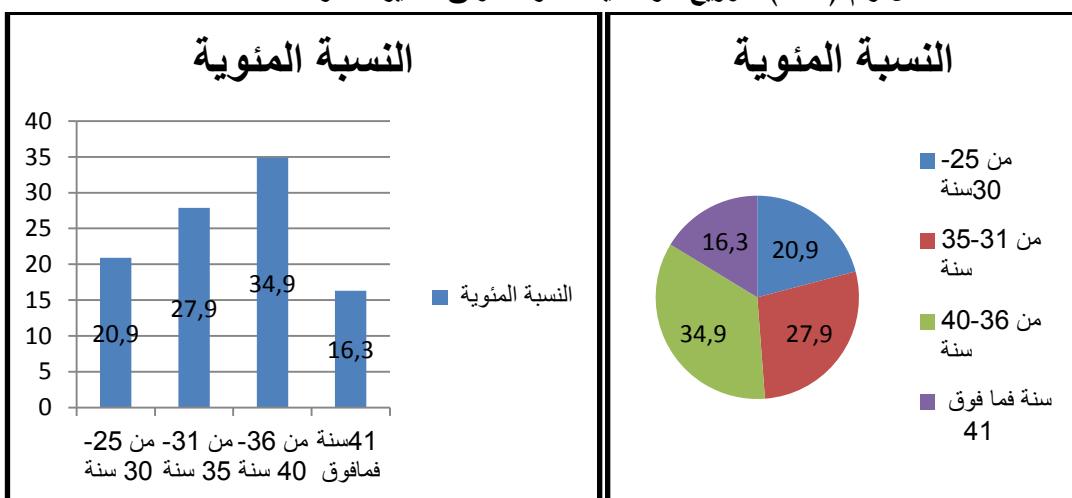
الجدول رقم (3-14): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر

الفئة	العدد	النسبة%
من 25-30 سنة	9	20.9
من 31-35 سنة	12	27.9
من 36-40 سنة	15	34.9
فما فوق 41 سنة	7	16.3
المجموع	43	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال ما جاء من معطيات في الجدول رقم (3-14) والشكلين رقم (3-5) أن "15" من أفراد عينة الدراسة والذين تتراوح أعمارهم ما بين 36-40 سنة يمثلون ما نسبته 34.9% من إجمالي العينة المبحوثة، لتليها ما نسبته 27.9% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31-35 سنة بمجموع 12 فرداً، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25-30 سنة 20.9% بقدر 9 أفراد، وهذا يساعد الفئة العمرية المتوسطة (35-31) والفئة العمرية الشابة (30-25) على استيعاب التطورات الحديثة في نظم المعلومات المصرفية وبالتالي القابلية للتعلم أما بالنسبة للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 41 سنة فما فوق فيمثلون نسبة 16.3% من عينة الدراسة بمعدل 7 أفراد، وعليه يمكن القول أن هناك ارتفاع نسبي في متوسط الأعمار لأفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

تتضمن عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

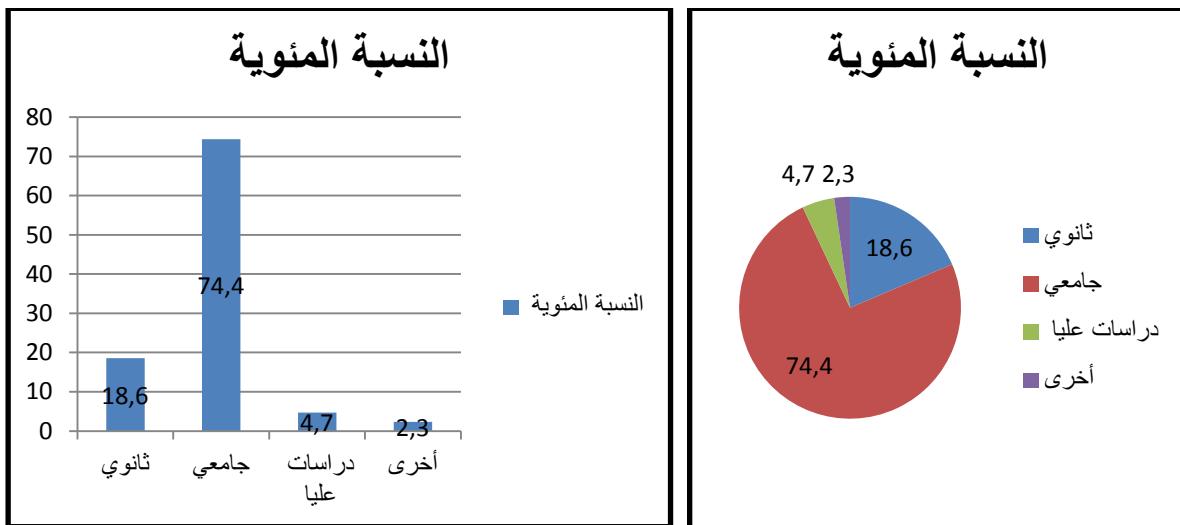
الجدول رقم (3-15): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

الفئة	العدد	النسبة
ثانوي	8	18.6
جامعي	32	74.4
دراسات عليا	2	4.7
أخرى	1	2.3
المجموع	43	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (3-15) والشكلين رقم (3-6)، يتضح لنا أن 32 فرداً من مجموع أفراد عينة الدراسة والذين يمثلون نسبة 74.4% هم من المستوى الجامعي، وبذلك تكون هذه الفئة ذات النسبة الأكبر من بين مستويات التحصيل العلمي لأفراد عينة الدراسة، كما أن حملة شهادات الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) مثلوا ما نسبته 4.7% من إجمالي العينة بما يعادل فردين، وأما ما نسبته 18.6% من عينة الدراسة هم ذات المستوى الثانوي بمجموع 8 أفراد، في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذي لديهم مؤهل علمي آخر فرد (1) بنسبة 2.3% من مجموع العينة المبحوثة.

وبالتالي نستدل إلى أن أغلبية الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة يتمتعون بمستوى علمي وتكوين عالي.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

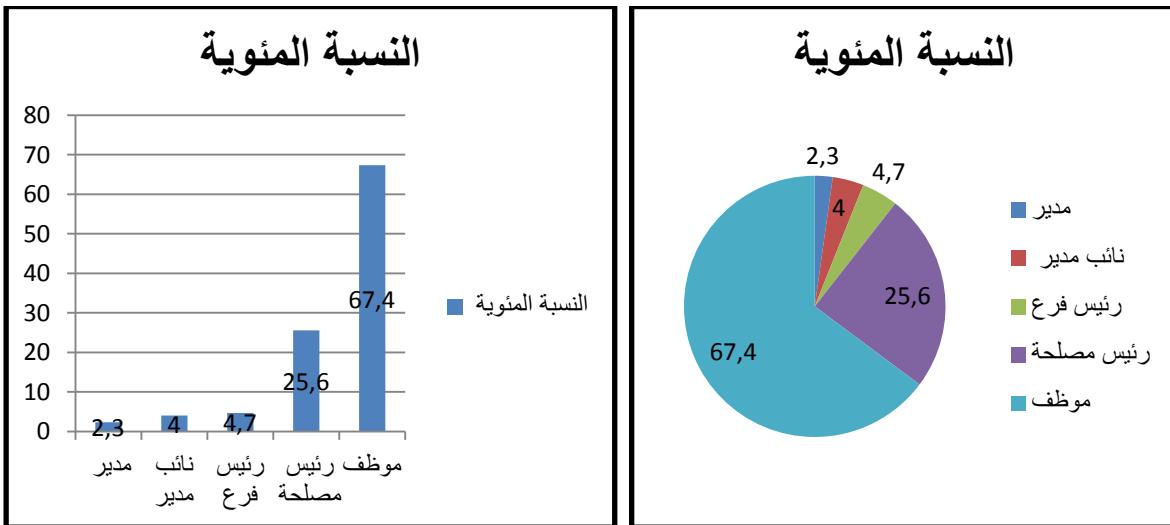
رابعاً: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (3-16): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

النسبة	العدد	الفئة
2.3	1	مدير
0	0	نائب مدير
4.7	2	رئيس فرع
25.6	11	رئيس مصلحة
67.4	29	موظف
100	43	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات نظام SPSS.

الشكل رقم (3-7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (3-16)، والشكلين رقم (3-8) أعلاه يتضح لنا أن 29 من أفراد العينة المبحوثة وبنسبة 67.4% من إجمالي العينة يندرجون تحت فئة المسمى موظف، وهي تمثل النسبة الكبرى ضمن فئات عينة الدراسة، لتليها فئة المسمى الوظيفي رئيس مصلحة بنسبة 25.6% ما يعادل 11 موظفاً، ثم تأتي ما نسبته 4.7% من فئة المسمى رئيس فرع بمجموع بلغ موظفين، ليتدرج بعد ذلك ما تبقى من أفراد العينة بحسب مقاربة، حيث بلغت نسبة المسمى الوظيفي مدير 2.3% في حين بلغت نسبة المسمى الوظيفي

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نائب مدير بـ 4% من مجموع أفراد العينة، وعليه نستدل على أن الموظفين الذين تم استجوابهم ممن لهم علاقة مباشرة في البنك محل الدراسة.

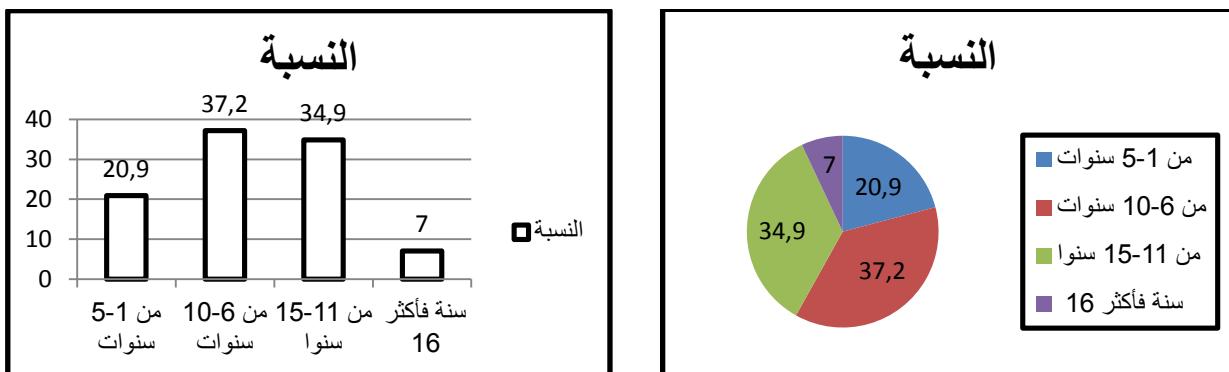
خامساً: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (3-17): توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية

النسبة	العدد	الفئة
0	0	أقل من سنة
20.9	9	من 1-5 سنوات
37.2	16	من 6-10 سنوات
34.9	15	من 11-15 سنة
7.0	3	16 سنة فأكثر
100	43	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات نظام SPSS

الشكل رقم (3-8): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة



اعتماداً على ما ورد من معطيات في الجدول رقم (3-17) والشكلين رقم (3-8) أعلاه يتبيّن أن ما نسبته 37.2% من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات الخبرة لديهم ما بين 6 إلى 10 سنوات بمجموع 16 فرداً وهي بذلك تمثل النسبة الأكبر ضمن فئات عينة الدراسة، تليها فئة الخبرة من 11 إلى 15 سنة والتي تمثل ما نسبته 34.9% من مجموع العينة المبحوثة ما يعادل 15 فرداً، في حين شكلت فئة الخبرة من سنة إلى 5 سنوات ما نسبته 20.9% من عينة الدراسة بمعدل 9 أفراد، أما ما نسبته 7% من أفراد العينة والذين يمثلون 3 أفراد بلغت نسبة الخبرة لديهم 16 سنة فأكثر.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وهذا يدل على أن الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة يتمتعون بالخبرة الازمة، الأمر الذي ينعكس بشكل ايجابي على تمرسهم في التعامل.

المطلب الثاني: تحليل فقرات الدراسة

ت تكون الاستماراة من محورين كل محور يحتوي على أبعاد تهدف للإجابة على الفرضيات الموضوعة. كما تم ترتيب خيارات الإجابة على أسئلة الاستماراة وفق مقياس ديكارت الخماسي والذي تتراوح أوزانه من (5-1) حيث: 1-غير موافق بشدة، 2-غير موافق، 3-محايد، 4- موافق، 5- موافق بشدة.

ويتم تحديد فئات المقياس كما يلي:

المدى = الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقاييس = $4=1-5$

طول الفئة = المدى / عدد الفئات = $0.8=5/4$

وعليه فإن فئات المقياس تكون على النحو التالي:

- فئة غير موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 1.80-1 وتدل على درجة ضعيف جداً لوقوع الحدث
- فئة غير موافق، تتراوح درجتها بين 1.81-2.60 وتدل على درجة ضعيف لوقوع الحدث
- فئة محايد، تتراوح درجتها بين 2.61-3.40 وتدل على درجة متوسط
- فئة موافق، تتراوح درجتها بين 3.41-4.20 وتدل على درجة مرتفعة لوقوع الحدث
- فئة موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 4.21-5 وتدل على درجة مرتفع جداً لوقوع الحدث.

المحور الأول: نظام المعلومات

تم قياس المتغير المستقل (نظم المعلومات البنكي) من خلال أربعة أبعاد تمثل في العنصر البشري، مستلزمات البرمجيات، المستلزمات المادية، مستلزمات الشبكات، وتظهر النتائج المتحصل عليها في الجداول التالية:

أنظر الملحق رقم (6) سنقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وذلك لما يلي:

➢ البعد الأول: العنصر البشري

الجدول رقم (3-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو العنصر البشري

الدرجة	رتبة العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
مرتفعة جداً	1	0.72	4.37	الدورات والبرامج التدريبية تساعدك على الاستخدام الكفاء لنظام المعلومات	1
مرتفعة	2	0.83	3.91	تدرك احتياجات العملاء من المعلومات بدقة عند استخدامك	2

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نظام المعلومات					
متوسطة	5	1.31	3.09	أنت على اطلاع مع التطورات الحديثة التي تحدث في بنوك أخرى في مجال نظم المعلومات	3
متوسطة	4	1.11	3.21	يقدم نظام المعلومات نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات	4
متوسطة	3	1.34	3.30	تستطيع معالجة المشاكل التي تواجهك في استخدام الشبكة ونظام المعلومات	5
مرتفعة	2	0.63	3.57	العنصر البشري	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات نظام SPSS.

فمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة للعبارات من (1-5) بعد العنصر البشري والنتائج موضحة في الجدول رقم (18-3)

حيث أظهر هذا الجدول أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد العنصر البشري من محور نظام المعلومات بالبنوك والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيمه هي 5 تمثلت في الفقرات من (1-5) حيث يتضح أن الدرجة الكلية لهذا البعد تقع في المجال [3.41-4.21] وقد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي قدره (3.57) وانحراف معياري بلغ (0.63) وقد جاءت العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.37) وانحراف معياري قدره (0.72)، تليها العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.91) وانحراف معياري بلغ 0.83 لتأتي العبارة رقم (5) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.30) وانحراف معياري بلغ (1.34) تليها العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي قدره (3.21) وانحراف معياري بلغ (1.11) ، وأخيراً العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره (3.09) وانحراف معياري بلغ (1.31).

▶ بعد الثاني: مستلزمات البرمجيات

الجدول رقم(3-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو البرمجيات

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
مرتفعة	2	0.837	3.67	توفر لدى بنكم برمجيات خاصة تغطي كافة أنشطتها	6
مرتفعة	3	1.047	3.63	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل	7

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مرتفعة	1	0.718	3.77	تميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام	8
مرتفعة	5	0.827	3.53	البرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية في معالجة المعطيات والمعلومات	9
مرتفعة	4	1.074	3.58	تتوافق برمجيات أمن وحماية حديثة على أجهزة الحاسوب الآلي	10
مرتفعة		0.625	3.63	البرمجيات	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (19-3) أن معظم إجابات أفراد العينة على بعد البرمجيات تقع في المجال [3.40-4.21] مما يدل على درجة مرتفع بمتوسط قدره (3.63) حيث نجد أعلى متوسط بالعبارات هي العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي قدره (3.77) وانحراف معياري (0.71) ثم تليها العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي قدره (3.67) وانحراف معياري قدره (0.83) (0.83) لتبليها العبارة رقم (7) بمتوسط حسابي قدره (3.73) وانحراف معياري (1.04)، وتتبليها العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي قدره (3.58) وانحراف معياري بلغ (1.04)، وأخيراً العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي قدره (3.53) وانحراف معياري قدره (0.82).

➢ بعد الثالث: المستلزمات المادية (التجهيزات)

الجدول رقم (20-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو المستلزمات المادية (التجهيزات)

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
مرتفعة	2	0.959	3.44	تناسب الأجهزة الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل	11
متوسطة	3	1.08	3.33	تنميز أجهزة الحاسب الآلية المستخدمة في بنككم بالحداثة والسرعة	12
متوسطة	5	1.02	3.00	يتم تجديد أجهزة نظم المعلومات بنكم بصفة دورية	13
مرتفعة	1	0.882	3.47	تخضع تجهيزات بنكم للصيانة الدائمة	14

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

متوسطة	4	0.981	3.12	يمتلك بنككم أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون رائداً في عمله	15
متوسطة		0.79	3.26	التجهيزات	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (20-3) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد التجهيزات تقع في المجال [3.40-261] مما يدل على درجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.26) مما يدل على أن التجهيزات التي يتتوفر عليها البنك ، حيث تأتي أعلى متوسط بالعبارات هي العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري (0.88)، تليها العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي قدره (3.44) وانحراف معياري بلغ (0.959) ، ثم تليها العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي قدره (3.33) وانحراف معياري بلغ (1.08)، تليها العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره (3.12) وانحراف معياري بلغ (0.98)، وأخيراً العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي قدره (3.00) وانحراف معياري بلغ (1.02).

▶ بعد الرابع: مستلزمات الشبكات

الجدول رقم (21-3): المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو مستلزمات الشبكات

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
متوسطة	5	0.95	3.28	تتميز تكنولوجيا ربط مختلف مكونات الشبكة بسرعة الاتصال	16
مرتفعة	3	0.75	3.84	يستخدم البنك برامج وتقنيات فعالة لحماية شبكته من الاختراق	17
مرتفعة	2	0.86	3.86	تتوفر لدى بنككم شبكة اتصال خارجية تعمل على نقل المعلومات بين بنككم ومختلف البنوك الخارجية الأخرى	18
مرتفعة	4	0.75	3.65	تحضر الشبكة للصيانة بشكل دائم	19
مرتفعة	1	0.90	3.88	يوجد موقع الكتروني بينكم على شبكة الانترنت	20

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مرتفعة		0.45	3.70	مستلزمات الشبكات	المتوسط العام
--------	--	------	------	------------------	---------------

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (21-3) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد مستلزمات الشبكات تقع في المجال [4.21-3.40] بمتوسط حسابي قدره (3.70) مما يدل على درجة مرتفع، حيث نجد أعلى متوسط بالعبارة رقم (20) بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري (0.90)، تليها العبارة رقم (18) بمتوسط حسابي قدره (3.84) وانحراف معياري بلغ (0.86)، تليها العبارة رقم (17) بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري (0.75)، تليها العبارة رقم (19) بمتوسط حسابي قدره (3.65) وانحراف معياري (0.75)، وأخيراً العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي قدره (3.28) وانحراف معياري (0.95).

► المحور الثاني : جودة الخدمة المصرفية

تم قياس المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) من خلال 5 أبعاد تمثلت في الملموسيّة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ويمكن بيان النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول التالية:

► البعد الأول: الملموسيّة

الجدول رقم (22-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الملموسيّة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
مرتفعة	1	0.78	4.16	إن موقع البنك قريب وملائم بحيث يمكن للزبائن الوصول إليه بسهولة	21
متوسطة	3	1.01	3.30	إن المظهر الخارجي للبنك جذاب ويوحي بالثقة للزبائن	22
مرتفعة	2	0.94	3.77	يتميز موظفو البنك بمظهر وهندام لائق يزيد من ثقة ورضا الزبائن	23
متوسطة	4	1.36	2.58	يتوفر البنك على أماكن خاصة لوقف السيارات	24
مرتفعة		0.6	3.45	الملموسيّة	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (22-3) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الملموسيّة من محور جودة الخدمة المصرفية تقع في المجال [4.21-3.40] مما يدل على درجة مرتفعة بمتوسط قدره (3.45)،

الفصل الثالث:

أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

حيث كان أعلى متوسط للعبارة رقم (21) بمتوسط حسابي قدره (4.16) وانحراف معياري بلغ (0.78)، تليها العبارات على التوالي رقم (23) بمتوسط حسابي قدره (3.77) وانحراف معياري بلغ (0.94)، ثم تليها العبارة رقم (22) بمتوسط حسابي قدره (3.30) وانحراف معياري (1.01)، وأخيراً العبارة رقم (24) بمتوسط حسابي قدره (2.58) وانحراف معياري (1.36).

▶ البعد الثاني: الاعتمادية

الجدول رقم (3-23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الاعتمادية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
مرتفعة	3	0.81	3.83	يقوم موظفو البنك بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة	25
مرتفعة	4	0.81	3.76	يقوم موظفو البنك بخدمات صحيحة من أول مرة مما يعزز من جوانتها	26
مرتفعة	2	0.61	4.00	يهتم موظفو البنك بالمشاكل التي تواجه الزبائن والعمل على حلها	27
مرتفعة	1	0.62	4.11	يعمل البنك على خلو وثائقه وكشوفاته المقدمة للزبائن من الأخطاء	28
مرتفعة		0.56	3.93	الاعتمادية	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (3-22) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الاعتمادية تقع في المجال [3.40-4.21] مما يدل على درجة مرتفعة بمتوسط قدره (3.93)، حيث كان أعلى متوسط للعبارة رقم (28) بمتوسط حسابي قدره (4.11) وانحراف معياري (0.62)، تليها العبارة رقم (27) بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري (0.61)، ثم تليها العبارة رقم (25) بمتوسط حسابي قدره (3.83) وانحراف معياري (0.81)، وأخيراً العبارة رقم (26) بمتوسط حسابي قدره (3.76) وانحراف معياري (0.81).

► بعد الثالث: الاستجابة

الجدول رقم (24-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الاستجابة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
مرتفعة	3	0.65	3.74	يحدد موظفو البنك للزبائن وقت انجاز الخدمة المطلوبة بدقة	29
مرتفعة	1	0.74	3.86	يقدم موظفو البنك خدمات فورية للزبائن حسب طلبهم	30
مرتفعة	2	0.73	3.81	موظفو البنك على استعداد دائم للمساعدة والاستماع للشكاوى واهتمامات الزبائن	31
مرتفعة	3	0.92	3.74	يسجيب موظفو البنك لطلبات الزبائن مما كانت درجة اشغالهم	32
متوسطة	4	1.24	3.02	يتوفر البنك على عدد كاف من الموظفين مما يعزز من جودة خدماته	33
مرتفعة		0.49	3.63	الاستجابة	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS .

يتضح من الجدول رقم (24-3) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الاستجابة تقع في المجال [4.21-3.40] مما يدل على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3.63)، حيث كان أعلى متوسط للعبارة رقم (30) بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري (0.74)، تليها العبارة رقم (31) بمتوسط حسابي قدره (3.81) وانحراف معياري (0.73)، تليها العبارتين رقم (29-32) بمتوسط حسابي قدره (3.74) وانحراف معياري (0.92)، وأخيراً العبارة رقم (33) بمتوسط حسابي قدره (3.02) وانحراف معياري (1.28).

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

البعد الرابع: الأمان

الجدول رقم (3-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو الأمان

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
مرتفعة	5	0.83	3.79	يحرص الموظفون على زرع الثقة في نفوس الزبائن	34
مرتفعة	4	0.73	3.88	يتعامل الموظفون بلباقة مع الزبائن	35
مرتفعة	3	0.78	3.90	يتمتع الموظفون بكفاءة في تقديم الخدمة	36
مرتفعة جدا	1	0.80	4.30	يحافظ البنك على سرية معلومات الزبائن	37
مرتفعة	2	0.63	4.13	يمتاز البنك بسمعة حسنة في خدمة زبائنه	38
مرتفعة		0.59	4.04	الأمان	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (3-25) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الأمان تقع في المجال [3.40-4.24] مما يدل على درجة مرتفعة بمتوسط قدره (4.04)، حيث كان أعلى متوسط للعبارة رقم (37) بمتوسط حسابي قدره (4.3) وانحراف معياري (0.80)، تليها العبارة رقم (38) بمتوسط حسابي قدره (4.13) وانحراف معياري (0.63)، تليها العبارة رقم (36) بمتوسط حسابي قدره (3.90) وانحراف معياري (0.78)، تليها العبارة رقم (35) بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري (0.73)، وأخيراً العبارة رقم (34) بمتوسط حسابي قدره (3.79) وانحراف معياري (0.83).

البعد الخامس: التعاطف

الجدول رقم (3-26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين نحو التعاطف

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
مرتفعة	4	0.63	3.79	يهم موظفو البنك اهتماماً فردياً بالبيان ما يزيد من ثقفهم ورضاهم	39
مرتفعة	1	0.66	4.06	يهم موظفو البنك اهتماماً فردياً بالبيان ما يزيد من ثقفهم ورضاهم	40
مرتفعة	3	0.57	3.95	مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات موظفي البنك	41
مرتفعة	2	0.61	4.00	يتهم موظفو البنك احتياجات الزبائن مما يساعد على تقديم خدمات جيدة	42
مرتفعة		0.47		التعاطف	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (3-26) أن معظم أفراد عينة الدراسة على بعد التعاطف تقع في المجال [3.40-4.21] مما يدل على درجة مرتفعة، حيث كان أعلى متوسط للعبارة رقم (40) بمتوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري (0.66)، تليها العبارة رقم (42) بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري (0.61)، ثم تليها العبارة رقم (41) بمتوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري (0.57)، وأخيراً العبارة رقم (39) بمتوسط حسابي قدره (3.79) وانحراف معياري (0.63).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

سيتم اختبار فرضيات البحث باستخدام نموذج الانحدار المتعدد ضمن برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

➤ اختبار الفرضية الرئيسية للبحث:

سيتم اختبار هذه الفرضية بدراسة العلاقة بين المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية، والمتغير المستقل: نظام المعلومات.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بحيث سيتم تطبيق نموذج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter في إدخال المتغيرات ونبين من خلال الجدول الموالي علاقة الارتباط بين المتغير التابع والمستقل:

الجدول رقم (3-27): الانحدار البسيط للعلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ونظام المعلومات

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	R^2	R	البيان
0.001	12.4	0.232	0.482	علاقة جودة الخدمة المصرفية بنظام المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبین اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق فإنه توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك ونظام المعلومات، حيث بلغ معامل الارتباط 48.2%.

وتشير قيمة معامل التحديد والبالغ ($R^2 = 0.232$) بأن متغير نظم المعلومات بالبنك يفسر ما نسبته 23.2% من التغيرات التي تطرأ في متغير جودة الخدمة المصرفية ، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار .

وتقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (12.4) وهي أكبر من قيمتها المعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار ($Sig=0.001$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، مما يقتضي نفي الفرضية H_0 وإثبات الفرضية H_1 وعليه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات بالبنك على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

► اختبار الفرضيات الفرعية:

باستخدام اختبار نموذج الانحدار المتعدد وفق طريقة enter في اختيار المتغيرات، بين : المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية، والمتغيرات المستقلة الأربع: أبعاد نظام المعلومات. ونسعى من خلال اختبار هذه الفرضيات الفرعية للوقوف على أثر أبعاد نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

سيتم اختبار الفرضيات الفرعية الرئيسية للبحث والبالغ عددها 4 فرضيات كما تم ذكرها سابقاً.

الجدول رقم (3-28): تحليل نتائج الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بأبعاد نظام المعلومات

الخطأ المعياري للتقدير	R^2 المعدلة	R^2	R	النموذج
0.366	0.249	0.321	0.566	أبعاد نظام المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبین اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أنه توجد علاقة موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أبعاد نظام المعلومات وجودة الخدمة المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.566) بين المتغيرين، وتشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغيير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابلها تغير بمقدار 56.6% في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)، كما تشير قيمة معامل التحديد والبالغة ($R^2 = 0.321$) بأن متغير أبعاد نظام المعلومات يفسر ما نسبته 32.1% من التغيرات التي نطرأ على متغير جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (3-29): نتائج تحليل تباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بأبعاد نظام المعلومات

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان	المتغيرات المستقلة	النموذج
0.005	4.485	0.602	4	2.408	الانحدار	أبعاد نظام المعلومات	1
		0.134	38	5.101	باقي		
		44	2	7.510	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية (0.005) (وهو أقل من 0.05)، وبالتالي توجد علاقة انحدارية معنوية بين المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين، وأبعاد نظام المعلومات. وتأكد قيمة F المحسوبة التي تقدر (4.485) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى المعنوية ($Sig=0.005$) أقل من مستوى الدلالة المعتمد وبالتالي فإن النموذج يلائم البيانات المعطاة.

الجدول رقم (3-30): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية وأبعاد نظام المعلومات

مستوى الدلالة	قيمة t	معامل β	الخطأ المعياري	قيمة β	المتغيرات	النموذج
0.000	6.830		0.374	2.552	الثابت	1
0.033	2.217	0.339	0.114	0.253	العنصر البشري	
0.000	7.706		0.346	2.665	الثابت	2
0.188	1.342	-0.296	0.149	0.2	مستلزمات البرمجيات	
0.000	12.467		0.269	3.359	الثابت	3
0.444	-0.773	-0.142	0.097	-0.75	المستلزمات المادية (التجهيزات)	

الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

0.000	4.987		0.506	2.526	الثابت	4
0.314	1.021	-0.170	0.156	0.159	مستلزمات الشبكات	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول السابق، فإن العنصر البشري هو البعد الوحيد الذي يؤثر معنوياً على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة، حيث بلغت قيمة β ما يعادل 0.253 وهي أكبر قيمة، في حين لم يظهر باقي أبعاد نظام المعلومات ذو تأثير معنوي على جودة الخدمة المصرفية حيث أن مستوى المعنوية للأبعاد المتبقية أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)، وعليه فإن جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة تتأثر ببعد العنصر البشري، إلا أن باقي أبعاد نظام المعلومات لا تمارس أي تأثير معنوي على جودة الخدمة المصرفية، وقد يعود ذلك إلى عدم إعطاء البنك أهمية كبيرة لهذه المستلزمات مما يتوجب عليه زيادة الاهتمام بها.

► وعليه وعلى ضوء ما سبق، فإننا ننفي صحة الفرضية الفرعية الأولى H_0 ونثبت صحة الفرضية H_1 ، أي أنه:

► يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العنصر البشري على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

► وبالمقابل فإننا نثبت صحة باقي الفرضيات الفرعية من الفرضية الثانية إلى الفرضية الرابعة، أي أنه:

► لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد مستلزمات البرمجيات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

► لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المستلزمات المادية (التجهيزات) على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

► لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد مستلزمات الشبكات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – وكالة ميلة- والتي كان الهدف منها التعرف على علاقة نظام المعلومات بالبنوك بجودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك و بعد تفريغ وتحليل بيانات الاستماره التي وزعت على عينة الدراسة ببعض وكالات ميلة(ميلة، واد النجاء، القرارم) تم تحليلها باستخدام برنامج spss.

وكل النتائج أدت في الأخير الى تشكيل علاقة طردية بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمة المصرفية، وأنها علاقة ذو دلالة إحصائية لبعد من الأبعاد وهو العنصر البشري، أما الأبعاد الأخرى ليس لها دلالة إحصائية وهي مستلزمات البرمجيات ،المستلزمات المادية(التجهيزات)، مستلزمات الشبكات.

خاتمة

خاتمة:

في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها النظام البنكي في الجزائر تسعى البنوك لاكتساب أحدث نظم المعلومات التي تضمن معالجة أفضل للمعلومات. ومن هنا يجب أن يتتوفر للبنك تجهيزات وبرامج متطورة ويد عاملة مدربة، كما يجب أن تتميز نظم المعلومات بالأمن والبساطة من أجل خلق أعلى جودة خدمة مصرافية ممكناً.

نتائج الدراسة:

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

- ✚ يعمل نظام المعلومات على زيادة جودة العمليات وسرعة القيام بها وتحسين عملية الاتصال في البنك.
- ✚ بعد العنصر البشري هو البعد الذي أدى إلى ظهور علاقة بين نظام المعلومات وجودة الخدمة المصرفية.
- ✚ إن التجهيزات والبرمجيات متوفرة في البنك محل الدراسة بصفة جيدة كما أنه توجد أنه توجد دائرة مستقلة تهتم بتحديث وصيانة النظام، ليتماشى مع المتغيرات المستجدة التي تطرأ.
- ✚ يحرص البنك على تقديم الخدمات لزيائنه في الوقت المحدد بأعلى جودة خالية من الأخطاء.
- ✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- ✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- ✚ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات البرمجيات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- ✚ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات المادية(التجهيزات) على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- ✚ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات الشبكات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

الوصيات:

- ✓ يجب اختيار نظام المعلومات الذي يلائم احتياجات البنك ويجب أن يكون منا مع التغيرات الطارئة كما يجب أن يتميز بالبساطة وعدم التعقيد.

- ✓ أن يعطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكون "نظاماً متكاملًا للمعلومات"
- ✓ ضرورة السعي لاكتساب أحدث أنواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية.
- ✓ تعد المعلومات جوهر العمل المصرفي وأساسه والحفاظ عليه يعزز من مكانة البنك، لذا نقترح ضرورة إدارة وحماية المعلومات من الصياغ والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة و توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام.

• آفاق الدراسة:

عقب الانتهاء من موضوع بحثنا يتبعنا لنا العديد من المسائل والجوانب التي تحتاج لمزيد من البحث والدراسة نذكر منها:

- أثر نظام المعلومات في زيادة ربحية البنوك.
- مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات البنكية.
- نظم المعلومات في البنوك: دراسة مقارنة بين الجزائر وبلدان الاتحاد الأوروبي.

المرأة
بِحَمْلِ

أولاً : المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. أحمد محمود الزامل، تسويق الخدمات المصرفية، دار الثراء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
2. أسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2013.
3. إياد عبد الفتاح نسور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
4. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
5. بشير الطائي وآخرون، التسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
6. حميد الطائي وآخرون، التسويق الحديث، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010.
7. حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة إستراتيجيا، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010.
8. خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، .
9. خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
10. خضير كاظم حمود، ياسين كاسي الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.
11. رحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2012.
12. رحي مصطفى عليان، إدارة المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2012.
13. رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
14. رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
15. رعد عبد الله الطائي، عيسى قيادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2008.

قائمة المراجع

16. زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
17. زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة، الاتجاهات المعاصرة الحديثة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2006.
18. سالي زكي محمد حسين، معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التدريب الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013.
19. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
20. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010.
21. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية مدخل لاتخاذ القرارات، مكتبة الإشعاع، مصر، 1997.
22. سيد سالم عرفة، نظم المعلومات التسويقية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
23. صباح رحيمة محسن و آخرون، نظم المعلومات المالية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
24. صباح محمد أبو تايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
25. عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
26. عبد الرحمن ، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع سوريا، الطبعة الأولى، 2013.
27. عبد الرزاق حبيب، اقتصاد وتسخير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2009.
28. عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
29. عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2009.
30. عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.

قائمة المراجع

31. عبد الناصر خري، نظام المعلومات التسويقية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2011.
32. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
33. علاء فرج الطاهر، إدارة الموارد والجودة الشاملة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
34. علي فلاح الزعبي، إدارة التسويق الحديث، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
35. علي هادي جبرين، إدارة العمليات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
36. عمار عبد الرزاق، إدارة المعرفة في إطار نظم دكاء الأعمال، عمان، الطبعة العربية، 2015.
37. عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
38. غسان داود اللامي، أمير شكرولي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
39. فايز جمعة النجار، نظام المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
40. فتحي أحمد ذياب عواد، أصول التسويق في المنظمات المعاصرة، دار رضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013.
41. فتحي سرحان، إدارة الجودة الشاملة، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2009.
42. فتحية بورحود، إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
43. فريد فهمي زيارة، المقدمة في تحليل وتصميم النظم، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010.
44. فريد كورتل، أمال يوب، تكنولوجيا المعلومات ودورها في العمل الاداري والتسويقي، زمز ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
45. فريد كورتل، لحمر حكيمة، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
46. كمال الدين مصطفى الدهراوي، سمير محمد كامل، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.

47. مأمون سليمان الدردكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015.
48. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي باستخدام spss، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، دون سنة نشر.
49. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2005.
50. محمد القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
51. محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الأبعج، إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
52. محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
53. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
54. محمد عاصي العجيلي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2009.
55. محمد عبد الحسين آل فرج الطائي، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
56. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2006.
57. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2005.
58. محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى، 2015.
59. محمود أحمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013.
60. محمود جاسم الصميدعي، رذينة عثمان يوسف، التسويق الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
61. محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم نزال، تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
62. معراج هواري وآخرون، تسويق خدمات التأمين، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013.

63. مهدي صالح مهدي السامراء، علاء حاكم محسن الناصر، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
64. ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
65. نجم عبد الله الحميدي وأخرون، نظام المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،
66. نضال محمود الرمحي، زياد عبد الحليم الذيبة، نظم المعلومات المحاسبية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
67. نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، طبعة مزيدة ومحكمة، 2006.
68. هاشم حمدي رضا، الادارة بالأهداف، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
69. وسيم محمد الحداد وأخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
70. وصفي عبد الرحمن النعسة، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
71. يوسف حجيم الطائي وأخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية الخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2009.
-  **الرسائل والأطروحات الجامعية**
1. إدمون طارق إدمون، مدى فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في المصادر التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، مذكرة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010.
2. إسماعيل مناصريه، دور نظام المعلومات في الرفع من فعالية إتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.
3. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
4. بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009.
5. بلقيدم صباح، أثر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013.
6. حسين ذيب، نظم فعالية المعلومات المصرفية في تسيير حالات الفشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2012.

7. حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، مذكرة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2013-2014.
8. سليمية عبد الله، دور تسيير الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة باتنة، 2008، 2009.
9. الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2010-2011.
10. صلاح الدين مفتاح سعد الباхи، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016.
11. علي العبسي، دور التسويق المصرفى في تفعيل الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2012-2013.
12. العيد فراحتيه، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006.
13. غسان علي محمد هاشم، أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية صنع اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمينتس، 2013.
14. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، السنة.
15. لمى فيصل أسيير، مدخل مقترن لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، سوريا، 2009.
16. مريم بولصياع، دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفى، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسويق، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، 2015-2016.
17. منيرة قشتاطيني، فاعلية استخدام المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2011-2012.
18. وليد مرتضى نوة، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، جامعة قاصدي مرياح الجزائر، 2014.

المجلات والملتقيات

1. أحمد بن مويبة، علاقة جودة الخدمة البنكية وجودة العلاقة (عميل،بنك) على رضا العملاء، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، العدد 16، جامعة الأغواط، 2016.
2. أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول، 2012.
3. رعد حسن الصرف، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 8، جامعة بسكرة، 2005.

4. رفاة عدنان نجم، العوامل المؤثرة على الخدمة المصرفية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الموصل، العراق، 2010.
5. زياد بركات، الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المدرسين فيها، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، العدد الرابع، جامعة القدس المفتوحة، 2010.
6. سامي زعباط، دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون، مجلة المالية والأسواق، جامعة جيجل، دون سنة نشر.
7. طارق قندوز، فعالية الابتكار التسويقي في تجويد الخدمة المصرفية، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الثاني، جامعة المسيلة، دون سنة نشر.
8. عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشاف، 2005.
9. مبارك بوعيشة، واقع وآفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة- القطاع المصرفي-، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة.
10. هاشمي بن واضح وأخرون، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ملتقى متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18 أفريل 2006.

المراسيم والقوانين

- بمقتضى المرسوم رقم 80-242 في 24 ذو القعدة عام 1400 الموافق لـ: 04/01/1980 المتعلق بإعداد هيكلة المؤسسة المالية.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، قانون النقد والعرض المتعلق بالنقد والقرض، الصادر بتاريخ 14 أفريل، العدد 16 سنة 2002.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

أولا: المراجع باللغة الفرنسية

- Camille Moigne, **Orgnisation du system d'information de gestion**, edition foucher, paris, 2001.
- Emmanuel Amaud Pateyoron, **Le Management Strategique de L'information**, economica, paris, 1994.
- Louis Regaud, **La mise en place des system information**, pour la gestion des organisation, dunod 1994 .
- Philip Kotler et al, **Marketing Management Pearson Education**, edition 12, France, 2006.
- Pierre Eiglier, Eric Langard, **Le Marketing les Services**, edition interntional, 5eme edition ; paris, 1994.

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية

- Amel Kursunluogly Yarinogly, **A Review on Demension of Services Quality Models**, journal marketing management vol, jun 2014.
- Odai Falah Mohammad al Ghaswyneh, Alaa Musallam Albokour, **SERVQUAL and SERVPERF: a review of measures in services markiting research**, global journal inc, university india, 2013.

الملحق رقم(1): أداة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف _مila

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية_ ماستر 2

استبيان حول:

أثر نظام المعلومات بالبنوك على جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية_عينة وكالات من مila

السادة موظفي البنك:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير-تخصص إدارة مالية- حول موضوع البحث المتعلق بـ "أثر نظام المعلومات بالبنوك على جودة الخدمات المصرفية"، تم إيجاز هذا الاستبيان للتعرف على أثر نظام المعلومات على جودة الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ويشرفنا مشاركتكم في هذا الاستبيان، علماً أن البيانات التي يتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، ونشكركم على حسن تعاونكم.

الأستاذ المشرف:

شرف عقون

إعداد الطالبيتين:

باتول بوزراغ

فایزة بوزراغ

الملحق

يرجى التكرم بوضع علامة (x) على الإجابة التي تنطبق عليك:

1. الجنس:

أنثى ذكر

2. العمر:

من 31 سنة من 25 سنة
41 سنة فما فوق من 36 سنة

3. المستوى العلمي:

جامعي ثانوي
أخرى دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

4. المستوى الوظيفي:

نائب المدير مدير
رئيس مصلحة رئيس فرع
موظف تابع

5. الخبرة المهنية:

من 1-5 سنوات أقل من سنة
 من 11-15 سنة من 6-10 سنوات
16 سنة وأكثر

الملحق

يرجى التكرم بقراءة فقرات الاستبيان والإجابة عليها بموضوعية ودقة و اختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، لما لذلك من أثر مهم للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها مستقبلا، وذلك بوضع العلامة (x) في المكان المناسب:

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	موافق	موافق بشدة
1	الدورات والبرامج التدريبية تساعدك على الاستخدام الكفاء لنظام المعلومات						
2	تدرك احتياجات العملاء من المعلومات بدقة عند استخدامك لنظام المعلومات						
3	أنت على اطلاع مع التطورات الحديثة التي تحدث في بنوك أخرى في مجال نظم المعلومات						
4	يقدم نظام المعلومات نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات						
5	تستطيع معالجة المشاكل التي تواجهك في استخدام الشبكة ونظم المعلومات						
6	توفر لدى بنكم برمجيات خاصة تغطي كافة أنشطتها						
7	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل						
8	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام						
9	البرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية في معالجة المعطيات والمعلومات						
10	تتوافق برمجيات أمن وحماية حديثة على أجهزة الحاسب الآلي						
11	تناسب الأجهزة الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل						
12	تتميز أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في بنكم بالحداثة والسرعة						
13	يتم تجديد أجهزة نظام المعلومات بينكم بصفة دورية						
14	تخضع تجهيزات بنكم للصيانة الدائمة						
15	يمتلك بنكم أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون رائدا في عمله						
16	تتميز تكنولوجيا ربط مختلف مكونات الشبكة بسرعة الاتصال						
17	يستخدم البنك برامج وتقنيات فعالة لحماية شبكته من الاختراق						
18	تتوافق لدى بنكم شبكة اتصال خارجية تعمل على نقل المعلومات بين بنكم ومتعدد البنوك الخارجية الأخرى						

الملاحق

19	تخصيص الشبكة للصيانة بشكل دائم
20	يوجد موقع الكتروني بينكم على شبكة الانترنت
21	إن موقع البنك قريب وملائم بحيث يمكن للزبائن الوصول إليه بسهولة
22	إن المظهر الخارجي للبنك جذاب ويوحي بالثقة للزبائن
23	يتميز موظفو البنك بمظهر وهنadam لائق يزيد من ثقة ورضا الزبائن
24	يتوفر البنك على أماكن خاصة لوقف السيارات
25	يقوم موظفو البنك بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة
26	يقدم موظفو البنك خدمات صحيحة من أول مرة مما يعزز من جودتها
27	يهتم موظفو البنك بالمشاكل التي تواجه الزبائن والعمل على حلها
28	يعمل البنك على خلو وثائقه وكشوفاته المقدمة للزبائن من الأخطاء
29	يحدد موظفو البنك للزبائن وقت انجاز الخدمة المطلوبة بدقة
30	يقدم موظفو البنك خدمات فورية للزبائن حسب طلبهم
31	موظفو البنك على استعداد دائم للمساعدة والاستماع للشكوى واهتمامات الزبائن
32	يستجيب موظفو البنك لطلبات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم
33	يتتوفر البنك على عدد كاف من الموظفين مما يعزز من جودة خدماته
34	يرحص الموظفون على زرع الثقة في نفوس الزبائن
35	يتعامل الموظفون ببلاءة مع الزبائن
36	يتتمتع الموظفون بكفاءة في تقديم الخدمة
37	يحافظ البنك على سرية معلومات الزبائن
38	يمتاز البنك بسمعة حسنة في خدمة زبائنه
39	يهتم موظفو البنك اهتماما فريا بالزبائن مما يزيد من ثقفهم ورضائهم
40	يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبائن
41	مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات موظفي البنك
42	يتقىهم موظفو البنك احتياجات الزبائن مما يساعد على تقديم خدمات جيدة

الملحق رقم(2): عرض نتائج الدراسة

ألفا كرونباخ المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	20

ألفا كرونباخ المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,867	22

ألفا كرونباخ للاستمارة ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	42

1. اختبار معامل بيرسون:

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد العنصر البشري بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		q1	q2	q3	q4	q5	البشري العنصر
q1	Corrélation de Pearson	1	,322 [*]	-,096	-,015	,006	,284
	Sig. (bilatérale)		,035	,539	,925	,972	,065
	N	43	43	43	43	43	43
q2	Corrélation de Pearson	,322 [*]	1	,250	,344 [*]	,242	,682 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,035		,105	,024	,118	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q3	Corrélation de Pearson	-,096	,250	1	,318 [*]	,400 ^{**}	,671 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,539	,105		,038	,008	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q4	Corrélation de Pearson	-,015	,344 [*]	,318 [*]	1	,261	,644 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,925	,024	,038		,091	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q5	Corrélation de Pearson	,006	,242	,400 ^{**}	,261	1	,700 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,972	,118	,008	,091		,000
	N	43	43	43	43	43	43
البشري العنصر	Corrélation de Pearson	,284	,682 ^{**}	,671 ^{**}	,644 ^{**}	,700 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,065	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

	q6	q7	q8	q9	q10	البرمجيات
q6	Corrélation de Pearson	1	,429 ^{**}	,386 [*]	,464 ^{**}	,374 [*]
	Sig. (bilatérale)		,004	,011	,002	,013
	N	43	43	43	43	43
q7	Corrélation de Pearson	,429 ^{**}	1	,389 [*]	,483 ^{**}	,155
	Sig. (bilatérale)	,004		,010	,001	,322
	N	43	43	43	43	43
q8	Corrélation de Pearson	,386 [*]	,389 [*]	1	,134	,179
	Sig. (bilatérale)	,011	,010		,391	,250
	N	43	43	43	43	43
q9	Corrélation de Pearson	,464 ^{**}	,483 ^{**}	,134	1	,499 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,002	,001	,391		,001
	N	43	43	43	43	43
q10	Corrélation de Pearson	,374 [*]	,155	,179	,499 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,013	,322	,250	,001	
	N	43	43	43	43	43
البرمجيات	Corrélation de Pearson	,751 ^{**}	,720 ^{**}	,560 ^{**}	,753 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملاحق

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية(التجهيزات) بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

	q11	q12	q13	q14	q15	التجهيزات
q11	Corrélation de Pearson	1	,705 ^{**}	,631 ^{**}	,399 ^{**}	,602 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,008	,000
	N	43	43	43	43	43
q12	Corrélation de Pearson	,705 ^{**}	1	,665 ^{**}	,559 ^{**}	,590 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
q13	Corrélation de Pearson	,631 ^{**}	,665 ^{**}	1	,475 ^{**}	,498 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,001	,001
	N	43	43	43	43	43
q14	Corrélation de Pearson	,399 ^{**}	,559 ^{**}	,475 ^{**}	1	,486 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,008	,000	,001		,001
	N	43	43	43	43	43
q15	Corrélation de Pearson	,602 ^{**}	,590 ^{**}	,498 ^{**}	,486 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,001	
	N	43	43	43	43	43
التجهيزات	Corrélation de Pearson	,831 ^{**}	,881 ^{**}	,817 ^{**}	,711 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

معاملات بيرسون لعبارات بعد مستلزمات الشبكات.

Corrélations

	q16	q17	q18	q19	q20	الشبكات
q16	Corrélation de Pearson	1	,097	,164	,270	-,044
	Sig. (bilatérale)		,535	,295	,080	,779
	N	43	43	43	43	43
q17	Corrélation de Pearson	,097	1	,368 [*]	,233	,006
	Sig. (bilatérale)	,535		,015	,132	,967
	N	43	43	43	43	43
q18	Corrélation de Pearson	,164	,368 [*]	1	,144	,131
	Sig. (bilatérale)	,295	,015		,358	,401
	N	43	43	43	43	43
q19	Corrélation de Pearson	,270	,233	,144	1	-,271
	Sig. (bilatérale)	,080	,132	,358		,079
	N	43	43	43	43	43
q20	Corrélation de Pearson	-,044	,006	,131	-,271	1
	Sig. (bilatérale)	,779	,967	,401	,079	
	N	43	43	43	43	43
الشبكات	Corrélation de Pearson	,591 ^{**}	,595 ^{**}	,673 ^{**}	,471 ^{**}	,344 [*]
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,024
	N	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الملموسيّة بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		q21	q22	q23	q24	الملموسيّة
q21	Corrélation de Pearson	1	,116	,020	-,002	,381 [*]
	Sig. (bilatérale)		,457	,898	,992	,012
	N	43	43	43	43	43
q22	Corrélation de Pearson	,116	1	,100	,094	,550 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,457		,524	,550	,000
	N	43	43	43	43	43
q23	Corrélation de Pearson	,020	,100	1	,291	,606 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,898	,524		,058	,000
	N	43	43	43	43	43
q24	Corrélation de Pearson	-,002	,094	,291	1	,719 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,992	,550	,058		,000
	N	43	43	43	43	43
الملموسيّة	Corrélation de Pearson	,381 [*]	,550 ^{**}	,606 ^{**}	,719 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,012	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الاعتمادية بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		q25	q26	q27	q28	الاعتمادية
q25	Corrélation de Pearson	1	,590 ^{**}	,474 ^{**}	,506 ^{**}	,845 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,001	,000
	N	43	43	43	43	43
q26	Corrélation de Pearson	,590 ^{**}	1	,523 ^{**}	,477 ^{**}	,850 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,000
	N	43	43	43	43	43
q27	Corrélation de Pearson	,474 ^{**}	,523 ^{**}	1	,247	,703 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,111	,000
	N	43	43	43	43	43
q28	Corrélation de Pearson	,506 ^{**}	,477 ^{**}	,247	1	,701 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,001	,001	,111		,000
	N	43	43	43	43	43
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,845 ^{**}	,850 ^{**}	,703 ^{**}	,701 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الاستجابة بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		q29	q30	q31	q32	q33	الاستجابة
q29	Corrélation de Pearson	1	,656 ^{**}	,393 ^{**}	,280	-,254	,553 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000	,009	,069	,100	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q30	Corrélation de Pearson	,656 ^{**}	1	,477 ^{**}	,431 ^{**}	-,306 [*]	,619 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,004	,046	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q31	Corrélation de Pearson	,393 ^{**}	,477 ^{**}	1	,314 [*]	,031	,672 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,009	,001		,041	,844	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q32	Corrélation de Pearson	,280	,431 ^{**}	,314 [*]	1	,129	,732 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,069	,004	,041		,410	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q33	Corrélation de Pearson	-,254	-,306 [*]	,031	,129	1	,398 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,100	,046	,844	,410		,008
	N	43	43	43	43	43	43
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,553 ^{**}	,619 ^{**}	,672 ^{**}	,732 ^{**}	,398 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,008	
	N	43	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملاحق

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد الأمان بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		q34	q35	q36	q37	q38	الامان
q34	Corrélation de Pearson	1	,624** ,000	,518** ,000	,275 ,074	,593** ,000	,766** ,000
	Sig. (bilatérale)						
	N	43	43	43	43	43	43
q35	Corrélation de Pearson	,624** ,000	1	,690** ,000	,386* ,011	,596** ,000	,828** ,000
	Sig. (bilatérale)						
	N	43	43	43	43	43	43
q36	Corrélation de Pearson	,518** ,000	,690** ,000	1 ,002	,464** ,002	,646** ,000	,835** ,000
	Sig. (bilatérale)						
	N	43	43	43	43	43	43
q37	Corrélation de Pearson	,275 ,074	,386* ,011	,464** ,002	1 ,002	,612** ,000	,690** ,000
	Sig. (bilatérale)						
	N	43	43	43	43	43	43
q38	Corrélation de Pearson	,593** ,000	,596** ,000	,646** ,000	,612** ,000	1 ,000	,856** ,000
	Sig. (bilatérale)						
	N	43	43	43	43	43	43
الامان	Corrélation de Pearson	,766** ,000	,828** ,000	,835** ,000	,690** ,000	,856** ,000	1
	Sig. (bilatérale)						
	N	43	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملاحق

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد التعاطف بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

		q39	q40	q41	q42	التعاطف
q39	Corrélation de Pearson	1	,091	,556 ^{**}	,604 ^{**}	,731 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,563	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
q40	Corrélation de Pearson	,091	1	,380 [*]	,346 [*]	,608 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,563		,012	,023	,000
	N	43	43	43	43	43
q41	Corrélation de Pearson	,556 ^{**}	,380 [*]	1	,737 ^{**}	,860 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,012		,000	,000
	N	43	43	43	43	43
q42	Corrélation de Pearson	,604 ^{**}	,346 [*]	,737 ^{**}	1	,870 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,023	,000		,000
	N	43	43	43	43	43
التعاطف	Corrélation de Pearson	,731 ^{**}	,608 ^{**}	,860 ^{**}	,870 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statisti ques	ddl	Sig.	Statisti ques	ddl	Sig.
Isti mara	,095	43	,20 0 [*]	,982	43	,73 5

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

دراسة خصائص عينة الدراسة

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

sexe

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	20	46,5	46,5
	أنثى	23	53,5	53,5
	Total	43	100,0	100,0

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:

age

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	[25-30]	9	20,9	20,9
	[31-35]	12	27,9	48,8
	[36-40]	15	34,9	83,7
	41 من أكثر	7	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:

Niveau

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	8	18,6	18,6
	جامعي	32	74,4	93,0
	عليا دراسات	2	4,7	97,7
	أخرى	1	2,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	100,0

الملاحق

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى العلمي:

Fonction

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مدير	1	2,3	2,3	2,3
فرع رئيس	2	4,7	4,7	7,0
مصلحة رئيس	11	25,6	25,6	32,6
موظف	29	67,4	67,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة:

Exper

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [1-5]	9	20,9	20,9	20,9
[6-10]	16	37,2	37,2	58,1
[11-15]	15	34,9	34,9	93,0
16 من أكثر	3	7,0	7,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة:

المحور الأول: نظام المعلومات

العنصر البشري

Statistiques

	q1	q2	q3	q4	q5	العنصر البشري
N Valid	43	43	43	43	43	43
Mean	0	0	0	0	0	0
Median	0	0	0	0	0	0
Mode	0	0	0	0	0	0
Quantile	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,3	3,9	3,0	3,2	3,3	3,576
7	1	9	1	0	7	
Ecart type	,61	,89	,99	,91	1,1	,5660
8	5	6	4	24	4	

الملاحق

مستلزمات البرمجيات

Statistiques

	q6	q7	q8	q9	q10	البرم جيات
N	Valid e	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,6 7	3,6 3	3,7 7	3,5 3	3,6 372
	Ecart type	,83 7	1,0 47	,71 8	,82 7	1,0 74
						527

Statistiques

المستلزمات المادية

	q11	q12	q13	q14	q15	التجه يزات
N	Valid e	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,4 4	3,3 3	3,0 0	3,4 7	3,2 2
	Ecart type	,95 9	1,0 85	1,0 24	,88 2	,79 1
						748

Statistiques

مستلزمات الشبكات

	q16	q17	q18	q19	q20	الشب كات
N	Valid e	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,2 8	3,8 4	3,8 6	3,6 5	3,7 023
	Ecart type	,95 9	,75 4	,86 1	,75 2	,45 5
						224

الملاحق

الملموسيّة

Statistiques

	q21	q22	q23	q24	الماء وسية
N	Valid e 43	43	43	43	43
	Man quant 0	0	0	0	0
	Moyenne 4,1 6	3,3	3,7	2,5	3,4
	Ecart type ,78 5	1,0	,94	1,3	,60
		13	7	67	321

الاعتمادية

Statistiques

	q25	q26	q27	q28	الا عتمادية
N	Valid e 43	43	43	43	43
	Man quant 0	0	0	0	0
	Moyenne 3,8 372	3,7	4,0	4,1	3,9
	Ecart type ,81 446	,81	,61	,62	,56
		174	721	524	253

الاستجابة

Statistiques

	q29	q30	q31	q32	q33	الا ستجابة
N	Valid e 43	43	43	43	43	43
	Man quant 0	0	0	0	0	0
	Moyenne 3,7 442	3,8	3,8	3,7	3,0	3,6
		605	140	442	233	372

الملاحق

Ecart type	,65 803	,74 263	,73 211	,92 821	1,2 4381	,49 810
------------	------------	------------	------------	------------	-------------	------------

الأمان

Statistiques

		q34	q35	q36	q37	q38	الإما ن
N	Valid e	43	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,7 907	3,8 837	3,9 070	4,3 023	4,1 395	4,0 047
	Ecart type	,83 261	,73 060	,78 115	,80 282	,63 925	,59 919

التعاطف

Statistiques

		q39	q40	q41	q42	التع طف
N	Valid e	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,7 907	4,0 698	3,9 535	4,0 000	3,9 535
	Ecart type	,63 838	,66 888	,57 543	,61 721	,47 639

Récapitulatif des modèles

نتائج اختبار فرضيات الدراسة
تحليل الانحدار الخطى البسيط للفرضية الرئيسية

M odelle	R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,48 2 ^a	,23 2	,213	,37500
				المحور الأولa. Prédicteurs : (Constante),

ANOVAa=

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
1	Régrer ession	1,744	1	1,744	12, 401
	Résidu s	5,766	41	,141	,00 1 ^b
	Total	7,510	42		

المحور الثانيa. Variable dépendante :

المحور الأولb. Prédicteurs : (Constante),

Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficie nts standardisés	T	Sig
	B	Ecart standard			
1	(Const ante)	2,284	,434	5,2 68	,00 0
	المحور الأول	,427	,121	,482	,00 1

المحور الثانيa. Variable dépendante :

الملاحق

Récapitulatif des modèles تحليل الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin- Watson
1	,566 ^a	,321	,249	,36639	1,510

a. Prédicteurs : (Constante), البشري العنصر, الشبكات, البرمجيات, التجهيزات

b. Variable dépendante : الثاني المحور

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,408	4	,602	4,485	,005 ^b
Résidus	5,101	38	,134		
Total	7,510	42			

a. Variable dépendante : الثاني المحور

b. Prédicteurs : (Constante), البشري العنصر, الشبكات, البرمجيات, التجهيزات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisé s	t	Sig.
	B	Ecart standard			
1 (Constante)	1,824	,534		3,413	,002
البشري العنصر	,253	,114	,339	2,217	,033
البرمجيات	,200	,149	,296	1,342	,188
التجهيزات	-,075	,097	-,142	-,773	,444
الشبكات	,159	,156	,170	1,021	,314

a. Variable dépendante : الثاني المحور

آراء وملحوظات الأئمة المحكمين للاستماراة

الملحوظات	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الرقم
إعادة ضبط بعض العبارات ومراجعةتها	قرین الربيع	1
إعادة صياغة بعض العبارات	غيشي عبد العالی	2
اختصار بعض العبارات وتجنب التكرار	بوسالم ابو بكر	3
تصحيح بعض العبارات وإعادة صياغتها	بلحاج طارق	4
تعديل بعض العبارات	بوركوة عبد المالک	5