



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله



معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم: علوم التسيير

المرجع : ...../2018

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

### مذكرة بعنوان:

## أثر نظام المعلومات بالبنوك على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - عينة من وكالات (ميله- واد النجاء-القرارم)-

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

إشراف الأستاذ (ة):

◀ شراف عقون

إعداد الطلبة:

◀ باتول بوزراع

◀ فايزة بوزراع

### لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	الربيع قرين
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	فؤاد وشاش
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	شراف عقون

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، إذ هيأ لنا إنجاز هذا العمل وأتممنا الطموح والصبر وسدد خطانا بأن أتممنا هذا العمل ومنا علينا من فضبه ونعمه التي لا تعد ولا تحصى، والصلاة والسلام على خير الخلق محمد معلم الخلق جميعا.

قال صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أهدى معروفنا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له "

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نوجه خالص الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور "عقون هرافه" المشرف على هذه المذكرة الذي لم يبخل علينا بكل توجيهاته القيمة ونصائحه وأفكاره البناءة، نشكرك على جميل صبرك وحسن معاملتك لنا

منا فائق التقدير والاحترام.

كما نشكر كل من أماننا في إنجاز هذه المذكرة من مؤطرين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عينة من وكالات ميلة وكل الأساتذة خاصة الأستاذ قرين الربيع والزلاء الذين أمانونا ولم يبخلوا علينا بأرائهم ومساعداتهم ولنا الفخر أن نرفع نفس عبارات الشكر والامتنان للأساتذة ممن شرفونا بعضويتهم في لجنة المناقشة وتحملهم عناء قراءة هذه المذكرة وتدقيقها وتصويبها فجزاهم الله عنا خير جزاء.

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

-والحمد لله أولا وآخرًا-

شكرا

# الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع لمن لهما الفضل بعد الله في وجودي

وربياني وسمرًا علي وأختي إلي الوالدان أطال الله في عمرهما و

متعهما بالصحة والعافية

إلي أخواني فؤاد وأسامة وأختي ليلي وفاطمة الزهراء دون أن أنسى

أبنائهم (يحيى، صهيب، جهاد، مريم) وأزواجهم

إلي جميع أفراد عائلتي

إلي كل الأصدقاء والأحباب

إلي كافة الزملاء طلبة الماجستير إدارة مالية دفعة 2018

إلي أهدي صادق جهدي وثمرتي عملي.





## الإهداء

إلى التي ربنتني صغيرة وسهرت علي كثيرا، إلى من يعجز اللسان

عن شكرها إلى أمي الغالية "زهية"

إلى الذي حرص على تعليمي وتكويني إلى رمز الوفاء والعطاء

أبي العزيز "عمار"

أهدي لكما ثمرة عملي هذا وأطال في عمركما

إلى أخواتي الجميلات "وسيلة ، حبيبة، أمال، سامية، وفاطمة"

وأولادهم

إلى إخوتي "رضا ومحمد"

إلى خطيبي الغالي "أمين"

إلى كل الأصدقاء و الأقارب.

# فائزة

### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات بالبنوك على جودة الخدمة المصرفية من خلال دراسة تطبيقية لعينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لولاية ميله، وتناولت الدراسة جانبين نظري وتطبيقي هذا الأخير شمل على تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل تمثل في نظام المعلومات المصرفي بأبعاده الأربعة (العنصر البشري، مستلزمات البرمجيات، المستلزمات المادية و مستلزمات الشبكات)، والمتغير التابع الخاص بجودة الخدمة المصرفية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف). وبناء على آراء وإجابات عينة الدراسة (الموظفين ببنك الفلاحة 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.

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

### فهرس المحتويات

الصفحة	العناصر
I	بسملة
II	شكر وتقدير
III	إهداء
IV	ملخص
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الأشكال
LX	قائمة الجداول
(أ-ط)	مقدمة
<b>الفصل الأول</b> <b>مدخل لنظام المعلومات بالبنوك</b>	
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
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>جودة الخدمات المصرفية "مفاهيم أساسية"</b>	
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
<b>الفصل الثالث</b>	

## فهرس المحتويات

أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	
70	تمهيد
71	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية- ميله-
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 ميله-
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 لوكاس	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

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

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 الملموسية	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 للعلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ونظام 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





مقدمة

يشهد هذا العصر تطورات هائلة في نظم المعلومات نتيجة للتقدم العلمي وتطور وسائل الإعلام والاتصال وظهور تكنولوجيا حديثة، ونظرا 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 مصرفية متنوعة، فإنه يعتمد على مجموعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات المصرفية، فهي عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية وغير المادية والأفراد والإجراءات تعمل بطريقة متكاملة لتجميع وتخزين البيانات المصرفية وتحويلها إلى معلومات تفيد 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 المصرفية المقدمة إليهم، وتختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة لذلك فقد اهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد و إبراز أهميتها النسبية من وجهة نظر العميل، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة وذلك حتى تتمكن المنظمة الخدمية من التعرف على درجة رضا زبائنهم على ما تقدمه إليهم من خدمات. وحتى تواجه المصارف طلبات عملائها فهي تعتمد على نظام المعلومات المصرفي الذي يقوم بتجميع البيانات والمعطيات من البيئتين الداخلية والخارجية وتحويلها لتقديم في شكل معلومات تستند ونقوم عليها القرارات في المصارف المختلفة من أجل خلق أعلى جودة خدمة مصرفية.

## 1- 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 سنحاول توضيحه عبر هذه الدراسة وذلك من خلال السعي للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

**هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات على جودة الخدمات المصرفية 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 للمستلزمات 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 للمستلزمات 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 طرحه من تساؤلات حول موضوع الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات والتي سيتم إثبات صحتها أو نفيها من خلال السياق العام لهذه الدراسة، وتتمثل 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  $(\alpha \leq 0.05)$  لنظم المعلومات على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك.

وتتبع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

### ➤ الفرضية الفرعية الأولى:

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

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

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمستلزمات 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 كمايلي:

#### أ - أسباب موضوعية:

- إبراز أهمية وجود نظام المعلومات ككل في البنك.
- الأهمية التي يكتسبها موضوع نظام المعلومات في المنظمات عموما 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: وتتمثل 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 توافرها مع رغباتهم وحاجاتهم 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 تتمكن 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 مصدرين 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 مواقع الانترنت المختلفة.

المصادر غير المكتبية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا 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، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من كافة العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

#### ثانياً: عينة الدراسة

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

وقد تم توزيع الاستمارة 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 الاستمارة.
- معامل الارتباط بيرسون من لإثبات العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- الانحدار المتعدد لإيجاد مستوى معنوية.



ونعني بها الوسيلة التي من خلالها يقوم الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه، باعتبارها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وهي وسيلة لجمع البيانات اللازمة 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 ثلاث 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 ويقابل كل عبارة خمس خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستويات ليكرت الخماسي كم يلي:

✓ درجة (1) غير موافق بشدة

✓ درجة(2) غير موافق

✓ درجة(3) محايد

✓ 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 ويقابل كل عبارة خمس خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستوى ليكرت الخماسي كما يلي:

✓ درجة (1) غير موافق بشدة

✓ درجة (2) غير موافق

✓ درجة (3) محايد

✓ درجة (4) موافق

✓ درجة (5) موافق بشدة

**الدراسة الأولى:** حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير 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 بؤادر 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 و تسيير مخاطرها، بالإضافة إلى إيضاح أهم التحديات التي تواجه البنوك في نظم المعلومات القدرة 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 اللازمة 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 المتعثرين وأنشطتهم، وتحليلها وإيصالها على شكل معلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في البنك، يمتلك موظفو إدارة الائتمان على مستوى البنوك محل الدراسة مستوى تعليميا عاليا وكافيا، يسمح لهم بالتعامل مع نظم المعلومات المصرفية الوظيفية المبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في دعم عمليات دراسة طلبات منح الائتمان واتخاذ القرارات بشأنها.

ومن أجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود موضوعية تضمنت ثلاث مجموعات، الأولى متعلقة بنظم المعلومات المصرفية، والمجموعة الثانية متعلقة بالائتمان المصرفي، والمجموعة الثالثة حول تسيير 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 ماهو الإطار المحدد لعمل المؤسسات البنكية.

## مقدمة

- ماهو أثر نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية

- ماهو 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 مرتكزات 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 ومتكامل 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 بلقا يد، 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 والعلاقات الاجتماعية والمنافع المالية إيجابيا على رضا العميل.

يساهم رضا العميل في تقييم جودة الخدمة البنكية ودعائها.

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 وتوعية متخذي 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 مدخلا أساسيا نحو تقديم خدمة بنكية أفضل للعملاء وتحقيق الرضا لديهم، كل من جودة الخدمة البنكية والمنافع المالية والعلاقات 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 وولاء العملاء بل يتطلب ذلك توفر عنصر الالتزام الذي يعد 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 التطبيقي، حيث تمثلت أهمها:

- قصر المدة الزمنية المخصصة لإنجاز الدراسة؛
- عدم إمامنا الجيد بحوثيات استخدام برنامج SPSS والذي كان الأساس في المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية الأمر الذي صعّب 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 مترابطة ومتكاملة تسبقها مقدمة وتليها خاتمة متبوعة بأهم النتائج والاقتراحات، ثم البحث آفاق البحث المستقبلية، يليهم ملخصا عن البحث ويكون ذلك على النحو التالي:

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

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

وفي الأخير فإن **الفصل الثالث** قد تم اختياره ليكون الجزء التطبيقي والذي يمكن التعرف من خلاله على نظام المعلومات بالبنوك وأثره على جودة الخدمة المصرفية 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 تطورا كبيرا ومتسارعا 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، فتزداد 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 ثلاث 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

تبدو كلمة نظام متعددة المعاني والاستخدامات، 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 أساساً من كلمة **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، ومما يزيد المسألة تعقيداً هو حقيقة وجود عدد كبير من الأنظمة التي تضم في داخلها أنظمة أخرى أصغر أو تعد جزءاً من أنظمة أخرى.<sup>1</sup>

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 من النظم 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 للمستخدم في الوقت المناسب، مما يساعده في عملية التخطيط واتخاذ القرارات ورسم السياسات والمتابعة وتصحيح المسار.<sup>2</sup>
- **التعريف الثاني:** النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها لتحقيق هدف مشترك.<sup>3</sup>
- **التعريف الثالث:** كما قد ينظر إلى النظام على أنه عبارة عن مجموعة من العناصر أو الأجزاء المتكاملة والمتداخلة والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف النظام، أو أنها مجموعة عناصر تشكل برنامج

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

<sup>2</sup> - محمد القدوة، الحوكمة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 205، 204.

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

(إجراءات وفعاليات تنجز لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف) من خلال معالجة البيانات في فترة زمنية معينة.<sup>1</sup>

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

➤ **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 وداعماً للنظام الأصلي والذي هو جزء منه.<sup>3</sup>

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

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

➤ **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 تنظم في علاقات متبادلة، بحيث لا يمكن عزل أحدهما عن الآخر، ومع ذلك فكل منها يحتفظ بذاتيته وخصائصه، إلا أنها في النهاية جزء من كل متكامل؛<sup>6</sup>

وما يلاحظ على هذه التعاريف، 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 ومتفاعلة فيما بينها.

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

<sup>2</sup> - هاشم حمدي رضا، الإدارة بالأهداف، دار الرأية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص: 68.

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

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

<sup>5</sup> - سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 25.

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

### ثانياً: نشأة وتطور النظام

لقد ظهر منهج النظم كضرورة ملحة للاتجاه إلى التخصص في ميادين العلوم المختلفة، واستتبع ذلك وجود صعوبات أمام متخذي القرارات التي تختص بمشكلة معينة تتشابه فيها ظواهر مختلفة، تحتاج إلى عدد من المتخصصين في مجال ظاهرة وضرورة التنسيق 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 لتفسير 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 الستينات 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 التأكد التام إلى حالة عدم التأكد والاحتمالات المتعددة، فلقد كانت هذه النظرية هي بمثابة الشرارة الأولى التي أدت إلى النظر للمنظمات كنظام مفتوح يؤثر ويتأثر ببيئته 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 بالبيئة 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 والعلاقات فيما بين الأشياء والأحداث، فمدخل النظم يحاول الابتعاد عن التفسير الخاطئ لنوع العلاقات القائمة فيما بين أجزاء الشيء وأحداثه.<sup>1</sup>

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 الفرعي له أنظمة فرعية أخرى. ومن الأمثلة الواقعية على هذه النظرة جسم الإنسان الذي يمكن النظر إليها كنظام كلي متكامل، يتكون من عدة نظم فرعية تترايط فيما بينها وتعمل بشكل تآلفي هي النظام ( الهيكل) العظمي والنظام العضلي والنظام الهضمي التنفسي والنظام العصبي، وغيرها....وينقسم كل واحد من هذه الأنظمة الفرعية إلى نظم فرعية أخرى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص: 65.

<sup>2</sup> - ربحي 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 مترابطة ومتفاعلة 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.<sup>1</sup>

## 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؛<sup>2</sup>
2. **شمولية 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؛

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

<sup>2</sup> - 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. انسيابية 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؛<sup>1</sup>
9. التأقلم: ويعني ذلك مدى تمكن النظام من مسايرة التغيرات التي تطرأ في المحيط؛
10. المصدقية: ويعني الثقة الممنوحة للنظام وتقاس بأدائها ومخرجاتها؛
11. قوة التعلم: ويقصد منها مدى تمكن النظام من الاستفادة من أساليب معالجة الحالات التي فرضت التأقلم على أساس توظيفها في حالات مماثلة؛<sup>2</sup>
12. شكل المكونات الرئيسية: يأخذ شكل أي نظام (إدخال-تشغيل-إخراج) فيعمل النظام من خلال المدخلات وتتم عملية التشغيل والتحويل للمدخلات، لتتحول إلى مخرجات.<sup>3</sup>

### ثانياً: أنواع النظام

يمكن تصنيفها وفق معايير عديدة نذكر منها مايلي:

أ - حسب طبيعة النظام: وتنقسم إلى مايلي:<sup>4</sup>

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

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

<sup>2</sup> - عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2009، ص: 8.

<sup>3</sup> - 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.

<sup>4</sup> - 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 يتأثر 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 أساسيين هما النظم الطبيعية والنظم الاجتماعية؛

ت **حسب درجة التغير:** وتنقسم هي الأخرى إلى:<sup>1</sup>

(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 سيقبل 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 وتتأثر بها وتتفاعل مع أجزائها، ولكنه لا يؤثر ولا يتأثر خارج حدوده، ولا يتفاعل مع البيئة الخارجية؛

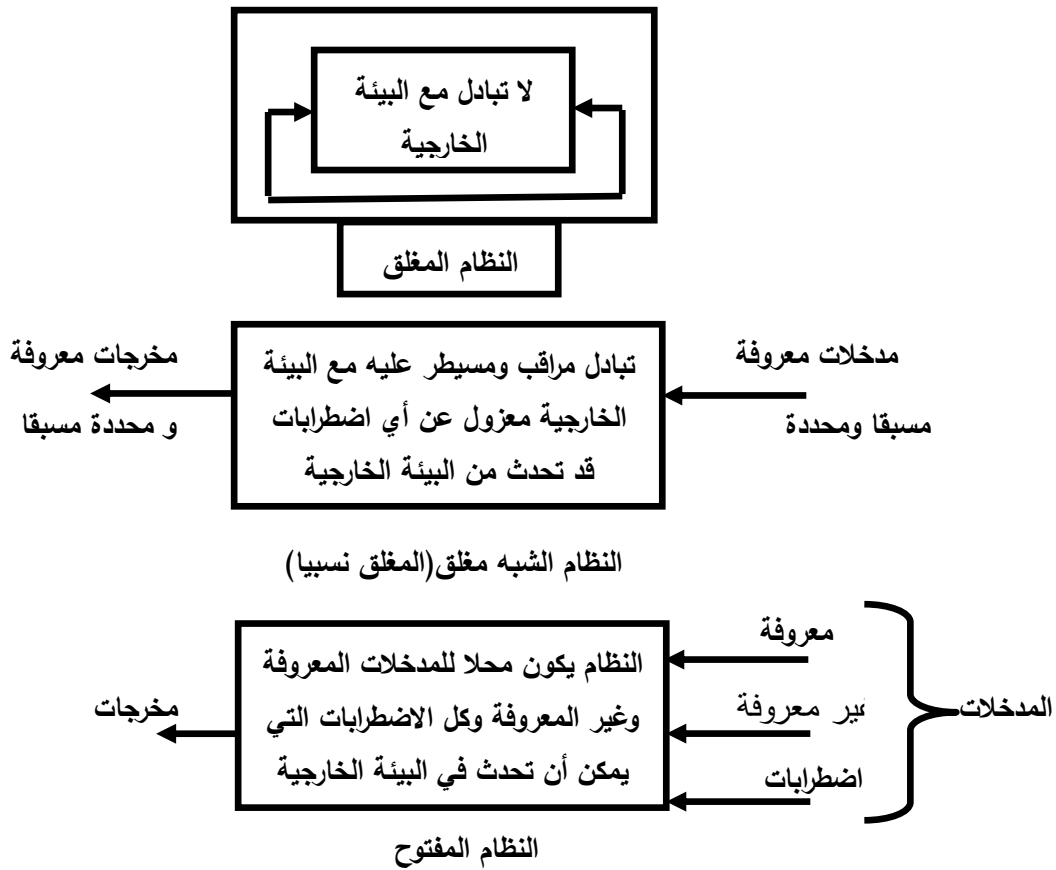
(2) **النظم المفتوحة:** وهي النظم التي تعمل داخل حدودها الداخلية، كذلك تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية وتتفاعل معها كلما كان هناك علاقات بين البيئة والنظام، ويتمثل التفاعل بين النظام والبيئة الخارجية

<sup>1</sup> - 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 تنوعت المخرجات، فيمكننا أن نتحكم بالمخرجات من خلال تحديد نوعية المدخلات؛

(3) **النظم شبه المغلقة:** تكون مدخلات هذه الأنظمة من البيئة الخارجية محددة ومعروفة مسبقا، وذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات فتكون مخرجاتها معروفة، لذلك تكون هذه الأنظمة أكثر استقرارا 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 ضع فيه نظام للحماية من الفيروسات؛<sup>1</sup>

الشكل رقم (1-1): النظام المغلق والمفتوح



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

وهناك أشكال عدة للنظام لا مجال لحصرها نذكر منها باختصار:

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

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 102-103.

من حيث الهدف: النظام الباحث عن هدف، النظام القصدي، النظام الهادف؛<sup>1</sup>

من حيث التكيف: النظم المتكيفة، النظم غير المتكيفة؛

من حيث درجة التعقيد: النظم البسيطة، النظم المعقدة؛<sup>2</sup>

### 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 كالاتي:

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

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

✓ **مدخلات استبدالية(احلالية):** قد تتعرض بعض أجزاء النظام للتلغف 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، لتتجسد في النهاية في منتج أو خدمة معينة، ويشار إلى عملية التحويل بالصندوق الأسود، لأنها تمثل المتغير المجهول الذي ينبغي استكشافه في النظام بأكمله؛<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2010، ص: 267.

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

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

<sup>4</sup> محمد عاصي العجيلي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية،

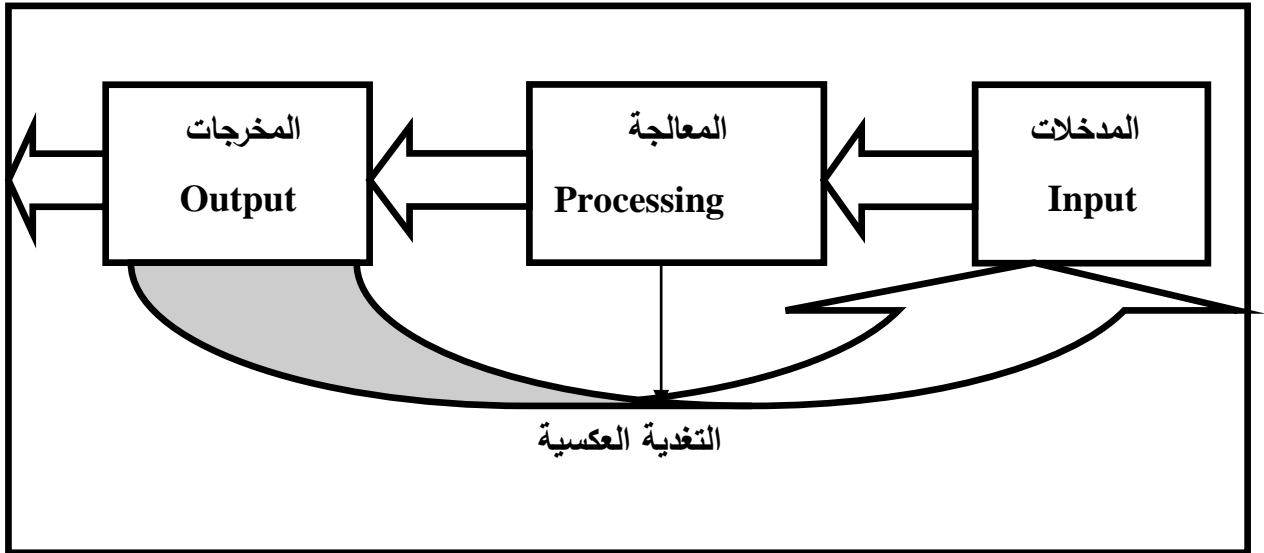
2009، ص: 37.



- **المخرجات Output** : وهي النتائج التي يعمل النظام على الوصول إليها، ويتم إيصال المعلومات إلى المستخدمين وفق أشكال مختلفة مثل التقارير، الجداول، القوائم والأشكال البيانية، هذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات؛<sup>1</sup>
- **الرقابة Controlling**: 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؛<sup>2</sup>
- **التغذية العكسية Feed Back** : التغذية العكسية أو الراجعة، تعني عملية تصحيح الانحرافات والأخطاء التي تعترض عمل النظام، وهي أشبه ما تكون بالرقابة الذاتية للتأكد من مستوى كفاءة وفعالية النظام، وتوظيف واستخدام موارده وتحقيق أهدافه، وبالتغذية 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؛<sup>3</sup>

ويمكن توضيح مكونات وعناصر النظام في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): مكونات النظام



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

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

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

<sup>3</sup> - 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:<sup>1</sup>

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

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

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

(3) **القوانين والتشريعات:** وتتمثل 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 مايلي:

- ✓ 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.

<sup>1</sup> - 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 ما سنتطرق 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.<sup>1</sup>

➤ **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 التوبيخ والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين.<sup>2</sup>

➤ **التعريف الثالث:** وتعرف أيضاً أنها بيانات منسقة ومرتبطة التي يمكن التفاهم والتواصل بموجبها، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، يمكن للإنسان الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.<sup>3</sup>

➤ **التعريف الرابع:** هي الحقائق عن أي موضوع أو الأفكار و الحقائق عن الناس والأماكن أو أي معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التعليم أو الملاحظة.<sup>4</sup>

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، وتعف كذلك المادة الأساسية للمعلومات.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> \_ سيد سالم عرفة، نظم المعلومات التسويقية، دار الريادة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 149.

<sup>2</sup> \_ عمار عبد الرزاق الناصر، إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال، عمان، الطبعة العربية، 2015، ص: 18، 19.

<sup>3</sup> \_ رجي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص: 44.

<sup>4</sup> \_ أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول، 2012، ص: 478.

<sup>5</sup> \_ فريد كورنيل ولحمر حكيم، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 67.

وتعرف أيضا على أنها حقائق موضوعية منفصلة حول أحداث، وليس لها معنى ولا سياق وغير مستقرة، على شكل أرقام، أو رموز، أو رسائل.<sup>1</sup>

من خلال ماسبق يتضح أن المعلومات هي عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد لأغراض إتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لهل 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 الى قاعدة المعلومات.<sup>2</sup>

وفي تعريف آخر للمعرفة هي مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات السياقية المتراكمة لى العاملين ولدى المنظمة.<sup>3</sup>

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

- يشير تعبير البيانات الى 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 تعبر عن معاني محددة لمستخدمي 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 حصيله ما يمتلكه الفرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين، أو أن المعرفة هي حصيله إنتاجية أو خلاصة البيانات والمعلومات.<sup>4</sup>
- عن ضوء ماتقدم، يمكن القول أن هناك علاقة تكاملية بين المصطلحات الثلاث (بيانات-معلومات- معرفة) فمصطلح المعلومات هو مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى، وأن المعرفة هي الحصيله النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يلبي احتياجات المنظمة والمجتمع.

<sup>1</sup> \_ عبد الرحمن، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، سوريا، الطبعة الأولى، 2013، ص: 41.

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

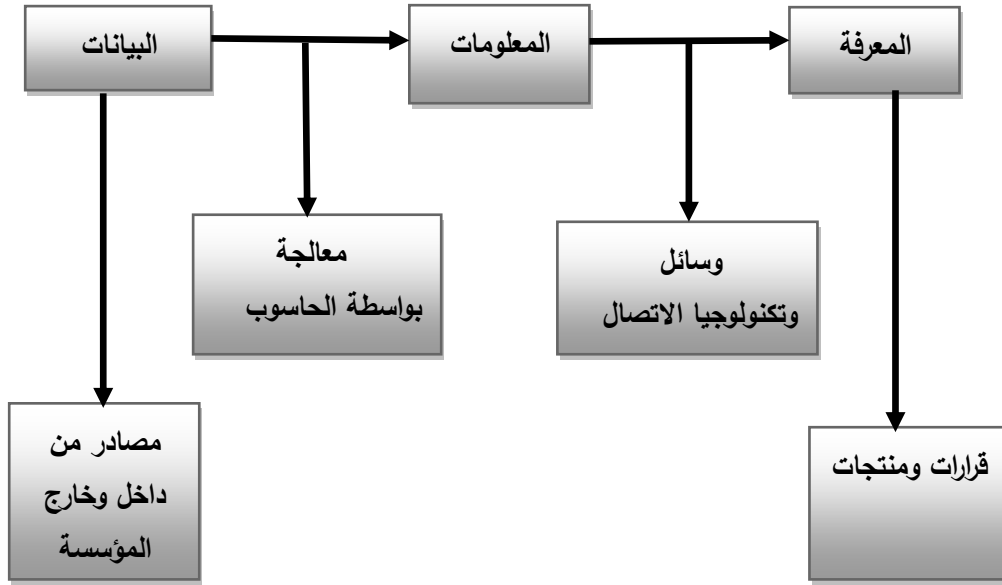
<sup>3</sup> \_ عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص: 26.

<sup>4</sup> \_ غسان علي محمد هاشم، أثر كفاءة نظام المعلومات في تحسين فاعلية صنع إتخاذ القرارات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنتس، 2013، ص: 75.

وخلاصة 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: بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 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 الصعيدين الرسمي وغير الرسمي	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	الاستعمال
محددة المصادر	مصادر متعددة	المصدر
عالية	منخفضة	الدقة
صغيرة نسبيا لحجم البيانات	كبيرة جدا	الحجم
منظمة ضمن هيكل تنظيمي	غير منظمة في هيكل تنظيمي	الترتيب
مخرجات	مدخلات	موقعها في النظام

القرار	لا يمكن اتخاذ القرار بناءا عليها	يمكن اتخاذ القرار بناءا عليها
--------	----------------------------------	-------------------------------

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

### ثانيا: خصائص المعلومات

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

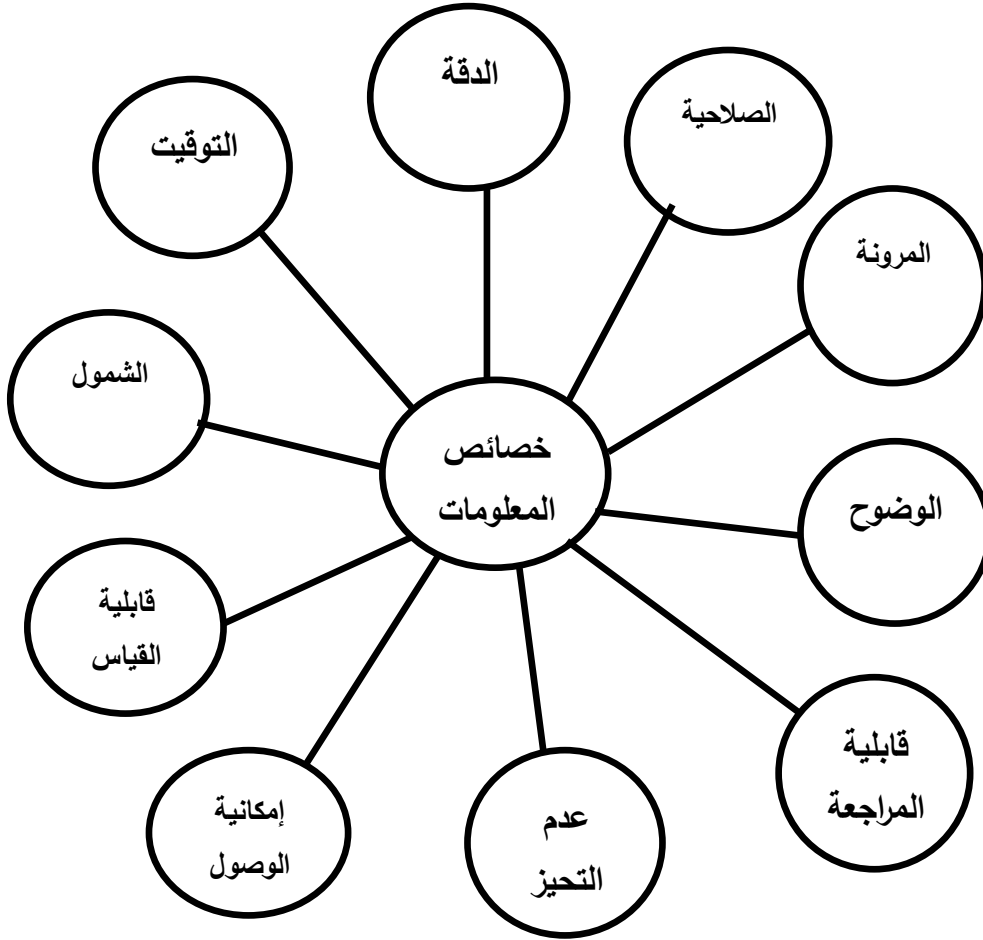
- **الدقة:** تزداد درجة الثقة في المعلومات باستخدام نظام سليم لتشغيل البيانات حيث تقل الأخطاء البشرية بدرجة كبيرة ويفضل فيمن يستخدمون المعلومات أن يكونوا على درجة عالية من الأمانة ، إذ أن هذه الخاصية هي التي تبرر ثقتهم في تلك المعلومات كما تبرر إمكان الاعتماد عليها.
- **التوقيت السليم:** يقصد به تقديم المعلومات في حينها بمعنى أنه يجب إتاحة المعلومات تفقد منفعتها إذا لم تكن متاحة عندما تدعو الحاجة الى استخدامها، أو إذا تراخى 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 اجلها، 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 دورا كبيرا في اتساع مجال المعلومات المقدمة للإدارة وذلك بإمكاناته الكبيرة في القدرة على استيعاب المعلومات بكميات ضخمة.
- **المرونة:** هي قابلية تكييف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
- **الوضوح:** هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض و منسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.<sup>1</sup>
- **قابلية المراجعة:** هذه الخاصية منطقية نسبيا، وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

<sup>1</sup> \_ صباح رحيمة محسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

- **عدم التحيز:** هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستخدمين وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثراً على المستخدمين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستخدمين.
  - **إمكانية القياس:** وهي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، التي تشير إلى زمن استجابة متوسطة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقداراً ضخماً من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة و أعلى 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 .<sup>1</sup>
- والشكل الآتي يوضح باختصار خصائص المعلومة الجيدة:

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى، 2010، ص: 30،31.

الشكل رقم (1-4): خصائص المعلومة



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

### المطلب الثاني: أهمية المعلومة و أنواعها

سنتناول ضمن هذا المطلب أهمية المعلومات ثم سنتطرق إلى أنواعها.

#### أولاً: أهمية المعلومات

تحتل المعلومات مكاناً هاماً في الفكر الإداري، حيث تعد ركناً أساسياً في العمل الإداري كما أنها تشكل عنصراً من عناصر الربط والتنسيق وإحداث التكامل بين أجزاء التنظيم الإداري، ويرى الفكر الإداري المعاصر أن حركة الظاهرة الإدارية كلها تتوقف على عنصر المعلومات، وقد أكد Fairholm أهمية المعلومات للمؤسسة وذلك عندما أشار إلى 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 فائدة 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.<sup>1</sup>

### ثانياً: أنواع المعلومات

- تختلف أنواع المعلومات باختلاف الإفادة منها، وبشكل عام تقسم المعلومات الى الأنواع التالية:<sup>2</sup>
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 كاستخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى التي تعود الى إكمال العمل المطلوب انجازه.
  3. المعلومات الفكرية: وهي الافكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات 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 تجارب عملية 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 تختبر بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها.
  6. المعلومات التوجيهية: فالنشاط الجماعي لا يستطيع أن يعمل بكفاية 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.....

<sup>1</sup>- رجي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 110.

<sup>2</sup>- رجي 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 أنسبها تبعاً للاحتياجات، ومن بين هذه الوسائل نذكر:<sup>1</sup>

1. **البحث وفحص السجلات:** يتم ذلك عن طريق متابعة الحيلة التنظيمية، الملفات والتقارير ونماذجها، سجلات العمل، القرارات والشكاوي، 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 ومعرفة آرائهم، حيث يتعذر الحصول على البيانات في بعض الأحيان بدون مقابلة وجهاً لوجه، حيث تثبت صحة المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة أو مصادر مستقلة، وميزة هذه الوسيلة أنها مفيدة لاختيار وتقييم الصفات وحتى يتم ضمان أسلوب المقابلة الشخصية تشترط أربعة نقاط أساسية:

\_ جدول المقابلة؛

\_ الحصول على الموافقة لإجراء المقابلة؛

\_ ضرورة توضيح الهدف منها؛

\_ إدارة الوقت.

- **وسيلة الاستبيان:** ويقصد بها جمع البيانات عن طريق استمارة تملأ من قبل المستجوب، وبالتالي يكون هو سيد الموقف، وتجمع المعلومات الخاصة والمستنقات 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:** وتتمثل في جمع المعلومات عن طريق عملية الملاحظة من خلال ذوي الاختصاص: مثلاً تدوين ملاحظات بخصوص إحصاء الرقابة على الجودة؛
- **التقارير:** تتمثل في تدوين ملاحظات وآرائهم قد تكون مفيدة؛
- **نتائج التجارب:** تنحصر هذه التجارب على الفئات ذات مستوى علمي عالي كمهندسي الإنتاج والعلماء التطبيقيين.

وتعرف المؤسسة تدفقاً داخلياً بين مختلف أقسام المؤسسة من مصلحة لأخرى، وكذلك مع المحيط الخارجي، ويمكن التمييز بين ثلاث أنواع من التدفقات:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، ص: 44، 43.

- ✓ تدفق المعلومات المنتجة من المؤسسة نفسها؛
  - ✓ تدفق المعلومات من الخارج والمستعملة من طرف المؤسسة؛
  - ✓ تدفق المعلومات من طرف المؤسسة والموجهة الى الخارج.
- وتدقق 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:** تعبر عن المعلومات التي تسجلها وتحفظ بها المؤسسة على شكل بيانات وسجلات و تقارير تتعلق بأوضاع العمل وإجراءاته وظروفه وصعوباته وذلك لاستخدامها في أغراض التخطيط ووضع المعايير والتقييم والمراقبة، وتكون هذه المعلومة ذات أهمية كبيرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخطط والسياسات والبرامج وتقييم التنفيذ وتصحيح الانحرافات.
- وتختلف المعلومات الداخلية التي يمكن أن نجدها في المؤسسة باختلاف الوظائف التي تمارسها المؤسسة وتعددتها ويمكن أن تحتوي على مايلي:
- 1\_ **المعلومات المالية:** وتشمل الميزانيات التقديرية الحسابات والإيرادات والنفقات ومصادر التمويل وطرق الاستثمار؛
  - 2\_ **معلومات الإنتاج:** هي المعلومات المتعلقة بتحديد متطلبات الإنتاج ومواصفات المنتجات وبرامج الصيانة والإصلاح؛
  - 3\_ **معلومات المبيعات:** وتحتوي المعلومات الخاصة بالعملاء والمراسلات والعقود المبرمة والمنتجات وعدد الآلات وطاقتها الإنتاجية... الخ؛
  - 4\_ **معلومات شؤون الأفراد:** تتضمن نوع المراكز الوظيفية واختصاصات كل منها وعدد العاملين ومدة خدمتهم والأجور والتعويضات والخدمات المختلفة المتعلقة بشؤون الموظفين العاملين؛
  - 5\_ **معلومات البحث والتطوير:** وتتضمن المعلومات المتعلقة بنوع الأجهزة والأدوات والتقنيات والتصاميم والدراسات لتحسين المنتجات وإيجاد أنواع جديدة منها، وتكاليف التطوير والتحسين وبراءات الاختراع وكل الأنظمة والقواعد التي تنظم نشاط البحث والتطوير.<sup>2</sup>
- ❖ **المصادر الخارجية:** وهي المعلومات التي تصل الى المؤسسة من المحيط الخارجي و تشمل:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ Emmanuel\_Amaud Pateyeron , **le management strategique de l'information**, economica, paris, 1994, p :34

<sup>2</sup> - 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.

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

- المصادر الأولية: وهي البيانات التي تم تجميعها وتجهيزها عند الطلب واختبارها وتعميمها 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 و تنظيمها وتجهيزها في أوقات سابقة من قبل جهات أخرى وتم تعميمها 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:<sup>1</sup>
- بنوك المعلومات: وهذا النوع ظهر حديثا والذي يتم من خلاله تجميع أكبر قدر من لمعلومات المرتبطة مع بعضها البعض وتجزئتها كل حسب الفئة بحيث يمكن استرجاعها بسرعة لتسهيل الاستفادة منها؛
- الانترنت: 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، أيضا تكون ذات تكلفة أعلى عند الحصول عليها من هذا المصدر، ويكون حجمها محدودا في حين أن المصادر الثانوية تعطي معلومة بتكلفة أقل وبحجم أكبرن المهم أن مصادر البيانات الأولية والثانوية تمد الإدارة والمشروعات بمعلومات مفيدة.<sup>2</sup>

### المطلب الرابع: دورة المعلومات

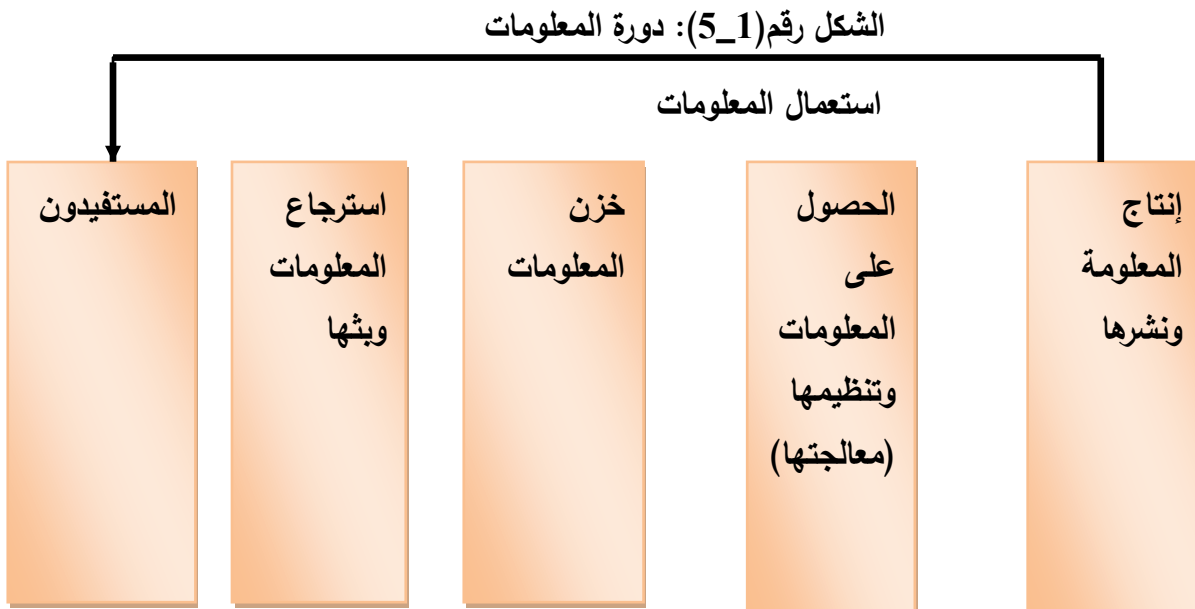
- تسيير المعلومات في سلسلة حلقات متصلة ومترابطة منذ لحظة إنتاجها وحتى وصولها إلى المستفيدين للإفادة منها لأغراضهم المختلفة وفيما يلي شرح لكيفية سيرها:
- إنتاج المعلومات ونشرها: تنتج المعلومات نتيجة للنشاط الفكري الذي يقوم الباحثون أو المؤلفون (أشخاص وهيئات) بالاعتماد على المعلومات المنشورة سابقا شرحا أو تفسيرا أو إعادة هيكلة أو صياغة جديدة لها وحيث تظهر بصورة جديدة (كتب ومراجع ومقالات في دوريات وبحوث وتقارير ورسائل جامعية.....الخ) وتعتمد هذه الحلقة على مسألة الضبط والبيبليوغرافي لمصادر المعلومات و أدواته المختلفة التي تعرف بالإنتاج الفكري المنتشر مثل الفهارس والبيبليوغرافيات والكشافات؛

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

<sup>2</sup> - الشيخ ولد محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 92.

- الحصول على المعلومات وتنظيمها: تقوم مؤسسات المعلومات (المكتبات ومراكز المعلومات) بالحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة، وتعمل على معالجتها وتنظيمها وتشمل هذه عمليات التزويد والفهرسة والتحليل والتكشيف؛
- 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 للإفادة منها، وتخزن المعلومات بأحد الأسلوبين يدوي أو آلي؛
- استرجاع المعلومات وبنها: إن الهدف من اقتناء المعلومات وتنظيمها وخزنها هو استرجاعها والإفادة منها عند طلبها من قبل المستفيدين والباحثين بأسرع وقت ممكن وبشكل دقيق ومتكامل 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 وبنها وإيصالها 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 اقتناء المعلومات الجديدة وتنظيمها وخزنها واسترجاعها والإفادة منها مرة أخرى لإنتاج معلومات جديدة.<sup>1</sup>

والشكل الآتي يلخص دورة حياة المعلومات:



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

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره ، ص:119،118.

## المبحث الثالث: نظام المعلومات بالبنوك

يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة نظرا 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 للقيام بمختلف 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 التعاريف 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 كمايلي:

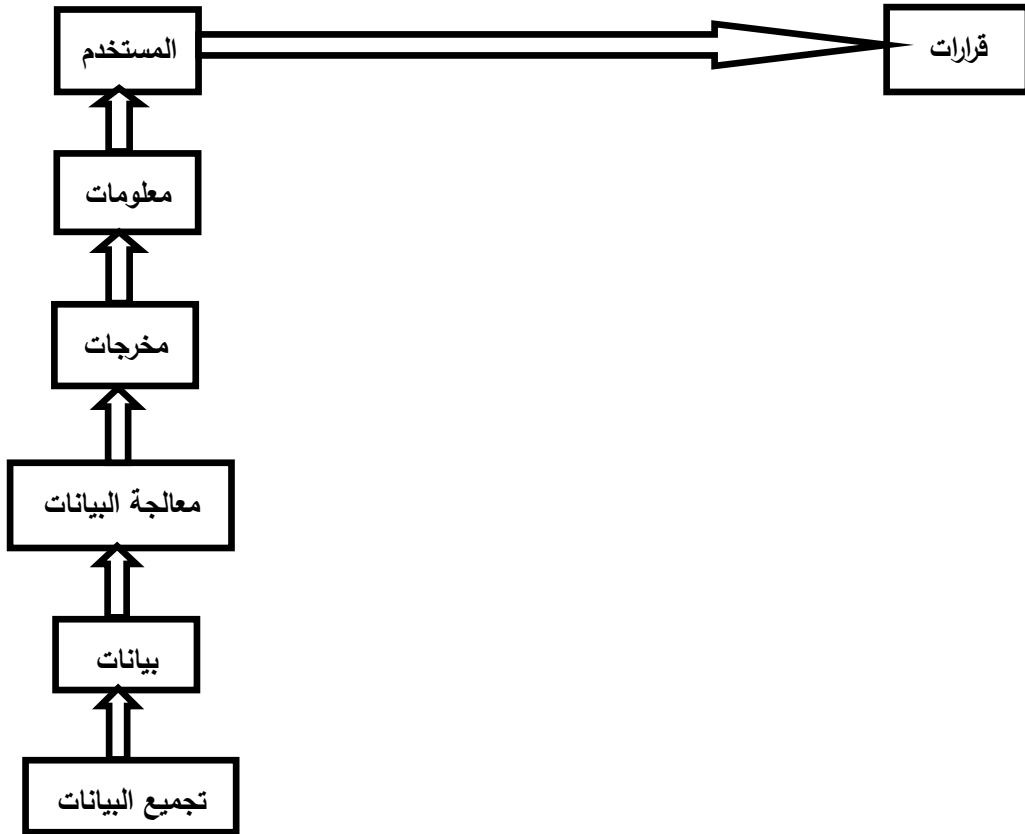
- **التعريف الأول:** نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة معاً، والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض، لغرض تهيئة المعلومات إلى الإدارة لغرض انجاز أعمالها بشكل دقيق.<sup>1</sup>
- **التعريف الثاني:** نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المنظمة والمترابطة والمتكاملة، والتي تعمل ككيان واحد لتحقيق أهداف مشتركة من خلال استقبال المدخلات ثم معالجتها، وبعد ذلك إنتاج المخرجات.<sup>2</sup>
- **التعريف الثالث:** نظام المعلومات هو ذلك التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات، المعدات، البرامج، القواعد والقوى العاملة الذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل الحصول وتوفير المعلومات الضرورية بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبين 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 لوكاس نظام المعلومات بأنه مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير المعلومات، لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة وقد عبر لوكاس عن مفهوم

<sup>1</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص: 22.

<sup>2</sup> - 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.<sup>1</sup>

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



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

من التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف شامل لنظام المعلومات كمايلي:

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

❖ وبناء على ماسبق يمكننا أن نستخلص النقاط التالية:

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

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق 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 يصمم نظام المعلومات بكيفية تحقق التوازن بين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها؛
- ❖ **المرونة والديناميكية:** 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 وزمن 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.<sup>1</sup>

أما نظام المعلومات المصرفي فيعرف على أنه:

- **التعريف الأول:** نظام المعلومات المصرفي هو مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية والحاسبة 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.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - 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.

<sup>2</sup> - وليد مرتضى نوة، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 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.<sup>1</sup>
- **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) اللازمة لأداء نشاطات الأعمال فيها.<sup>2</sup>
- 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:<sup>3</sup>

- ✓ **الدقة والصدق عند تقديم المعلومة:** والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها البنك، أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب؛
- ✓ **كمال المعلومة:** أي توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة 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 تنوع قنوات إيصالها؛

<sup>1</sup> - لمى فيصل أسير، 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.

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

<sup>3</sup> - حسين زيب، نظم فعالية المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص: 79، 81.

- ✓ **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، فضلا عما يتيح نظام المعلومات البنكي من قرارات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها، قبل أن تنتشأ وقاية البنك من أخطارها قبل أن تستفحل وتشخص أوضاعها اقتراحها الحل 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 والتوقيت 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.....<sup>1</sup>

### 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 منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتسييرها أمام المستفيدين من المديرين وغيرهم، لاتخاذ القرارات الهادفة الى رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة ككل، 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.<sup>2</sup>

### 4. نظام المعلومات التسويقي المصرفي:

إن التسويق البنكي هو دراسة السوق البنكي والزبون المستهدف مع تحديد رغباته واحتياجاته وتكييف المؤسسة البنكية معها، وإشباع 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.

ويتكون النظام التسويقي المصرفي من مجموعة من المكونات الرئيسية:

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

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق، ص: 86.

<sup>2</sup> - محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الأبيج، إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص ص: 83-84-86.

<sup>3</sup> - ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 319،320.

- **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 مايلي:
- **نظم معالجة المعاملات:** وهي عبارة عن النظم المصممة حاسوبيا وتكنولوجيا للقيام بعملية تسجيل وتدوين وتثبيت 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 أقل؛<sup>1</sup>
  - **نظم المكتب:** ونقصد بها استخدام الكمبيوتر والأجهزة الالكترونية ومعدات مثل الهواتف، ووسائل الاتصال الأخرى للقيام بمعالجة آلية للواجبات والمهام التي تنجز في المكاتب الإدارية بهدف الرفع من كفاءة وفعالية الاتصالات داخل المكتب وبين المكتب وبيئته، وتحتوي هذه النظم على نظم النشر الالكتروني ونظم الاتصالات الالكترونية من أهمها البريد الالكتروني والفاكس...<sup>2</sup>؛
  - **نظم العمل المعرفة:** يمكن تعريف النظام المبني على المعرفة بأنه نظام محوسب يستخدم مجال المعرفة للوصول الى إتخاذ قرار يتم استنتاجه من قبل خبير ذو معرفة بهذا المجال؛<sup>3</sup>
  - **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 البنوك للمساعدة على اتخاذ القرار.<sup>4</sup>
  - **النظم الخبيرة:** هو نظام معلومات حاسوبي مصمم لنمذجة 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 الى بيانات المشكلة لتقديم حلول للمشكلات التي تحتاج إلى قدرات الخبير الإنساني.<sup>5</sup>
  - **نظم دعم القرار المصرفي:** 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 كآآتي:
- يعمل هذا النظام على التنسيق بين متخذ القرار المصرفي وبين الحاسوب، باستخدام محطات طرفية متصلة بحاسب مركزي، ويستطيع متخذ القرار الاستفسار عن شيء معين ويقوم النظام بالإجابة عنها؛

<sup>1</sup> - إيمان فاضل السامرائي، هيثم الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 85.

<sup>2</sup> - خالد قاشي، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

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

<sup>4</sup> - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان عثمان يوسف، التسويق الالكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 171.

<sup>5</sup> - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار البازوري 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.<sup>1</sup>

### 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 يتكامل بدون واحد منها، وتتمثل هذه الموارد فيما يلي:<sup>2</sup>

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

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

✓ **محلي 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 نذكر:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - فريد كورتل، أمال يوب، تكنولوجيا المعلومات ودورها في العمل الإداري والتسويقي، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص: 88.

<sup>2</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره. ص ص: 20، 24.

- **أجهزة الحاسوب:** وهي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسب عملاقة أو شخصية؛
  - **الأجهزة الملحقة 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 الممغنطة، 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 متواجدين فيه، كالمودمات أو شبكات الهواتف وغيرها.
- ثالثا: موارد البرمجيات:** وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد: <sup>2</sup>
- **نظم التشغيل:** وهي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب والتحكم به، وتوفير البيئة المناسبة لاستثماره 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؛
- رابعا: 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.
- خامسا: موارد الشبكات والاتصالات:** وتشمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، بمختلف أنواع الشبكات مثل الانترنت والشبكات الداخلية، الانترنت والشبكات الخارجية والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها عبر نظام معلوماتها في المنظمة. <sup>3</sup>
- وتتمثل موارد الاتصالات في: <sup>4</sup>

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص: 277، 278.

<sup>2</sup> - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص: 277، 278.

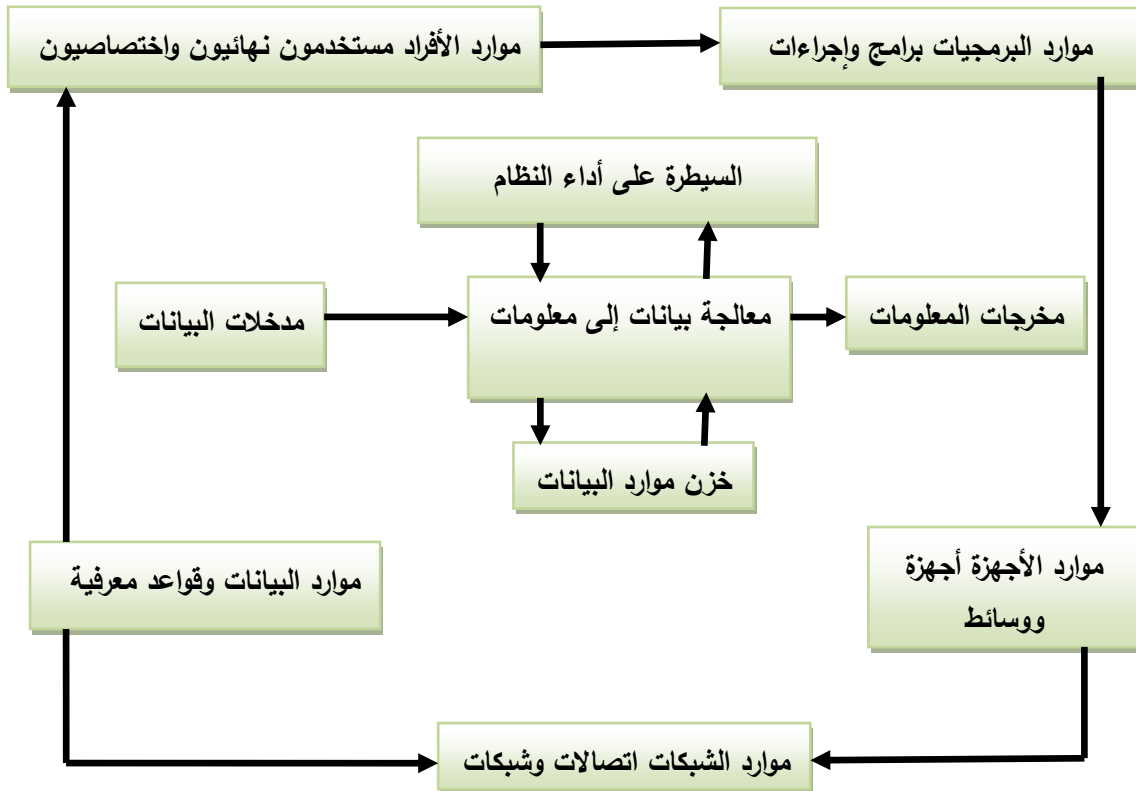
<sup>3</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

<sup>4</sup> - مريم بولصباح، دور نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، 2015-2016، ص: 30.

- وسائط 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 الموالي 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 وبلوغ الأهداف المرجوة منه، لابد من أن يتمتع هذا الأخير بمجموعة من الوظائف التي تميزه، ومهما اختلفت أنظمة المعلومات فإنها تتمتع بأربع وظائف أساسية وهي كالآتي:

- 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؛<sup>1</sup>
- (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 مقدما، نسخ أو نقل البيانات أو تفرغها في مستندات أخرى أو وسائط تخزين أخرى، تبويب البيانات أو تنظيمها طبقا لمعايير معينة، تجميع البيانات ذات الطبيعة الواحدة بعضها مع بعض، دمج البيانات مع بعضها البعض، ثم تلخيص البيانات؛<sup>2</sup>
- (3) **إدارة البيانات:** نظرا لأنه لا يتم تشغيل البيانات فور تجميعها، بل يتم تخزينها، تحديثها وصيانتها، حتى تكون متاحة وقت الحاجة إليها لأغراض التشغيل، لذا فإن وظيفة إدارة البيانات تتضمن أنشطة تخزين البيانات، صيانتها وتحديثها، ثم استرجاع البيانات؛
- (4) **رقابة وحماية البيانات:** تتضمن وظيفة رقابة وحماية البيانات إجراءات 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 الموالي يوضح الوظائف الأساسية التي يقوم بها نظام المعلومات.<sup>3</sup>

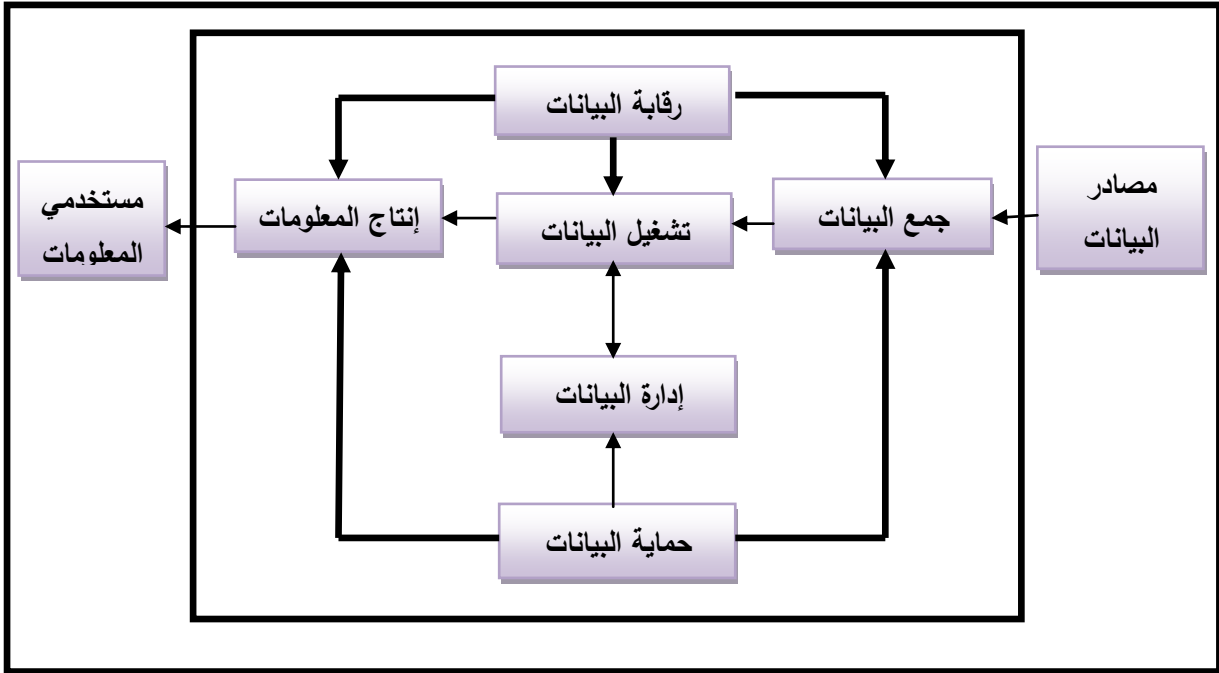
<sup>1</sup> - صباح رحيمة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص: 182-184.

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

<sup>3</sup> - 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 المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص: 19.

## خلاصة الفصل:

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

وللمعلومة 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 وتستعمل في أهداف المنظمة.

وإزداد 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 سعياً 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 الموالي.

# الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية

### تمهيد:

لقد شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا 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 المصرفي، 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 ماتقدم سنركز من خلال هذا الفصل على جودة الخدمة المصرفية من خلال ثلاث مباحث كانت على النحو الآتي:

**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، ويراه 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 المشتراة من أجلها، وقد يتزاد 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، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق ومن شخص لآخر، لذلك اجتهد العديد من الباحثين في تصنيف تعريفات الجودة في عدة مداخل يعبر كل منها عن توجه مفاهيمي محدد يتضمن عناصر محددة للجودة.

### المطلب الأول: مفهوم الجودة والتطور التاريخي لها

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الجودة ومراحل تطورها.

#### أولاً: مفهوم الجودة

يرجع أصل كلمة جودة "Qualité" إلى اللفظ اللاتيني "Qualitas" الذي يقصد به طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته.<sup>1</sup>

➤ **التعريف الأول:** عرفها ابن منظور في معجمه لسان العرب، كلمة أصلها جود والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثلاً وقد جاد جوده أي أتى بالجيد من القول والفعل.<sup>2</sup>

➤ **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.<sup>3</sup>

➤ **التعريف الثالث:** أما المنظمة الدولية للتقييس (ISO) فتتظر للجودة على أنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - فتيحة بوحروود، إدارة الجودة في منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص: 27.

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

<sup>3</sup> - مهدي صالح مهدي السامراء، علاء حاكم محسن الناصر، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذكرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 17.

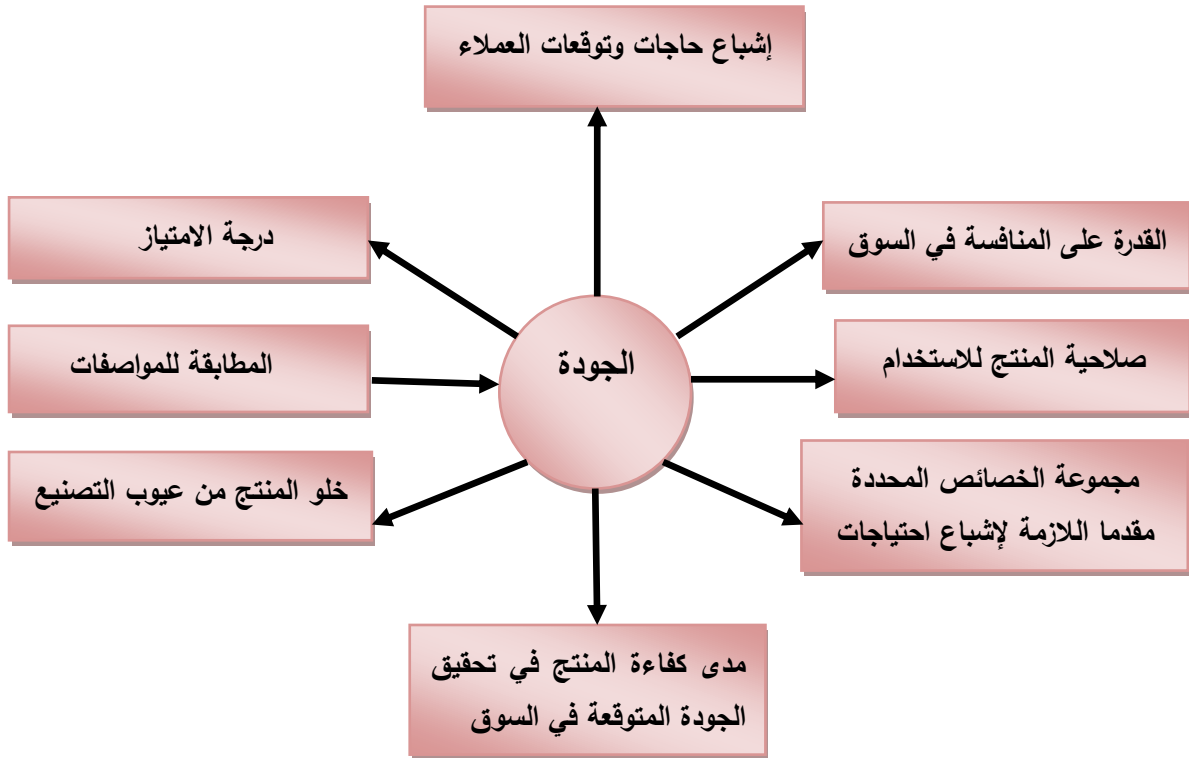
<sup>4</sup> - محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2005، ص: 15\_16.

- **التعريف الرابع:** في حين اعتمد آخرون في تعريفهم للجودة على التصنيف الذي وضعه دافيد غارفن لتعريفات الجودة من خلال المداخل الخمس الآتية:<sup>1</sup>
- **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 المنتج:** ينظر إلى الجودة وفقا لهذا المدخل على أنها مجموعة الخصائص الدقيقة القابلة للقياس والمطلوب توافرها في المنتج لغرض إشباع حاجة المستهلك.
  - **المدخل المعتمد على المستخدم(المستخدم):** يشتمل هذا المدخل على التأكد من أن المنتج أو الخدمة ملائم للاستخدام أو الغرض الذي صنع من أجله، وبعبارة بسيطة الجودة تكمن في عين الناظر.
  - **المدخل المعتمد على القيمة:** الجودة تعبر عن الأداء(Performance) أوالمطابقة (Confomance) إزاء سعر معين وكلفة مقبولة.
- **التعريف الخامس:** عرفها فيغنوبام على أنها المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة المتأتي من التسويق، الهندسة، التصنيع والصيانة والذي من خلاله ستلبي السلعة أوالخدمة في الاستعمال لتوقعات العميل.
- على الرغم من أنه ليس هناك تعريف عالمي وموحد متفق عليه من أجل تعريف الجودة، إلا أن هناك عددا كبيرا من أوجه التشابه التي يمكن استخلاصها من التعريفات المختلفة منها:
- ❖ الجودة تتطوي على مطابقة أو تعدي توقعات الزبائن؛
  - ❖ الجودة تنطبق على البضائع، الخدمات، العمليات والأشخاص القائمين على العمليات والبيئة؛
  - ❖ الجودة في حالة تغير مستمر(مثلا مايعتبر ذو جودة عالية اليوم لن يكون كذلك غدا).
- وبناء على ماسبق 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 تتعدها.<sup>2</sup>
- وفي ضوء التعريفات السابقة لمفهوم الجودة يمكن التعبير عنها في الشكل التالي:

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

<sup>2</sup> - خضير كاضم حمود، روان منير 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 وتعقدتها، لذلك يمكن تصنيف التطور الذي مرت 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 الموضوعية هي التي تنقل إلى خارج المنشأة في طريقها إلى المستهلكين. أي أن الفحص يحول دون وصول الوحدات المعيبة التي لا تلبى رغبات الزبائن إليهم، فالفحص لا يمنع وقوع الخطأ، بل تنحصر مهمته في اكتشاف الخطأ.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً، دار اليازوري 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 كافٍ، وإنما عليها البحث عن أساليب أكثر تأثيراً ليصبح المنتج بمستوى الجودة المرغوب.

تعد المنافسة التي شهدها 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 والتقنيات التشغيلية المستخدمة لانجاز 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 والتقنيات 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.<sup>1</sup>

### 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 تشخص 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 المنافسة، 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 والتقنيات المرتقبة التي ستصبح أساساً لتحسين المنتجات عن طريق أفضل طرق التصميم والتصنيع. ويمكن أن نخلص إلى أبرز سمات هذه المرحلة كمايلي:

-التكامل والتنسيق بين برامج الإدارة؛

-مشاركة كافة المستويات الإدارية في تخطيط ومراقبة الجودة؛

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



-يوجه إطار العمل والخطة الرئيسية العمليات والأنشطة والقرارات للوصول إلى أهداف الجودة.<sup>1</sup>

### المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة

أصبحت الجودة في هذه المرحلة ركنا أساسيا من أركان الوظيفة الإدارية للمدراء، إذ يتطلب الاهتمام بما يمكن المنظمة إحراز التميز سواء 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 طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون وتحقيق المنافع لجميع أفرادها وللمجتمع.

ويتوقع أن يشهد القرن القادم تطورات كبيرة في أساليب الجودة، فالمنظمة كي تحقق الجودة المطلوبة سوف تبدأ بالزبون وليس السلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، فهذه النظرة ستغطي التفكير في الجودة ويصبح التركيز عليها منذ البداية ابتداء بتخطيط الأنشطة والفعاليات وصولا إلى المخرجات النهائية، وسوف يكون الاتجاه نحو تحقيق القيمة الشاملة للزبون بما يلبي حاجاته.<sup>2</sup>

وفي عام 1992 قدم سينغ بعدا جديدا لحركة الجودة في العصر الحديث يقوم على:<sup>3</sup>

- ضرورة أن تتعلم المؤسسات من تجربتها ومن تجربة الآخرين؛
- أن تعمل هذه المؤسسات على تطوير وتحسين نفسها بشكل دائم، وحتى 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، وتدعيم 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 الحقيقية للأداء في المؤسسة، واهتمامهم بالتعليم والتدريب الدائم للعاملين داخل المؤسسة
  - جعل عملية التعليم والتدريب جزءا أساسيا 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.

<sup>1</sup> - حيدر علي المسعودي، نفس المرجع السابق، ص: 38.

<sup>2</sup> - محمود أحمد عبد الفتاح، نفس المرجع السابق، ص: 20-21.

<sup>3</sup> - 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 كمايلي:<sup>1</sup>

- ✓ 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 وتوجيه الأداء نحو تحقيق النتائج المطلوبة، كما تؤدي إلى استيعاب التقنيات المتجددة 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 ووضوحها 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 لمسايرة التطورات العالمية، كما أنها عملية شاملة تشتمل جميع مكونات الإدارة في ضوء المستويات المعيارية المتفق عليها.

كما تكمن أهمية الجودة بالنسبة للعملاء من حيث:<sup>2</sup>

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 لانخفاض مستوى الجودة فيها وارتفاعه 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؛

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

<sup>2</sup> - علاء فرج الطاهر، إدارة المواد والجودة الشاملة، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 140-141.

- 3) يترتب على غياب الجودة تحمل المؤسسة لتكاليف باهظة تؤثر سلباً على الأرباح، ونظراً للفوائد التي تحققها الجودة للمؤسسات فلا بد من أن تحرص هذه المؤسسات على توفير العوامل التالية لتحسين جودة السلع والخدمات وهي:
- الإنتاج في الوقت المحدد من خلال الاقتصاد على الكمية المطلوبة من العملاء في السوق وبالتالي حل أي مشكلة تظهر في الإنتاج؛
  - العمل على تنميط 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 يضيف 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 لا بد 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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - يوسف حبيب 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: <sup>1</sup>

- 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 المواصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل الزبون؛
- المتانة/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:** وتتمثل أبعاد جودة الخدمة فيما يلي: <sup>2</sup>

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

**الانطباع الذهني:** هو ناتج تقييم العملاء لكل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية؛

وأكد البعض الآخر أن أبعاد الجودة ترتبط مباشرة بالتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة أثناء تقديم الخدمة وهي تتضمن مايلي: <sup>3</sup>

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

<sup>1</sup> - عواطف إبراهيم الحداد، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

<sup>2</sup> - محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 69.

<sup>3</sup> - 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؛
- الإتمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل؛
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن؛
- التناسق: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون؛
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة؛
- الدقة: إنجاز 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:<sup>1</sup>

- ❖ **التصميم:** يمثل الخطوات التي تحدد مستوى الجودة، ويقصد بالتصميم جميع القرارات التي تتعلق بتحديد خصائص السلعة أو الخدمة، ويسمى الأسلوب المستخدم في تحويل متطلبات الزبون إلى مصطلحات هندسية وفنية "تشر الجودة **Quality Deployment**"، ويجب أن يأخذ قرار التصميم متطلبات الزبون في الحسبان زيادة على القدرات الإنتاجية، وهذا يعني اعتماد مبدأ الدقة في التصميم من أجل الوصول بالمنتج إلى مستوى الإتقان المطلق؛
- ❖ **جودة التطابق (المطابقة):** تعني جودة المطابقة إنتاج سلعة أو خدمة تتوافق مع المواصفات المحددة في التصميم، ويتم هذا التأكد من المنتج النهائي الذي يقابل مواصفات التصميم، حيث أن مطابقة المواصفات تعد واجبة ومهمة لكي يكون المنتج جيداً، ولكن ذلك أيضاً لا يكفي لوجود عوامل تؤثر فيها مثل القدرات الإنتاجية للتسهيلات المستخدمة (كالآلات-المعدات-مهارات العاملين-التدريب والحوافز). فالتصميم الجيد وحده لا يكفي لتحقيق مستوى مناسب من الجودة أي يكون التصميم جيداً ولكن إنتاج السلعة أو الخدمة يكون رديئاً، نتيجة الآلات والمعدات أو تلف المواد بعد تسلمها، 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؛

<sup>1</sup> - يوسف حبيب 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 بانتت مستوفية للشروط؛

❖ **سهولة الاستخدام:** إن لسهولة الاستخدام والإرشادات للزبون عن كيفية استخدام المنتجات، أهمية قصوى في زيادة قدرتها على الأداء بطريقة سليمة 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 تأثيراً سلبياً في جودة المنتج نتيجة سوء الاستخدام ويتم إرشاد الزبون 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 للزبون العادي؛

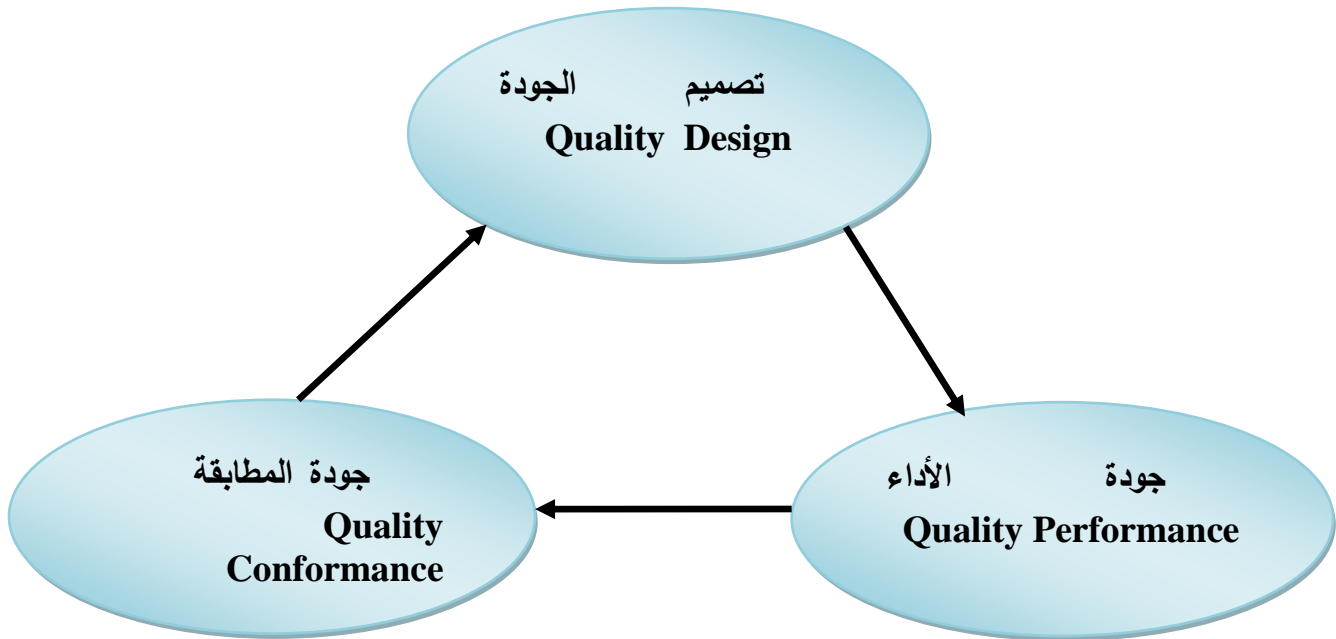
❖ **خدمات ما بعد الاستلام:** ليس مهماً أن تؤدي السلعة المنتجة وظيفتها بالكفاءة المطلوبة بل هناك أسباب كثيرة تؤدي اختلاف الأداء عما هو متوقع منه، وبغض النظر عن تلك الأسباب فإن من المهم معالجتها، سواء عن طريق سحب المنتجات المعيبة من السوق أو عن طريق الإصلاح (الصيانة أو الاستبدال)؛

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

والشكل التالي يبرز أهم جوانب ومحددات

<sup>1</sup> - رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، 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 متكامل 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 لتعدد التعاريف 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.<sup>1</sup>
  - كما عرفت الخدمة على أنها الأنشطة التي تسعى إلى إشباع الحاجات من خلال جهود غير مميزة بالحواس مثل الإصلاحات، التعليم، الطيران والسياحة.<sup>2</sup>
  - وفي تعريف آخر الخدمات هي منتجات غير ملموسة تلبى بعض الحاجات لدى العميل أو المستهلك، بما في ذلك تحسين منتج ما، فالخدمة تحسن حياة العميل بطريقة ما وتخدمه كوظيفة نافعة ومفيدة، لكن هذه الخدمات لا يمكن لمسها أو تخزينها.<sup>3</sup>
  - 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.<sup>4</sup>
  - ومنه نستنتج من المفاهيم والتعاريف السابقة أن الخدمات إتفقت 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:

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

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

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

<sup>4</sup> - زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 44.



الإدارة، التأجير، السياحة، الصحة، التأمين، النقل، .....<sup>1</sup>

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

➤ **التعريف الأول:** هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة، وغير الملموسة والمدركة من قبل الأفراد والمؤسسات، من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.<sup>2</sup>

➤ **التعريف الثاني:** هي الأداة التي يعتمد عليها البنك في إشباع رغبات عملائه وفي تحقيق الأهداف تبعا لذلك.<sup>3</sup>

➤ **التعريف الثالث:** ويضيف ناجي معلا أن مضمون الخدمة المصرفية يتسم بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، وتتجسد هاتان المجموعتان من العناصر في بعدين أساسيين :

✓ **البعد المنفعي:** 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 يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة.

فإذا كان البعد الأول يرتبط بالعمل نفسه، فإن البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها و يعبر عن مستوى جودتها، ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته.<sup>4</sup>

- من التعاريف 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 للملكية.

- والشكل الآتي يوضح الخدمة المصرفية ببعديها المنفعي والسماتي

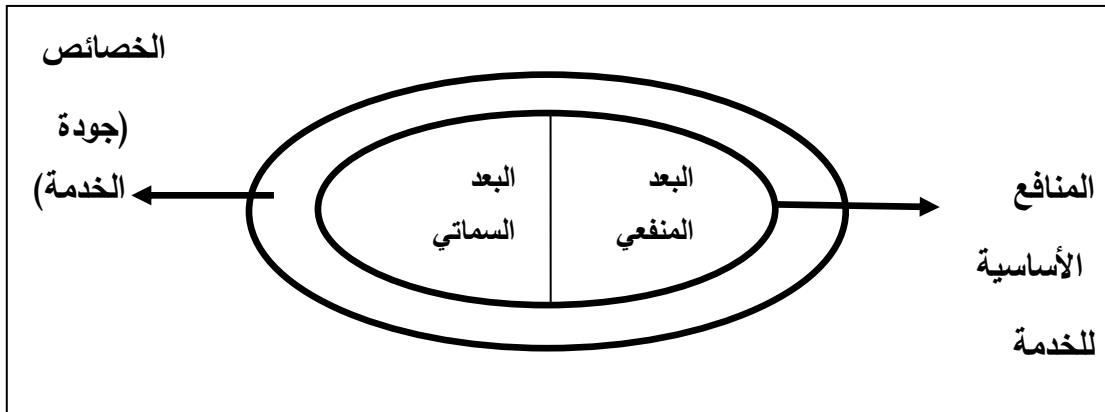
<sup>1</sup> - معراج هوارى وآخرون، تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص: 74.

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

<sup>3</sup> - وصفي عبد الرحمن النعسة، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 141.

<sup>4</sup> - إياد 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 ذيب معلا، مرجع سبق ذكره، ص: 75.

### ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية

تتسم الخدمة المصرفية بجملة من الخصائص نذكر منها:

- ✓ **اللاملموسية:** إن الخدمة المصرفية بطبيعتها ليست شيئا ماديا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة، فالحكم النهائي عليه مرتبط بما يطلبه 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 شيئا خاصا به، وستختلف عن خبرة غيره من العملاء، فكل عميل له حساسية إستقبال خاصة به، ومن الصعب توفير نموذج نمطي موحد للعملاء
- ✓ **الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بعد إعدادها وتقديمها:** فإنتاج الخدمة وتقديمها يتم بناء على تفاعل بشري بين مقدم الخدمة والعميل، ومسؤولية البنك تتطلب بأن يوفر ضمانات الجودة قبل إنتاج الخدمة.<sup>1</sup>
- ✓ **التلازمية:** الترابط و عدم تجزئة الخدمة المصرفية (عدم الفصل بين مكان الإنتاج ومكان الإستهلاك) حيث تقدم الخدمات وتستهلك في نفس الوقت، وهذا الأمر لا ينطبق على السلع المادية التي تصنع وتوضع في المعارض، أو توزع للبائعين من خلالها على المشتريين بحيث يتم إستهلاكها لاحقا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - صباح محمد أبو تايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 69-70.

<sup>2</sup> - إياد عبد الفتاح نسور، مرجع سبق ذكره، ص: 68.

- ✓ لا يمكن صنع الخدمة مقدما 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.<sup>1</sup>
- ✓ تقلب الطلب: يتميز سوق الخدمات بالطلب بشكل ملموس يتأثر بالعوامل الموسمية، حيث يكون أثرها دوريا على مدار السنة، ويبرز هذا بوضوح في إقبال الأفراد على شراء خدمات الترفيهية خلال فصل الصيف وبحلول الإجازات السنوية وقد يحدث هذا التقلب من جانب الطلب على الخدمة دوريا على مدار الشهر أو على مدار السنة، أو على مدار ساعات العمل.<sup>2</sup>
- ✓ الزوال: تتعرض الخدمات للزوال والهالك عند استخدامها، فالخدمة تتلاشى بمجرد تقديمها.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: أنواع الخدمة المصرفية وأهميتها

هناك أنواع عدة الخدمة المصرفية وهو ما سنتطرق إليه في هذا المطلب مع ذكر أهميتها.

#### أولاً: أنواع الخدمة المصرفية

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

#### ❖ الخدمات المصرفية التقليدية: وتشمل مايلي:<sup>4</sup>

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 التبادل في التجارة الدولية.

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

<sup>2</sup> - زاهر عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

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

<sup>4</sup> - إياد عبد الفتاح النسور، مرجع سبق ذكره، ص: 71، 72.

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

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

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

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

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

\_ الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية؛

\_ التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العملاء؛

- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي ؛

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

كما يوجد تقسيم آخر للخدمات المصرفية كما يلي:<sup>2</sup>

**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 ماتكون أجورها قليلة نسبيا أو تقدم مجانا؛

<sup>1</sup> - بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2006، ص: 236.

<sup>2</sup> - بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009، ص: 6.

**خدمات التسوق:** غالبا ما يبذل الزبون جهدا من أجل الحصول عليها وهذه الخدمات لا تتكرر إلا بفترات زمنية متباعدة زمنيا، 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 تحميل العملاء، الأجر مقبل هذه الخدمة أو تكون مقترنة بتوصية من العملاء إذ يتم تصميم الخدمة وفق ما يطلبه، والذي يتوقف مع ما يراه العملاء مناسبا لعمله.

### ثانيا: 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 مايلي:

- تحويل مدخرات الأفراد الى استثمارات كالألات والمعدات والبنى 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؛<sup>1</sup>

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

- تخفيض نسبة البطالة وتوفير العديد من فرص العمل للأفراد وبالتالي تحسين المستوى المعيشي؛
- التغييرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال، فالتسويق الالكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى الى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.<sup>2</sup>

كما تتجلى أهمية الخدمة المصرفية في العصر الحديث بأدائها لأرصدة ضخمة من خلال:<sup>3</sup>

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

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

<sup>2</sup> - رفاة عدنان نجم، العوامل المؤثرة على الخدمة المصرفية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الموصل، العراق، 2010، ص: 3.

<sup>3</sup> - 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

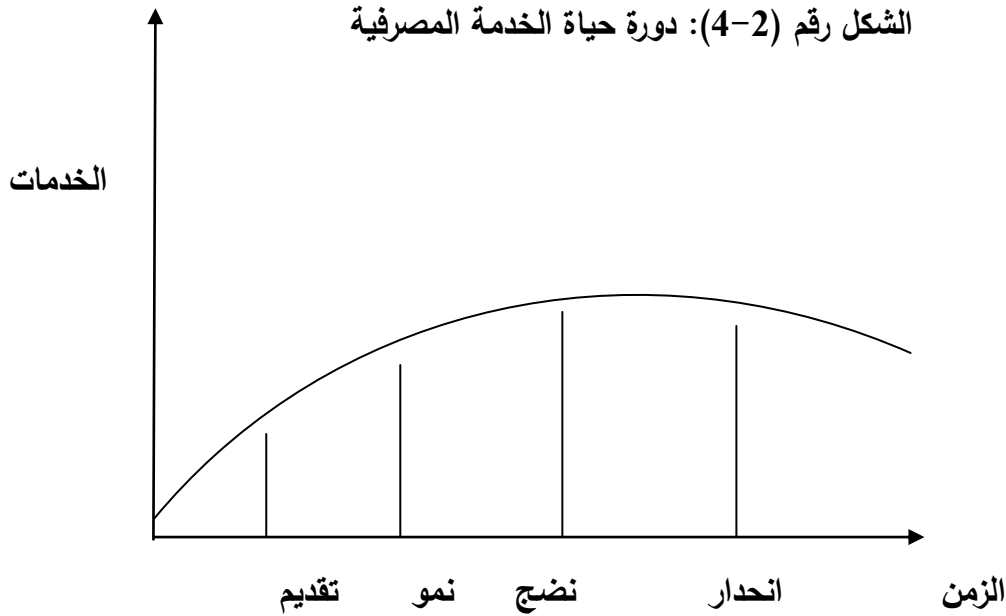
تتمثل أهم مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية:

- ❖ **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، وبسبب 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، وبسبب هذه الأرباح تظهر منظمات جديدة لتقدم نفس الخدمة مما تزداد معه المنافسة وتظهر قطاعات سوقية جديدة، ولكي تبقى المنظمات في وضع تنافسي جيد عليها أن تقوم بتطوير ميزة تنافسية داعمة.<sup>1</sup>
- ❖ **مرحلة النضوج:** في هذه المرحلة تصل المبيعات إلى أعلى ما يمكن ولكن ما يمكن في نهاية هذه المرحلة تعود المبيعات للانخفاض وتزداد حدة المنافسة إذ أنها الطريقة الوحيدة أمام المنظمات لإبعاد المنافسين عن طريقها لزيادة حصتها السوقية أو زيادة أرباحها، وتكون نتيجة هذا التنافس انخفاض أرباح معظم المنظمات الضعيفة للخروج من الصناعة، وفي هذه المرحلة أيضا لا يرى المستهلكون أية فروقات بين ماتعرض المنظمات المختلفة للخدمة.
- ❖ **مرحلة الانحدار:** في هذه المرحلة تنخفض مبيعات جميع المنظمات، ويعزى انخفاض المبيعات إلى التقنية الجديدة المستخدمة التي تم تطويرها، فمثلا 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.<sup>2</sup>

والشكل الآتي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية

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

<sup>2</sup> - ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، مرجع سبق ذكره، ص: 333، 334.



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

### ثانياً: عوامل نجاح تقديم الخدمة المصرفية

لكي تستطيع البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية أن تتجح في هذا المجال فعليها أن تأخذ بعين الاعتبار عدداً من العوامل لعل أهمها:<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> - سليمة 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 أفراد البنوك فروعاً 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 تركز الأهداف الرئيسية للبنك في بناء علاقات طويلة المدى محوراً للثقة المتبادلة، فهم الأحداث المالية الحالية والمستقبلية للزبائن، وتوفير الخدمة المبنية على المعرفة وفقاً لاحتياجات وأهداف ومتطلبات الزبون.



## المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية

لقد أصبحت جودة الخدمة المصرفية عنصراً حاسماً في تحديد الموقف التنافسي 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

سننتظر 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 كالاتي:

- الوفاء باحتياجات وتطلعات المستفيد من الخدمة الحالية والمستقبلية، الأمر الذي يمكن من تلقي الخدمة من الحكم على مستوى الخدمة من خلال مقابلة توقعاته مع ما تلقاه فعلاً من الخدمة.<sup>1</sup>
- هي قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات الزبون، فتقديم خدمة ذات جودة يعني هي مقياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة للزبون مع الجودة المتوقعة من الزبون (التوافق هو الأحسن).<sup>2</sup>
- 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 كالاتي:

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

➤ **التعريف الثاني:** خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها.<sup>4</sup>

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

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

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

<sup>4</sup> - طارق قندوز، فعالية الابتكار التسويقي في تجويد الخدمة المصرفية، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الثاني، جامعة المسيلة، دون سنة نشر، ص:

- **التعريف الثالث:** تعرف جودة الخدمة المصرفية أيضا في نظر إيريك وببيرغليي على أنها القيمة التي يحصل عليها العميل، والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر.<sup>1</sup>
- **التعريف الرابع:** هي مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة المصرفية وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.<sup>2</sup>
- ومن خلال عرض لأهم تعاريف جودة الخدمة المصرفية التي تعتمد على توقعات وإدراكات العملاء، لابد من التعرض إلى مفهومي التوقع والإدراك كالآتي:
- تعرف **توقعات الزبون** على أنها معتقدات وأفكار معينة يحملها الزبون لتكون بمثابة معايير أو مقاييس ثابتة يعود إليها ليقرر جودة أداء منتج معين.<sup>3</sup>
  - أما **إدراكات الزبون** فتعني بما يلمسه المستفيد فعلا من خدمات ويلاحظ في الواقع في المنظمة التي يتعامل معها.<sup>4</sup>
  - ولذلك فإن الإدراكات مرتبطة أو ملازمة للتوقعات و أن التوقعات ليست ثابتة والتقييم يختلف من وقت لآخر ومن شخص لآخر ومن ثقافة لأخرى، وبالتالي فإن الجودة تستند إلى إدراكات الزبون للخدمة.
- بناء على التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية أنها مقابلة المصرف لتوقعات العميل من الخدمات المصرفية المقدمة، بمعنى أن ما يتوقعه العميل من مستوى جودة يتطابق فعليا مع ما يقدمه البنك.
- كما يمكن تعريفها على أنها محصلة التفاعل بين توقعات الزبون والبنك، أي أن تقديم البنك لخدمة ما يعني أن تكون هذه الخدمة متوافقة مع ماتوقعه الزبون، لذا على البنوك أن تتخذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتحسين جودة خدماتها التي تقدمها للزبائن.

### ثانيا: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تكمن أهمية جودة الخدمة المصرفية في النقاط التالية:<sup>5</sup>

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

<sup>2</sup> - عبد القادر بربيش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف، 2005، ص: 258.

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

<sup>4</sup> - 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.

<sup>5</sup> - زعباط سامي، دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون، 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 وسعر معقول دون المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لحاجات وتوقعات 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 فتعكس في تعزيز سمعة المصرف وصورته أمام العملاء وزيادة قدرته على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وبالتالي تحقيق رضا العملاء بما يكسب المصرف ميزة تمكنه من مواجهة منافسة المصارف الأخرى.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أبعاد و نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية

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

#### أولاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

ترتبط جودة الخدمة المصرفية بأبعاد نذكر 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 و رغبة المنظمة في تقديم قاعدة للزبائن أو حل مشاكله المحددة؛

<sup>1</sup> - مبارك بوعيشة، الشامية بن عباس، واقع وآفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة - القطاع المصرفي-، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، ص: 15.

- ✓ **الجوانب الملموسة:** ويشير ذلك إلى الدليل المادي للخدمة، حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية والأدوات المستخدمة في أدائها وتقديمها للعميل؛<sup>1</sup>
- ✓ **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 والانجاز، تماما 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 يقيمون 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 المنتفعين من الخدمة؛
- ✓ **الأمان:** هل أن الخدمة خالية من المخاطر والخطورة والشك؟
- ✓ **الجدارة:** ماهو مستوى الجدارة الذي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعارف التي تمكنهم 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؟ وتوضيحها، والدور الذي ينبغي على المستفيد أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة.<sup>2</sup>

### ثانيا: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية

يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذجين أساسيين هما:

- (1) **نموذج الفجوات SERVQUAL:** حيث يعتبر نموذجا 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، وفقا للأولويات المطلوبة من قبل المستفيد نفسه؛

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

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

- عدم القدرة أو عدم الاكتراث بحل المشكلات التي يعاني منها العملاء، حيث قد تكون الإدارة غير قادرة أو غير مكترثة في توظيف إمكانياتها ومواردها لحل المشكلة؛

- المعايير الموضوعية 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 كفو للاتصال مع العملاء أو لانجاز أعمالهم بمهنية؛

- تقديم خدمة غير التي وعد البنك بتقديمها للعميل وتعرف بفجوة الوعود، وتعد مسؤولة عن امتعاض العميل وعدم رضاه عن الخدمة.<sup>1</sup>

❖ ويشير نموذج الفجوة إلى إمكانية وجود خمسة أنواع من الفجوات (مستويات) تتمثل كما بينها ناجي معلا فيما يلي:<sup>2</sup>

✓ **الفجوة الأولى:** وهي الفجوة بين توقعات العملاء وتوقعات العملاء لتلك التوقعات، وترجع لعدم معرفة الإدارة بدقة لما يريده العملاء 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 الموضوعية 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، وتتعلق بالفرق بين توقعات الزبائن وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم الحكم على أدائها على جودة أداء البنك ككل<sup>3</sup>

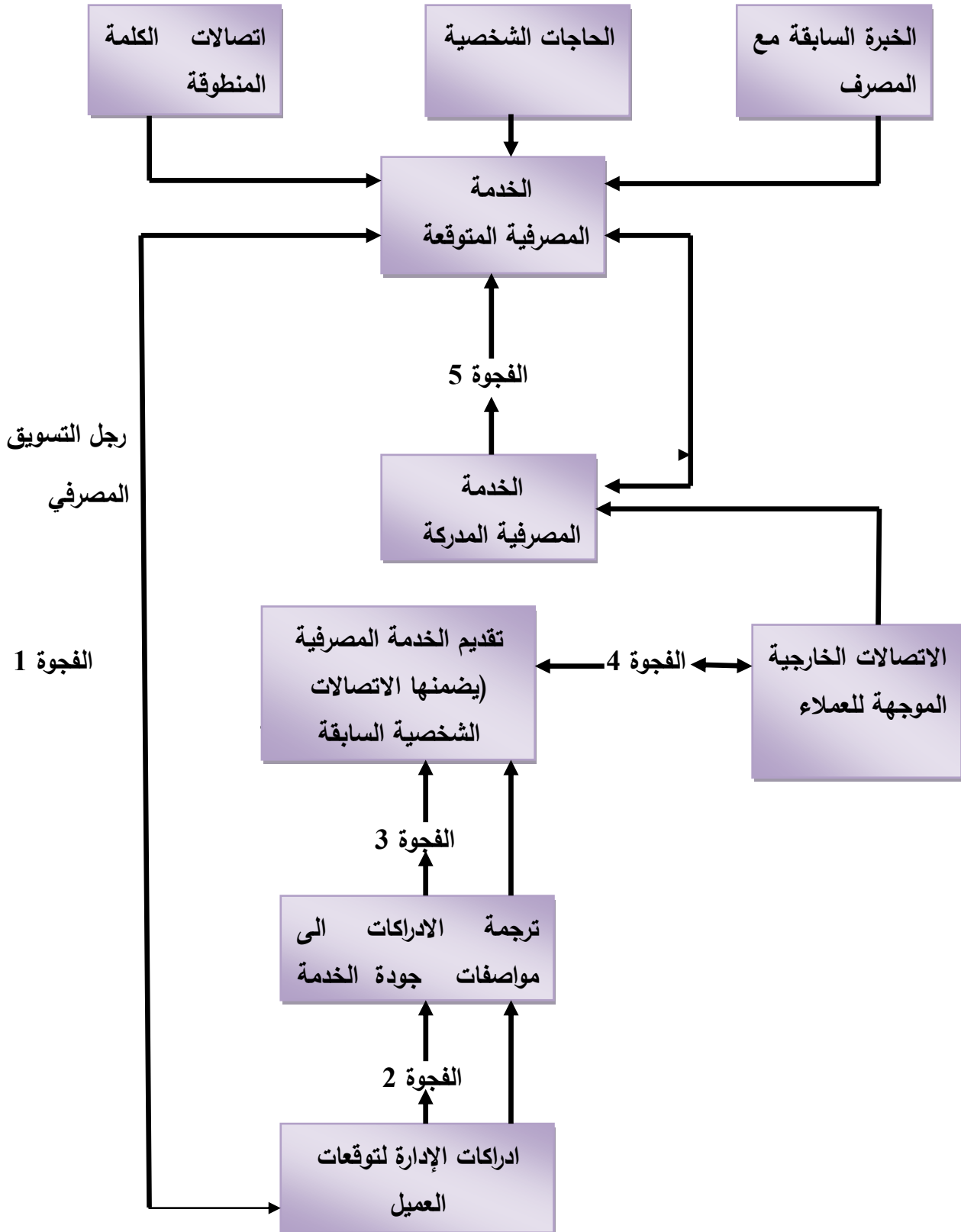
والشكل الآتي يوضح هذه الفجوات الخمسة:

<sup>1</sup> - أحمد محمود الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 137.

<sup>2</sup> - أحمد بن مويضة، علاقة جودة الخدمة البنكية وجودة العلاقة (عميل، بنك) على رضا العملاء، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، العدد 16، جامعة الأغواط، 2016، ص: 335.

<sup>3</sup> - حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها 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 التجريبي بإعارة إطار فيما يتعلق بمفهوم وقياس جودة الخدمة، وقدم مقياسا 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 **Servqual** أدلة تجريبية ضد أربع صناعات لدعم تفوق مقياس الأداء فقط على مقياس **Servqual**.<sup>1</sup>

- وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما إيجابيا 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 الإدراكات الخاصة بالعميل فقط.<sup>2</sup>

- ويرى أوليفر أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم نحو الخدمة المصرفية على أساس الخبرات السابقة بها، و إذا 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 والمتراكمة من خلال تكرار تعامله بالخدمة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقودها إلى مراجعة مستوى جودة الخدمة المدركة سابقا؛
  - 3- إن الخبرات المتعاقبة مع المصرف تقود 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.<sup>3</sup>

### المطلب الثالث: رضا الزبون 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.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> – 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 .

<sup>2</sup> – فتيحة بوحروود، مرجع سبق ذكره، ص: 290.

<sup>3</sup> – ناجي ذيب معلا، مرجع سبق ذكره، ص: 102.

<sup>4</sup> – محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص: 260.

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

➤ يعرف كوتلر رضا العميل بأنه حكم الزبون بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن التوقعات بالنسبة للخدمة والأداء المدرك.<sup>2</sup>

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

وللرضا ثلاث خصائص نوجزها كمايلي:<sup>4</sup>

- **الرضا الذاتي:** يتعلق رضا العميل بطبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة، وإدراك العميل الذاتي للخدمة المقدمة له فعليا 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 نظريته لمعايير السوق، وفي هذه الخاصية يتغير أيضا حسب مستويات التوقع، والتي بدورها تتفاوت من عميل لآخر، ومن هنا يمكننا تحديد التوقعات المتجانسة 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 فضلا 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، فالزبون 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 ينتج عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، بينما

<sup>1</sup> - يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 376.

<sup>2</sup> - Philip Kotler et al, **marketing management Pearson éducation**, edition 12, France, 2006, p : 172.

<sup>3</sup> - سامي زعباط، مرجع سبق ذكره، ص: 370.

<sup>4</sup> - صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، 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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بلبالي عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص: 49-55.

<sup>2</sup> - 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 تتشط 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 الزبون، 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 انفتاح 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 وتنويع الخدمات المصرفية التي يقدمها.

وعليه من خلال هذا الفصل سوف نتطرق 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 ثلاث 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 إرسائها 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 الأولى 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، المستفيدون الفرديون من الثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات وكذلك الدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية والصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.<sup>1</sup>

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

لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14-04-1990 م والذي يمنح استقلالية أكبر وألغى من خلاله 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 موقعا متميزا ضمن الجهاز البنكي الجزائري لاسيما وأنه الأكثر انتشارا عبر التراب الوطني لما يفوق 300 وكالة ومؤطرة 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:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - وثيقة مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله 834.

<sup>2</sup> - بمقتضى المرسوم رقم 80-242 في 24 ذو القعدة عام 1400 الموافق لـ: 01/04/1980 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 والتنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري ثلاثة مراحل كالآتي:

#### ❖ 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 الميكانيكو فلاحية، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط التي تقتضي تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.<sup>1</sup>

#### ❖ المرحلة الثانية (1991-1999): بموجب قانون النقد والقرض (90-10) تم إلغاء نظام التخصص القطاعي

للبنوك المطبق من قبل إطار الاقتصاد الموجه، وتوسع 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/ REUNIVERSEL) لتسريع أداء مختلف

العمليات البنكية ( تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير 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 تغطية كل وكالات البث 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؛

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

1998-: بداية العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك.<sup>1</sup>

❖ 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 وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي.

وفي إطار التكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة التي تعرفها البلاد واستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتسطير برنامج خماسي يتمحور أساسا حول عصنة 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 ترقوي لبلوغ البنك المعايير العالمية في مجال العمل البنكي، كما قام البنك في نفس السنة باستكمال تعميم نظام SYBU للربط بين الوكالات التابعة وتدعيمها بتقنيات جديدة تعمل على إدارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية؛
- 2001: سعيا 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 انجاز غير مسبوق في مجال العمل البنكي الجزائري؛
- 2005: شهد شهر سبتمبر من هذه السنة أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شبك آلي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري وإعلامي غفير كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى لسنة 2006 من أجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر الوطن؛
- يضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية شبكة استغلال كبيرة تغطي جميع التراب الوطني موزعة على شكل وكالات بنكية منها وكالة ميله رقم 834 وتقع هذه الوكالة في حي 500 مسكن ميله- مقابل محطة المسافرين- بعدما كان مقرها القديم في: حي بن قارة ميله. وهو مكان استراتيجي يتوسط أهم المرافق العمومية في المدينة.
- تعتبر وكالة ميله جزء من مجموع 9 وكالات تابعة للمجمع الجهوي للاستغلال (GRE) ميله الذي أنشأ في 2004 موزع على مستوى الولاية كالاتي:

✓ ميله 834؛

✓ وادي النجاء 842؛

<sup>1</sup> - 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

✓ القرارم 837؛

✓ فرجيوة 673؛

✓ تاجنانت 843؛

✓ شلغوم العيد 833؛

✓ وادي العثمانية 840؛

✓ التلاغمة 841.<sup>1</sup>

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 تجريبي في وكالة بئر خادم المنظمة، ثم تعميم الشركة المعرفية (O C A) والبنك نظرا للتخلف على العملاء وتقديم أفضل الخدمات مثل اقتناء أجهزة الصراف الآلي.<sup>2</sup>

### 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، فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:<sup>3</sup>

- تنفيذ 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 الهادفة للنهوض بالقطاع الفلاحي والتنمية الريفية؛
- التسيير الصارم لخزينة البنك بالدينار والعملية الصعبة؛
- تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
- إعادة تنظيم إدارة القروض؛

<sup>1</sup> - 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 أبريل 2006، ص: 01.03.

<sup>2</sup> - معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

<sup>3</sup> - 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.

### ثانيا: 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:<sup>1</sup>

- تنويع وتوسيع مجالات البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
  - خلق تواصل وعلاقات قوية بين البنك والعملاء ب اعتبارهم أصلا ثمينا من أصوله وفق المفهوم الحديث للتسويق، وكذا العمل على كسب ولائهم حاضرا ومستقبلا؛
  - 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 وهيكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوهه 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 والهيكل الداخلية لتتوافق مع المحيط البنكي واحتياجات السوق إلى جانب هذا وقصد التقرب أكثر من العملاء يسعى البنك إلى استحداث مصالح خاصة للتكفل بمطالبهم وانشغالهم ولحصول على أكبر قدر من المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم من خلال تحقيق هذه الأهداف يطمح بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأن يكون رائدا في القطاع البنكي الفلاحي الجزائري.

### ثالثا: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب الآتي:<sup>2</sup>

- حساب الإيداع لأجل: هو حساب غير مقيد بسندات بنكية وموجه لأشخاص طبيعيين ومعنويين؛

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا 834.

<sup>2</sup> - بطاقة تعريفية 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 ثابت 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 محاسن هذه البطاقات في:
  - ✓ تسهيل عمليات السحب؛
  - ✓ تجنب الانتظار الطويل في شباك 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 مايلي:
  - تمويل قطاع الصيد البحري؛
  - تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات؛
  - تمويل قطاع الصحة؛
  - تمويل بعض الاستثمارات الخاصة بالتنظيم الريفي.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من:

- مديرية مركزية 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.

والمخطط 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 ميلا 834.

تتمثل أهم وظائفه في:<sup>1</sup>

- تقديم الدعم اللوجستيكي والتقني للوكالات؛
- الرقابة الإشراف على الوكالات؛
- التنسيق بين الوكالات؛
- السهر على تحقيق الأهداف المسطرة؛
- اتخاذ القرارات المالية (تمويل، إقراض)؛
- 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 أسندت له هو التخفيض من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري؛
- التكفل بتلك المشاريع الفلاحية التي تقوم الدولة بوضعها.

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

تعرض الوكالة العديد من الامتيازات أبرزها:

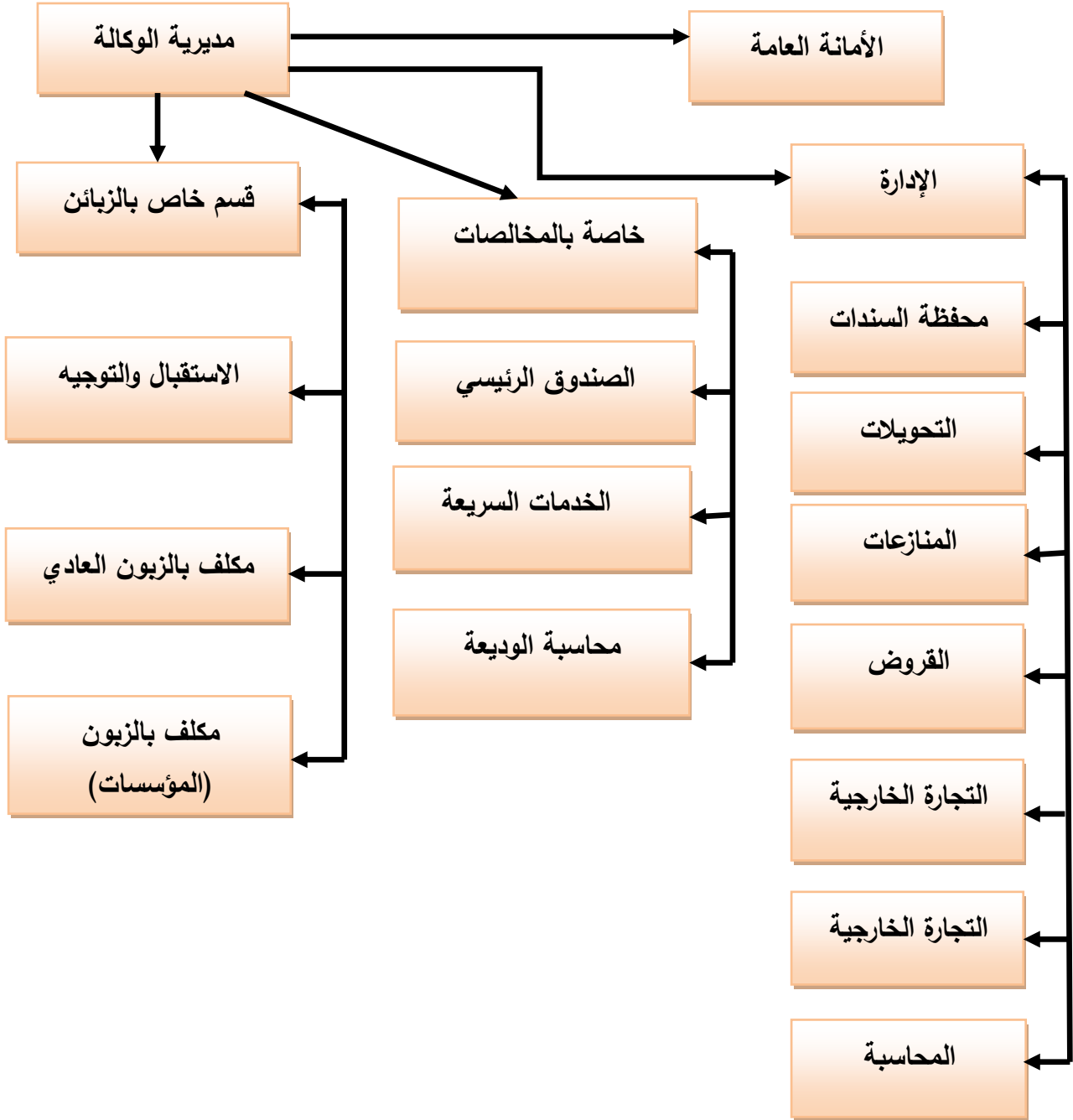
- ✓ التقدم المنتظم لبيانات تسليم طلبات القروض وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها؛
- ✓ سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب، إيداع وتحويل؛
- ✓ الاعتماد على موزعات آلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية وكذا سرعة تنفيذها؛
- ✓ تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض؛
- ✓ تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف 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.

<sup>1</sup> - وثائق داخلية مقدمة من طرف البنك.

الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة 834-

اعتمدت وكالة ميلة 834 هيكل تنظيمي يتماشى 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



## 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 يتكفل بالمهام التالية:

- تطوير نشاط الوكالة وضمان مردودية عالية بالبنك؛
- تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الواردة؛
- الدفاع عن مصالح البنك؛
- الإمضاء 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 والصادر 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 أعوان 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 بالزبون العادي

ويتكون من 3 أعوان 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 بالزبون) منسق ومن مهامه:

- الإشراف والتنسيق بين موظفي مكتب الواجهة؛

- إيجاد حلول للعمليات البنكية المستعصبة؛

- مراقبة لكل العمليات المنفذة من طرف المكلفين بالزبائن.

### ✓ قسم خاص المخالصات

ويتكون من ستة أعوان وينقسم إلى ثلاث فروع:

➤ **الصندوق الرئيسي:** يتكون من عونين أحدهما يستقبل الزبون 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 أعوان 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 ما بين الوكالات وما بين الخزينة العمومية والبنك؛

➤ **فرع المقاصة:** يشرف عليه عون مختص بتحويل واستقبال الأوراق المالية للتحويل 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 لتغطيتها؛

➤ **فرع التجارة الخارجية:** يشرف عليه عون يهتم بجانب التجارة الخارجية وكل ما تتطلبه؛

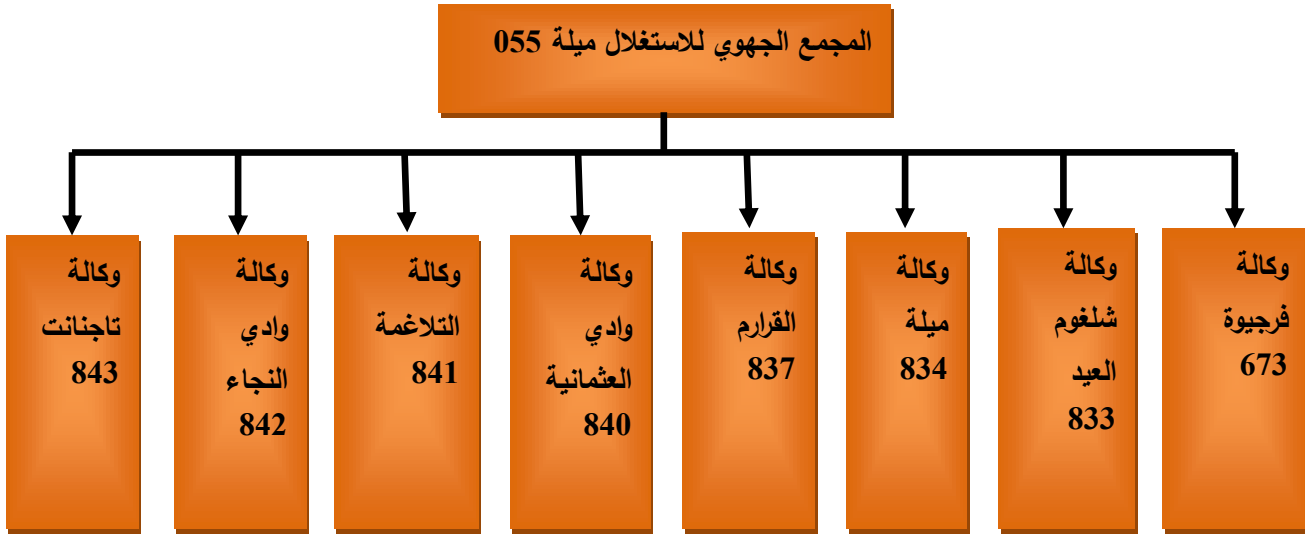
## الفصل الثالث: أثر نظام المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- فرع المحاسبة: وتضم عدة مصالح فهي تعالج الجانب الإداري والمحاسبي والتنظيمي للوكالة ومراقبة صحة العمليات البنكية بمختلف أصنافها، 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 حي 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 التجاري الذين أصبح البنك 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 الى اختبار الاستبيان.

### المطلب الأول: الإعداد لمعطيات الدراسة

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يشمل جميع عناصر ومفردات البحث قيد الدراسة، وتتمثل في المجال البشري في مجتمع البحث، وعليه فإن المجتمع الأصلي هو الجمهور الداخلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -عينة من وكالات ميلة- وهذا الجمهور الداخلي يتمثل في موظفين على اختلاف مستوياتهم والموجودين داخل الهيكل التنظيمي.

2. **عينة الدراسة:** هي جزء من مفردات الدراسة والتي يتم اختيارها وفقاً لشروط معينة لتمثل مجتمع الدراسة الأصلي بما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة، وفي دراستنا هذه اخترنا 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 المستجوبين، ليكون بذلك عدد الاستمارات التي يشملها التحليل (43) إستبانه.

#### 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 متواجدين فيه.

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

## المطلب الثاني: أداة جمع البيانات والمعالجة الإحصائية

### أولاً: أداة الدراسة

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

وقد تكونت الاستثمار من قسمين:

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

**القسم الثاني:** ويتعلق بمتغيرات الدراسة وهو مقسم إلى جزأين:

**المحور الأول:** متعلق بنظم المعلومات ويتكون من 20 عبارة مقسمة على أربعة أبعاد:

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

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

- **البعد الأول:** ويتعلق ببعد الملموسية ويشتمل على (4) عبارات؛
- **البعد الثاني:** ويتعلق ببعد الاعتمادية ويشتمل على (4) عبارات؛
- **البعد الثالث:** ويتعلق ببعد الاستجابة ويشتمل على (5) عبارات؛
- **البعد الرابع:** ويتعلق ببعد الأمان ويشتمل على (5) عبارات؛
- **البعد الخامس:** ويتعلق 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

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

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

ثانياً: اختيار بيانات الدراسة

- ✓ **التوزيع الطبيعي:** لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، قمنا باستخدام (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 تنتمي 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 (stata package for sociale science) الذي يرمز له بالرمز (spss) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، والمتوسطات 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 تتمركز 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 الموضوعية 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 للاستمارة:** للتأكد من صدق الاستمارة تم عرضها على 5 محكمين من ذوي الاختصاص وهم أساتذة بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، (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 وملاحظاتهم، وقد استجبتنا لآراء الأساتذة المحكمين في ظل التوجيهات والملاحظات التي أبدوها لنا، وقد قمنا بإجراء التعديلات في فقرات ومحاوير الاستبيان وبعد إجراء التعديلات تم التوصل الى الاستمارة في صورتها النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (1).

### 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 الاستمارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما هو موضح من خلال الجداول التالية:  
الجدول رقم (3-2): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد العنصر البشري بالدرجة الكلية للبعد

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

\*\* 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 المبيّنة 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.

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

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا 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 (4-3): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية (التجهيزات) بالدرجة الكلية للبعد

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

\*\*دال عند مستوى معنوية 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نظام SPSS.

يبين الجدول رقم (4-3) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث من المحور الأول والمعدل الكلي لعبارته، 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.

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

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

\*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-5) معاملات الارتباط بين كل عبارة من البعد 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 البعد الرابع صالحة لما وضعت لقياسه.

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

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

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

\*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-6) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد 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 البعد 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

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

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-7) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني من المحور الثاني والمعدل الكلي لعبارته، 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 البعد الثاني صالحة لما وضعت لقياسه.

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

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

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

\*دال عند مستوى دلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-8) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث من المحور الثاني والمعدل الكلي لعبارته، 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 البعد الثالث صالحة لمل وضعت لقياسه.

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

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

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-9) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع من المحور الثاني والمعدل الكلي لعبارته، 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 البعد الرابع صالحة لما وضعت لقياسه.

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

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

\*\*دال عند مستوى معنوية 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (3-10) معاملات الارتباط بين عبارات البعد الخامس من المحور الثاني والمعدل الكلي لعبارته، 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 البعد الخامس صالحة لمل وضعت لقياسه.

#### ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي:

تتمثل اعتدالية التوزيع فيه إتباع بيانات التوزيع الطبيعي، وللقيام بهذا الاختبار تم استعمال اختبار كولموغروف - سمرتوف والذي يعد من الاختبارات المعلمية للتوزيع الطبيعي. والجدول الموالي 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

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

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

اعتمادا على الجدول رقم (3-11) والذي يبين نتائج الاختبار (1 sample k\_s) للتوزيع الطبيعي أن نتيجة الاختبار للاستمارة ككل تقدر ب (0.2) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05). وهذا يشير الى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية لاختبار فرضيات الدراسة.

### ثالثا: ثبات أداة الدراسة:

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (3-12) واعتمادا 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.

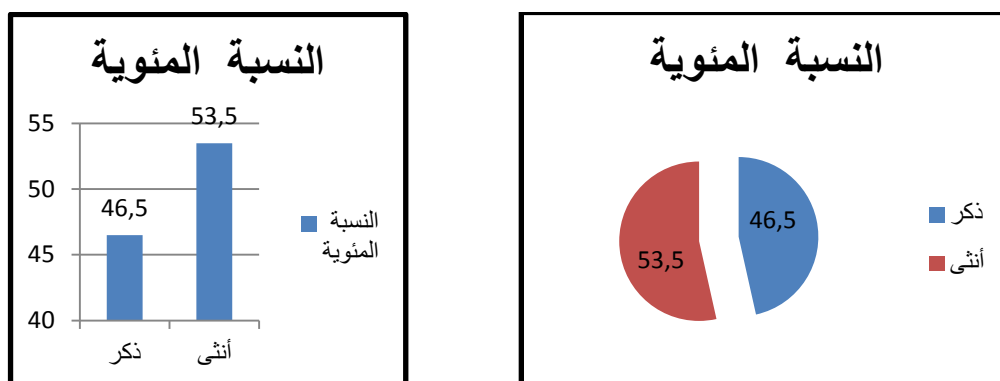
أولاً: الجنس: تتكون مفردات العينة من فئتين حسب متغير الجنس كما يوضحه الشكلين التاليين:

الجدول رقم (3-13): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

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



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا 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% بمجموع 20 موظف.

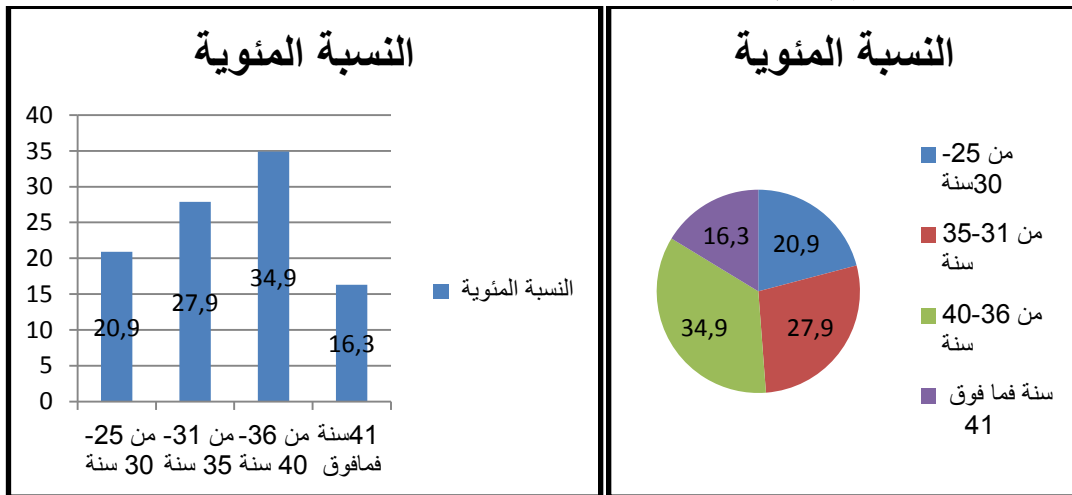
ثانيا: العمر: تم تبويب مفردات العينة الى 4 فئات حسب متغير العمر كما يوضحه الشكلين التاليين:

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
41 سنة فما فوق	7	16.3
<b>المجموع</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

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



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات نتائج 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 فردا، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25-30 سنة 20.9% بتقدير 9 أفراد، وهذا يساعد الفئة العمرية المتوسطة (31-35) والفئة العمرية الشابة (25-30) 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.

### ثالثا: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

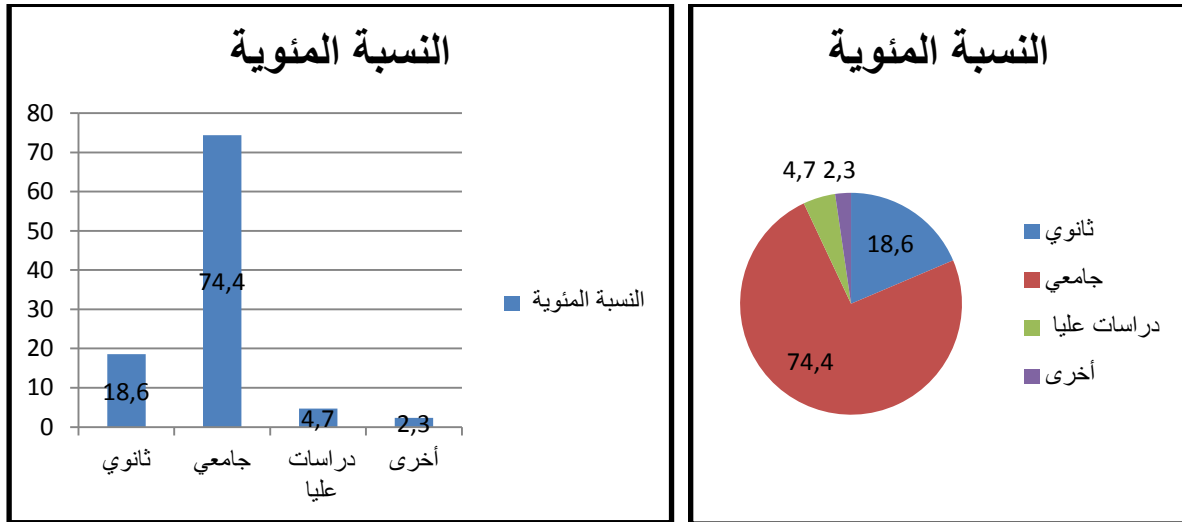
تتضمن عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

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



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (3-15) والشكلين رقم (3-6)، يتضح لنا أن 32 فردا 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 الى أن أغلبية الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة يتمتعون بمستوى علمي وتكوين عالي.

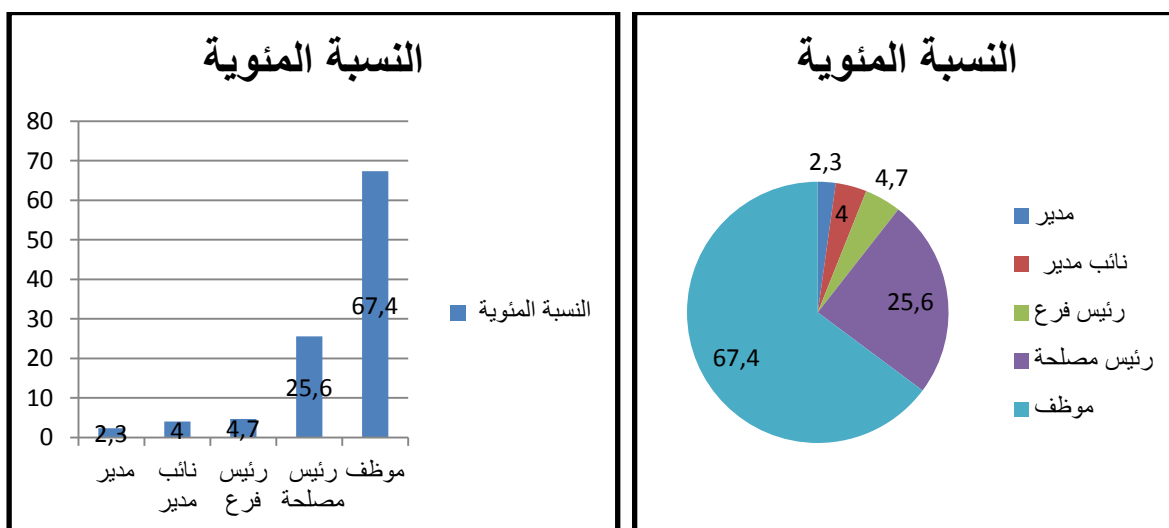
رابعاً: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

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

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

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 وبنسبته 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، ليندرج بعد ذلك ما تبقى من أفراد العينة بنسب متقاربة، 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.

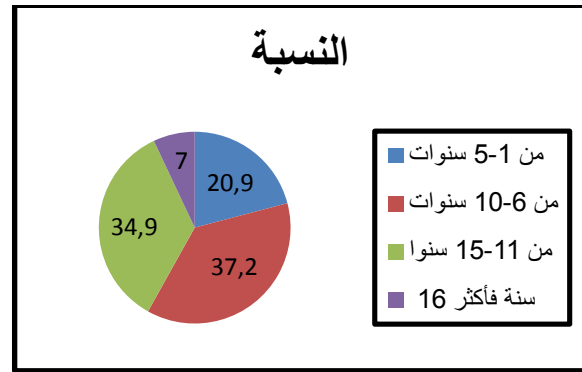
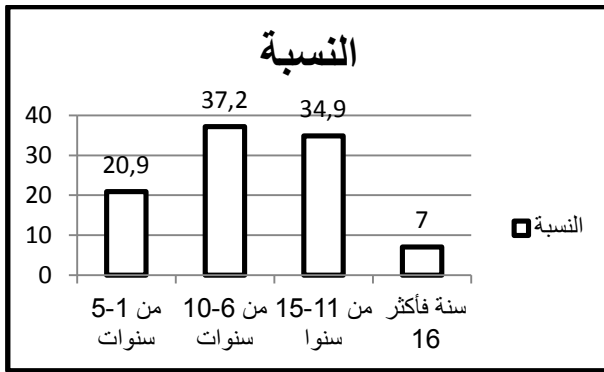
### خامسا: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية

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 اعتمادا على مخرجات نظام SPSS.

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



اعتمادا على ما ورد من معطيات في الجدول رقم (3-17) والشكلين رقم (3-8) أعلاه يتبين أن ما نسبته 37.2% من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات الخبرة لديهم ما بين 6 إلى 10 سنوات بمجموع 16 فردا 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 فردا ، 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 اللازمة، الأمر الذي ينعكس بشكل ايجابي على تمرسهم في التعامل.

### المطلب الثاني: تحليل فقرات الدراسة

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

ويتم تحديد فئات المقياس كما يلي:

$$\text{المدى} = \text{الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} / \text{عدد الفئات} = 4 / 5 = 0.8$$

وعليه فإن فئات المقياس تكون على النحو التالي:

- فئة غير موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 1-1.80 وتدل على درجة ضعيف جدا 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 جدا لوقوع الحدث.

### المحور الأول: نظام المعلومات

تم قياس المتغير المستقل (نظم المعلومات البنكي) من خلال أربعة أبعاد تمثلت 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

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

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
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 اعتمادا على مخرجات نظام SPSS.

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

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 لنل أن الدرجة الكلية لهذا البعد تقع في المجال [3.41-4.21] و قد 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 ) ،وأخيرا العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره (3.09) وانحراف معياري بلغ (1.31).

#### ➤ البعد 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	تتوفر لدى بنكم برمجيات خاصة تعطي كافة أنشطتها	6
مرتفعة	3	1.047	3.63	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل	7



مرتفعة	1	0.718	3.77	تتميز 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	تتوافر برمجيات أمن وحماية حديثة على أجهزة الحاسب الآلي	10
مرتفعة		0.625	3.63	البرمجيات	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

يظهر الجدول رقم (3-19) 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) لتليها العبارة رقم (7) بمتوسط حسابي قدره (3.73) وانحراف معياري (1.04)، وتليها العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي قدره (3.58) وانحراف معياري بلغ (1.04)، وأخيرا العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي قدره (3.53) وانحراف معياري قدره (0.82).

#### ➤ البعد الثالث: المستلزمات المادية (التجهيزات)

الجدول رقم (3-20): 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	تتناسب الأجهزة الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل	11
متوسطة	3	1.08	3.33	تتميز أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في بنكنم بالحدثة والسرعة	12
متوسطة	5	1.02	3.00	يتم تجديد أجهزة نظام المعلومات ببنكنم بصفة دورية	13
مرتفعة	1	0.882	3.47	تخضع تجهيزات بنكنم للصيانة الدائمة	14

متوسطة	4	0.981	3.12	يمتلك بنكمم أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون رائدا في عمله	15
متوسطة		<b>0.79</b>	<b>3.26</b>	<b>التجهيزات</b>	<b>المتوسط العام</b>

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (3-20) 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 يتوفر 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)، وأخيرا العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي قدره (3.00) وانحراف معياري بلغ (1.02).

➤ **البعد الرابع: مستلزمات الشبكات**

الجدول رقم (3-21): 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	تتوافر لدى بنكمم شبكة اتصال خارجية تعمل على نقل المعلومات بين بنكمم ومختلف البنوك الخارجية الأخرى	18
مرتفعة	4	0.75	3.65	تخضع الشبكة للصيانة بشكل دائم	19
مرتفعة	1	0.90	3.88	يوجد موقع إلكتروني بينكمم على شبكة الانترنت	20

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

يظهر الجدول رقم (3-21) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد مستلزمات الشبكات تقع في المجال [3.40-4.21] 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 (3.86) وانحراف معياري بلغ (0.86)، لتليها العبارة رقم (17) بمتوسط حسابي قدره (3.84) وانحراف معياري (0.75)، تليها العبارة رقم (19) بمتوسط حسابي قدره (3.65) وانحراف معياري (0.75)، وأخيرا 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 الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ويمكن بيان النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول التالية:

#### ➤ البعد الأول: الملموسية

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

يتضح من خلال الجدول رقم (3-22) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الملموسية من محور جودة الخدمة المصرفية تقع في المجال [3.40-4.21] 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)، وأخيرا 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	يقدم موظفو البنك خدمات صحيحة من أول مرة مما يعزز من جودتها	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 اعتمادا 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)، وأخيرا العبارة رقم (26) بمتوسط حسابي قدره (3.76) وانحراف معياري (0.81).

➤ البعد الثالث: الاستجابة

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

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
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	يستجيب موظفو البنك لطلبات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	32
متوسطة	4	1.24	3.02	يتوفر البنك على عدد كاف من الموظفين مما يعزز من جودة خدماته	33
مرتفعة		<b>0.49</b>	<b>3.63</b>	<b>الاستجابة</b>	<b>المتوسط العام</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

يتضح من الجدول رقم (3-24) أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الاستجابة تقع في المجال [3.40-4.21] مما يدل على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3.63)، حيث كان أعلى متوسط للعبرة رقم (30) بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري (0.74)، تليها العبرة 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)، وأخيرا العبرة رقم (33) بمتوسط حسابي قدره (3.02) وانحراف معياري (1.28).

البعد الرابع: الأمان

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

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
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		<b>0.59</b>	<b>4.04</b>	<b>الأمان</b>	<b>المتوسط العام</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا 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 للعبرة رقم (37) بمتوسط حسابي قدره (4.3) وانحراف معياري (0.80)، تليها العبرة رقم (38) بمتوسط حسابي قدره (4.13) وانحراف معياري (0.63)، تليها العبرة رقم (36) بمتوسط حسابي قدره (3.90) وانحراف معياري (0.78)، تليها العبرة رقم (35) بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري (0.73)، وأخيرا العبرة رقم (34) بمتوسط حسابي قدره (3.79) وانحراف معياري (0.83).

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

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
مرتفعة	4	0.63	3.79	يهتم موظفو البنك اهتماما فرديا بالزبائن مما يزيد من ثقتهم ورضاهم	39
مرتفعة	1	0.66	4.06	يهتم موظفو البنك اهتماما فرديا بالزبائن مما يزيد من ثقتهم ورضاهم	40
مرتفعة	3	0.57	3.95	مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات موظفي البنك	41
مرتفعة	2	0.61	4.00	يتفهم موظفو البنك احتياجات الزبائن مما يساعد على تقديم خدمات جيدة	42
مرتفعة		0.47		<b>التعاطف</b>	<b>المتوسط العام</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا 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 للعبرة رقم (40) بمتوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري (0.66)، تليها العبرة رقم (42) بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري (0.61)، ثم تليها العبرة رقم (41) بمتوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري (0.57)، وأخيرا العبرة 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

البيان	R	R <sup>2</sup>	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
علاقة جودة الخدمة المصرفية بنظام المعلومات	0.482	0.232	12.4	0.001

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا 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 والبالغة ( $R^2 = 0.232$ ) بأن متغير نظم المعلومات بالبنوك 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 ( $\text{Sig} = 0.001$ ) 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 بالبنوك 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 الأربعة: 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 سابقا.

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

النموذج	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> المعدلة	الخطأ المعياري للتقدير
أبعاد نظام المعلومات	0.566	0.321	0.249	0.366

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا 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 التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله 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 تطرأ 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

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

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. وتؤكد 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 بأبعاد نظام المعلومات

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

## 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 اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق، فإن العنصر البشري هو البعد الوحيد الذي يؤثر معنويا على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة، حيث بلغت قيمة  $\beta$  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 ميله- والتي كان الهدف منها التعرف على علاقة نظام المعلومات بالبنوك بجودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك و بعد تفريغ وتحليل بيانات الاستمارة التي وزعت على عينة الدراسة ببعض وكالات ميله(ميله، 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 لبعدها 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 يتوفر للبنك تجهيزات وبرامج متطورة ويد عاملة مدربة، كما يجب أن تتميز نظم المعلومات بالأمن والبساطة من أجل خلق أعلى جودة خدمة مصرفية ممكنة.

### نتائج الدراسة:

بناءً على الإطار النظري ونتائج الاختبارات الإحصائية فقد خلصت الدراسة الى 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 الى 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 لزبائنه 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 للمستلزمات 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.

### التوصيات:

✓ يجب اختيار نظام المعلومات الذي يلائم احتياجات البنوك ويجب أن يكون مرنا مع التغيرات الطارئة كما يجب أن يتميز بالبساطة وعدم التعقيد.

- ✓ أن يغطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكون " نظاما 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 الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة و توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام.

### • آفاق الدراسة:

- عقب الانتهاء من موضوع بحثنا يتبين 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.

قائمة المرجع

### أولاً : المراجع باللغة العربية

#### الكتب:

1. أحمد محمود الزامل، تسويق الخدمات المصرفية، دار الثراء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
2. أسمان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاق، 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 إستراتيجياً، 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 الرياء 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 الإلكترونية، 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 الرياء 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 الرحمان ، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع سوريا، الطبعة الأولى، 2013.
27. عبد الرزاق حبيب، اقتصاد وتسيير 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 الإلكترونية، 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 هاذي 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. فتيحة بوحروود، 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 الإداري والتسويقي، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
45. فريد كورتل، لحرر 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.

## قائمة المراجع

47. مأمون سليمان الدرادكة، 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 الالكترونية 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، ردينة 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 هوارى وآخرون، تسويق خدمات التأمين، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013.

## قائمة المراجع

63. مهدي صالح مهدي السامراء، علاء حاكم محسن الناصر، إدارة 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 وآخرون، نظام المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
66. نضال محمود الرمحي، زياد عبد الحليم الذبيبة، 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، الإدارة بالأهداف، دار الرياie للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
69. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
70. وصفي عبد الرحمان النعسة، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
71. يوسف حجيم الطائي وآخرون، 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 المصارف 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. بلقيدوم 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 مرباح، ورقلة، 2012.

## قائمة المراجع

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. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة باتنة، 2009، 2008.
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 الباهي، 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 المصرفي 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 التسيير، 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 كليمنتس، 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 أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، سوريا، 2009.
16. مريم بولصباغ، دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، 2015-2016.
17. منيرة قشنتيني، فعالية 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 التسيير، جامعة قاصدي مرباح الجزائر، 2014.

### المجلات والملتقيات

1. أحمد بن مويزة، علاقة جودة الخدمة البنكية وجودة العلاقة (عميل، بنك) على رضا العملاء، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 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.

## قائمة المراجع

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، العدد3، جامعة الشلف، 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 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 أبريل 2006.
- المراسيم والقوانين** 🚩
- بمقتضى المرسوم رقم 80-242 في 24 ذو القعدة عام 1400 الموافق لـ: 04/01/1980 المتعلق بإعداد هيكل المؤسسة المالية.
  - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، قانون النقد والعرض المتعلق بالنقد والقرض، الصادر بتاريخ 14 أبريل، العدد 16 سنة 2002.

### ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

### أولا: المراجع باللغة الفرنسية

- Camille Moigne, **Organisation 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.





## الملاحق

يرجى التكرم بوضع علامة (x) على الإجابة التي تنطبق عليك:

1. الجنس:

أنثى  ذكر

2. العمر:

من 31\_35 سنة  من 25\_30 سنة

من 36\_40 سنة  41 سنة فما فوق

3. المستوى العلمي:

ثانوي  جامعي

دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)  أخرى

4. المستوى الوظيفي:

مدير  نائب المدير   
رئيس فرع  رئيس مصلحة  موظف تابع

5. الخبرة المهنية:

أقل من سنة  من 1-5 سنوات   
من 6\_10 سنوات  من 11-15 سنة   
16 سنة وأكثر

## الملاحق

يرجى التكرم بقراءة فقرات الاستبيان والإجابة عليها بموضوعية ودقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، لما لذلك من أثر مهم للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها مستقبلاً، وذلك بوضع العلامة (x) في المكان المناسب:

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	الدورات والبرامج التدريبية تساعدك على الاستخدام الكفء 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 ونظام المعلومات					
6	تتوفر لدى بنوككم 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	تتوافر 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 بنوككم بالحدثة والسرعة					
13	يتم تجديد أجهزة نظام المعلومات بينكم بصفة دورية					
14	تخضع تجهيزات بنوككم للصيانة الدائمة					
15	يملك بنوككم أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون راندا في عمله					
16	تتميز تكنولوجيا ربط مختلف مكونات الشبكة بسرعة الاتصال					
17	يستخدم البنك برامج وتقنيات فعالة لحماية شبكته من الاختراق					
18	تتوافر لدى بنوككم شبكة اتصال خارجية تعمل على نقل المعلومات بين بنوككم ومختلف البنوك الخارجية الأخرى					

## الملاحق

					19 تخضع الشبكة للصيانة بشكل دائم
					20 يوجد موقع الكتروني ببنككم على شبكة الانترنت
					21 إن موقع البنك قريب وملئم بحيث يمكن للزبائن الوصول إليه بسهولة
					22 إن المظهر الخارجي للبنك جذاب ويوحى بالثقة للزبائن
					23 يتميز موظفو البنك بمظهر وهندام لائق يزيد من ثقة ورضا الزبائن
					24 يتوفر البنك على أماكن خاصة لوقوف 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 للشكاوى واهتمامات الزبائن
					32 يستجيب موظفو البنك لطلبات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم
					33 يتوفر البنك على عدد كاف من الموظفين مما يعزز من جودة خدماته
					34 يحرص الموظفون على زرع الثقة في نفوس الزبائن
					35 يتعامل الموظفون بلباقة مع الزبائن
					36 يتمتع 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 فرديا بالزبائن مما يزيد من ثقتهم ورضاهم
					40 يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبائن
					41 مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات موظفي البنك
					42 يتفهم 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).

## الملاحق

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*	,751**
	Sig. (bilatérale)		,004	,011	,002	,013	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q7	Corrélation de Pearson	,429**	1	,389*	,483**	,155	,720**
	Sig. (bilatérale)	,004		,010	,001	,322	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q8	Corrélation de Pearson	,386*	,389*	1	,134	,179	,560**
	Sig. (bilatérale)	,011	,010		,391	,250	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q9	Corrélation de Pearson	,464**	,483**	,134	1	,499**	,753**
	Sig. (bilatérale)	,002	,001	,391		,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q10	Corrélation de Pearson	,374*	,155	,179	,499**	1	,669**
	Sig. (bilatérale)	,013	,322	,250	,001		,000
	N	43	43	43	43	43	43
البرمجيات	Corrélation de Pearson	,751**	,720**	,560**	,753**	,669**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion 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**	,831**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,008	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q12	Corrélation de Pearson	,705**	1	,665**	,559**	,590**	,881**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q13	Corrélation de Pearson	,631**	,665**	1	,475**	,498**	,817**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,001	,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q14	Corrélation de Pearson	,399**	,559**	,475**	1	,486**	,711**
	Sig. (bilatérale)	,008	,000	,001		,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q15	Corrélation de Pearson	,602**	,590**	,498**	,486**	1	,787**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,001		,000
	N	43	43	43	43	43	43
التجهيزات	Corrélation de Pearson	,831**	,881**	,817**	,711**	,787**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	43	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	,591**
	Sig. (bilatérale)		,535	,295	,080	,779	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q17	Corrélation de Pearson	,097	1	,368*	,233	,006	,595**
	Sig. (bilatérale)	,535		,015	,132	,967	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q18	Corrélation de Pearson	,164	,368*	1	,144	,131	,673**
	Sig. (bilatérale)	,295	,015		,358	,401	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q19	Corrélation de Pearson	,270	,233	,144	1	-,271	,471**
	Sig. (bilatérale)	,080	,132	,358		,079	,001
	N	43	43	43	43	43	43
q20	Corrélation de Pearson	-,044	,006	,131	-,271	1	,344*
	Sig. (bilatérale)	,779	,967	,401	,079		,024
	N	43	43	43	43	43	43
الشبكات	Corrélation de Pearson	,591**	,595**	,673**	,471**	,344*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,024	
	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 لبعاد الملموسية بالدرجة الكلية للبعد.

### Corrélations

		q21	q22	q23	q24	الملموسية
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
الملموسية	Corrélation de Pearson	,381*	,550**	,606**	,719**	1
	Sig. (bilatérale)	,012	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43

\*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélacion 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**	,518**	,275	,593**	,766**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,074	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q35	Corrélation de Pearson	,624**	1	,690**	,386*	,596**	,828**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,011	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q36	Corrélation de Pearson	,518**	,690**	1	,464**	,646**	,835**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,002	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q37	Corrélation de Pearson	,275	,386*	,464**	1	,612**	,690**
	Sig. (bilatérale)	,074	,011	,002		,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43
q38	Corrélation de Pearson	,593**	,596**	,646**	,612**	1	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	43	43	43	43	43	43
الامان	Corrélation de Pearson	,766**	,828**	,835**	,690**	,856**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	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).

### إختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

#### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Istima	,095	43	,200*	,982	43	,735

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

## الملاحق

### 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	46,5
	أنثى	23	53,5	53,5	100,0
	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	20,9
	[31-35]	12	27,9	27,9	48,8
	[36-40]	15	34,9	34,9	83,7
	41 من أكثر	7	16,3	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	18,6
	جامعي	32	74,4	74,4	93,0
	عليا دراسات	2	4,7	4,7	97,7
	أخرى	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	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					العنصر البشري
		q1	q2	q3	q4	q5	
N	Valid	43	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,3	3,9	3,0	3,2	3,3	3,576
	Ecart type	7	1	9	1	0	7
		,61	,89	,99	,91	1,1	,5660
		8	5	6	4	24	4

مستلزمات البرمجيات

Statistiques

		q6	q7	q8	q9	q10	البرمجيات
N	Valid e	43	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,6	3,6	3,7	3,5	3,5	3,6
	Ecart type	,7	,3	,7	,3	,8	,372
		7	47	8	7	74	527

Statistiques

المستلزمات المادية

		q11	q12	q13	q14	q15	التجهيزات
N	Valid e	43	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,4	3,3	3,0	3,4	3,1	3,2
	Ecart type	,4	,3	,0	,7	,2	,698
		9	85	24	2	1	748

Statistiques

مستلزمات الشبكات

		q16	q17	q18	q19	q20	الشبكات
N	Valid e	43	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,2	3,8	3,8	3,6	3,8	3,7
	Ecart type	,8	,4	,6	,5	,8	,023
		9	4	1	2	5	224



الملموسية

Statistiques

		q21	q22	q23	q24	الملم وسية
N	Valid e	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,1	3,3	3,7	2,5	3,4
	Ecart type	,78	1,0	,94	1,3	,60
		5	13	7	67	321

الاعتمادية

Statistiques

		q25	q26	q27	q28	الاع تمادية
N	Valid e	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,8	3,7	4,0	4,1	3,9
	Ecart type	,81	,81	,61	,62	,56
		446	174	721	524	253

الاستجابة

Statistiques

		q29	q30	q31	q32	q33	الاسد تجابة
N	Valid e	43	43	43	43	43	43
	Man quant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,7	3,8	3,8	3,7	3,0	3,6
		442	605	140	442	233	372

## الملاحق

Ecart type	,65	,74	,73	,92	1,2	,49
	803	263	211	821	4381	810

## الأمان

### Statistiques

		q34	q35	q36	q37	q38	الامان ن
N	Valid	43	43	43	43	43	43
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,7	3,8	3,9	4,3	4,1	4,0
		907	837	070	023	395	047
	Ecart type	,83	,73	,78	,80	,63	,59
	261	060	115	282	925	919	

## التعاطف

### Statistiques

		q39	q40	q41	q42	التعاطف طف
N	Valid	43	43	43	43	43
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,7	4,0	3,9	4,0	3,9
		907	698	535	000	535
	Ecart type	,63	,66	,57	,61	,47
	838	888	543	721	639	

Récapitulatif des modèles

## الملاحق

### نتائج اختبار فرضيات الدراسة تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,482 <sup>a</sup>	,232	,213	,37500

المحور الأول. Prédicteurs : (Constante),

#### ANOVAa=

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
Régression	1,744	1	1,744	12,401	,001 <sup>b</sup>
Résidus	5,766	41	,141		
Total	7,510	42			

المحور الثاني. Variable dépendante :

المحور الأول. Prédicteurs : (Constante),

#### Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	2,284	,434		5,268	,000
المحور الأول	,427	,121	,482	3,521	,001

المحور الثاني. Variable dépendante :

## الملاحق

Récapitulatif des modèles

تحليل الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,566 <sup>a</sup>	,321	,249	,36639	1,510

a. Prédicteurs : (Constante), الشبكات, البشري العنصر, البرمجيات, التجهيزات

b. Variable dépendante : الثاني المحور

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,408	4	,602	4,485	,005 <sup>b</sup>
Résidus	5,101	38	,134		
Total	7,510	42			

a. Variable dépendante : الثاني المحور

b. Prédicteurs : (Constante), الشبكات, البشري العنصر, البرمجيات, التجهيزات

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
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

## الملاحق

### آراء وملاحظات الأساتذة المحكمين للاستمارة

الرقم	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الملاحظات
1	قرين الربيع	إعادة ضبط بعض العبارات ومراجعتها
2	غيشي عبد العالي	إعادة صياغة بعض العبارات
3	بوسالم ابو بكر	اختصار بعض العبارات وتجنب التكرار
4	بلحاج طارق	تصحيح بعض العبارات وإعادة صياغتها
5	بوركوّة عبد المالك	تعديل بعض العبارات