



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تحت عنوان:

**نظم المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية  
- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت -**

تحت إشراف الأستاذ :

بن ياني مراد

من إعداد الطالبين:

✓ زعيمي محمد امين

✓ زريق سمية

أعضاء لجنة المناقشة

|              |                               |                   |
|--------------|-------------------------------|-------------------|
| رئيسا        | جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت | أ. زناقي سيد أحمد |
| مشرفا ومقررا | جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت | أ. بن ياني مراد   |
| عضوا مناقشا  | جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت | أ. صباح فاطمة     |

السنة الجامعية 2023 - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله الذي خلق الكون ونظمه وخلق الانسان وعلمه وسن الدين

ونظمه ووضع البيت وحرمه، ونادى موسى وكلمه، سبحانه ما اعلى مكانه واعظمه وما  
أكثر جوده وأكرمه.

نتقدم بإسمينا عبارات التقدير الى كل من حمل القلم وبه علم وفهم، وانا دور الجهل  
بعلمه وتكرم.

الى الأستاذ الفاضل " بن ياني مراد " حفظه الله ورعاه وسدد خطاه

الى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

والى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد.

" من يأبى صعود الجبال

يعش ابد الدهر بين الحفر "

## الإهداء

إلى من شجعني على المثابرة طوال عمري، الى الرجل البارز في حياتي (والدي العزيز)

الى من بها أعلو، وعليها أرتكز، الى القلب المعطاء (والدتي الحبيبة)

الى من بدلو جهدا في مساعدتي وكانوا خير سند (إخوتي امال و ابراهيم)

الى من ساعدني و مهد لي الطريق (لمياء \*ناميا\*)

الى أصدقائي عبو \*كايتا\* و أحمد و بن صالح و عبد الحق و فرح الدين و سليم

و الى الصديقتين مؤذن رحاب و ويس أسماء .

لطالب "زعيبي محمد امين"

## الإهداء

الى من كان خلقه القرآن سيدي وحببي وقرة عيني "رسول الله صلى الله عليه وسلم".

الى اللذان اخذا بيدي ووفرا لي سبيل التعلم وكانا لي الوجه الطافح حبا وحنان

" امي " الكريمة حفظها الله " ابي " الغالي اطل الله عمره.

الى من ساعدني و مهد لي طريقي اخوتي وردة و عابد

الى جميع افراد عائلتي.

الى اساتذتي الكرام

الطالبة "زريق سميرة"

شكر وتقدير

الإهداءات

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المقدمة:.....ب

تمهيد:.....2

### الفصل الأول: الإطار النظري و مفاهيمي حول نظم المعلومات البنكية و تحسين جودة الخدمات البنكية

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول نظم المعلومات البنكية و تحسين جودة الخدمات البنكية.....3

المطلب الأول: اساسيات حول نظم المعلومات البنكية.....3

المطلب الثاني : أساسيات حول جودة الخدمات البنكية.....17

المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات البنكية و تحسين جودة الخدمات البنكية.....28

المبحث الثاني: دراسات سابقة.....32

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية.....33

المطلب الثاني : دراسات سابقة بلغة أجنبية.....40

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية.....42

خلاصة الفصل.....46

### الفصل الثاني: دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري -عين تموشنت

تمهيد:.....48

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.....49

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك القرض الشعبي الجزائري.....49

المطلب الثاني: التحضير للدراسة الميدانية.....56

المطلب الثالث: أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها.....58

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان.....61

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة.....62

المطلب الثاني: التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة.....70

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة و مناقشة النتائج.....79

خلاصة الفصل.....90

خاتمة.....92

قائمة المراجع

| الرقم | العنوان   | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01    | الجدول 01: مقياس الاستبيان  | 59     |
| 02    | الجدول 02: نتائج معامل الفا كرونباخ                                 | 60     |
| 03    | الجدول رقم 03: خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس                      | 61     |
| 04    | الجدول 04: خصائص عينة الدراسة من حيث العمر                          | 62     |
| 05    | الجدول 05: خصائص عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي                  | 64     |
| 06    | الجدول 06: خصائص عينة الدراسة من حيث الرتبة                         | 65     |
| 07    | الجدول 07: خصائص عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية                 | 67     |
| 08    | الجدول 08 : مقياس ليكارت الخماسي وجدول المتوسط المرجح               | 68     |
| 09    | الجدول 09 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات نظام المعلومات البنكي | 69     |
| 10    | الجدول 10 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الملموسية             | 71     |
| 11    | الجدول 11: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاعتمادية             | 73     |
| 12    | الجدول 12: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاستجابة              | 75     |
| 13    | الجدول 13: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الأمان و التعاطف       | 77     |
| 14    | الجدول 14: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى           | 82     |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 83 | الجدول 15: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية | 15 |
| 84 | الجدول 16: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة | 16 |
| 85 | الجدول 17: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة | 17 |



| الصفحة | العنوان   | الرقم |
|--------|---|-------|
| 23     | الشكل 01 : نموذج الفجوات                              | 01    |
| 52     | الشكل 02: الهيكل التنظيمي                             | 02    |
| 62     | الشكل 03: الرسم البياني للنسبة المئوية للجنس          | 03    |
| 63     | الشكل 04: الرسم البياني للنسبة المئوية للعمر          | 04    |
| 64     | الشكل 05: الرسم البياني للنسبة المئوية للمؤهل العلمي  | 05    |
| 66     | الشكل 06: الرسم البسائي للنسبة المئوية للرتبة         | 06    |
| 67     | الشكل 07: الرسم البياني للنسبة المئوية للخبرة المهنية | 07    |
| 79     | الشكل 08: نموذج الدراسة                               | 08    |

# المقدمة

**المقدمة:**

يعتبر القطاع البنكي محور الحياة الاقتصادية سواء في الدول النامية أو المتقدمة وذلك تبعا لتأثيره الايجابي على التنمية الاقتصادية، إذ انه باعتبار البنك مؤسسة مالية يقوم بعمليات بنكية متنوعة "سحب، ايداع، تحويل" فإنه يعتمد على مجموعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات البنكية. ومما لا شك فيه أن القطاع البنكي كباقي القطاعات قصد يواجه تحديات من اجل الحفاظ على عملائها من خلال العمل على التحسين من جودة خدماتها التي تركز على وجهة نظر العميل، الا تختلف من شخص إلى آخر، وهذا يستوجب على إدارة البنك العمل على تلبية احتياجات بما يتناسب مع توقعاتهم وتحقيق رضاهم.

**اشكالية الدراسة:**

إلى أي مدى يساهم نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك القرض الشعبي

الجزائري؟

**الفرضيات**

- الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير إيجابي لنظم المعلومات على تحسين جودة الخدمة

البنكية ببنك القرض الشعبي الجزائري.

- الفرضيات الفرعية المقدمة:

- يوجد تأثير ايجابي لنظم المعلومات على الاعتمادية ببنك القرض الشعبي الجزائري

من وجهة نظر العملاء.

- يوجد تأثير إيجابي لنظم المعلومات على الاستجابة ببنك القرض الشعبي الجزائري من وجهة نظر العملاء.

- يوجد تأثير إيجابي لنظم المعلومات على الأمان والتعاطف ببنك القرض الشعبي الجزائري من وجهة نظر العملاء.

### منهجية الدراسة:

تم اعداد الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة من خلال مراجعة البيانات و المعلومات المتوفرة حول نظم المعلومات البنكية و جودة الخدمات البنكية كما تم انتهاج المنهج التحليلي و هذا انطلاقا من القيام بتجميع استطلاعات الآراء لعينة من عملاء البنك و معالجتها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss.

### أهمية الدراسة

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

- الجهود التي تبذلها البنوك في تطوير القطاع البنكي، وتحويل البنوك إلى بنوك الكترونية من خلال التطبيقات الحديثة لنظام المعلومات البنكي.

- المكانة التي يحتلها نظام المعلومات البنكي في اقتصاديات أي دولة، وما يواجهه من تحديات وتحولات التي تفرض على البنوك في منافسة قوية، وبالتالي لابد من عصرنتها

وإدخال نظام المعلومات إلى كافة البنوك كون الدراسة الحالية امتداد للدراسات المهمة بموضوع نظام المعلومات البنكي تعد الدراسة إضافة في مجال البحث في تطبيق نظام المعلومات في البنوك.

- تحاول الدراسة ترجمة مساهمة تطبيق نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات البنكية في البنك محل الدراسة من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان الموزع .
- توضيح أهمية نظم المعلومات البنكية في البنك لتحسين جودة خدماتها.

### أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة لتحقيق الآتي التعرف على نظم المعلومات البنكية باعتباره موضوعا حيويا وهاما ومدى تبنيه من قبل البنوك.
- التعرف على مدى كفاءة نظام المعلومات البنكي.
- التعرف على جودة الخدمات البنكية باعتبارها انها ذات اهمية كبيرة للبنوك .
- التعرف على النماذج السائدة لقياس جودة الخدمة البنكية.
- توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات البنكية وجودة الخدمة البنكية.
- توضيح تأثير نظم المعلومات البنكية على جودة الخدمات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة عين تموشنت.

## أسباب اختيار الموضوع

- المكانة التي تحتلها البنوك في الاقتصاد الوطني.
- نقص الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع .
- التحولات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد الجزائري والنظام البنكي للاندماج في الاقتصاد العالمي.

- الدراسة التي قمنا باختيارها تتناسب مع التخصص الذي درسناه.
- الميول الشخصي والرغبة في دراسة الموضوع.
- محاولة استكشاف خبايا موضوع نظام المعلومات وجودة الخدمات البنكية.

## حدود الدراسة:

- إطار الدراسة تتحدد الدراسة بالمجالات الآتية:
- الإطار المكاني: تضمنت الدراسة عينة من عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري.
- الإطار الزمني: شملت فترة توزيع الاستمارة وجمعها من أفراد عينة الدراسة مدة ما بين 25 أفريل 2024 إلى 30 أفريل.
- الإطار الموضوعي: تضمنت الدراسة موضوع نظم المعلومات البنكية وتحسين جودة الخدمات البنكية

## تقسيمات الدراسة

لقد تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، ويتم توضيح ذلك في الآتي:

حيث سيتم التطرق في الفصل الأول للأدبيات النظرية للدراسة والذي تم تقسيمه إلى مبحثين سيتم التطرق في المبحث الأول إلى الإطار النظري لنظم المعلومات البنكية وتحسين جودة الخدمات البنكية من ماهية وأنواع وأبعاد...، ثم المبحث الثاني والذي تم التطرق فيه عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ومقارنتها بالدراسة الحالية. أما فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجانب التطبيقي للدراسة، فقد تم تقسيمه إلى مبحثين، تم التطرق في المبحث الأول إلى الإطار المنهجي للدراسة من حيث التعريف بمكان الدراسة والتحضير لها واختبار ثباتها وصدقها ثم المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

## الفصل الأول:

الإطار النظري ومفاهيمي حول نظم  
المعلومات البنكية وتحسين جودة  
الخدمات البنكية



**تمهيد:**

تسعى مختلف المؤسسات المالية العامة والبنكية خاصة للوصول إلى آخر ما توصل إليه العلم الحديث في مجال التكنولوجيا ونظم المعلومات واستغلالها في كل أقسام وفروع البنك من أجل تسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة والمناسبة ، مما أصبحت نظم المعلومات أمر مهم لخدمة وظائف البنك ولها تأثير كبير على جودة الخدمات البنكية التي تعتبر ذات قيمة استراتيجية تساعد على الاحتفاظ بزبائنه وموظفيه وتحسين أدائه ومن هذا الأخير سوف يتم دراسة نظم المعلومات البنكية وكيفية مساهمتها في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال اتباع ما يلي :

✓ **المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول نظم المعلومات البنكية وتحسين جودة الخدمات**

**البنكية**

✓ **المبحث الثاني: دراسات سابقة.**

## المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول نظم المعلومات البنكية و تحسين جودة الخدمات البنكية

يعتبر نظام المعلومات البنكية من النظم الذي يحظى بمكانة واسعة وذات أهمية في كل المجالات ، حيث تطورت بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات والأنشطة الإدارية مما أصبحت معلوماتها موردا أساسيا يساعد في ترشيد العمليات لمواجهة التحديات ، مما جعلها لها دورا جوهريا . في تحديد وتحسين أداء المؤسسات وجودة خدمتها والتي سوف نتطرق إليها أكثر في هذا المبحث من خلال تبيان :

(1) أساسيات حول نظم المعلومات البنكية

(2) أساسيات حول جودة الخدمات البنكية

(3) العلاقة بين نظم المعلومات البنكية و تحسين جودة الخدمات البنكية

### المطلب الأول: أساسيات حول نظم المعلومات البنكية

إن نظم المعلومات البنكية هي من الأساليب المعاصرة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة المخاوف والمخاطر وتحقيق أهداف المرجوة والتي سوف نشرحها أكثر من خلال التطرق إلى ثلاثة فروع إلى وهي:

الفرع الأول: مفهوم وخصائص نظم المعلومات البنكية

الفرع الثاني: عناصر وأنواع نظم المعلومات البنكية.

الفرع الثالث: الوظائف الأساسية لنظم المعلومات البنكية وكفاءتها.

## الفرع الأول: ماهية نظم المعلومات البنكية

قبل التطرق لتعريف نظم المعلومات البنكية لا بد من المرور ببعض تعاريف للمصطلحات

التالية:

### 1- مفهوم نظام المعلومات: <sup>1</sup>

أ- المعلومات : لها عدة تعاريف، حيث عرفها فلتام 1972 أنها " المعرفة المفيدة المكتسبة

من البيانات المستلمة وبناءا عليه فهي تعتمد على الشخص الذي يستلم .البيانات وعلى

القرارات الى سوف يتخذها ويرى سعد غالب ياسين أن المعلومات "هيا نتاج معالجة

البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة

مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة والجودة للمعطيات الى تقود المستفيد إلى فهم

الظاهرة أو المشكلة ومنه يمكن أن تستنتج مما سبق أن المعلومات "هيا جمع للبيانات

وتخزينها ثم تنظيمها والعمل على تحليلها ومعالجتها لتكون ذات قيمة ومعنى والتي يمكن

استخدامها في الأخير من أجل اتخاذ القرارات وفهم الوضع بشكل أفضل.

<sup>1</sup> حسين ديب ،فعاليات نظم المعلومات البنكية في تسيير حالات فشل الإئتمان ، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة ، شعبة علوم اقتصادية ، ورقلة ، سنة 2010،ص4

## ب- النظام<sup>2</sup>:

عرف بأنه مجموعة من الأجزاء الي ترتبط ببعضها البعض ومع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق الأهداف "وفي ن تعريف آخر يمكن القول على أنه "إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف من خلال تنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات وهذه الموارد تتراوح من الموارد البشرية إلى آلات وعناصر الطاقة الإنتاجية وذلك حسب نوع النظام.

ومنه يمكن أن نستنتج من التعاريف السابقة بأن النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة ذات علاقة تبادلية فيما بينها تكون مصممة للوصول إلى هدف معين من خلال التنسيق بين مواردها .

ج- مفهوم نظم المعلومات : كجمع بين تعريف النظام و المعلومات نستخلص في الأخير أن نظم المعلومات " هي مجموعة من العناصر التكنولوجية والمنهجيات والإجراءات التي تستخدم -المعلومات بشكل فعال وفي الوقت المناسب من أجل إتخاذا قرار للوصول لهدف مرغوب في الوصول إليه.

---

<sup>2</sup> ديدوش هاجر ،أثر استخدام نظم و تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية ،اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور 3 ،تخصص ادارة مالية ،شعبة علوم التسيير ،كلية علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير ،جامعة حسيبة بن بوعلي شلف ،سنة 2021-2022، ص 5.

2- مفهوم نظم المعلومات البنكية : أنها نظام فرعي من النظام الشامل للبنك ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بجميع نواحي النشاطات المختلفة سواء من المصادر الداخلية أو من الخارجية ومعالجة هذه البيانات أليا " و تزويد الإدارة البنكية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات و صنع القرارات البنكية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب.<sup>3</sup>

هناك من عرفها بأنها "مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الإلكترونية وغير المادية والأفراد و البيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع و تخزين ثم تحويل أي معالجة البيانات البنكية الداخلة لها اي المعلومات القابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في البنوك المختلفة<sup>4</sup> في الأخير يمكن بتعريف مجمل لنظم المعلومات البنكية على أنها "مجموعة من الأنظمة والتقنيات التي تستخدمها البنوك لتقديم الخدمات للعملاء والموظفين والشركاء ، كما تشمل أنظمة الادخار والمعالجة والتخزين للبيانات ونشر النتائج . للاستفادة منها في مساعدة متخذ القرار وتحقيق الأهداف المرجوة .

<sup>3</sup> دحمانى سيد احمد بن يوسف و مهداوي عابد ،دور نظام المعلومات في تحسين اداء الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير ،تخصص ادارة بنكية ،شعبة علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة مولاي طاهر ،سعيدة ،سنة 2018 ،صفحة 34

<sup>4</sup> دحمانى سيد احمد بن يوسف و مهداوي عابد ،مرجع سبق ذكره، ص 34.

### الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات البنكية

يتصف بمجموعة من الخصائص بوجودها، تعطي للنظام مصداقية واعتمادية أعلى، تمكن

المستفيدين من الحصول على معلومات دقيقة وصادقة وشاملة ومن أهمها: <sup>5</sup>

-الدقة والصدق عند تقديم المعلومة :تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة

والعمولات التي يحصلها البنك أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب.

-كمال المعلومة : توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة دون حذف أو إضافة غير

مبررة .

-توقيت المعلومة : أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة حيث أنه مهم في كثير

من العمليات لأن وصولها في الوقت الغير مناسب قد يفقدها قيمتها

-سهولة الوصول للمعلومة : يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة

الوصول للمعلومات.

-سعة الانتشار : هو عدد الجهات والشرائح الي يمكن أن تصلها المعلومة والتقارير وكذلك

تنوع قنوات إيصالها.

-التطوعية في تقديم المعلومة : استعداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة بدون طلب من

جهة خارجية أو بحكم القانون.

<sup>5</sup>حسين ديب ،نفس المرجع السابق،ص80

-أقل ما يمكن من السرية: السرية تشكل حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها الا يقصد هنا كذلك البوح بكل شيء بحيث تتعرض المنظمة للخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين.

-تنوع التقارير: من مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير وقدرتها على الفرز والتلخيص تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم.

-دورية التقارير وانتظامها: تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم على الظروف الاستثنائية تشكل حالة إيجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين

### المطلب الثاني: عناصر وأنواع نظم المعلومات البنكية

تتقسم إلى فرعين ألا وهما:

#### الفرع الأول : عناصر نظم المعلومات البنكية

تتكون نظام المعلومات البنكية من أجزاء أربعة وهيا " المدخلات العمليات والمخرجات ثم التغذية العكسية، وهذا ما يبينه الاتي :

#### 1-مدخلات النظام: يتكون مما يلي :

أ- نظم معالجة البيانات: تتمثل في جمع البيانات والمعلومات للقيام بالأعمال المعتادة في البنك كعمليات الإيداع والسحب فتح واغلاق الحسابات ، دفع الفواتير والمحاسبة وغيرها من العمليات الروتينية، وتعتبر مهمة في توثيق الأنشطة الي يقوم بها البنك.

ب - نظم البحث البنكي : مهمته إعداد دراسات وبحوث عن عملاء البنك وهذه البحوث تعمل على تحقيق هدف البحث.

ت - نظم مخابرات البنك : مهمته تجميع البيانات عن البنوك المنافسة ، تتميز هذه البيانات بالسرية وتهتم بأهم جوانب البنوك للمنافسة كالمركز المالي وجودة الخدمات التي تقدمها للعملاء وغيرها من البيانات

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

ج- مدخلات البيئة المحيطة بالبنك : تجمع في هذا النظام كل البيانات الخاصة بالنشاط البنكية المباشرة وغير مباشرة كالعوامل الاقتصادية ، الاجتماعية النقدية والقانونية وكل ما هو سائد في بيئة البنك الخارجية.

2-عمليات النظام : وهي معالجة المدخلات لتتحول إلى مخرجات وهي تحويل البيانات الخام إلى معلومات يمكن الاستفادة منها عن طريق الجمع ، الترتيب، التصنيف ، الفرز والحفظ.

3-مخرجات النظام : تتمثل في المعلومات ، التقارير و الرسومات البيانية وغيرها ، وتوزع هذه المخرجات على فروع البنك وتقسيماته الإدارية .



4- التغذية العكسية: هي مخرجات نظم المعلومات التي لا تصبح لنفس النظام أو لنظم

أخرى كمخرجات نظام الرواتب والأجور هي مدخلات النظام المعلومات المالي<sup>6</sup>.

الفرع الثاني: أنواع نظم المعلومات البنكية :

يوجد نوعين من نظم المعلومات والتي تخدم المجالات الوظيفية والمستويات إدارية في

البنوك الا وهي:

1-نظم المعلومات البنكية الوظيفية وتنقسم إلى:

1-1 :نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية :تمثل مهمته في استقبال المعلومات المعالجة

فيما يختص لمستلزمات إنتاج الخدمات البنكية وغيرها من هذه المستلزمات : العنصر البشري،

الآلات ، تقنية المعلومات والاتصال .. الخ<sup>7</sup>

1-2 نظام معلومات الموارد البشرية : هو نظام يتولى تزويد الإدارة بمعلومات شاملة ودقيقة

عن إدارة الموارد البشرية بما في ذلك تقديم تقارير و معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء

العاملين في البنك<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> برفيق جغمومة وهاجر سوسن ، دور نظام المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة BDR ، مذكرة : لنيل شهادة ماستر ، تخصص مالية مؤسسة، الشعبة مالية ومحاسبية ، كلية ع اقتصادية وتجارية وتسييرا جامعة العربي التبسي - تبسة لسنة 2011 - 2022 ، ص 05

<sup>7</sup> برفيق جغمومة و عاشر سوسن ،نفس المرجع السابق ،ص 06

<sup>8</sup> دحماني سيد احمد بن يوسف و مهداوي عابد ،نفس المرجع السابق،ص38.

### 1-3 نظام معلومات التسويق البنكي : عرف على أنه الهيكل المتكامل والمتفاعل من

الأجهزة والأفراد والإجراءات المجمععة لتوليد تدفق ، ويمكن تعريفه على أنه منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات لمصادرها وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها ، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق وسلوك العملاء وتحليل المنافسة في السوق<sup>9</sup>

### 1-4 نظام المعلومات الائتماني : عرف بأنه نظام التي تسند إليه عملية تحديد وتجميع

وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالية منها وإرسالها إلى متخذي القرار بشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة والتوقيت المناسب<sup>10</sup>.

## 2- نظم المعلومات البنكية الإدارية:

وتنقسم إلى:

### 2-1 نظم دعم القرار: صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات بمساعدة المدراء في فصل

أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية وهي نظم إدارة بيانات النماذج المعرفة و مواجهة المستخدمين و

نظم دعم القرار هو نظام تكنولوجيا المعلومات متفاعل و مرن مصمم لدعم عملية

<sup>9</sup> التركي بكار و ايمن لطيف، دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة، تخصص تسويق مصرفي،شعبة العلوم التجارية،كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير، جامعة العربي تبسي-تبسة،سنة 2018 - 2019،ص 30

<sup>10</sup> التركي بكار و ايمن لطيف، نفس المرجع السابق،ص 30.

اتخاذ القرارات المعقدة حيث يحسن من فعالية متخذ القرار بتزويده بالمساعدة التي ترفع من أفق بصيرته.

وهذا الاتحاد بين معرفة متخذ القرار وتكنولوجيا المعلومات ويعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتقلبات في الأسواق.

**2-2 نظم المعلومات الإدارية:** يعتبر من أشهر المعلومات يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها يستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل النقاط نقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات والتي تدعم واحدا أو أكثر من أنظمة العمل كما يزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل وتشمل الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات.

**3-2 نظم معالجة المعلومات:** تختص بتسجيل و معالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية و الأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، أو أمر الشراء، تسجيل النفقات و تسفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الالكترونية و التسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالإنترنت و بذلك يمكن القول

أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا والوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات.

### الفرع الثالث: الوظائف الأساسية لنظم المعلومات وكفاءته

ينقسم الى<sup>11</sup> :

#### 1-الوظائف الأساسية لنظم المعلومات البنكية

- **تجميع البيانات:** هي نشاطات داخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو الاجتماعات أو غيرها من الوسائل وكذلك من المصادر الخارجية باستخدام الوسائل المختلفة مثل المقابلة ويتم إدخالها الى النظام وتخزينها
- **تشغيل البيانات:** هي عملية معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل المعالجة والعمليات وإجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات تم تخزين في قواعد البيانات
- **إدارة البيانات:** هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين وتحديث واستدعاء البيانات ووضعها في ملفات وقواعد البيانات والقيام بتحديثها.
- **رقابة وحماية البيانات والمعلومات:** العمليات التي تضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة وضمان عدم التلاعب والاختراق للنظام، وقد تكون الرقابة

<sup>11</sup> التركي بكار و ايمن لطيف، نفس المرجع السابق ، ص33

من خلال كلمة السر بالنسبة للمستخدمين، او من خلال برامج توضيح كافة الإجراءات الى تمت ومن قام بها وتاريخ التمديد.

- إنتاج المعلومات: هي العملية النهائية لعملية معالجة البيانات والوصول الى العمليات المطلوبة من قبل المستخدمين من النظام و قد تكون على شكل تقارير او نماذج او مؤشرات و خزنها في قواعد البيانات والقيام بتوفيرها لمتخذ القرار في المؤسسة.

2-كفاءة وفعالية نظام المعلومات البنكي :إدارة البنك مطالبة بالسعي نحو تحقيق الفعالية والكفاءة معا لان موارد البنك ليست متاحة بشكل مطلق لذلك على البنك إيجاد صيغة توازنه بينهما من خلال تتبع معايير أساسية .قبل التعرف عليه نتطرق لشرح بعض المفاهيم ألا وهي:

## 2-1 تعريف الكفاءة والفعالية

-الكفاءة: عرفت بأنها أداء العمل بطريقة لا تسمح بإهدار الموارد " وأيضاً عرفت بأنها الاستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها والذي يقلل من التكاليف ويعظم العائد إلى أقصى درجة ممكنة.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> حسين ديب ،نفس المرجع السابق ،ص91

-**الفعالية:** عرفت بأنها " درجة تحقيق الأهداف التنظيمية الموضوعة من قبل الإدارة " وفي تعريف آخر عرفت بأنها درجة اقتراب البنك هذا الهدف، فكلما زاد كلما كان مؤشرا على زيادة فعالية النشاط البنكي<sup>13</sup>.

## 2-2 العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظام معلومات البنكي<sup>14</sup>

- **التصميم:** قد يفشل أحيان أو لا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء المنظمة وتحقيق اهدافها. حيث يقع تصميم النظام بطريقة لا تتيح سهولة تعامل المستخدم النهائي معه مما يؤدي إلى عدم تحقيق الفعالية المطلوبة من النظام إذا صمم بطريقة لاكتساب مع هيكل وثقافة البنك وأهدافه بشكل عام والمستخدم النهائي بشكل خاص.
- **المعلومات:** تتصف أحيانا بعدم الدقة أو التجانس وأحيانا تكون خاطئة أو غامضة، الأمر الذي يحد من فعالية النظام وكفاءته وثقة المستخدم النهائي في التعامل معه والاعتماد عليه.
- **التكلفة:** قد تستطيع تحقيق الفعالية المطلوبة إداريا وفنيا ولكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة المحصلة من النظام لذلك لا تسعى المنظمة للاستثمار بتطوير النظام.
- **العمليات :** قد لا يعمل النظام بشكل جيد لذلك لا يتم تزويده بالمعلومات في الوقت المحدد وبكفاءة وفعالية لفشل العمليات بأنظمة الحاسب في تحقيق ذلك وأحيانا لا يستدعي النظام

<sup>13</sup> حسين ديب، نفس المرجع السابق، ص91

<sup>14</sup> دحماني سيد احمد بن يوسف و مهراوي عابد ، نفس المرجع السابق، ص42

معالجة العمليات في الوقت المحدد ويتم جدولتها في أوقات لا تناسب المستخدم النهائي ومنه يمكن القول إن عملية بناء وتنفيذ نظام المعلومات داخل أي منظمة لا يتم بشكل أني أو فوري، إذ يجب أن تتم بطريقة مدروسة وبمشاركة جميع المعنيين من أجل التغلب على التقلبات واستخدام النظام بشكل كافي.

### 2-3 معايير كفاءة وفعالية نظام المعلومات البنكي : لكي يكون نظام المعلومات البنكية

كفاء و ذات فعالية عليه أن يتوفر على الشروط الآتية<sup>15</sup>:

-البساطة : و هي تتميز بالسهولة على الحصول على المعلومات و مراجعتها وتوصيلها للمستخدمين منها لأنه عند استخدام نظام معقد يصعب فهمه سيسبب فشل النظام وعدم تحقيق اهدافه.

-المرونة : تعتبر من صفات النظام الناجح وذلك للتكيف مع التغيرات المتوقعة في بيئة النظام والتغير المستمر في التكنولوجيا الموجودة في محيط المؤسسة والتعايش مع الظروف الاستثنائية.

- الاعتمادية والموثوقية : يجب أن تتمتع مخرجات النظام بالموثوقية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتلبية حاجيات المستخدمين من المعلومات، إذ أن انعدامها يؤدي إلى حدوث الكثير من المخاطر.

<sup>15</sup> برقيق جعمومة و عاشر سوسن، نفس المرجع السابق، ص11

-القبول: هيا تمتع النظام بالقبول من قبل المستخدمين منه وبالتالي على مصممي النظام أن يدعوا مستخدميه إلى المشاركة في لانهم هم المطالبون بتشغيله

-الاقتصادية: ادخال نظام المعلومات يحتاج الى توفير دراسة تكلفة المادية والمستلزمات التقنية و البشرية و العلمية لإيجاد نظم المعلومات الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة

### المطلب الثاني : أساسيات حول جودة الخدمات البنكية

تعمل البنوك على تحقيق أهدافها المختلفة وذلك من خلال قيامها بنشاطها البنكي مع تحقيق أقصى ربح ممكن بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالبنوك المنافسة مع إرضاء زبائنهم والتي تعتبر هذه الأخيرة محورا أساسيا في عملية تطوير اقتصاد أي دولة وللتعرف عليها أكثر في هذا المطلب نتطرق إلى ما يلي :

مفهوم جودة الخدمات البنكية وخصائصها

نماذج ومستويات قياس جودة الخدمات البنكية

ابعاد جودة الخدمات البنكية.

### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية وخصائصها.

مفهوم جودة الخدمات البنكية قبل التعرف على مفهوم جودة الخدمات البنكية نقوم بشرح بعض المصطلحات:



## 1- مفهوم جودة الخدمات البنكية

1-1 **تعريف الجودة:** ولها عدة تعاريف من أهمها عرفت على أنها قدرة المنتج على إشباع

حاجات الزبائن<sup>16</sup> وعرفت أيضا على أنها مقارنة أداء الخدمة المتوقعة مع الخدمة

المدركة<sup>17</sup> ومنه يمكن القول إن جودة الخدمة تشير إلى مدى توافر وتجارب الخدمة مع

توقعات العملاء بما في ذلك الجوانب المثلية مثل الكفاءة والاستجابة السريعة والموثوقية،

والتعاون والتجربة الشخصية والقيمة المضافة.

2-1 **تعريف الخدمة البنكية :** تعرف بأنها "الأعمال التي تنطوي على القيام بعمل شيء

للعلاء ولكن ليس إنتاج السلع " وتعرف أيضا بأنها "التفوق والتميز و حسب Genres

"فإن هنالك نموذج يقسم تصور العملاء حول نوعية الخدمة بنكية معينة إلى بعدين

وهما الجودة التقنية والوظيفية عموما تمثل جودة الخدمات البنكية عاملا أساسيا لتطوير

العمل البنكي من خلال إيجاد فرص في بيئة تنافسية تتميز بالتجديد، كما سعى البنك

لتحقيق الرضا التام للعميل وكلما قدم البنك خدمات في المستوى بما محقق رغبات

العميل علما زاد تعاملهم معهم<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> ديدوش هاجرة، نفس مرجع السابق ، ص 80

<sup>17</sup> بن طاطة كتيفة، أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة

الاقتصاد والمالية، مجلة رقم 04، العدد 02، معسكر، 2018، 237

<sup>18</sup> نبيلة قرزيز، دور أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة

الاقتصاد و المالية، مجلد 08 ، العدد 01 ، شلف، 2022، ص 87

وفي الأخير يمكن تعريف جودة الخدمات البنكية: تعددت التعاريف حولها نذكر أهمها :  
عرفت على أنها " مجموعة من الصفات المميزة للمنتج أو الخدمة . التي تحولها ملبية للحاجات  
المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معنية على تلبية حاجات  
معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد<sup>19</sup>.

كما تم تعريفها على أنها أيضا من قبل Barton marsen على أنها " التعرف على احتياجات  
الزبائن وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أية عيوب ، ومن المرة الأولى حتى لا يضطر  
الزبون إلى العودة إلى المؤسسة مرة أخرى لتعديل خطأ أو قصورته<sup>20</sup> ومنه يمكن القول مجملا  
على أن جودة الخدمة البنكية هي مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة  
للعلاء ليقابل توقعاتهم وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة  
الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها، مما تعتبر معيارا لقدرة البنك على الاستجابة  
لتوقعات الزبائن والتفوق عليها<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> مرابط مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة  
ماستر، تخصص نفود مالية شعبة علوم اقتصادية، كلية ع اقتصادية و التجارية و ع التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة،  
ص30

<sup>20</sup> مرابط مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة  
ماستر، تخصص نفود مالية شعبة علوم اقتصادية، كلية ع اقتصادية و التجارية و ع التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة،  
ص30

<sup>21</sup> بن جدة شمس الدين، شريط رؤوف، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة  
والتنمية الريفية، رسالة لباك ماستر أكاديمي، تخصص تسويق خدمي، شعبة علوم تجارية، كلية العلوم اقتصادية و التجارية  
و ع التسيير، جامعة العربي التبسي، تلبية، ص 30.

## 2- خصائص جودة الخدمات البنكية

- الواضحة من قبل إدارة البنك وفهم واحترام الزبون اضافة الى تقديم الدعم الملائم وتطوير البيئة البنكية.
- تحقيقا ميزة تنافسية فريدة عن باقي البنوك ومن ثم مواجهة الضغوط النفسية. الى جانب تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات البنكية<sup>22</sup>.
- الخصوصية أي أن طبيعة الخدمة البنكية تتطلب درجة عالية من السرعة في التعامل والمحافظة على الأسرار المالية للزبائن وعلى تفاعل شخصي بين الزبون والبنك لنجاح العمليات<sup>23</sup>.
- فهم الأعمال البنكية ومكوناتها واستخدام طرائق لتحسين جودة الخدمة ووضع معايير لقياس الأداء البنكي.
- التواصل والكفاءة أي قدرة البنك على التفاعل مع العملاء بشكل فعال وإعطاء المعلومات بوضوح إضافة إلى تقديم الخدمات بأعلى مستويات الجودة وبأقل تكلف.
- الخدمة المتميزة تتيح فرصة أمام البنوك لتقاضي أسعار وعمولات أكبر مما تزيد من قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وبيع خدمات إضافية.

<sup>22</sup> بن جدة شمس الدين وشريط رؤوف ، نفس مرجع السابق ، ص31  
<sup>23</sup> لخلف فاطمة الزهراء و معين السيد امين ،فعالية و كفاؤة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات البنكية ،دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ،مجلة العربية في العلوم الابتدائية و الاجتماعية، مجلد 13 ،العدد 5،الجزائر ،أكتوبر 2021،ص79

## الفرع الثاني: نماذج ومستويات قياس جودة الخدمات البنكية

### 1- نماذج قياس جودة الخدمات البنكية: توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة

الخدمات وهما قابلين للتعديل حسب نوع الخدمة المراد تقييم جودتها يتمثل في:

#### النموذج الاول: نموذج فجوات التقليدي

ظهر في الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من الباحثين بييري وزيتمال وذلك

من أجل تحديد وتحليل مصادر ومشاكل الجودة ومنه حسب هذا النموذج يعمل على تحديد

الفجوة. وتتمثل فيما يلي:

- فجوة بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة هي: الفرق بين إدراك الإدارة للتوقعات الزبائن

وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك إلى معايير، وعليه فإن محدد إدراك الإدارة لتوقعات

الزبائن لا يكفي ولكن يجب ترجمة هذا الإدراك إلى محددات تكفل تقديم الخدمة في

المستوى.<sup>24</sup>

- الفجوة بين خصائص جودة الخدمة وبين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي

لها: وهي تعني فقدان الخدمة خصائصها اثناء تقديمها بسبب خطأ بشري أو فني مع عدم

القدرة على إنجاز الخدمة بالمواصفات المحددة.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> مرطاني نور الدين، المرجع السابق، ص15.

<sup>25</sup> التركي بكار ايمن لطيف، نفس المرجع السابق، ص22.

- فجوة الإدراك البين الخدمة المتوقعة والمدركة: وتنطلق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة وهذا يعني أنها الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة بحيث يقع على أساسه الحكم على جودة أداء المؤسسة .

- الفجوة بين الخدمة المروجة والخدمة المقدمة: أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة النموذج الثاني نموذج التجربات المتطورة: (Herpene) أساسه لا يختلف على النموذج السابق ظهر خلال 1992 نتيجة الدراسات التي قام بها كل من تايلور و جيمس، حيث يرتبط هذا النموذج بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

#### النموذج الثاني: نموذج الفجوات المتطورة

- فجوة المعرفة: الفجوة بين توقعات الزبون وتصور الإدارة اذ ان الإدارة قد تفكر أنها تعرف ما يتوقع الزبائن وتشعر في تقديم ذلك في حين ان الزبائن يتوقعون شيئاً مختلفاً تماماً وهذا إلى نقص في بحوث التسويق أو أن عمليات الاتصال خارجياً الي تربها الإدارة غير

مناسبة<sup>26</sup>

<sup>26</sup>مرطاني نور الدين، نفس المرجع السابق، ص15

- فجوة المعايير القياسية: تمثل الاختلاف بين إدراك إدارة لتوقعات الزبون ومعايير الجودة المعتمدة لتسليم الخدمة.<sup>27</sup>

- فجوة التسليم والتفسير: تمثل الاختلاف بين المعايير المحددة لتسليم الخدمة وبين الاداء الفعلي لتجهز الخدمة ضمن هذه المعايير أما التفسير يمثل الاختلاف بين الوعود من قبل المجهزين قبل تسليم الخدمة وإدراك الزبائن بها.<sup>28</sup>

- فجوة إدراك والخدمة: إدراك نقصد به الاختلاف بين ما يسلم. فعلا وما يدركه الزبائن بأنهم استلموا وما يدرك العملاء أنهم استلموا، أما الخدمة فهي الاختلاف بين ما يتوقع الزبائن أن يحصلوا عليه وإدراكهم للخدمة المسلمة تنشأ بسبب اعتقاد الإدارة أنها تسلم الخدمات أكثر مما يطلبه العملاء.<sup>29</sup>

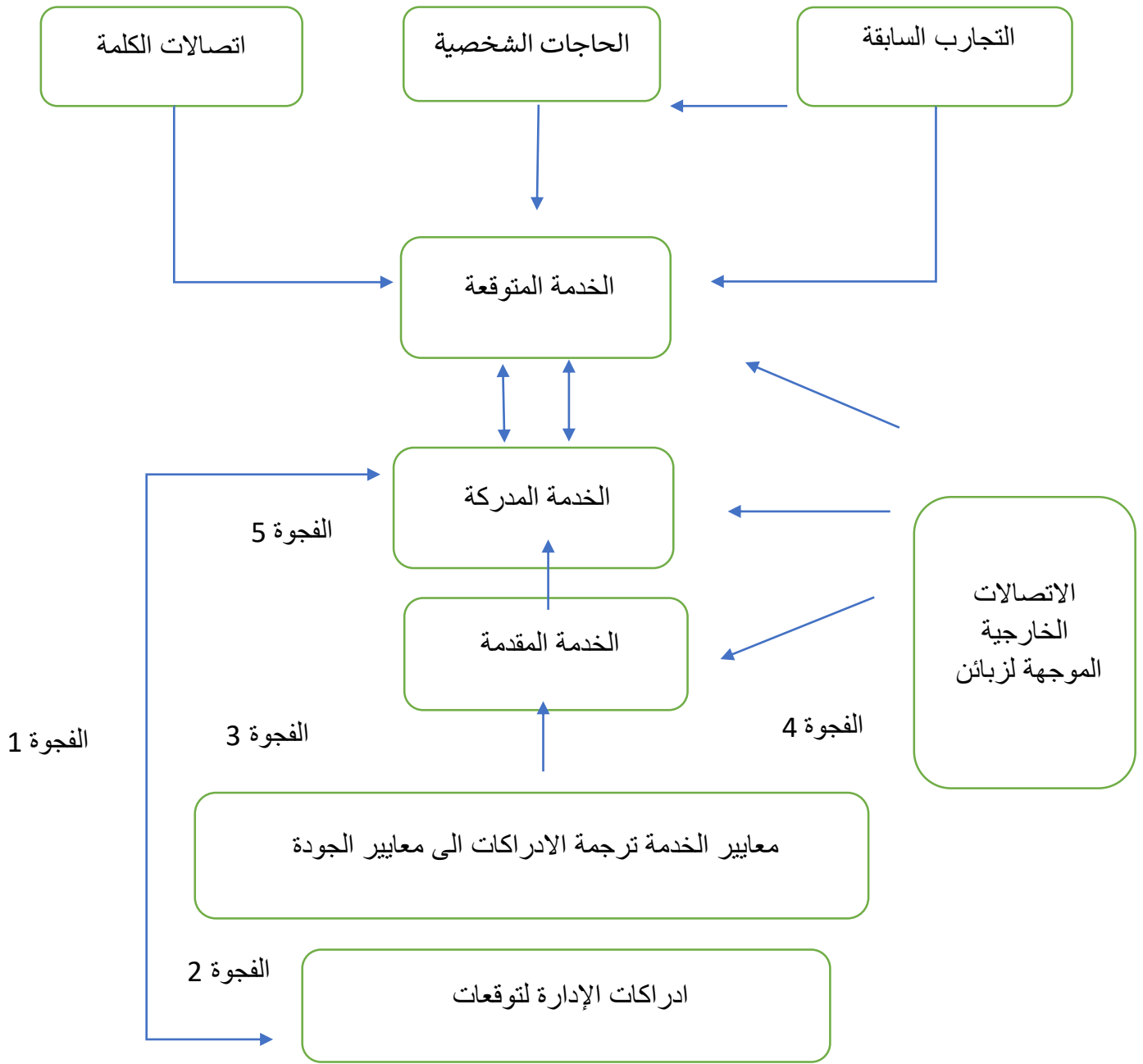
و يتمثل هذا النموذج فيما يلي:

<sup>27</sup> برقيق جغمومة و عاشر سوسن، نفس المرجع السابق،ص78

<sup>28</sup> التركي بكار ايمن لطيف، نفس المرجع السابق،ص23

<sup>29</sup> برقيق جغمومة و عاشر سوسن، نفس المرجع السابق، ص 19

الشكل رقم 2 : نموذج الفجوات



المصدر من اعداد الطالبين استنادا على مذكرة بريق جغمومة و عاشر سوسن بعنوان

دور نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

إضافة إلى النموذجين السابقين يوجد مقياسين لقياس جودة الخدمة الا وهي:

-مقياس عدد الشكاوي: المقدمة من طرف العميل خلال فترة زمنية معينة وتبين هذه الشكوى

عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون لبلوغه<sup>30</sup>

-مقياس رضا العميل: وهي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة، فتتم من خلال

حصر خصائص الخدمة في جدول وسؤال العملاء عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها

كما يدركها هؤلاء العملاء.

2-مستويات قياس جودة الخدمات البنكية: قدم را ببرومان عام 1985 خمسة مستويات من

الجودة في الخدمات وهي :

- الجودة المدركة والفعالية: المدركة من إدارة البنك وتزى أنها مناسبة للاحتياجات وتوقعات

عملائه أو تقديم الخدمة البنكية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي

العميل، أما الفعالية هي الجودة التي تؤذي به الخدمة فعلا وهيا تكون مقدمة طبقا لمواصفات

التي حددتها البنوك وهي تتوقف على مهارة العاملين وحسن تكوينهم<sup>31</sup> .

- الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر

من أهمها احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصالاته<sup>32</sup>

<sup>30</sup> عمار محمد زهير التناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، رسالة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص ادارة اعمال ، جامعة الافتراضية السورية، 2018- 2019، ص 62

<sup>31</sup> نور الدين كروش، ليلي اولاد براهيم، جمال قيش، إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، عدد 1، الجزائر، سنة 2020 ص160.

<sup>32</sup> مرابط مراد، نفس المرجع السابق، ص34.



- الجودة المروجة: تعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها الى العملاء من خلال المزيج الترويجي من اعلان والترويج الشخصي.<sup>33</sup>

- الجودة المدركة: وهي تقديم العميل للخدمة المقدمة له

### الفرع الثالث: ابعاد جودة الخدمة البنكية حسب groom room <sup>34</sup>

1-الجودة التقنية، الفنية: تتعلق بمضمون عرض الخدمة وهيا تشير الى الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي ، ومن السهل قياسه وتقييمه.

2- الجودة الوظيفية: تمثل الطريقة التي يتلقى بها الزبون الخدمة وهي أكثر ذاتية وأكثر صعوبة في القياس، في هذه الحالة شروط الزبون تدخل ضمن الاهتمامات الكبرى للمنظمة من أجل تلبية رغباته وتحقيق ولاءه وهذا يعتبر أمرا معقدا.

3-الصورة الذهنية للبنك: يتعلق الأمر هنا بصورة البنك المدركة من قبل الزبون وهيا تمثل مجموع التصورات الذهنية الشخصية والذاتية والمدركة من خلال العناصر المادية والمعنوية.

ابعاد جودة الخدمات البنكية حسب paraswraman تتمثل في:

- الاعتمادية: تعني تباث الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم واحسن من المرة الاولى ووفاء البنك للعميل بما تم وعده.

<sup>33</sup>مرابط مراد، نفس المرجع السابق، ص34  
<sup>34</sup> عبد الكريم حساني و جبار بوكثير ، تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية و اثرها على رضا الزبائن ،دراسة حالة وكالة البنك بدر ،مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ،مجلد 5، العدد 1،ام بواقي ،جوان 2018،ص 587

- سرعة الاستجابة من قبل العاملين: تشير إلى استعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم.
- القدرة والكفاءة: امتلاك العاملين بالبنك المهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.
- سهولة الحصول على الخدمة: يتضمن سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل، من خلال توفر عدد كاف من منافذ الحصول على الخدمة.
- اللباقة تعنى أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر.
- الاتصال: هيا تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها.
- المصداقية: تتضمن مراعاة الأمانة والصدق في التعامل.
- الأمان: خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة.
- معرفة وتفهم العميل: من خلال بذل جهد لتفهم حاجيات العميل.
- الجوانب المادية: تشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا من المظهر الخارجي ومن تم تهيئته من الداخل<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة شلف، ص 258

**المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات البنكية و تحسين جودة الخدمات البنكية**  
يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات خاصة القطاع البنكي، فقد أثرت نظم المعلومات تأثير إيجابيا على القطاع كوسيلة هامة لتحسين جودة الخدمات داخل البنك وستعرف أكثر على دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى:

مفهوم تحسين جودة الخدمات البنكية أساليب تحسين جودة الخدمات البنكية

كيفية تأثير نظم المعلومات البنكية على جودة الخدمات البنكية

**الفرع الأول: مفهوم تحسين جودة الخدمات البنكية وطرقها.**

**1- مفهوم تحسين جودة الخدمات البنكية :**

تحسين جودة الخدمات البنكية تشير إلى جهود البنك لتطوير وتحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. وبعبارة أخرى يمكن القول على أنها اشباع الحاجات وتوقعات الظاهرة والضمنية للعميل وبالتالي الاستعمال في التجديد والتطوير يعتبر عنصر ضروري لكسب ثقة المتعاملين والتوفيق في الأمر القصير والطويل<sup>36</sup>

<sup>36</sup> التركي بكار ايمن لطيف، نفس المرجع السابق، ص36

## 2- طرق تحسين جودة الخدمات البنكية: يجب اتباع ما يلي :

- الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث: يحرص البنك على تحسين خدماته باستخدام البحوث والدراسات لتجميع المعلومات والتعرف على دور الخدمة وأبعادها ووضع معايير المستوى الخدمة المطلوب أدائها للعاملين.
- الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي: أي يتم النظر إلى العاملين في البنك على أنهم عملاء داخليين وإذا ما استطاع البنك أن يحقق العناية للعملاء فإن الناتج النهائي سوف يتمثل في زيادة التحفيز والرضا بين العاملين.
- العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات: هذه العملية تعتبر ذات قيمة إذا لم يتوفر لدى البنك قاعدة هنا الأفراد الذين يتمتعون بالاتجاه الايجابي والقدرة على تحقيق تلك المعايير التي سوف يترتب عليها العرض الفعلي للخدمات البنك.
- سرعة التحدي لمشكلات العملاء: كلما زادت سرعة التحدي كلما زادت درجة رضاهم عن البنك وولائهم له.
- تعليم العميل بالخدمة: يمكن تعزيز مصداقية لدى العميل من خلال بذل مجهود العاملين بالبنك ويسعون إلى تطبيق الفعلي له. أي أن تصبح الجودة ذات قيمة تنظيمية تولد عنها الاتباع والرضا .

- تنمية الثقافة التنظيمية تدعم الجودة: اي ان تصبح الجودة شعار يؤمن به الجميع و يسعون الى التطبيق العملي له.

- تأكيد دور فرق الخدمة: أي يقصد بها مجتمع العاملين الذين تتوافر لديهم المقدرة على التنسيق والعمل المشترك والرغبة في تحقيق الأداء المتميز وتوليد الشعور بالرضا لدى العملاء.

- وجود تعمد أو التزام إداري نحو جودة الخدمة: أي من خلال إحداث تغير جذري في ثقافة البنك ككل بدءا من الإدارة العليا وانتماء المستويات التنفيذية ويتطلب ذلك توافر أنماط قيادة فعالية في كل المستويات.

#### الفرع الثاني: اساليب تحسين جودة الخدمات البنكية

تعددت آراء الباحثين والدارسين حول أساليب تحسين جودة للخدمات البنكية نوضحها كالآتي:

**1- الارتقاء بالعنصر البشري:** يعد العنصر البشري من أهم الركائز الأساسية للارتقاء والذي يتطلب استراتيجيات متكاملة للوصول إلى نموذج بنكي فعلى من خلال:

- استفادة من أحدث الخبرات العالمية لتدريب الكوادر البنكية على استخدام الأدوات الحديثة مثل: الأنترنت

- إنشاء صندوق مستقر يتم استخدامه في تمويل تكاليف استخدام الخبرات للعمل في الجهاز البنكي.

- ارسال موظفي البنوك لدورات تدريبية<sup>37</sup>

2- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي: عن طريق زيادة الاتفاق

الاستثماري في مجال نظم المعلومات<sup>38</sup>

3- الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي: تحتاج توفر قاعدة من العاملين يتمتعون بالمهارات

الجيدة والقدرات العالية والعمل على استقطاب أفضل الكفاءات وتوظيفها بهدف تحسين كفاءة

الخدمة البنكية وخلق المهارات التخطيطية والتنفيذية في مختلف المجالات، إضافة إلى تحسين

بيئة العمل .

4- مواكبة مقومات تحقيق التميز في العمل من خلال تحسين عملية الاستقبال عن طريق

تدريب العاملين والاعتماد على مبدأ الترحيب والمعاملة، إضافة إلى تنمية وتفعيل التوجيه

لإرضاء العملاء والالتزام بمتطلبات الإدارة الحديثة<sup>39</sup>

**الفرع الثالث: كيفية تأثير نظم المعلومات البنكية على تحسين جودة الخدمات البنكية:**

أصبحت نظم للمعلومات من اهم الموارد في البنوك حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل

بين المتغيرات في البيئة الخارجية وبين احتياجات العامة للبنوك حيث أن هذه الأخيرة يقوم

بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها الى مراكز اتخاذ القرارات في توقيت المناسب والنوعية

المطلوبة لخدمة أنظمة العمل البنكي كما تساهم في مواكبة أحدث التطورات في العمل البنكي

<sup>37</sup> ديدوش هاجرة، نفس مرجع السابق، ص 83

<sup>38</sup> التركي بكار ايمن لطيف، نفس المرجع السابق، ص 41

<sup>39</sup> التركي بكار ايمن لطيف، نفس المرجع السابق، ص 41

وزيادة الانفاق الاستثماري في مجال الخدمات البنكية ونظم المعلومات باعتبارها أهم الأسلحة التي تساعد على تقديم خدمات بنكية المتطورة إذ أن الارتقاء بالعنصر البشري إضافة إلى تطوير التسويق البنكي من خلال الاستعانة بالخبرات العلمية العالمية والمؤسسات الكبرى وترسيخ بعض المفاهيم لدى الموظفين في البنك وتشجيع باستخدام الاسلوب الحوافز والمكافأة وهذا لكي يقوم العاملين بتقديم خدمات ذات جودة عالية<sup>40</sup>

### المبحث الثاني: دراسات سابقة

تعد الدراسات السابقة أحد الأجزاء المهمة في البحث العلمي كونها تهتم بالموضوع المتناول وتعمل على المقارنة بين البحث المقدم والمصادر كما تعمل على توضيح الأسس النظرية للدراسات المراد تنفيذها من قبل الباحث، ومن خلال هذا المبحث سيتم عرض أهم الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات البنكية وتحسين جودة الخدمات البنكية والتي قسم كالآتي:

**المطلب الأول:** دراسات سابقة باللغة العربية.

**المطلب الثاني:** دراسات سابقة بلغة أجنبية.

**المطلب الثالث:** مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.

<sup>40</sup> التركي بكار ايمن لطيف، نفس المرجع السابق، ص44

## المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

1- دراسة نبيلة قرزيز و محمد زيدان دور أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بشلف سنة 2022، تناولت هذه الدراسة ابراز دور أمن المعلومات و ما مدى مساهمة في تحقيق جودة الخدمات البنكية بالقرض الشعبي الجزائري على مستوى المديرية الجهوية بالشلف اذ تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي بدائية بالوصف و التحليل إضافة إلى المنهج الاستقرائي لاستقراء النتائج , كما استخدم الاستبيان كاداه أولية تجمع البيانات ، تكونت كنية الدراسات من 55 موظف ذوي إطلاع حول موضوع أمن المعلومات بالاعتماد على العينة القصدية و تم التوصل من الدراسات إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أمن المعلومات و جودة الخدمات البنكية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة (  $x \leq 0.05$  ) لجودة الخدمات البنكية تغرى لمتغيرات ( العمر ، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ) و توصي الدراسة بضرورة تكوين موظفين و تمكينهم من البرامج و الاليات الحديثة لمواجهة تهديدات العمل البنكي و تحقيق لجودة الخدمات تبعا لمسائل الخصوصية، الامن و التوافر النتائج المتحصل عليها:

أنه أمن المعلومات ضمن عمليات توفير الحماية للمعلومات والبيانات بشتى أنواعها وفي مختلف الميادين لأن أي عملية قرصنة تفتح المجال للعبث وتغيير قاعدة البيانات يسبب خسائر فادحة، مما جعل أمن المعلومات من أولويات البنوك كونها تركز في الأساس



على العملاء مما يستوجب عليها اعتماد على أنظمة قوية لحماية المعلومات والبيانات لتحقيق جودة الخدمات البنكية.

2- دراسة خميسي قايدي ، أمينة بن خرناجي ، تحسين جودة الخدمات البنكية باستخدام نماذج صفوف الانتظار ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية Badr، برج بوعريريج محبة الدراسات الاقتصادية الكمية ، عدد 02 ، لسنة 2016 الهدف من الدراسة هو تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك الفلاحة لتطبيق أحد الأساليب الكمية وهي نماذج صفوف الانتظار باعتبار أن الجودة في تقديم الخدمات تعتبر مطلبا مهما للبنك لتحقيق التميز والارتقاء لذا قمنا بتحديد الخدمة البنكية التي تعاني مشكل الانتظار على مستوى الوكالة وتحديد التوزيع الذي يتبعه كل من معدل الوصول ومعدل الخدمة وتطبيق النموذج المناسب لذا قاموا بتقديم تحسينات باستخدام نموذج صفوف الانتظار لتقليص الوقت وبالتالي الدفع من جودة الخدمة.

3- دراسة لخلف فاطمة الزهراء ، معين السيد أمين، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة CPA ولاية الجزائر المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13 العدد 05 ، سنة 2021 تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة نظام المعلومات البنكي في الرفع من الجودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري - الجزائر. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع قائمتي الاستبيان لقياس فعالية.

وكفاءة هذا النظام، أما عينة العملاء فتح تصميم قائمة أخرى. وزعت عليهم لقياس أبعاد جودة الخدمة البنكية، وقد استرجع وخضع للتحليل 43 استبانة خاصة بالموظفين و 100 استبانة خاصة بالعملاء، ومن النتائج المتوصل إليها أن جودة الخدمات المقدمة من طرف البنك محل الدراسة كانت مرضية لزبائن العينة وفي مستوى توقعاتهم، وأن نظام المعلومات البنكي يزيد من جودة الخدمات البنكية في البنك محل الدراسة بشكل كبير، أي أن هنالك علاقة موجبة بينهما ومنه يتبين أهمية وجود نظام المعلومات للرفع والتحسين من جودة الخدمات البنكية من قبل البنك المقدم محل الدراسة.

**4- دراسة يحيايوي إلهام، بن ديلمى إسماعيل،** أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون، دراسة حالة عينة الزبائن بعض الوكالات البنكية بباتنة، محبة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد 29 العدد 109، باتنة تهدف الدراسة إلى التعرف لأثر جودة الخدمة البنكية والممثلة الملموسة، الاعتمادية الأمان الاستجابة والتعاطف على رضا الزبون، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة لتحقيق هذا الهدف، تم توزيع 140 استبيان على عينة من زبائن بعض دراسة وكالات البنكية وقد لخصت النتائج أن هناك أثر معنوي إيجابي لجودة الخدمات المقدمة على رضا الزبائن مما جعلتها تقوم بتطبيق أبعاد الجودة عند تقديم خدماتها.

**5- مرطاني نور الدين،** أثر جودة الخدمة البنكية على أداء البنوك التجارية دراسة ميدانية بنك cpa ، مذكرة تخرج النيل شهادة . ماستر شعبة علوم تسيير التخصص إدارة مالية قالمة، 2020 الهدف من الدراسة هو إدخال مفهوم الجودة في الخدمات البنكية من الأساسيات التي

تعتمدها البنوك من اجل ضمان استمرار نشاطها وتحقيقها للنمو خاصة في ظل المنافسة وتمت الدراسة بالاعتماد على بيانات الاستبيان وبرنامج SPSS لمعالجتها إضافة إلى أدوات التحليل الإحصائي ومن النتائج المتحصل عليها:

أن جودة الخدمة البنكية تعبر على درجة المطابقة بين الخدمة المطبقة لمتطلبات واحتياجات العميل وأنه يوجد فروق معنوية بين مستوى أداء السلوك ومستوى جودة الخدمة البنكية.

6- ديب حسين، فعالية نظم المعلومات البنكية في تسيير حالات فشل الائتمان الدراسة حالة عينه من البنوك التجارية، شهادة: لنيل شهادة ماجستير، علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة ورقلة 2011 الهدف من الدراسة قياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات البنكية في تسيير حالات فشل الائتمان على مستوى البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة وحيث تم الاستعانة بالمنهاج الوصفي التحليل في الجانب النظري من الدراسة، أما في جانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استمارة الاستبيان، يبعد عدد فقراتها 54 فقرة وزعت على عينة من البنوك النتائج المحصل عليها أنه يوجد تأثير قوي وذو دلالة احصائية لفعالية نظم المعلومات البنكية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية.

7- دراسة بشار سلمى التأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة البنكية الدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم تجارية التخصص

تسويق بنكي بسكرة، 2019، الهدف من الدراسة معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة البنكية بأبعدها، من قاموا باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ثم توزيعها على عينة عشوائية التخصص تسويق البنكي بسكرة، 2019، الهدف من الدراسة معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة البنكية بأبعدها، من قاموا باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات تم توزيعها على عينة عشوائية من زبائن بنك الفلاحة، مع استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss النتائج المحصل عليها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكافة أبعدها لها تأثير على جودة الخدمة البنكية.

8- دراسة بن جدة شمس الدين وشريط رؤوف ، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية لدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ع تجارية تسويق حتمى ، تبسة ، ال 2021، الهدف من الدراسة هو البحث عن مختلف جوانب موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإسهاماته في تعزيز جودة الخدمة البنكية وذلك مع توسع أنواع الخدمات المقدمة الكترونيا لاسيما منها الحالية البنكية من جهة ، وتزايد الوعي لدى الزبون وتطلعه للحصول على تشكيلة خدمات تتناسب مع متطلباته النتائج المحصل عليها وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة.

9- دراسة دحماني سيد أحمد بن يوسف ، مهداوي عابد دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية : دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية وادبنك الخليج للجزائر، مذكرة

لنيل

شهادة ماستر لعلوم التسيير إدارة بنكية، سعيدة، 2017، الهدف من الدراسة أنه نظام المعلومات يعتبر من الأولويات. التي تعتمد عليها في الصناعة البنكية وذلك من خلال ما يقدمه من خدمات تمتاز بتنوع والحدثة والفعالية الذي تعكس السياسة المنتهجة من طرق البنك قصد كسب أكبر قدر ممكن من رضا العملاء وضمان الاستمرارية.

**10- دراسة ديدوش هاجرة** أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية، دراسة حالة غنية من البنوك التجارية اسمه أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، شعبة ع تسيير تخصص إدارة مالية، شلف 2021 الهدف من الدراسة إبراز دور تبني تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الحديثة في تحسين جودة الخدمة البنكية بالبنوك محل الدراسة وذلك باستخدام المنهج الاستنباطي.

- النتائج المحصل عليها التطورات أدت إلى إحداث قفزة نوعي في العمل البنكي بحيث سامع في شكل واسع في تحسين الخدمة المقدمة للزبائن الوكالات البنكية التجارية بباتنة وقد لحضت النتائج أن هنالك أثر معنوي إيجابيا لجودة الخدمات المقدمة على رضا الزبائن في الوكالات البنكية محل الدراسة والتي تقوم بتطبيق أبعاد العودة عند تقديم خدماتها البنكية مما جعلها تتمتع برضا زبائنها.

**11- نور الدين كروشي، ليلي أولاد إبراهيم، جمال دقيش،** إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

على

تحسين جودة الخدمات التركية مجلة البحوث والدراسات العلمية المجلد 14 العدد 12 2020 تهدف الدراسة إلى تبيان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رفع جودة الخدمة البنكية من خلال البنوك الإلكترونية، وسائل الدفع الحديثة والقنوات البنكية الإلكترونية توصلت النتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقديم منتجات جديدة وخدمات متنوعة بتقنية مختلفة ومتفوقة على المنافسين وكذا طرح الخدمات البنكية بمستوى على عالي وبجودة عالية.

**12- دراسة التركي بكار، أيمن لطيف، دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر شعبة ع تجارية، تخصص تسويق مصر في السنة 2018-2019** تهدف الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات البنكية في تحسين الخدمة البنكية من خلال دراسة تطبيقية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وتناولت الدراسة جانبين نظري وتطبيقي، هذا الأخير شمل على تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة المتغير المستقل تمثل في نظم المعلومات البنكية بأبعاده الثلاثة ( تكنولوجيا المعلومات خصائص ، نظام الخدمة البنكية ) والمتغير التابع الخاص بجودة الخدمة البنكية ( الاعتمادية ، الملموسية، الاستجابة ، الأمان) وبناء على آراء وإجابات عينة الدراسة وبعد اختبار صحة الفرضيات وتحليلها توصلنا إلى أن نظم المعلومات البنكية لها دور في تحسين جودة الخدمة البنكية.

المطلب الثاني : دراسات سابقة بلغة أجنبية

1- دراسة Samuel enerji & others

"A Study of electronic banking fraud, fraud detection and control

International Journal of innarative science and research Technology"

هدفت إلى التعرف على مختلف عمليات الاحتيال الإلكترونية وكيفية السيطرة على هذه العمليات في البنوك ، وضحت الدراسة أن عمليات الاحتيال تؤثر بشكل سلبي على الاقتصاد عامة ، كما قدم الباحثون عددا من الاقتراحات التي من شأنها تخفيف حالات الاختيار المرتبطة بالنظام البنكي من خلال القياسات الكاملة للخدمات البنكية الإلكترونية والتأكد من هوية المستخدم في كل معاملة واستخدام الهوية الشخصية وغيره.

2- دراسة "أنوراغ جوييا . بعنوان Astudy en role of infomation system in banking

secteur

هدفت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات تلعب أدوارا مختلفة في الخدمات البنكية، حيث حاولت هذه الدراسة استكشاف دور الخدمات البنكية بين القطاع العام والقطاع الخاص وبنوك القطاع الأجانب العاملة في الهند، وتشير الدراسة إلى أن تنظيم الدولة الاسلامية يلعب دورا في تطور البنوك والحفاظ على علاقة طويلة بين العملاء.

### 3- دراسة AM ARWANI and MP Gupta بعنوان

Role of information systems in banks an empirials study in the indian study context.

تهدف الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات في البنوك وهذا من شأنه أن يؤكد للإدارة العليا أن تطوير نظم المعلومات يسير في الاتجاه الصحيح وهذا يساعد في استكشاف نظم المعلومات في البنوك والحكم أيضا على احتياجات العمل المشاريع نظم المعلومات والمخاطر المرتبطة بها والحاجة إلى الابتكار في نهج تخطط نظم المعلومات.

### 4- دراسة كارولينا بلارتشيك ، بعنوان "أهمية نظام المعلومات الإدارية في القطاع البنكي،"

. Importance of management information system in banking sector

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أهمية نظام المعلومات الإدارية في القطاع البنكي التي تتمثل جمع معلومات كاملة حول خدمات وأصول خدمات التكنولوجيا المعلومات الى تمنح للإدارة رؤية عامة لحالة خدمة تكنولوجيا المعلومات مما يساعد في اتخاذ القرارات والاستراتيجيات الصحيحة.

### 5- دراسة منور م العدوان بعنوان "نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين جودة الخدمة

لدى عملاء البنك التجاري management information systems and Thier impact

on improving the quality of services at the commercial Bank. هدفت

الدراسة



إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين خدمة، حيث أجريت على عينة عشوائية تكونها من 50 عميد في البنك التجاري في المملكة العربية السعودية خلصت الدراسة على ان هنالك أثر يتمثل بتحسين السياسات الرامية إلى تفعيل نظم المعلومات الإدارية لمالها من انعكاس على جودة الخدمة.

### المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية

يتضح من الدراسات السابقة تنوع واختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي استخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات المحلية والعربية والأجنبية في تناول موضوع نظم المعلومات البنكية وجودة الخدمات البنكية ليستفيد منها الباحث في بناء الإطار النظري والتعرف على أبعاد ومتغيرات الدراسة، وكيفية الحصول على النتائج، وتبين أيضا قلة الدراسات المحلية التي تناولت نظام المعلومات البنكية وتحديد مساهمته في تحسين جودة الخدمات البنكية في حدود ما اطلع عليه الباحث، حيث جاءت هذه الدراسة المعالجة فجوة بحثية جديدة ربطت بين نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمات البنكية وبعد رصد وعرض الدراسات السابقة الأقرب من الدراسة الحالية في موضوعها العلمي والعملي، تم من خلال هذا المطلب تحليل العلاقة بينهما من خلال التطرق لأوجه التشابه والاختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

### أولاً: الارتباط بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

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

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

**القسم الثاني:** تعرضت فيه الدراسات للمتغير الثاني من موضوع الدراسة وهو جودة الخدمات البنكية وتتمثل في دراسة: عطاوي إلهام (2015) بلبالي عبد النبي (2010)، جبلي هدى (2010)، وفاء لعلوح زين الدين (2016)، جابر حمدان العجمي (2011)، وسيم إبراهيم الحبيب (2017)، ليليانا أخسا نونفا وآخرون (2014)، ويلسون وآخرون (2008). كما أن معظم الدراسات السابقة استخدمت مناهج مختلفة، ولكن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المشترك بين أغلب الدراسات. في عدة بلدان مختلفة منها الجزائر ورقلة، سيدي بلعباس، قسنطينة معسكر وكذلك نابلس الكويت العراق، سوريا والأجنبية منها رومانيا، روسيا، الهند.

علق بأداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحثون في معظم الدراسات السابقة هي الاستبانة سواء الأجنبية منها أو العربية. ومن خلال الدراسات السابقة استطاع الباحث أن يأخذ فكرة مبدئية عن نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمة البنكية وكانت الدراسة في عدة بلدان مختلفة منها الجزائر ورقلة، سيدي بلعباس، قسنطينة معسكر وكذلك العربية منها نابلس الكويت العراق، سوريا والأجنبية منها رومانيا، روسيا، الهند. أما فيما يتعلق بأداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحثون في معظم الدراسات السابقة هي الاستبانة سواء الأجنبية منها أو العربية. ومن خلال الدراسات السابقة استطاع الباحث أن يأخذ فكرة مبدئية عن نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمة البنكية.

#### ثانيا: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بما يلي: في حدود علم الطالب، ومن الدراسات السابقة التي تم تناولها والاطلاع عليها أن هناك ربط بين نظام المعلومات البنكية وجودة الخدمات البنكية جاءت هذه الدراسة من أجل بناء فكرة جديدة في أرض الواقع وخاصة في الوقت الراهن الذي عرف بعصر العولمة والتكنولوجيا. تناولت هذه الدراسة قطاعا مهما من القطاعات الاقتصادية، وهو القطاع البنكي عامة وجودة الخدمات البنكية خاصة والتي أصبحت محور اهتمام المجتمع. كما أن الدراسات السابقة تختلف تبعا لعدة عوامل كالموضوع، الحدود المكانية والزمنية التي تمت فيها الدراسة، حجم المجتمع وعينة الدراسة المدروسة، بالإضافة إلى خصوصية كل دراسة اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات لدى

عينة من عملاء البنك والجدير بالذكر هنا، أنه قد يؤخذ على هذه الدراسات أنها تعرضت الى نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمة البنكية.

## خلاصة الفصل

بعد الاستعراض في هذا الفصل المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات بدراسة مختلف جوانبها والعلاقة فيما بينهما باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظام المعلومات، والتطرق إلى نظم المعلومات البنكية حيث أن نظام المعلومات في البنك يقوم بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها لاتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل البنكية. ومن أهم النقاط التي تم استخلاصها من خلال هذا الفصل أن جودة الخدمة البنكية هي عبارة عن معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، وبناء على ذلك فإن جودة متميزة للخدمة البنكية يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية والحصة د، ويعد نموذج الفجوة من أهم نماذج لقياس جودة الخدمة البنكية، وأن كلما قامت خدماتها كلما زاد رضا العملاء على الخدمات المقدمة لهم وهذا من خلال الدراسات السابقة المهمة بالموضوع.

## الفصل الثاني:

دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري

- محين تموشنت

**تمهيد:**

بعدما تعرضنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري لنظم المعلومات والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات البنكية، سنحاول من خلال هذا الفصل تحويل وإسقاط المعارف النظرية إلى الواقع والدراسة الميدانية وذلك من خلال عرض وتحليل تأثير نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، معتمدين في ذلك على آراء عينة من موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري - عين تموشنت - المستخرجة من الاستبيان لتتوصل في النهاية إلى الإجابة على الإشكالية التي قمنا بطرحها في بداية دراستنا والتي تمثلت في:

- إلى أي مدى يساهم نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية؟

وكذا للتأكد من صحة الفرضيات المطروحة، ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين جاءت كالاتي:

➤ المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

➤ المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان

**المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة**

من خلال هذا المبحث نحاول التعرف على المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في بنك القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت ، بداية بإعطاء لمحة تاريخية عن بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، ثم التطرق إلى كيفية تحضيرها وهذا ما سيتم تناوله من خلال المطالب الآتية:

1- لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري.

2- تحضير الدراسة.

3- اداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها.

**المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك القرض الشعبي الجزائري**

أولاً: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري واستراتيجية

**1-نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري:**

تم إنشاء القرض الشعبي الجزائري في عام 1966 بموجب المرسوم رقم 78/66 الصادر في 29 ديسمبر، وتم اعتماده بموجب المرسوم رقم 78/67 المؤرخ في 11 مارس 1967. وقد ورث أنشطته على خلفية الأنشطة التي كانت تدار من قبل البنوك الشعبية (البنك الشعبي التجاري والصناعي في الجزائر، وهران، عنابة وقسنطينة) بالإضافة إلى البنوك الأجنبية الأخرى: بنك الجزائر مصر، الشركة المرسلية للقروض (SMC) والشركة الفرنسية للإقراض والبنوك (CFCB). و في سنة 1985 ساهم في إنشاء بنك التنمية المحلية



بعد بيع، 40 فرعا، وتحويل 550 موظفا ومديرا تنفيذيا و 89000 حساب عميل. في عام 1989 أصبح القرض الشعبي الجزائري شركة اقتصادية عامة (EPE)، تم تنظيمها قانونيا كشركة مساهمة، وتمثلت هذه الفترة التزامه بمجال التجارة مدعوما بوضع مالي سليم.

## 2- استراتيجية ورؤية القرض الشعبي الجزائري:

- تمر الأيام والسنوات، ولكن يظل سبب وجود البنك دون تغيير وهدوء: خدمة عملائه.
- في الوقت الحاضر كما في المستقبل، يكون العميل دائما هو الذي يقرر المسار.

يتفق الجميع على ما يلي:

- سيصبح العميل أكثر تطلبا وأكثر اطلاعا".
- سيطلب العميل المزيد من المنتجات والخدمات .
- يتمثل التحدي الذي يواجهه Algérie'd Populaire Crédit في تقديم منتجات تتكيف مع هذا الطلب مع عرض أكثر من خلال تقديم خدمات أكثر كفاءة بالطبع.
- في حين أنه من المؤكد أن عمالتنا يتطورون بشكل أسرع مما نعتقد، فمن الواضح أن بنكنا بدأ بالفعل في اتباع مناهج مخصصة لقطاعات محددة، سواء كانوا أفراد أو شركات

- سيتعين علينا بناء علاقات شخصية للغاية مع عملائنا.
- لذلك فنحن مضطرون إلى إعادة التفكير في طريقتنا في القيام بالأشياء وبالتأكيد تفضيل القرب من العميل ليكونوا قادرين على تقديم المشورة والمساعدة بشكل شبه دائم

## ثانيا: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA - عين تموشنت -

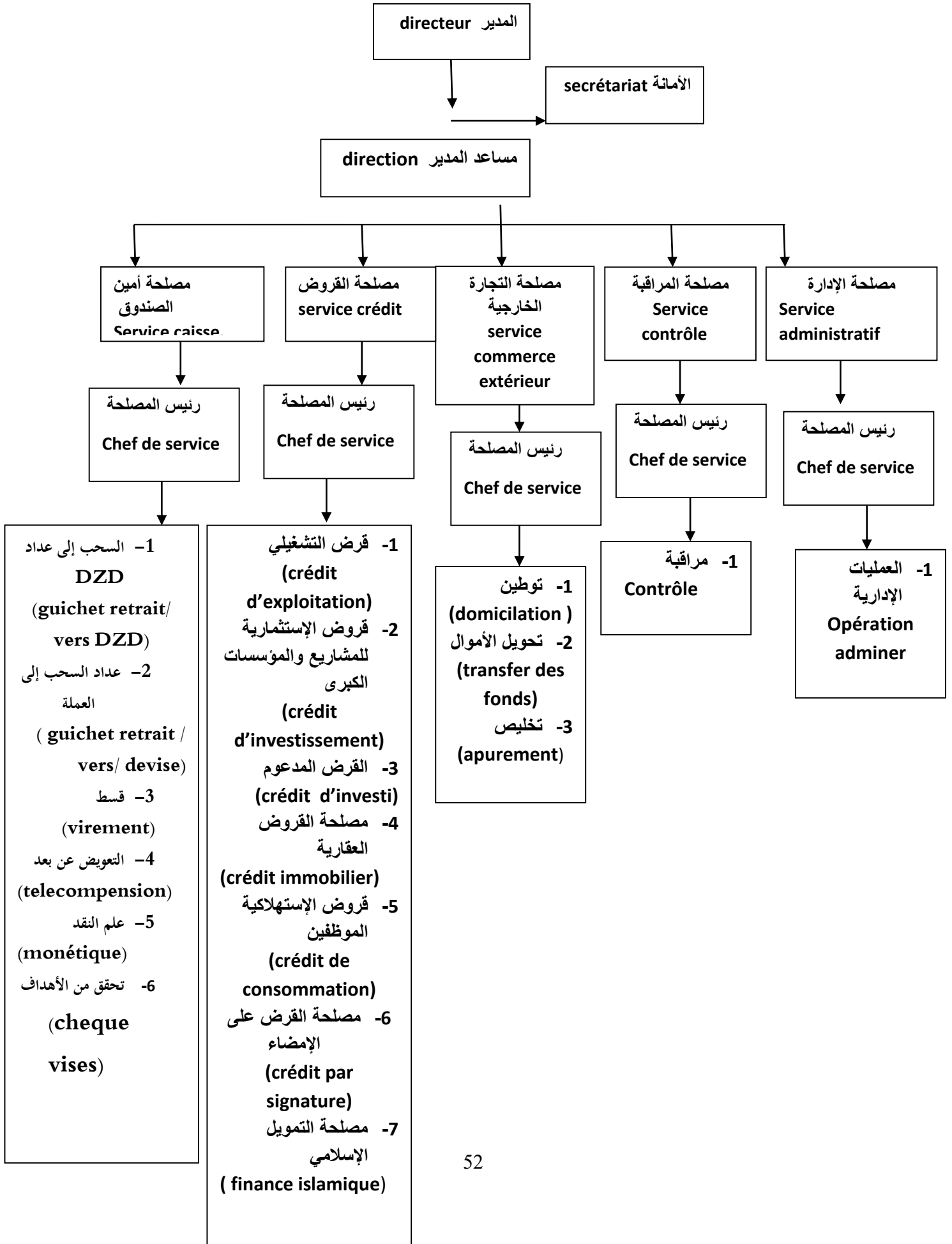
### 1- بنك القرض الشعبي الجزائري لعين تموشنت:

هو مؤسسة تجارية يتمثل دورها الأساسي في تلقي الأموال (الوديعة) الموكلة إليها من قبل أولئك الذين ليس لديهم استخدام فوري للمبالغ الموضوعة تحت تصرفهم، وإقراض (ائتمان) جزء من الأموال المجمعة على هذا النحو لأولئك الذين يحتاجونه و منه يمكن القول أن C.P.A هو بنك إيداع تم تصميمه سنة 1972 من أجل: تمويل الحرف اليدوية وقطاع السياحة والصيد والتعاونيات غير الزراعية في مناطق الإنتاج والتوزيع بشكل عام T.P.E. PE SMB (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة) إضافة إلى اعتمادات الاستثمار وائتمانات التشغيل.

### 2- تقديم الوكالة البنكية CPA عين تموشنت:

تعتبر وكالة عين تموشنت نقطة بيع على مستوى الولاية كسائر الوكالات الأخرى على المستوى الوطني تقع هذه الوكالة في شارع الشويرف صلاح مقابل مكتب البريد الكبير في وسط المدينة. يتمثل دورها في مساعدة العملاء على بيع هذه المنتجات البنكية (فتح الحسابات والاعتمادات والتحويلات-الشيكات المختومة-الاعتمادات-التجارة الخارجية..... إلخ).

الشكل رقم 03 : الهيكل التنظيمي



وتتمثل مهام كل مصلحة فيما يلي:

1- **مدير الوكالة:** وهو الممثل الرسمي لوكالة القرض الشعبي على مستوى الولاية، يسهر على تنفيذ وتحقيق الخطط والأهداف الموضوعة من المديرية العامة للبنك. حيث يتحمل مسؤولية ابرام وتوقيع كل العقود والاتفاقيات، ومن مهامه أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة والتنسيق بينها.

2- **الأمانة:** من مهامها تسهيل أعمال المدير، ارسال واستقبال البريد، واجراء المكالمات الهاتفية، وتضم:

- **قسم المستخدمين:** وهو قسم يهتم بشؤون المستخدمين مثل وضع سلم الأجور، تنظيم الاجازات، تسجيل الغيابات والمخالفات.
- **قسم المحاسبة:** تسجيل العمليات المحاسبية.

3- **مصلحة المراقبة:** ويقوم بالمراقبة الداخلية لعملية التسيير ومدى تطبيق القوانين الداخلية للبنك.

4- **مصلحة القروض:** وتقوم هذه المصلحة بتنفيذ الإجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القرض، كما تستقبل العملاء وتدير طلباتهم، وتضم:

- **مصلحة المنازعات:** ويقوم بمتابعة الحالات المتنازع فيها، دراسة الشكاوي وطلبات تحصيل الحقوق.

- مصلحة التسيير الإداري: وتضم قرض أونساج، كناك، أونجام، والقرض الاستثماري.

5- مصلحة الصندوق: وتنقسم إلى:

- قسم الودائع: ويشرف على عمليات السحب الإلكتروني، وينضم عمليات الإيداع

والسحب من الحساب لصالح المودعين، قسم المحفظة.

ثالثا : الخدمات المقدمة من طرف وكالة القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت وتنقسم

إلى أربعة أصناف تتلخص فيما يلي:

(أ) - الخدمات البنكية المقدمة للمؤسسات:

➤ قرض الاستثمار: قرض موجه لمختلف النشاطات الاستثمارية.

➤ قرض الاستغلال: ويمنح للمؤسسات في مراحل نشاطها، وفي مرحلة تأسيسها.

➤ القرض العقاري: يستفيد منه أي شخص طبيعي أو اعتباري مسجل قانونا في السجل

التجاري ومصرح له بممارسة نشاط التطوير العقاري بعد إثبات صحة ملكية الأرض المحجوزة

للمشروع، وتصل مدة هذا القرض إلى 36 شهر.

(ب) - الخدمات البنكية المقدمة للمهن الحرة:

يتطلب القيام بمشروع مهني خاص أو دفع أعمال حالية تكلفة استثمار تتجاوز الميزانية

المتوفرة لذلك من الضروري الحصول على قرض مهني، من اجل اقتناء معدات جديدة أو

شراء مباني جديدة أو الحصول على تمويل مشترك شراء مباني والمعدات معا.

وللحصول على ائتمان استثماري يخصص القرض الشعبي الجزائري العديد من المنتجات

المخصصة تتمثل فيما يلي:

➤ تمويل أجهزة المساعدة: قرض اونساج، اونجام، كناك.

➤ تمويل المقاولين: هو ائتمان استثماري طويل ومتوسط الأجل، يهدف إلى تمويل شراء

المعدات، وشراء أو تطوير أماكن الاستخدام المهني، والشراء المشترك للمباني والمعدات. وهو

مخصص للمهنيين المعتمدين الذين يرغبون في تطوير نشاطهم كالمحاسب القانوني، المهندس

المعماري.

➤ تمويل المستثمرين في قطاع الصحة: هو ائتمان استثماري متوسط وطويل الأجل يهدف

إلى تمويل شراء المعدات الطبية، وشراء المباني لاستخدام المهني ➤ تمويل المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة:

وهي حلول تمويلية مخصصة للمؤسسات الناشئة، الصغيرة جدا، الصغيرة والمتوسطة. ويقدم

إضافة إلى القرض المالي خدمات استشارية ومرافقة صاحب المشروع.

(ج) - الخدمات المقدمة للأفراد:

➤ القرض العقاري.

➤ بطاقة الدفع الإلكتروني.

➤ القرض الاستهلاكي.

➤ القرض التأميني.

(د) - خدمات التمويل الإسلامي:

➤ الودائع: القرض الحسن والقرض الادخاري.

➤ التمويل: عقد المرابحة للتجهيزات، العقارات، السيارات.

**المطلب الثاني: التحضير للدراسة الميدانية**

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

**أولا : مجتمع وعينة الدراسة**

1- منهج الدراسة من أجل تحقيق أهداف هذا البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، والذي يعتبر طريقة للبحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها كما يعتبر من أنسب المناهج وأكثرها استخداما في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، ويتسم المنهج الوصفي التحليلي بالواقعية أنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع، ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة

2-المبحوثة، وبغرض التعرف على تأثير نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية

لدى بنك القرض الشعبي الجزائري.

3-مجتمع و عينة يتكون مجتمع الدراسة من عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري عين

تموشنت ، وقد تم توزيع الاستبيان يدويا و إلكترونيا، وقد تم اختيار عينة عشوائية تتكون

من 25 عميلا.

### ثانيا: طرق جمع البيانات

تعتمد نتائج الدراسة على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ونظرا لتعدد

مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات

العلمية والموضوعية وتتمثل في الآتي:

1-الاستبيان قصد توضيح دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية تم إعداد

استبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع المعلومات.

2-الوثائق والسجلات تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التاريخي للبنك

والتعريف بها و بموقعها وإمكانياتها، والبيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي وهذا بغرض

تحديد عينة الدراسة.



### ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

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

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان ومحاورة، بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لكل عبارة ومحور

- الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي.

### المطلب الثالث: أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها

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

#### أولاً: أداة الدراسة

1- محتويات الاستمارة تم تصميم الاستمارة كأداة أساسية تساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، وتحتوي هذه الاستمارة على محاور تتضمن متغيرات الدراسة وعليه فقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى 45 سؤالاً

2-متسلسلا صيغت بما يتلاءم مع خصائص العينة المستهدفة للإجابة عليها، وبهدف الإحاطة بمعلومات عامة حول أفراد العينة، فقد تم طرح أسئلة تمهيدية لاستمارة الاستبيان وذلك للتعريف بالعينة وتكوين قاعدة معطيات عنها.

وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزئين تتمثل في الآتي:

- **الجزء الأول:** خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية وتتمثل في الجنس العمر المستوى العلمي، الرتبة، الخبرة المهنية.

- **الجزء الثاني:** اشتمل هذا الجزء على محورين أساسيين هما:

**المحور الأول:** تضمن العبارات الخاصة بنظم المعلومات البنكية وتضمن 10 عبارات.

**المحور الثاني:** تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بجودة الخدمات البنكية وقد تضمن

22 عبارة موزعة على أربعة أبعاد:

- مؤشر الملموسية.

- مؤشر الاعتمادية.

- مؤشر الاستجابة.

- مؤشر الأمان و التعاطف

2- مقياس الاستمارة التحويل إجابات عينة الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكرت

الخماسي لكونه أكثر تعبيرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة و الذي يتمثل في

## الجدول 01: مقياس الاستبيان

| الإجابات | غير موافق<br>بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|----------|-------------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة   | 1                 | 2         | 3     | 4     | 5          |

## ثانيا: اختبار ثبات وصدق الاستبيان

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

و يمكن التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل الفا كرونباخ و تتراوح قيمة هذا المعامل ما بين 1-0. لتكون أصغر قيمة مقبولة لمعامل الفا كرونباخ هي 0.6.

فكانت النتائج مبينة في الجدول التالي :

## الجدول 02: نتائج معامل الفا كرونباخ

| أجزاء الاستبيان       | معامل الثبات |
|-----------------------|--------------|
| نظم المعلومات البنكية | 0.919        |
| جودة الخدمات البنكية  | 0.803        |
| جميع المحاور          | 0.956        |

المصدر من اعداد الطالبين باستعمال spss

يتضح من الجدول رقم ان قيمة الفا كرونباخ للدرجة الكلية كانت 0.956 وهي اكبر من ادنى قيمة مقبولة لمعامل الثبات 0.6 مم يؤكد ثبات الاستبيان و صلاحيته للتحليل و الوثوق في النتائج التي سوف يتم التحصل عليها.

## المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان

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

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

-التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

-التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة

-اختبار فرضيات الدراسة

**المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة**

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

**أولاً: الجنس**

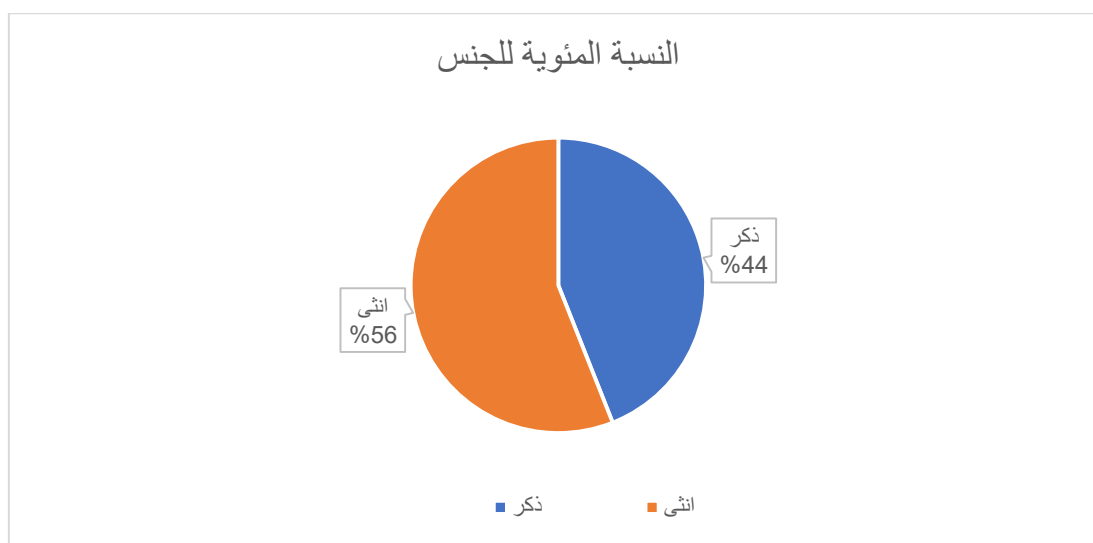
**الجدول رقم 03: خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس**

| الجنس   | التكرار | النسبة المئوية ( ) |
|---------|---------|--------------------|
| ذكر     | 14      | 56                 |
| انثى    | 11      | 44                 |
| المجموع | 25      | 100                |

المصدر من اعداد الطالبين باستعمال spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة. فقد كانت نسبة الذكور المجيبين 56 و في المقابل نسبة الاناث أي ان نسبة الذكور اكبر من الاناث .

الشكل 04 : الرسم البياني للنسبة المئوية للجنس



ثانيا : العمر

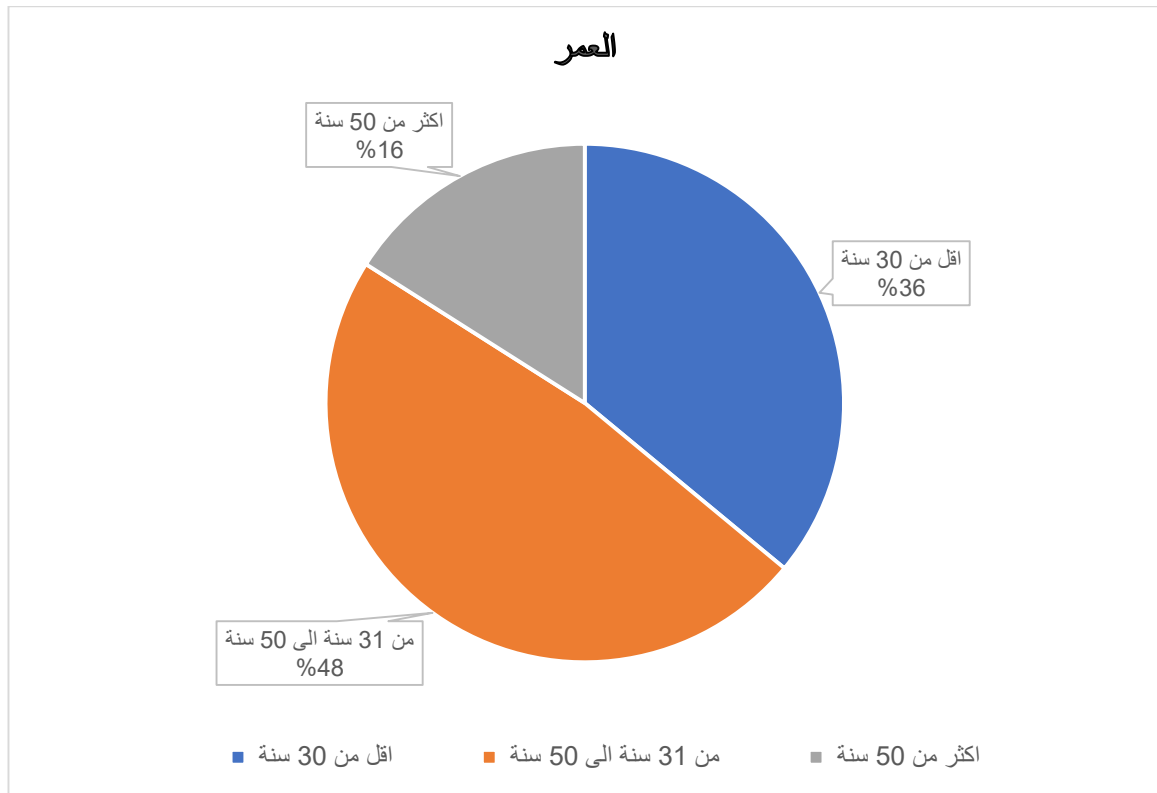
الجدول 04 : خصائص عينة الدراسة من حيث العمر

| العمر            | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| أقل من 30 سنة    | 9       | 36             |
| من 31 إلى 50 سنة | 12      | 48             |
| أكثر من 50 سنة   | 4       | 16             |
| المجموع          | 25      | 100            |

يتضح من خلال الجدول السابق أن ما نسبته 48% من أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية من 31 إلى 50 سنة وهي أكبر نسبة، مما يدل على أن الفئة محل الدراسة يملكون المعرفة الكافية لاستيعاب وفهم فقرات الاستبيان والإجابة عليها

بينما بلغت الفئة العمرية من أكثر من 50 سنة نسبة 36% أما فئة أقل من 30 سنة فقد بلغت نسبة 16% وهي أقل نسبة.

الشكل 05: الرسم البياني للنسبة المئوية للعمر

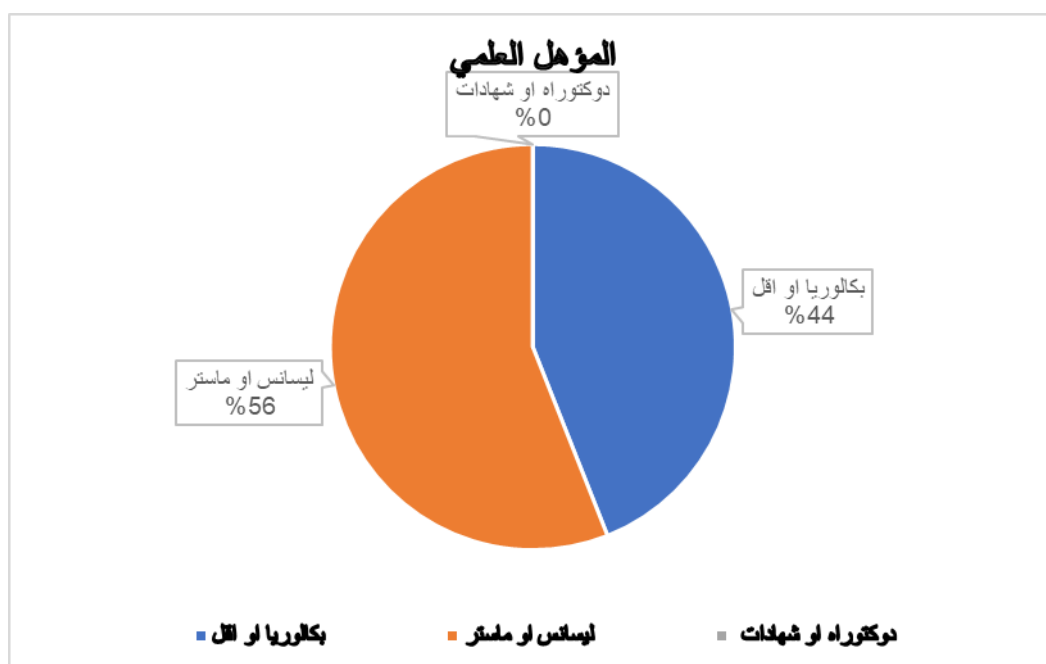


ثالثا: المؤهل العلمي

الجدول 05 : خصائص عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي          | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------------|---------|----------------|
| بكالوريا او اقل        | 11      | 44             |
| ليسانس او ماستر        | 14      | 56             |
| دكتوراه او شهادات أخرى | 0       | 0              |
| المجموع                | 25      | 100            |

الشكل: 06 :الرسم البياني للنسبة المئوية للمؤهل العلمي





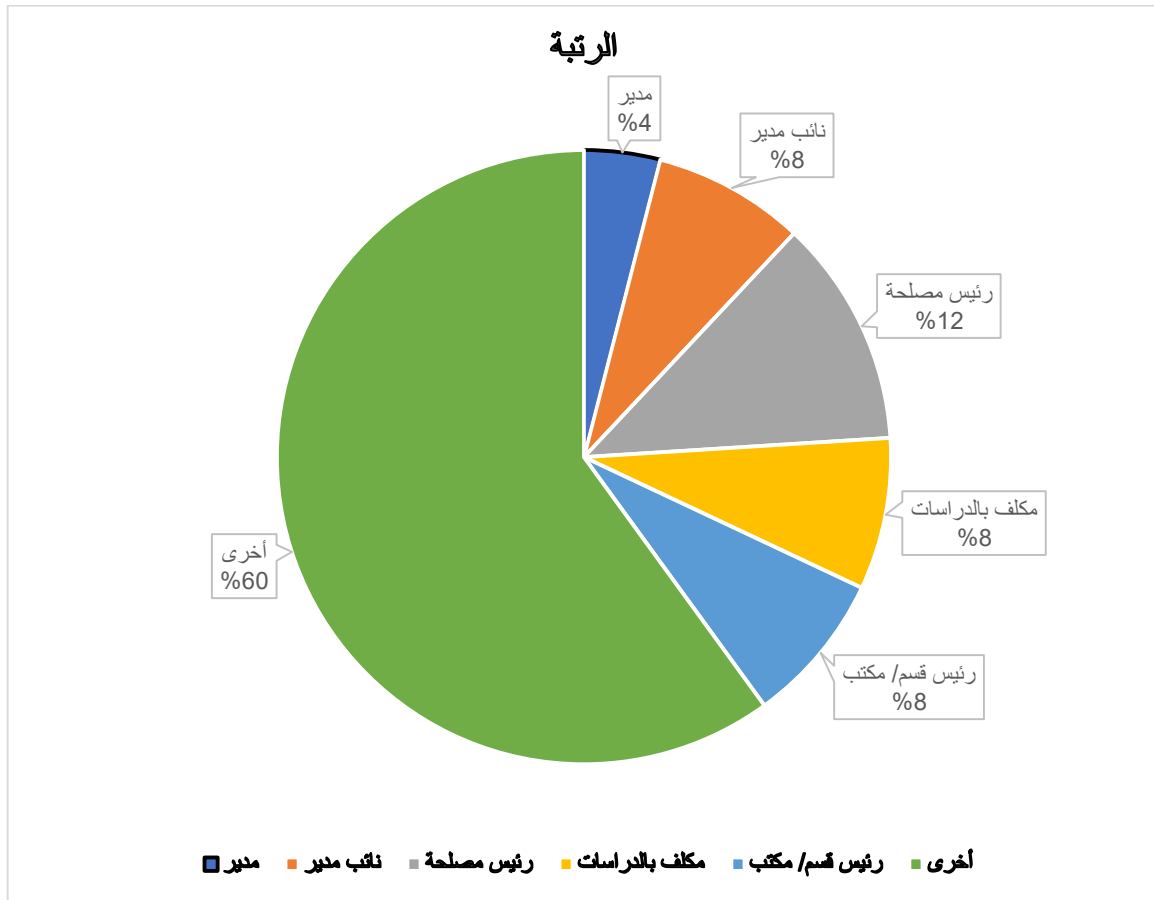
يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي . ان اكبر نسبة تعود للجامعيين حيث بلغت النسبة % 56 و قد كان المركز الثاني من نصيب باكالوريا او اقل بنسبة % 44 و احتلت فئة دوكتوراه او شهادات أخرى المركز الأخير .

رابعا: الرتبة

الجدول 06 : خصائص عينة الدراسة من حيث الرتبة

| الرتبة         | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| مدير           | 1       | 4              |
| نائب مدير      | 2       | 8              |
| رئيس مصلحة     | 3       | 12             |
| مكلف بالدراسات | 2       | 8              |
| رئيس قسم/ مكتب | 2       | 8              |
| أخرى           | 15      | 60             |
| المجموع        | 25      | 100            |

الشكل 07: الرسم البسائي للنسبة المئوية للرتبة



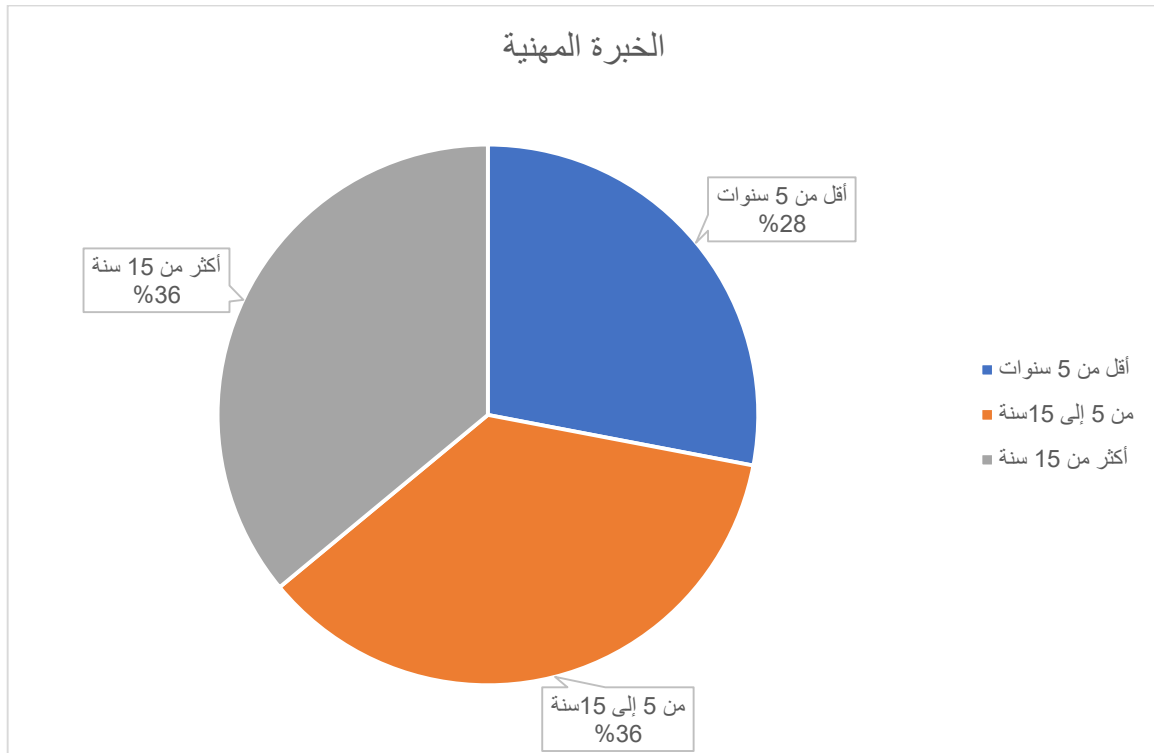
يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث الرتبة ان اكبر نسبة كانت من نصيب فئة أخرى بنسبة 60% و المركز الثاني من نصيب فئة رئيس مصلحة بنسبة 12% و تشارك المركز الثالث لكل من فئة رئيس قسم و مكلف بالدراسات و منصب نائب المدير بنسبة 8% و منصب المدير بنسبة 4%.

خامسا: الخبرة المهني

الجدول 07 : خصائص عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية

| النسبة المئوية% | التكرار | الخبرة المهنية  |
|-----------------|---------|-----------------|
| 28              | 7       | أقل من 5 سنوات  |
| 36              | 9       | من 5 إلى 15 سنة |
| 36              | 9       | أكثر من 15 سنة  |
| 100             | 25      | المجموع         |

الشكل 08 : الرسم البياني للنسبة المئوية للخبرة المهنية



يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية ان اكبر نسبة لفئتين اكثر من 15 سنوات من 5 إلى 15 سنة بنسبة قدرت بي 36% و اقل نسبة لفئة اقل من 5 سنوات .

### الجدول 08: مقياس ليكارت الخماسي و جدول المتوسط المرجح

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

المطلب الثاني: التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة

أولاً: نظام المعلومات البنكي

سيتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وذلك بتحليل إجابات أفراد العينة نحو

محور نظام المعلومات البنكي ومعرفة التوجه لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته.

وهو ما سيتم عرضه في الجدول التالي:

الجدول 09 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات نظام المعلومات البنكي

| الرقم | العبارة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------|---|-----------------|-------------------|-------------|
| 1     | نظام معلومات يساعد في إتخاذ القرارات                          | 3.96            | 1,1602            | عالية       |
| 2     | نظام معلومات الحالي يتمتع بالدقة والصدق عند تقديم المعلومة    | 4.12            | 0,9273618495      | عالية       |
| 3     | يساعد نظام المعلومات في تقليل من خطورة تسرب المعلومات         | 4.2             | 0,9128709292      | عالية جدا   |
| 4     | الأجهزة و البرمجيات الحديثة تدخل و تؤثر على أداء نظام معلومات | 4.08            | 1,037625494       | عالية       |

|    |  |       |              |              |
|----|--|-------|--------------|--------------|
| 5  | كلما زادت كفاءة نظام المعلومات زاد توافد العملاء للبنك و زيادة ربحية     | 4.32  | 0,988264472  | عالية<br>جدا |
| 6  | يساهم نظام المعلومات في التنبؤ بالمخاطر البنكية                          | 4.125 | 0,9918143234 | عالية        |
| 7  | ينشر البنك معلومات و أخبار صادقة عن اعماله و كفاءة خدماته                | 4.16  | 0,898146239  | عالية        |
| 8  | مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة و مفيدة                                    | 4.12  | 1,01324561   | عالية        |
| 9  | لا يمكن الدخول لنظام المعلومات إلا بوجود صلاحيات على حسب المستوى الإداري | 4.12  | 0,7257180352 | عالية        |
| 10 | النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات و المحافظة عليها.         | 4.2   | 0,8164965809 | عالية<br>جدا |

| تظم المعلومات البنكية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| المجموع               | 4,1405          | 0,1163489178      | عالية       |

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بنظام المعلومات البنكي قد قدر ب 4,1405، وبانحراف معياري قدره 0,1163489178، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي ولهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية لتتجه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على أغلب العبارات بدرجة عالية، على أن البنك كلما زادت كفاءة نظام لمعلومات زاد توافد العملاء للبنك و زيادة ربحية ، سعيا منه إلى استخدام نظام المعلومات لاسترجاع المعلومات في حال فقدانها وأيضا يرى أفراد العينة أن استخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري وهذه الخدمات تعزز من سمعة البنك، ولا تهتم بوجود البيروقراطية والمحسوبية.

ثانيا :الملموسية

الجدول 10 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الملموسية

| الرقم | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------|--|-----------------|-------------------|-------------|
| 1     | المظهر العام للبنك يجب أن يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة | 3.88            | 1,092397974       | عالية       |

|   |  |       |              |           |
|---|--|-------|--------------|-----------|
| 2 | التصميم الداخلي للبنك<br>يسهل أداء العمل             | 4.36  | 0,9073771726 | عالية     |
| 3 | تمتع البنك بموقع جغرافي و<br>مناسب لكافة الزبائن     | 3.92  | 1,187434209  | عالية     |
| 4 | حسن المظهر و الزي<br>الرسمي الموحد لجميع<br>العالمين | 4.125 | 1,075922254  | عالية     |
| 5 | استخدام أجهزة و معدات<br>حديثة تساعد على العمل       | 4.36  | 0,8602325267 | عالية جدا |
| 6 | استخدام واجهات تساعد<br>الزبائن                      | 4.25  | 0,5972157622 | عالية جدا |

| جودة الخدمات<br>البنكية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| المجموع                 | 4,1475          | 0,2129646143      | عالية       |



## مؤشر الاعتمادية

الجدول 11 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاعتمادية

| الرقم | العبرة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------|---|-----------------|-------------------|-------------|
| 1     | يوظف البنك عاملين لهم كفاءة في المجال البنكي                          | 4.24            | 0,8020806277      | عالية جدا   |
| 2     | دقة الحسابات و تقديم في الموعد المحدد الخدمة تساهم في كفاءة البنك     | 4.32            | 0,8426149773      | عالية جدا   |
| 3     | استخدام الصراف الآلي للزبائن يساهم في جذب الزبائن و تقليل من الإزدحام | 4.28            | 0,7702813339      | عالية جدا   |

|   |   |      |              |           |
|---|---|------|--------------|-----------|
| 4 | استخدام الموقع<br>الالكتروني في<br>المعاملات يجذب<br>الزبائن. | 4.08 | 0,9966610925 | عالية     |
| 5 | تنفيذ الأعمال بدون<br>أخطاء<br>يحسن من صورة البنك             | 4.48 | 0,822597512  | عالية جدا |

| مؤشر<br>الاعتمادية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|--------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| المجموع            | 4,342777778     | 0,09476909968     | عالية جدا   |

يوضح الجدول رقم (11) أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالاعتمادية قد قدر ب 4,342777778 وبانحراف معياري قدره 0,09476909968، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها. كما يرى أفراد العينة أن العبارات حازت على درجة موافقة عالية فيما يتعلق دقة الحسابات و تقديم الخدمة في الموعد المحدد تساهم فكفاءة البنك ، وكذلك تنفيذ الأعمال بدون أخطاء يحسن من صورة البنك

ثالثا : مؤشر الاستجابة

الجدول 12 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الاستجابة

| الرقم | العبارة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------|---|-----------------|-------------------|-------------|
| 1     | سرعة الموظفين في تنفيذ أعمالهم يقلل من فترة انتظار العملاء              | 4.24            | 0,7172815024      | عالية جدا   |
| 2     | إخبار البنك لزيائنه بدقة الحضور في وقت الموعد. يسهل العملية.            | 4.2             | 0,9255628918      | عالية جدا   |
| 3     | تسهيل العمليات الائتمانية للزبون وتحصله على خدماته بأي وقت.             | 4.32            | 0,7071067812      | عالية جدا   |
| 4     | تمتع الموظفين في البنك بسهولة التعامل مع العملاء وقدرتهم على التجاوب مع | 4.04            | 0,7483314774      | عالية       |

|           |              |      |  |   |
|-----------|--------------|------|--|---|
|           |              |      | ردود فعلهم الإيجابية<br>والسلبية.                                    |   |
| عالية جدا | 0,7571877794 | 4.36 | استجابة البنك لاستفسارات<br>الزبائن مع استقبال والرد<br>على شكاويهم. | 5 |

| مؤشر الاستجابة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|----------------|-----------------|-------------------|-------------|
| المجموع        | 4,232           | 0,1071643099      | عالية جدا   |

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات محور الاستجابة قد قدر ب 4,232 وبانحراف معياري قدره 0,1071643099، مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن متوسطها الحسابي. وبهذا يجمع أفراد عينة الدراسة أن مستوى الموافقة بدرجة عالية كان في كل عبارات بعد الاستجابة، حيث أن البنك يحرص على تسهيل العمليات الإئتمانية للزبون و تحصله على خدماته بأي وقت ، وكذلك استجابة البنك لاستفسارات الزبائن مع استقبال و الرد على شكاويهم.

## مؤشر الأمان و التعاطف:

الجدول 13 : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الأمان و التعاطف

| الرقم | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------|--|-----------------|-------------------|-------------|
| 1     | يشعر الزبون بالأمان في التعامل مع البنك هما يولد الثقة       | 4.28            | 0,7916228058      | عالية جدا   |
| 2     | حدوث العمليات و المعاملات بسرية و في جو آمن يخلوا من المخاطر | 4.32            | 0,9               | عالية جدا   |
| 3     | وجود مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياطات الزبائن.       | 4.08            | 1,037625494       | عالية       |
| 4     | تلاءم ساعات عمل البنك مع جميع العملاء.                       | 3.76            | 1,3               | عالية       |

|   |  |      |             |       |
|---|--|------|-------------|-------|
| 5 | قدرة خصم الموظفين<br>لحاجيات الافراد ووضع<br>مصلحتهم في المقدمة. | 3.64 | 1,350308607 | عالية |
|---|--|------|-------------|-------|

| مؤشر لأمان و<br>التعاطف | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التحقق |
|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| المجموع                 | 4,016           | 0,2443052208      | عالية       |

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات محور الاستجابة قد قدر ب 4,016 وبانحراف معياري قدره 0,2443052208، مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن متوسطها الحسابي. وبهذا يجمع أفراد عينة الدراسة أن مستوى الموافقة بدرجة عالية كان في كل عبارات بعد الاستجابة، حيث أن البنك يحرص على حدوث العمليات والمعاملات بسرية وفي جو آمن يخلو من المخاطر.

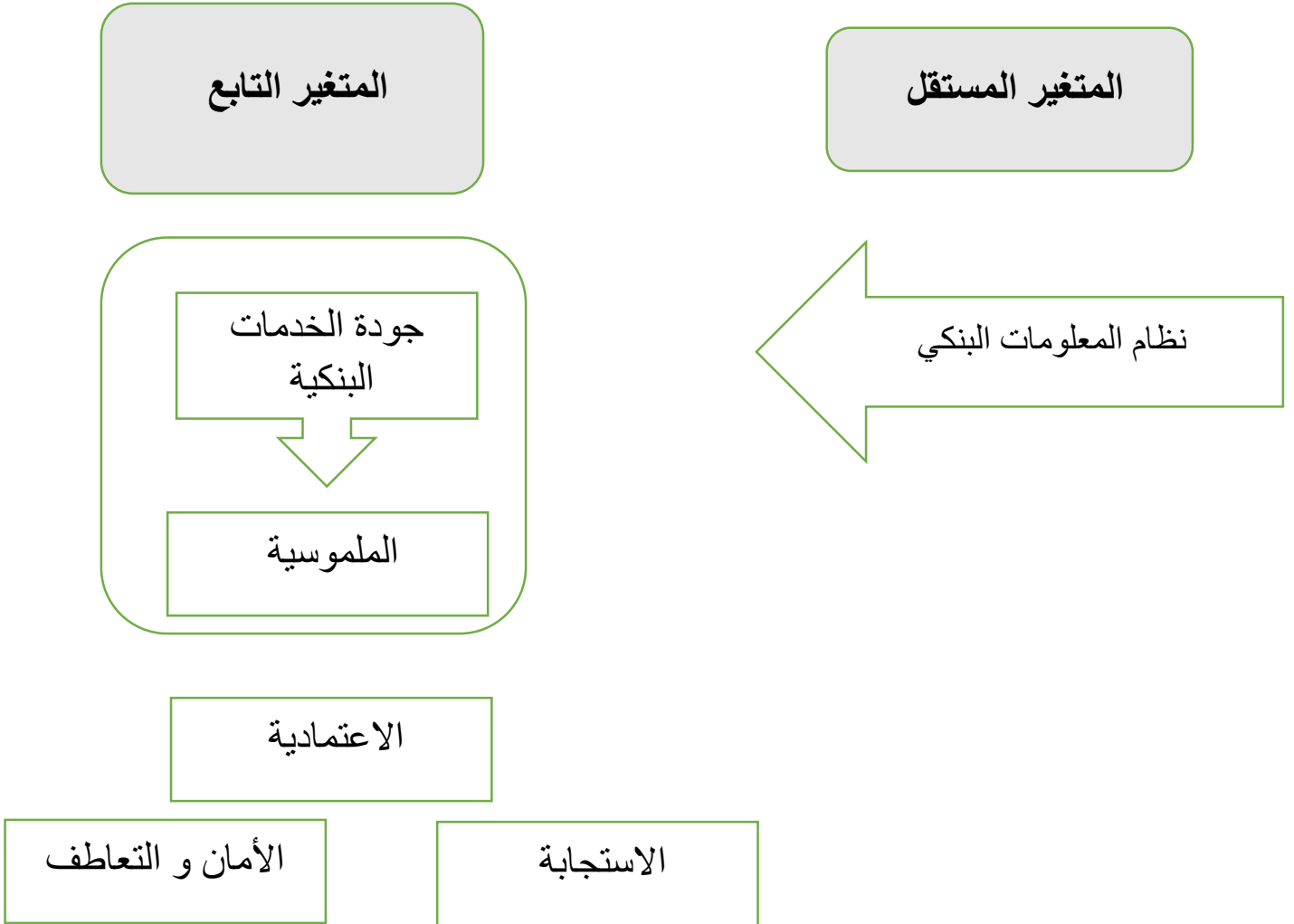
### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة و مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة لتحديد العلاقة بين متغيراتها لتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة. ولأجل ذلك تم وضع نموذج مقترح استناد للاطار النظري المعتمد في الدراسة لتوضيح مختلف المتغيرات المستقلة و التابعة .

## أولاً : نموذج الدراسة

يتم توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :

الشكل 09: نموذج الدراسة



المصدر من اعداد الطالبين

من خلال الشكل أعلاه تتضح فرضيات الدراسة المتمثلة في الآتي:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** يتبنى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة عين تموشنت نظام

المعلومات البنكي من وجهة نظر عينة من العملاء عند مستوى معنوية ( 0.05).

**الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد علاقة وتأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

(0.05) بين نظام المعلومات البنكي وجودة الخدمات البنكية لدى عملاء القرض الشعبي

الجزائري وكالة عين تموشنت .

وتتدرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة وتأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

(0.05) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري

عين تموشنت.

**الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة وتأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

(0.05) بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري

عين تموشنت.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة وتأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

(0.05) بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري

عين تموشنت.



الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة وتأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين نظام المعلومات البنكي والأمان لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت.

### ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

تأثير نظام المعلومات البنكي على الملموسية

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

الفرضية العدمية لا توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (as) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية في بنك القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت. الفرضية البديلة توجد علاقة وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين نظام المعلومات البنكي والملموسية في بنك القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الاعتمادية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط 61.9% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة لعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة

38.3% وقد أظهر اختبار ( بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ) 050.05 (وهو أقل مستوى المعنوية Sig=0.000).

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

#### الجدول 14 : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

| المتغير<br>المستقل          | المتغير<br>التابع | ثابت<br>الانحدار<br>B | معامل<br>الانحدار<br>A | معامل<br>الارتباط<br>R | معامل<br>التحديد<br>R | قيمة t<br>المحسوبة | قيمة f<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة<br>sig |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| نظم<br>المعلومات<br>البنكية | الملموسية         | 1.115                 | 0.731                  | 0.757                  | 0.574                 | 5.564              | 3.957              | 0.000                   |

المصدر من اعداد الطالبين باستعمال spss

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الملموسية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط 75.7% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة

1 عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 57.4% وقد أظهر اختبار) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ 0.000

الجدول 15: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

| المتغير<br>المستقل              | المتغير<br>التابع | ثابت<br>الانحدار | معامل<br>الانحدار | معامل<br>الارتباط | معامل<br>التحديد | قيمة<br>t<br>المحسوبة | قيمة<br>f<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة<br>sig |
|---------------------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
|                                 |                   | B                | A                 | R                 | R                |                       |                       |                         |
| نظم<br>المعلوما<br>ت<br>البنكية | الاعتماد<br>ية    | 1.68<br>0        | 0.64<br>0         | 0.68<br>8         | 0.47<br>4        | 4.550                 | 20.7                  | 0.00<br>0               |

المصدر من اعداد الطالبين باستعمال spss

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الاعتمادية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط 68.8% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة لعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ

معامل التحديد نسبة 47.4% وقد أظهر اختبار بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ 0.000

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

### الجدول 16 : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

| المتغير المستقل       | المتغير التابع | ثابت الانحدار | معامل الانحدار | معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة t المحسوبة | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة sig |
|-----------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------------|
|                       |                | B             | A              | R              | R             |                 |                 |                   |
| نظم المعلومات البنكية | الاستجابة      | 1.990         | 0.547          | 0.748          | 0.560         | 5.412           | 50.286          | 0.000             |

المصدر من اعداد الطالبين باستعمال spss

يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الملموسية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط 74.8% وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ

معامل التحديد نسبة 56% وقد أظهر اختبار بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ 0.000

Sig(.05). وهو أقل من مستوى المعنوية

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الأمان، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية.

الجدول 17 : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

| المتغير<br>المستقل          | المتغير<br>التابع      | ثابت<br>الانحدار | معامل<br>الانحدار | معامل<br>الارتباط | معامل<br>التحديد | قيمة t<br>المحسوبة | قيمة f<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة<br>sig |
|-----------------------------|------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
|                             |                        | B                | A                 | R                 | R                |                    |                    |                         |
| نظم<br>المعلومات<br>البنكية | الأمان<br>و<br>التعاطف | 0.976            | 0.734             | 0.599             | 0.359            | 3.587              | 12.865             | 0.000                   |

المصدر من اعداد الطالبين باستعمال spss

والجدول السابق يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة يستخدم الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين نظام المعلومات البنكي كأحد المتغيرات وبين الأمان

و التعاطف ، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة وتأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط 59.9% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة أعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد نسبة 35.9% وقد أظهر اختبار بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب 0.000.

### ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تم استخدام عدة أساليب إحصائية واستدلالية لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات لذا وجب تفسيرها ومناقشتها للتوصل إلى نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري عين تموشنت.

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

1. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك ينشر أخبار صادقة وحقيقية عن أعماله وكفاءة خدماته، وأنه يسعى دائما إلى الاعتماد على نظم المعلومات.
2. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن نظام المعلومات المستخدم في البنك يساعد على خفض تكاليف الخدمة البنكية وعلى تسويق خدماته بسهولة وفي وقت قصير.

3. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن نظام المعلومات المستخدم في البنك يساهم في تسهيل عملية دراسة القروض ومنحها بفوائد وعمولات مناسبة، ويوفر البنك بطاقات ائتمانية للعملاء للسحب من الصراف الآلي.
4. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن استخدام نظام المعلومات البنكي يقلل من الجهد البشري ويعطي صورة جيدة للبنك حول جودة الخدمات التي يقدمها.
5. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن نظام المعلومات يمكنه استرجاع المعلومات في حال فقدانها.
6. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية أن المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للبنك مناسب لطبيعة نشاطه.
7. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك يقوم بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد ويهتم بمشاكل العملاء وإعطاء الحلول لهم.
8. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن الموظفون في البنك يتمتعون بسهولة التواصل مع العملاء وإعطائهم وقت للاستجابة لطلباتهم واستفساراتهم.
9. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك يوفر الأمان المادي والمالي ويحرص على الأمانة والصدق في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين

**النتائج المستمدة من تحليل ومناقشة اختبار الفرضيات:**

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

توجد علاقة وتأثير ايجابي بين نظام المعلومات البنكي والملموسية.

توجد علاقة وتأثير ايجابي بين نظام المعلومات البنكي والاستجابة.

توجد علاقة وتأثير ايجابي بين نظام المعلومات البنكي والاعتمادية.

توجد علاقة وتأثير ايجابي بين نظام المعلومات البنكي والأمان والتعاطف.



## خلاصة الفصل

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

خاتمة

## خاتمة

ان استخدام نظم المعلومات في البنوك ضرورة لا بد منها، باعتبارها وسيلة لتقديم خدمات تتسم بالجودة العالية وتساهم في تقليل الجهد المبذول والاستغلال الأمثل للموارد في أقصر مدة ممكنة. كما تعتبر ايضا جودة الخدمات البنكية من أكثر المواضيع بحثا وأهمية في المجال الاداري، ذلك لأنها تعد أحد أهم المداخل التي تعتمد عليها البنوك في تحقيق التميز والبقاء في وسط المحيط الذي تنشط فيه، ولذا أضحت المهمة الأساسية للبنك هي تقديم خدمات تستجيب ليس فقط لحاجات الزبائن إنما أيضا لتوقعاتهم ورغباتهم الغير معلنة وفي الوقت الحاضر فقد توصلت بعض المؤسسات البنكية إلى ان تحقيق الجودة في خدماتها يعود الى تفوقها في نظم المعلومات و العمل على مواكبة تطوراتها وذلك للارتقاء من العمل التقليدي الى العمل البنكي الالكتروني عن طريق إدخالها لخدمات الكترونية جديدة بأحدث التقنيات البنكية.

## نتائج الدراسة:

ومن خلال الدراسة لدور نظم المعلومات البنكية في تحسين الخدمة البنكية توصلنا إلى مجموعة من النتائج في الجانب النظري والجانب التطبيقي ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية ما يلي:

## أولاً: النتائج النظرية

- توفر نظم المعلومات على عدة أنواع من المعالجات للبيانات في وقت واحد.
- تعمل نظم المعلومات البنكية على إنتاج المعلومات اللازمة باتخاذ القرارات الرشيدة.

- نظام المعلومات البنكي الدقيق يفيد المستخدمين سواء بالرفع من كفاءة ادارات البنك أو يدعم الموظفين لتقديم أحسن الخدمات.
- لضمان نجاح نظام المعلومات البنكي وجب ضمان الأمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها.
- ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات البنكية، وتحسينها كونها تعد سلاحا تنافسيا فعالا تأخذ به البنوك كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها ولتعظيم أرباحها
- ربط الخدمات البنكية بتقنية الانترنت يسهل تعامل العميل وهذا ما اتفق عليه الموظفون والزبائن.
- نظم المعلومات لها أهمية كبيرة، وذلك لما توفره من تقنيات تكنولوجية متطورة جعلتها تحسن من جودة وسرعة معالجة المعلومات بشكل يزيد من تحسين استخداماتها في مختلف المجالات.
- أن نظم المعلومات تعتبر من العوامل التي ساعدت على تحسين جودة الخدمة البنكية.
- يجب على البنوك تسهيل إجراءات العمل وتقليل وقت تقديم الخدمة للعملاء، من خلال تحفيز العاملين ومنحهم التمكين المطلوب لأداء أعمالهم بجودة.
- تسعى البنوك الى ترقية خدماتها البنكية، وذلك عن طريق توفير خدمات الكترونية سريعة بالاعتماد على نظم المعلومات متطورة.

- مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي والارتقاء بالعنصر البشري وتطوير التسويق البنكي.

### **ثانيا: النتائج التطبيقية:**

- أدى استخدام نظم المعلومات الى تحسين جودة الخدمة البنكية.
- تسعى البنوك الى ترقية خدماتها البنكية، وذلك عن طريق توفير خدمات الكترونية سريعة بالاعتماد على تكنولوجيا متطورة.
- يتم قياس جودة الخدمة البنكية من خلال عدة مؤشرات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان).
- بينت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعد الملموسية على جودة الخدمة البنكية بوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بعين تموشنت من وجهة نظر عينة الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعد الاعتمادية على جودة الخدمة البنكية بوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بعين تموشنت من وجهة نظر عينة الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعد الاستجابة على جودة الخدمة البنكية بوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بعين تموشنت من وجهة نظر عينة الدراسة.

- بينت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعد التعاطف والامان على جودة الخدمة البنكية بوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بعين تموشنت من وجهة نظر عينة الدراسة.

### التوصيات:

- انطلاقا من النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات ملخصة في الآتي:
- أن تقوم البنوك بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتحسين وتطوير جودة الخدمة البنكية.
  - اعطاء اهتمام أكبر للاقتراحات وآراء الموظفين المتعلقة بتحسين الخدمة المقدمة.
  - توسيع مجال الابداع والابتكار في العمل ومواكبة التكنولوجيا الحديثة
  - تنوع الخدمات البنكية والاهتمام بجودتها لتلبية رغبات الزبائن، مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات لمعرفة مدى رضا الزبائن عن التطوير المستمر لقاعدة التكنولوجيا والتجديد في التجهيزات والمنتجات.
  - توفير الإمكانيات الضرورية البشرية والمالية الكفيلة بضمان الصيانة والمراقبة للأجهزة الإلكترونية وخاصة الموزعات الآلية للنقود.
  - محاولة الاستفادة من مزايا نظم المعلومات لاكتساب مزايا تنافسية جديدة.

-تطوير البنية التحتية للإنترنت.

- توفير أجهزة الدفع على مستوى المؤسسات العمومية على غرار البلدية لدفع المستحقات وذلك للتوجه نحو المعاملات المالية الإلكترونية.

- ضرورة تدريب العاملين في القطاع البنكي من ناحية التعامل مع مختلف العملاء

-الاستقبال اللائق بزوار البنك ( طالبي العلم باحثين مستطلعين .... ) والارتقاء بحسن التعامل مع الغير.

-التعاطف مع العملاء لأن حسن معاملتهم يضمن تعاملهم الدائم مع البنك

#### أفاق الدراسة:

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع الدراسة:

- دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

- علاقة بين تكنولوجيا المعلومات البنكية وجودة الخدمة البنكية.

-دور نظم المعلومات في تطبيق الابتكار التسويقي.

- تأثير جودة الخدمة البنكية على زيادة القدرة التنافسية للبنوك

- أثر الخدمات الإلكترونية الجديدة على كسب ولاء الزبون.

-وختاماً لبحثنا هذا يمكن القول إن الإحاطة بجميع جوانب الموضوع من غير الممكن،  
ولذلك تبقى مجالات البحث مفتوحة أمام طلبة السنوات القادمة لإثرائه والتوسع في جوانبه  
المختلفة لأنه يظل في تطور دائم.



## قائمة المراجع

## الرسائل والأطروحات

1. التركي بكار و ايمن لطيف، دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الفلاحة التخصص التسويق بنكية مذكرة لنيل شهادة ماستر بشعبة العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي تيسي لسنة 2018-2019

2. بريق جغمومة وهاجر سوسن، دور نظام المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة BD، مذكرة: لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية مؤسسة شعبة مالية ومحاسبة، كلية ع اقتصادية وتجارية وتسيير جامعة العربي الديسي -تيسة لسنة 2011 - 2022

3. بشار سلمى، تأثير تكنولوجيا المعلومات في حالات فشل الامتتان في البنوك التجارية المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة البنكية دراسة حالة الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم تجارية التخصص تسويق ، بسكرة، 2019.

4. دحماني سيد احمد بن يوسف و مهداوي عابد، دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص ادارة بنكية شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي طاهر سعيدة مسنة 2018

5. ديدوش هاجر، اثر استخدام نظم و تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور 3 تخصص ادارة مالية شعبة علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف سنة 2021-2022
6. عمار محمد زهير التداوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، رسالة لنيل شهادة ماجستير التخصص ادارة اعمال، جامعة الافتراضية السورية 2018-2019
7. مرابط مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات البنكية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة ماستر تخصص نقود مالية، شعبة علوم اقتصادية، كلية ع اقتصادية والتجارية وع التسيير جامعة، خيضر بسكرة.

## مجالات:

8. بريش عبد القادر، جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 03، جامعة شلف.
9. بن طاوطة كثيفة، أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة الاقتصاد والمالية مجلة رفع 04 العدد 02 معسكر 2018.

10. خميسي قايدي ، أمينة بن خزناسي ، تحسين جودة الخدمات البنكية باستخدام نماذج

صفوف الإنتظار ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوغريج مجلة الدراسات

الاقتصادية الكمية ، عدد 02 ، لسنة 2016.

11. دراسة AM RAWANI and MP Gupta بعنوان دور نظم المعلومات في البنوك،

الدراسات الإقتصادية، العدد 04 ، لسنة 2014

12. دراسة كارولينا بلارتشيك، بعنوان أهمية نظام المعلومات الإدارية في القطاع البنكية،

مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، عدد 21، السنة 2010

13. دراسة منورم العدوان بعنوان "نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين جودة

الخدمة لدى عملاء البنك التجاري، مجلة علوم المالية، عدد 70

14. عبد الكريم حساني وجبار يوكثير، تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا

الزبائن دراسة حالة وكالة البنك بدر، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية مجلد 5 العدد 1

ام بواقي جوان 2018.

15. لخلف فاطمة الزهراء ومعين السيد امين، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في

الرفع من جودة الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة العربية في العلوم

الابتدائية والاجتماعية، مجلد 13، العدد 5 الجزائر اكتوبر 2021.

16. نبيلة قرزيز، دور أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري مجلة الاقتصاد والمالية، مجلد 08 العدد 01، شلف 2022
17. نور الدين كروشي و ليلة اولاد براهيم، أبعاد الجودة عند تقديم خدماتها البنكية مما جعلها تتمتع برضا زبائن، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات التركية، مجلة البحوث والدراسات العلمية المجلد 14، العدد 12.
18. يحيى إلهام، بن ديلمى إسماعيل، أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون، دراسة حالة عينة الزبائن في بعض الوكالات البنكية بباتنة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد 29.

# قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية  
التخصص اقتصاد نقدي بنكي  
استبانة مذكرة ماستر

سيدي (ة) الكريم (ة):

نضع بين ايديكم استبانة صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي تقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية - تخصص اقتصاد نقدي و بنكي بعنوان " نظم المعلومات و تحسين جودة الخدمات البنكية " دراسة حالة في بنك - ولاية عين تموشنت-، لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة و الإجابة عنها بكل موضوعية و حيادية، علما أن هذه المعلومات ستولى بالسرية و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، و ستكون دقة إجابتكم و مساهمتكم عوننا كبيرا لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية و علمية. ونؤكد بأن المعلومات التي يتم الحصول عليها هي لغاية البحث العلمي فقط.

ويتقدم الطالبين بشكركم مسبقا على وقتكم وحسن تعاونكم.

الطالبان:

- زريق سمية  
- زعيمي محمد

الأستاذ المشرف:

د. بن ياني مراد

السنة الجامعية: 2024/2023

## القسم الأول: المعلومات الشخصية:

نرجو منكم وضع علامة (X) في المكان الذي يناسب اختيار.

|  |                        |             |
|--|------------------------|-------------|
|  | أنثى                   | تحديد الجنس |
|  | ذكر                    |             |
|  | أقل من 30 سنة          | تحديد السن: |
|  | من 31 إلى 50 سنة       |             |
|  | أكثر من 50 سنة         |             |
|  | بكالوريا او اقل        |             |
|  | ليسانس او ماستر        |             |
|  | دكتوراه أو شهادات عليا |             |
|  | مدير                   | الرتبة      |
|  | نائب مدير              |             |
|  | رئيس مصلحة / دائرة     |             |
|  | مكلف بالدراسات         |             |
|  | رئيس قسم/ مكتب         |             |
|  | اخرى                   |             |
|  |                        |             |



|  |                 |                |
|--|-----------------|----------------|
|  | أقل من 5 سنوات  | الخبرة المهنية |
|  | من 5 إلى 15 سنة |                |
|  | أكثر من 15 سنة  |                |

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور 01: نظم المعلومات البنكية

يرجى اختيار الإجابة التي توافق رأيكم حول العبارات بوضع علامة (x) في المكان

المناسب لاختيارك.

| الرقم: | عبارات القياس:   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|--------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 01     | نظام معلومات يساعد في إتخاذ القرارات                       |                |           |       |       |            |
| 02     | نظام معلومات الحالي يتمتع بالدقة والصدق عند تقديم المعلومة |                |           |       |       |            |

|  |  |  |  |  |    |  |
|--|--|--|--|--|----|--|
|  |  |  |  |  | 03 | نظام معلومات يسهل للوصول<br>للمعلومة في الوقت المناسب                      |
|  |  |  |  |  | 04 | الأجهزة و البرمجيات الحديثة<br>تدخل و تؤثر على أداء نظام<br>معلومات        |
|  |  |  |  |  | 05 | كلما زادت كفاءة نظام<br>المعلومات زاد توافد العملاء<br>للبنك و زيادة ربحية |
|  |  |  |  |  | 06 | يساهم نظام المعلومات في<br>التنبؤ بالمخاطر البنكية                         |
|  |  |  |  |  | 07 | ينشر البنك معلومات و أخبار<br>صادقة عن اعماله و كفاءة<br>خدماته            |
|  |  |  |  |  | 08 | مخرجات النظام تقدم بصيغة<br>سهلة و مفيدة                                   |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | 09 لا يمكن الدخول لنظام المعلومات إلا بوجود صلاحيات على حسب المستوى الإداري |
|  |  |  |  |  | 10 النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات و المحافظة عليها.         |

المحور الثاني: جودة الخدمة البنكية

يرجى اختيار الإجابة التي توافق رأيكم حول العبارات بوضع علامة ( X ) في المكان المناسب لاختيارك.

| موافق بشدة           | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | عبارات القياس:<br>جودة الخدمة البنكية | الرقم: |
|----------------------|-------|-------|-----------|----------------|---------------------------------------|--------|
| أولاً: مؤشر الملموسة |       |       |           |                |                                       |        |

|                               |  |  |  |  |    |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|----|--|
|                               |  |  |  |  | 01 | المظهر العام للبنك يجب أن يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة |
|                               |  |  |  |  | 02 | التصميم الداخلي للبنك يسهل أداء العمل                    |
|                               |  |  |  |  | 03 | تمتع البنك بموقع جغرافي و مناسب لكافة الزبائن            |
|                               |  |  |  |  | 04 | حسن المظهر و الذي الرسمي الموحد لجميع العالمين           |
|                               |  |  |  |  | 05 | استخدام أجهزة و معدات حديثة تساعد على العمل              |
|                               |  |  |  |  | 06 | استخدام واجهات تساعد الزبائن                             |
| <b>ثانيا: مؤشر الإعتمادية</b> |  |  |  |  |    |  |
|                               |  |  |  |  | 07 | يوظف البنك عاملين لهم كفاءة في المجال البنكي             |

|                              |  |  |  |  |   |    |
|------------------------------|--|--|--|--|---|----|
|                              |  |  |  |  | دقة الحسابات و تقديم<br>الخدمة في الموعد المحدد<br>تساهم في كفاءة البنك         | 08 |
|                              |  |  |  |  | استخدام الصراف الآلي<br>للزبائن يساهم في جذب<br>الزبائن و تقليل من<br>الإزدحام. | 09 |
|                              |  |  |  |  | استخدام الموقع الالكتروني<br>في المعاملات يجذب<br>الزبائن.                      | 10 |
|                              |  |  |  |  | اهتمام البنك بمشاكل<br>العملاء مع إعطاء حلول<br>لهم.                            | 11 |
|                              |  |  |  |  | تنفيذ الأعمال بدون أخطاء<br>يحسن من صورة البنك                                  | 12 |
| <b>ثالثا: مؤشر الاستجابة</b> |  |  |  |  |   |    |

|  |  |  |  |  |    |  |
|--|--|--|--|--|----|--|
|  |  |  |  |  | 13 | سرعة الموظفين في تنفيذ أعمالهم يقلل من فترة انتظار العملاء .   |
|  |  |  |  |  | 14 | إخبار البنك لزيائنه بدقة الحضور في وقت الموعد يسهل العملية.  |
|  |  |  |  |  | 15 | تسهيل العمليات الإنتمائية للزبون و تحصله على خدماته بأي وقت.   |
|  |  |  |  |  | 16 | تمتع الموظفين في البنك بسهولة التعامل مع العملاء و قدرتهم على التجاوب مع ردود فعلهم الإيجابية و السلبية. |
|  |  |  |  |  | 17 | استجابة البنك لاستفسارات الزبائن مع استقبال و الرد على شكاويهم   |

## رابعاً: مؤشر الأمان و التعاطف

|  |  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  |  | يشعر الزبون بالأمان في التعامل مع البنك هما يولد الثقة       | 18 |
|  |  |  |  |  | حدوث العمليات و المعاملات بسرية و في جو آمن يخلوا من المخاطر | 19 |
|  |  |  |  |  | وجود مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياطات الزبائن.       | 20 |
|  |  |  |  |  | تلاءم ساعات عمل البنك مع جميع العملاء.                       | 21 |
|  |  |  |  |  | قدرة خصم الموظفين لحاجيات الأفراد ووضع مصلحتهم في المقدمة.   | 22 |

**Reliability****Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,919             | 10         |

**Reliability****Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,803             | 6          |



Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                      | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1     | نظم_المعلوما<br>ت_البنكية <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: الملموسية

b. All requested variables entered.

## Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,757 <sup>a</sup> | ,574     | ,555              | ,46242                     |

a. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model               | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|---------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1<br>Regress<br>ion | 6,620          | 1  | 6,620       | 30,957 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual            | 4,918          | 23 | ,214        |        |                   |
| Total               | 11,538         | 24 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: الملموسية

b. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

Coefficients<sup>a</sup>

| Model                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)                  | 1,115                       | ,551       |                           | 2,022 | ,055 |
| 1 نظم_المعلوما<br>ت_البنكية | ,731                        | ,131       | ,757                      | 5,564 | ,000 |

a. Dependent Variable: الملموسية

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,688 <sup>a</sup> | ,474     | ,451              | ,49504                     |

a. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 5,074          | 1  | 5,074       | 20,704 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 5,636          | 23 | ,245        |        |                   |
|       | Total      | 10,710         | 24 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: الاعتمادية

b. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 1,680      | ,590                      |      | 2,845 | ,009 |
|       | نظم_المعلومات_البنكية       | ,640       | ,141                      | ,688 | 4,550 | ,000 |

a. Dependent Variable: الاعتمادية

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,748 <sup>a</sup> | ,560     | ,541              | ,35574                     |

a. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 3,707          | 1  | 3,707       | 29,294 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 2,911          | 23 | ,127        |        |                   |

|       |       |    |  |  |  |
|-------|-------|----|--|--|--|
| Total | 6,618 | 24 |  |  |  |
|-------|-------|----|--|--|--|

a. Dependent Variable: الاستجابة

b. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                         | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)              | 1,990                       | ,424       |                           | 4,690 | ,000 |
| 1 نظم_المعلومات_البنكية | ,547                        | ,101       | ,748                      | 5,412 | ,000 |

a. Dependent Variable: الاستجابة

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,599 <sup>a</sup> | ,359     | ,331              | ,72079                     |

a. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية



## ANOVAa

| Model           | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-----------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1<br>Regression | 6,684          | 1  | 6,684       | 12,865 | ,002 <sup>b</sup> |
| Residual        | 11,950         | 23 | ,520        |        |                   |
| Total           | 18,634         | 24 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: الأمان و التعاطف

b. Predictors: (Constant), نظم\_المعلومات\_البنكية

## Coefficients

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)            | ,976                        | ,860       |                           | 1,136 | ,268 |
| نظم_المعلومات_البنكية | ,734                        | ,205       | ,599                      | 3,587 | ,002 |

a. Dependent Variable: الامان والتعاط

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة البنكية من خلال دراسة تطبيقية لبنك القرض الشعبي الجزائري -عين تموشنت- وتناولت الدراسة جانبين نظري وتطبيقي؛ الجانب النظري تم تبيان فيه مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات وجودة الخدمة البنكية مع إظهار العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل تمثل في نظم المعلومات البنكية والمتغير التابع الخاص بجودة الخدمة البنكية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف والأمان).

أما في الجانب التطبيقي: فقد اعتمدنا على بيانات الاستبانة، خاصة وأن هذه الأخيرة تلخص آراء موظفي الوكالة ولمعالجة بيانات الاستبانة اعتمدنا على برنامج SPSS إضافة إلى أدوات التحليل الإحصائي المختلفة، ومن أهم النتائج التي وصلنا إليها من خلال دراستنا أن الوكالة تحقق مستوى جيد من ناحية نظم المعلومات وجودة الخدمة المقدمة مما توصلنا في الأخير من خلال التأكد من صحة الفرضيات أن نظم المعلومات لها دور في تحسين جودة الخدمات البنكية.

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات، جودة الخدمة، بنك القرض الشعبي الجزائري.

## Summary

The study aims to identify the role of information systems in improving banking service through an applied study at the Algerian Popular Credit Bank, Ain Temouchent. The study dealt with two theoretical and applied aspects. The theoretical aspect was clarified in which basic concepts about the information system and the quality of banking service were demonstrated, while showing the relationship between the two variables of the study. The independent variable is represented by: Banking information systems and the dependent variable related to the quality of banking service with its dimensions (reliability Tangibility, responsiveness, empathy and safety. As for the applied aspect: we relied on the questionnaire data, especially since the latter summarizes Opinions of agency employees. To process the questionnaire data, we relied on the SPSS program in addition to other tools Various statistical analysis, and one of the most important results we reached through our study is that the agency A good level has been achieved in terms of information systems and the quality of service provided, which we have achieved in the end By verifying the validity of the hypotheses that information systems have a role in improving the quality of services Banking.

**Keywords:** information systems, service quality, People's Credit Bank of Algeri

