



جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: إقتصاد نقدي ومالي

من إعداد الطالبتين : - دبدوش زينب

- شيخ أمينة

بعنوان:

دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية

- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة برج بوعريرج) -

تحت إشراف:

د. قطاف سهيلة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نمدیل وحید	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
قطاف سهيلة	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا
صغور فريد	أستاذ محاضر - ب -	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025



شكر وتقدير:

قال الله تعالى في كتابه الكريم: {وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ} سورة لقمان الآية 12

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، نتوجه أولاً بالشكر والامتنان الكبير

للأستاذة الفاضلة "قطاف سهيلة" التي كانت مصدر عون لنا لإتمام هذه المذكرة

نشكرها على إشرافها وتوجيهاتها العلمية وإرشاداتها التي كانت لها أهمية كبيرة لإتمام

هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر لكافة أساتذة قسم العلوم الاقتصادية لما قاموا بتقديمه كل هذه السنوات

نسأل الله أن يجازيهم عنا خير الجزاء.

الإهداء

الحمد لله عند البدء وعند الختام، فما تنأهى درب ولا ختم جهد ولا تم سعي إلا بفضل
رجوت كريما وثقت بصنعه وما كان من يرجو الكريم يخيب.

إلى نفسي الطموحة والمثابرة لم تكن الرحلة قصيرة ولم يكن الحلم قريبا، ولا الطريق
كان محفوفًا بالتسهيلات لكنني وصلت لما أسعى بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير
من الصعوبات والتعب والإخفاقات.

إلى من علموني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى السراج المنير والوسيلة
والطريق الممهّد لهذا النجاح، إلى الأيادي الطاهرة والنفوس الطيبة إلى سندي.
أمي وأبي.

إلى من ساندوني عند ضعفي وأزاحوا عن طريقي المتاعب ممهدين لي الطريق زارعين
الثقة والإصرار بداخلي سندي بعد والدي.

"إخوتي"

إلى كل من ساهم في ثمرة نجاحي من أصدقاء وأساتذة جزاكم الله خيرا بما علمتمونا.
وفي الأخير، أستاذي الفاضل الراحل السعيد قصابي السند الدائم رحمك الله وجعل كل حرف
علمتنا به في ميزان حسناتك.

الإهداء :

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلله، وما تم تخطى العبد الصعوبات إلا بتوفيقه الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل.

أهدي هذا العمل لنفسي لإيماني بنفسي وللقيام بكل هذا العمل الشاق ولأنني لم أستسلم رغم الصعوبات التي واجهتها وعلى رأسها مرضي الذي كان مفاجأة بالنسبة لي، لكن بقدرة الله عز وجل وتوفيقه وتوكلي عليه إستطعت أن أتغلب

عليه لم أرضخ إليه تمكنت من إكمال هذا العمل وأصل

إلى هذه اللحظة المنتظرة التي دامت خمس سنوات.

أهدي هذا العمل إلى من أنارت دربي وأعانتني برضاها ودعائها

" أمي الغالية "

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني درب الكفاح وأنار لي درب الفلاح

ويسر لي سبل النجاح.

"أبي العزيز"

إلى أخواتي وإخوتي الذين ساندوني طيلة هذه المدة.

والله ولي التوفيق

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية من خلال دراسة تطبيقية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الإستبيان كأداة للدراسة لقياس تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية spss إضافة إلى أدوات التحليل الإحصائي المختلفة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات على جودة الخدمة البنكية بكل الأبعاد الخمسة الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

الكلمات المفتاحية: النظم، نظم المعلومات، جودة الخدمة البنكية، نظم المعلومات البنكي، أبعاد جودة الخدمة البنكية.

Abstract:

This study aimed to identify the role of information systems in Improving the quality of banking services through an applied study of the bank of Agriculture and rural Development, Bordj Bou Arreridj. for this purpose, the descriptive analytical approach was relied upon, through the use of a tool, which is the questionnaire, in order to study the relationship between the independent variable, information systems and the dependent variable the quality of banking services, by relying on the statistical packages in addition to various statistical analysis tools.

The study reached several results, the most important of which are the existence of a positive Impact of information systems on the quality of banking services in all its five tangible dimensions; reliability, responsiveness, security, and empathy.

Key words: systems, information systems, quality of banking service, banking information systems, dimensions of banking service quality.

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
/	شكر وتقدير
/	الإهداء
I	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
31-1	الفصل الأول: الجزء النظري للدراسة
2	تمهيد
15-3	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات البنكية
6-3	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات
15-6	المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات البنكية
30-16	المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للخدمة البنكية وعلاقتها بنظم المعلومات
25-16	المطلب الأول: ماهية الخدمة البنكية
30-25	المطلب الثاني: مساهمة نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية
31	خلاصة الفصل
71-32	الفصل الثاني: الجزء التطبيقي للدراسة

33	تمهيد
43-34	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
35-34	المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية
36	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
43-36	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
70-44	المبحث الثاني: الإطار الميداني للدراسة
45-44	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
47-45	المطلب الثاني: أداة الدراسة التطبيقية وأساليب المعالجة الإحصائية
64-47	المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
70-64	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
71	خلاصة الفصل
/	الخاتمة
/	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	شرح أبعاد جودة الخدمة البنكية	28
02	توزيع أفراد عينة الدراسة	42
03	مقياس ليكارت الخماسي	42
04	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	43
05	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	46
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن	47
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	48
08	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الرتبة	49
09	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	50
10	معامل ألفا كرونباخ	51
11	اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المحور الأول	52
12	اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية	55
13	اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الموثوقية	57
14	اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة	59
15	اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأمان	60
16	اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف	62
17	معامل الارتباط والاتساق الداخلي بيرسون	63
18	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	66
19	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	67
20	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	67
21	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	68
22	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	69
23	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	70

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال	41
02	متغيرات الدراسة	65

الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الاستبيان
02	التكرارات الخاصة بمتغير الجنس
03	التكرارات الخاصة بمتغير السن
04	التكرارات الخاصة بمتغير الخبرة المهنية
05	التكرارات الخاصة بمتغير الرتبة
06	التكرارات الخاصة بمتغير المستوى التعليمي
07	معامل ألفا كرونباخ
08	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
09	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى
10	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية
11	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
12	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
13	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة
14	معامل الارتباط بيرسون
15	المتوسط والانحراف المعياري للنظم
16	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الملموسية
17	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الموثوقية
18	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الاستجابة
19	المتوسط والانحراف المعياري لبعد الامان
20	المتوسط والانحراف المعياري لبعد التعاطف

مقدمة

تمهيد:

يشهد العالم تطورات عميقة وهامة مست كافة الجوانب الإقتصادية والإجتماعية والسياسية نتيجة للتقدم العلمي والتطور التكنولوجي، حيث إنتقل الاقتصاد العالمي من نموذج يعتمد على العنصر البشري إلى نموذج يعتمد على المعلومات والتقنيات الرقمية، حيث برزت نظم المعلومات كوسيلة هامة تبنتها المؤسسات من أجل الإستفادة منها في تسيير أعمالها من خلال إتخاذ قرارات دقيقة وتحسين تقديم الأداء وتحقيق ميزة تنافسية.

يعد القطاع البنكي أحد الأعمدة والركائز في بناء وتطور الاقتصاد وبإعتباره العمود الفقري لمعظم إقتصاديات الدول لماله من مكانة وتأثير على التنمية الإقتصادية، حيث تسعى البنوك (التي تقوم بعمليات مصرفية متنوعة) كغيرها من المؤسسات الأخرى بالإعتماد على مجموعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات البنكي الذي يعتبر مجموعة مترابطة من الموارد المادية والبشرية والبرمجيات التي تعمل معا على تجميع وتخزين ومعالجة البيانات المصرفية إلى معلومات تساعد في عملية إتخاذ القرار.

ومما لا شك أن القطاع البنكي يواجه تحديات و تحولات أدت إلى خلق جو من المنافسة بين المؤسسات المالية أهمها سعي البنوك في المحافظة على عملائها و العمل على كسب الودائع من خلال العمل على تحسين جودة الخدمة البنكية المقدمة، حيث أن تحسين جودة الخدمة البنكية لا يقتصر فقط على سرعة تقديم الخدمة أو سرعة الأداء بل تعدت إلى دقة المعلومات و توفرها و سهولة الوصول إلى الخدمة، في هذا السياق برزت نظم المعلومات كوسيلة أساسية و إستراتيجية لتحسين أداء البنوك، من خلال تسريع المعاملات، تحسين دقة البيانات، تقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية، هذا ما يساهم بالأساس على تلبية إحتياجات و رغبات الزبائن بما يتناسب توقعاتهم ومنه كسب رضاهم على الخدمة المقدمة.

إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

- ما مدى تأثير نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة برج بوعريريج-؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة وتأثير بين نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - عند مستوى معنوية 5 بالمئة؟
- هل هناك علاقة وتأثير بين نظم المعلومات وبعد الملموسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - عند مستوى معنوية 5 بالمئة؟
- هل هناك علاقة وتأثير بين نظم المعلومات وبعد الموثوقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - عند مستوى معنوية 5 بالمئة؟
- هل هناك علاقة وتأثير بين نظم المعلومات وبعد الاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - عند مستوى معنوية 5 بالمئة؟
- هل هناك علاقة وتأثير بين نظم المعلومات وبعد الأمان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - عند مستوى معنوية 5 بالمئة؟
- هل هناك علاقة وتأثير بين نظم المعلومات وبعد التعاطف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - عند مستوى معنوية 5 بالمئة؟

فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الرئيسية: من أجل الإجابة على الإشكالية العامة لموضوعنا وأيضا التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:
 - يوجد تأثير لنظم المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج - على جودة الخدمة البنكية.
2. الفرضيات الفرعية: للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:
 - يوجد تأثير لنظم المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على بعد الملموسية.
 - يوجد تأثير لنظم المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على بعد الموثوقية.
 - يوجد تأثير لنظم المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على بعد الاستجابة.
 - يوجد تأثير لنظم المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على بعد الأمان.
 - يوجد تأثير لنظم المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على بعد التعاطف.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- محاولة إسقاط الضوء على الجوانب المتعلقة بنظم المعلومات وجودة الخدمة البنكية.
- نظرا للمكانة التي يحتلها نظم المعلومات في القطاع المصرفي وفي اقتصاديات أي دولة.

- كون نظم المعلومات أصبح محور اهتمام المؤسسات البنكية عامة.
- كون أن الدراسة الحالية امتداد للدراسات المتعلقة بموضوع نظم المعلومات.
- محاولة الدراسة ترجمة دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- عرض مفاهيم حول جودة الخدمة البنكية وأبعادها.
- معرفة مدى تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمة البنكية.
- تحليل العلاقة القائمة بين نظم المعلومات وأبعاد جودة الخدمة البنكية.
- تقديم مجموعة من التوصيات فيما يتعلق بدور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية.
- إبراز دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج -.

منهج الدراسة: في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان في معالجة الفصل التطبيقي من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

أسباب اختيار الموضوع:

جاء هذا الموضوع بناء على اعتبارات أهمها ما يلي:

- أهمية وضرة وجود نظام المعلومات في كل بنك.
- إسقاط الضوء لضررة تحسين جودة الخدمات البنكية لكسب رضا الزبون.
- محاولة إضافة مرجع جديد يفيد الباحثين في هذا المجال.
- محاولة فهم الموضوع ومعرفته أكثر في الميدان من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة برج بوعريرج -.

حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: تمثلت في دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

2. الحدود الزمانية: شملت فترة توزيع استمارة الاستبيان وجمعها من 12 إلى 15 ماي 2025.

الدراسات السابقة

أ - الدراسات باللغة العربية:

- دراسة ديدوش هاجر" أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -"2021-2022، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث جامعة حسيبة بن بو علي الشلف،2021-2022،هدفت الدراسة إلى إبراز دور تبني تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة، ذلك بإتباع المنهج الاستنباطي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : أدت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث قفزة نوعية في العمل المصرفي الجزائري بحيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالصيرفة الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية وإتاحة مختلف الأدوات، التقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي الصيرفة عبر الأنترنت والصيرفة عبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة، في أي وقت، وأي مكان، لشا يساعد ذلك في ربح الوقت، وتقليل التكاليف وهذا ما يعكس تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن، وزيادة الأرباح.

- دراسة زكية محلوس، حنان بقاط، دوه محمد يزيد " مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك-وكالة الوادي، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06 العدد 01، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتم التركيز على نموذج خاص لدراسة العلاقة السابقة من خلال الأبعاد التالية: الاعتمادية، والاستجابة، الموقع، الأمان. وطبقت الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة الوادي، حيث وزعت 120 استمارة استبيان على زبائن البنك، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الأبعاد التالية: الاعتمادية، الاستجابة، الموقع، ولم تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان.

- دراسة نور الدين كروش، ليلى أولاد إبراهيم، جمال دقيش" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية" 2020،مجلة البحوث و الدراسات السابقة، المجلد 14، العدد 01، 2020، هدف هذا العمل إلى دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رفع جودة الخدمة

المصرفية من خلال البنوك الإلكترونية، وسائل الدفع الحديثة والقنوات المصرفية الإلكترونية كما توصلت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقديم منتجات جديدة وخدمات متنوعة بتقنية مختلفة ومتفوقة على المنافسين وكذا طرح الخدمات المصرفية بمستوى عالي وجودة عالية، كما أن القنوات الإلكترونية مصدرا لجودة الخدمات المصرفية بصورة كبيرة.

- دراسة لخلف فاطمة الزهراء، معين السيد أمين " فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (cpa) -ولاية الجزائر" 2021، مجلة دراسات و أبحاث، المجلد 13، العدد 05، 2021، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري - ولاية الجزائر - و لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع قائمتي استبيان على بعض موظفي و عملاء البنك محل الدراسة ، فبالنسبة لعينة الموظفين تم تصميم قائمة استبيان لقياس فعالية و كفاءة هذا النظام ، أما عينة العملاء فتم تصميم قائمة أخرى وزعت عليهم لقياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية، و قد استرجع و خضع للتحليل 43 استبانة خاصة بالموظفين و 100 استبانة خاصة بالعملاء ، و من أبرز النتائج التوصل إليها أن جودة الخدمات المقدمة من طرف البنك محل الدراسة كانت مرضية لزبائن العينة و في مستوى توقعاتهم و أن نظام المعلومات البنكي يزيد من جودة الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة بشكل كبير أي هناك علاقة موجبة بينهما ، و منه يتبين أهمية وجود نظام المعلومات للرفع و التحسين من جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة.

ب - الدراسات باللغة الأجنبية:

- دراسة Mahdi Mourad ,Athman Bachir بعنوان:

The impact of marketing information systems on improving the quality of Banking services - a case study of the Bank of Agriculture and Rural Development

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ومدى مساهمة نظم المعلومات التسويقية في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى عينة من عملاء بنك الزراعة والتنمية الريفية. وتكمن أهميتها في أنها تُمكن البنك محل الدراسة من معرفة مكانته في السوق المحلي من خلال آراء عملائه حول جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها، ومدى رضاهم عنها. ولهذا الغرض، اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإلقاء الضوء على نظام المعلومات التسويقية ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية. ولهذا الغرض، تم استخدام استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من 148 عميلاً من عملاء البنك محل الدراسة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، ولتحقيق هذا الهدف، تم استخدام الأساليب

الإحصائية المناسبة لطبيعة هذه الدراسة. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من قبل البنك محل الدراسة كان مرتفعاً جداً، وبالتالي فإن جودة الخدمة المقدمة من قبل البنك محل الدراسة كانت مرضية لعملاء العينة وفي مستوى توقعاتهم.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين: الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات البنكية، أما المبحث الثاني بعنوان مدخل مفاهيمي للخدمة البنكية وعلاقتها بنظم المعلومات، أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى دراسة تطبيقية ميدانية للموضوع، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم من خلاله تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج، أما المبحث الثاني عبارة عن الإطار الميداني للدراسة، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، و أخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

الفصل الأول:
الإطار النظري
لِلدراسة

تمهيد:

تحظى نظم المعلومات بمكانة واسعة وأهمية كبيرة في كافة المجالات، حيث تطورت أنظمة المعلومات وتعددت تطبيقاتها بخطى سريعة وواسعة، وقد تم إستغلالها من قبل المؤسسات المالية والبنكية من أجل تسهيل عملياتها من خلال سهولة تبادل المعلومات، الوصول إلى قرارات فعالة، تحسين مستوى الجودة التي تعتبر أحد أهم المتطلبات الرئيسية في الإدارة المعاصرة التي تساهم في كسب رضا وولاء الزبائن ومنه ضمان استمرارية نشاط البنك وتحسين الأداء البنكي.

لهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وفقا لما يلي:

- المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات البنكية.
- المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للخدمة البنكية وعلاقتها بنظم المعلومات.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات ونظم المعلومات البنكية

إن أهم نظام ترتكز عليه البنوك في تقديم منتجاتها المصرفية وله دور واسع في تحسين جودة الخدمات المصرفية هو نظام أو نظم المعلومات البنكية الذي لقي مكانة واسعة كل المجالات حيث أصبحت معلوماتها أصل أساسي يساعد في توجيه وترشيد العمليات التي أدت إلى تحسين أداء المؤسسات المالية والتي سوف نتطرق إليها في هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

- **المطلب الأول:** ماهية نظم المعلومات
- **المطلب الثاني:** ماهية نظم المعلومات البنكية

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات

سنتطرق فيما يلي أهم المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات من:

- مفهوم النظام، المعلومات، نظام المعلومات.
- خصائص نظم المعلومات.
- مكونات نظم المعلومات.

الفرع الأول: مفهوم النظام، المعلومات، نظام المعلومات

يمكن الوصول إلى مفهوم نظام المعلومات عن طريق إعطاء مفهوم لمكوناته وهي النظام، المعلومات كل على حدا.

أولاً: النظام

وردت عدة تعاريف للنظام نظراً لتعدد المتخصصين والمفكرين وتعدد آراءهم فيمكن تعريفه على أنه:

- مجموعة مترابطة ومتجانسة من العناصر (أفراد، الآلات، أموال، سجلات) التي تتفاعل مع بعضها وتعمل كوحدة واحدة من أجل تحقيق أهداف مسطرة في ظل ظروف بيئية محيطة.؛ (أحمد قايد و هلايلي ، 2019، صفحة 243)
 - مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام العام.؛ (قورين و نقاز ، 2019، صفحة 117)
- مما سبق يمكن تقديم تعريف شامل للنظام على أنه: "مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها أو مجموعة من الأجزاء المتفاعلة التي تعمل بشكل موحد على تحقيق أهداف معينة سابقاً".

ثانياً: المعلومات

هناك عدة تعاريف للمعلومات منها:

- "هي البيانات ذات الدلالة والفائدة التي يمكن إيصالها للمستلم من أجل اتخاذ القرار".
- "هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة ذات معنى تكون سهلة الاستخدام لاتخاذ القرارات الاستراتيجية". (دحاك و قارة ، 2017 ، صفحة 86)
- "هي بيانات تمت معالجتها وصياغتها لتعطي معاني معينة ومفيدة حول موضوع ما بحيث تظهر ضمن سياق جاهز للمستخدم النهائي، حيث تشير المعلومات إلى معالجة البيانات فتعطي قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة". (خلفي و عبد الله ، 2018 ، صفحة 04)

من خلال ما سبق يتضح أن المعلومات هي: «عبارة عن بيانات تمت معالجتها لتصبح ذو قيمة وفائدة يمكن للفرد استخدامها لاكتشاف ظاهرة معينة أو حل مشكلة أو الوصول إلى معرفة أو لتحقيق هدف معين».

ثالثاً: نظام المعلومات

- إن نظام المعلومات يلعب دوراً مهماً داخل المنشأة بصفته ناتجاً للمعلومات إذ تعتبر هذه الأخيرة مرجعاً أساسياً لاتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية حيث وردت له عدة تعاريف أهمها:
- "هو مجموعة من العناصر البشرية والمادية والبرمجية تعمل معاً على تجميع البيانات وتصنيفها وفرزها ومعالجتها ثم تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة في إنجاز أعمالها واتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب وبالتكلفة والكمية المناسبة". (بوغليطة، 2013، صفحة 136)
 - "هو نظام متكامل من العناصر البشري والآلات ويهدف إلى تقديم معلومات لدعم عملية اتخاذ القرار، ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي والإجراءات اليدوية".
 - "هو عملية مزج كل الموارد البشرية والمعلوماتية من أجل جمع، تخزين، بحث، اتصال واستعمال المعطيات بشكل يسمح بتسيير ناجح للعمليات". (مهند أحمد، 2018، صفحة 78)
 - "يعرف على أنه مجموعة متكاملة من المكونات التي تستخدم لجمع البيانات وتخزينها ومعالجتها إلكترونياً وتقديمها في شكل معلومات ومنتجات رقمية".
 - "هو النظام الذي يتكون من الأشخاص والمعدات والإجراءات مهمتها جمع وترتيب وتحليل وتقييم البيانات وتقديم المعلومات في الوقت المناسب بغية اتخاذ قرار مستقبلي". (ببة، 2022-2023، صفحة 41)

ومما سبق يمكن تقديم تعريف شامل لنظم المعلومات على أنه: "مجموعة الوسائل ،أدوات، عناصر، أجزاء، عوامل، طرق التي تسمح بجمع وتخزين وتحليل البيانات بهدف اتخاذ قرار استراتيجي يسمح بتحقيق الأهداف المستقبلية وضمان سير العمليات للمؤسسة".

الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات

تتميز نظم المعلومات بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الأنظمة وهي على النحو التالي:

- مفهوم نظم المعلومات يتعلق بكيفية التعامل مع البيانات من حيث إمكانية الحصول عليها من مصدرها ومن حيث إمكانية حفظها ونقلها واسترجاعها من أجل إجراء العمليات التشغيلية اللازمة عليها للوصول إلى المخرجات التي تكون بمثابة معلومات تحقق الفائدة لمستخدميها.
- تساهم في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار.
- تساهم في زيادة درجة المعرفة لدى متخذ القرار عند اتخاذه القرارات المختلفة.
- يهتم نظام المعلومات داخل أي مؤسسة بإنتاج وتوصيل المعلومات لكل الجهات التي يمكن أن تستخدمها سواء كانت جهة داخلية أو خارجية، حيث أن نظم المعلومات في بدايتها كانت تركز على الجهات الخارجية بشكل كبير نظرا لاعتبارات قانونية ولكن في الوقت الحاضر ازداد التركيز نحو تقديم المعلومات للجهات الداخلية نظرا لتشعب العلاقات فيما بينها إضافة إلى حاجتها لإنشاء التقارير الدورية والغير دورية واستخدامها في العديد من القرارات التي يمكن أن تتخذ داخل الوحدة الاقتصادية.
- يحتاج نظام المعلومات إلى موارد لإتمام وظائفه ويمكن تبويب هذه الموارد على أنها بيانات، مهمات، معدات، أفراد، أموال.
- إن عمل نظم المعلومات في مؤسسة يعتمد على عناصر بشرية ومادية حيث أنه في بدايتها كانت تعتمد على العنصر البشري في الحصول على البيانات وتشغيلها واستخدامه، ثم ازدادت الحاجة إلى العنصر المادي (الوسائل الإلكترونية) التي ساعدت في إجراء العمليات التشغيلية على البيانات مما ساهمت في زيادة فاعلية نظم المعلومات. (ديدوش، 2021-2022، الصفحات 19-20)

الفرع الثالث: مكونات نظام المعلومات

يتكون نظام المعلومات من: الأجهزة، البرامج، قواعد البيانات، الاتصالات، الموارد البشرية والإجراءات.

أولا: الأجهزة

تستعمل كافة المنظمات أجهزة الحواسيب، حيث تستخدم المنظمات الكبيرة نظم حواسيب متنوعة مثل: حواسيب كبيرة، متوسطة وحواسيب شخصية حيث هذه الأخيرة لها ترتيب مماثل، فالمكون الذي يسيطر

على كل وحدات النظام هو المعالج المركزي الذي ينفذ الأوامر المعطاة من قبل البرنامج، أما بالنسبة للأدوات الأخرى (لوحة المفاتيح، الفأرة) تستخدم لإدخال البيانات وإنتاج مخرجات النظام.

ثانيا: البرامج

يوجد نوعان من برامج الحواسيب وهما كالتالي:

1. برامج النظام: هي برمجيات تستخدم لإدارة موارد نظام الحاسوب وتبسيط البرمجة.
2. برامج التطبيقات: مثل برامج الجدولة ومعالجة الكلمة التي تساعد المستخدم في إنجاز عمله.

ثالثا: قواعد البيانات

هي مجموعة بيانات مترابطة فيما بينها، مثل قواعد بيانات الموارد البشرية للمنظمة وتعتبر ثمينة جدا للمنظمة لأنها تستخدم لإعلام العملاء عن المنتجات الجديدة أو لتطوير منتجات جديدة التي تلبي حاجياتهم.

رابعا: الاتصالات

هي وسائل الغرض منها هو نقل المعلومات إلكترونيا على المسافات الطويلة وذلك لإرضاء مختلف حاجات المنظمة، الأنترنت شبكة الشبكات تربط تشكيلة هائلة وواسعة من الشبكات من حقول عالمية متنوعة، هذه الارتباطات تمكن مستخدمي الحواسيب من الدخول إلى قواعد بيانات المنظمة.

خامسا: الموارد البشرية

يمكن تمييز نوعين من الموارد البشرية:

1. مختصو نظم المعلومات: هم محللو النظم، البرمجيين، لمشغلين.
2. المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو مخرجات نظام المعلومات بمعنى هم الأغلبية الكبرى لأعضاء المنظمة.

سادسا: الإجراءات

هي السياسات والطرق التي يجب إتباعها عند استعمال وتشغيل وصيانة نظام المعلومات. (بن طاطا، 2023، الصفحات 37-38)

المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات البنكية

تعتبر نظم المعلومات البنكية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الصناعة المصرفية الحديثة، ومن أهم الأدوات التي تعتمد عليها البنوك في إدارة عملياتها اليومية وذلك لتحسين من كفاءتها التشغيلية والتعزيز من ميزتها التنافسية في السوق المصرفي.

الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات البنكية

لقد تعددت وتنوعت التعاريف المتعلقة بنظام المعلومات البنكية، نذكر منها:

- يعرف نظام المعلومات البنكي بأنه: نظام متكامل من العنصر البشري والأجهزة والمعدات والبرمجيات وقاعدة بيانات وشبكات الاتصال ومختلف الإجراءات، يضمن تقديم معلومات دقيقة في الوقت المناسب لدعم عمليات اتخاذ القرارات في البنك. (خلف والسيد أمين ، 2021، صفحة 77)
- كما يعرف أيضاً: يختص نظام المعلومات في المصرف بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل البنكية، ومنه نجد أن نظام المعلومات المصرفي ما هو إلا وحدة مكونة من أنظمة فرعية متداخلة تهدف جميعها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، هذه الأنظمة الفرعية تسعى إلى جمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات الملائمة للأطراف المستفيدة بهدف اتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات المناسبة. (عامر و بلعجوز، 2023، صفحة 102)

- يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه: نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف ومهامه الأساسية ه جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أو من الخارجية ومعالجة هذه البيانات آلياً وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب. (نوة، 2013-2014، صفحة 68)

من التعاريف السابقة نستخلص أن نظام المعلومات البنكية هو: نظام فرعي من الأنظمة الكلية للبنك يعمل على تجميع كافة المعلومات الخاصة بالبنك من مختلف المصادر الداخلية والخارجية للبنك، ومعالجتها آلياً وتوصيلها للإدارة المصرفية لاستخدامها في اتخاذ مختلف القرارات في الوقت المناسب.

الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات البنكية

- يتصف نظام المعلومات البنكية بمجموعة من الخصائص التي تمكن من توفير معلومات دقيقة وصادقة وشاملة وبسهولة في الوقت المناسب، تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:
- **الدقة:** تتمثل في مدى صحة المعلومات ودرجة خلوها من التقريب والخطأ في عرض الأحداث، أي أن المعلومات مستمدة من بيانات صحيحة ومن تقديرات مبنية على أسس علمية.
- **الوقتيّة:** أن يزود الإدارة بالمعلومات المصرفية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة.

- **الملائمة:** إذا كانت المعلومات المنتجة لا تؤثر في القرار أو مراحل صياغته فإنه لا معنى لإنتاجها وتوصف المعلومات بأنها ملائمة إذا كانت تيسر للقائم باتخاذ القرار مهمة المفاضلة بين البدائل المختلفة.
- **المصدقية:** تكون المعلومات ذات مصداقية إذا اشتملت على الحياد، والصدق في تمثيل الأحداث أو المبادلات وكذلك إمكانية مراجعتها وقياسها.
- بالإضافة إلى هذه الخصائص التي من خلالها تتحدد قيمة المعلومات يجب مراعاة ما يلي:
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المؤسسة الاقتصادية.
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الأجل لأعمال المؤسسة المستقبلية.
- أن يكون سريعاً ودقيقاً في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة وذلك عند الحاجة إليها.
- أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطوره ليتلاءم مع التغيرات التي تطرأ على المؤسسة.
- يجب أن تكون المعلومات صحيحة وسهلة الاستخدام لكي تكون نافعة.
- أن تكون معلومات النظام قابلة للمقارنة مع معلومات الأنشطة الأخرى، وكذا فيما بينها من فترة لأخرى. (عامر و بلعجوز، 2023، صفحة 102)

الفرع الثالث: أنواع نظم المعلومات البنكية

يشمل نظم المعلومات البنكية عدة أنواع تنقسم حسب المجال الذي تنتمي إليه، ويتمثل أهم نوعين لنظم المعلومات البنكية فيما يلي:

أولاً: نظم المعلومات البنكية الوظيفية

تنقسم نظم المعلومات بحسب أهم المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى:

1. **نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:** ويعرف على أنه ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية، ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب.
- يتكون هذا النظام من:
- المدخلات: وتأتي من مصدرين هما:
 - البيئة الداخلية للنظام وتشمل:

- التنبؤ بالطلب: وتمثل تقديرات الطلب المتوقع على خدمات البنك، من النتائج التي هي حسيلة دراسة السوق والمستهلكين.
- نظام معالجة البيانات: يختص بجمع المعلومات والبيانات المرافقة لإنجاز العمليات اليومية للبنك مثل فتح الحسابات، الإيداع،....، ويتم تسجيل هذه العمليات وتوثيقها في سجلات خاصة بالبنك، يقوم هذا النظام بإدخال البيانات المدونة في هذه السجلات إلى ملفات، علما بأن هذه البيانات تحتاج إلى تحليل وفرز وترتيب لكي يسهل فهمها من قبل المستخدمين النهائيين.
- الطاقة الإنتاجية لإنجاز الخدمات: تعد بيانات الطاقة الإنتاجية ضرورية لنظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، لأنه من الضروري أن تكون الطاقة المتاحة كافية وقادرة على تمكين البنك من إشباع الطلب الحالي والمستقبلي في الوقت المناسب والكمية المناسبة.
- نظام بحوث صناعة الخدمة المصرفية: يختص هذا النظام بالقيام بالدراسات والبحوث على عملاء البنك من خلال القيام بالبحوث الرسمية الموجهة لخدمة هدف محدد تسعى إدارة البنك لتحقيقه.
- القوى البشرية: إن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية هي المعلومات المعبرة عن واقع العنصر البشري في البنك وخاصة مدى توفر العنصر البشري المؤهل والمدرّب القادر على إنجاز الخدمة البنكية ذات الجودة العالية، ضمن الوقت المناسب وبمعايير دولية.
- مدخلات البيئة الخارجية للنظام: وتشمل:
- مخاطر صناعة الخدمة المصرفية: يختص بجمع البيانات السرية عن البنوك المنافسة مثل معرفة المركز المالي، التسهيلات التي يقدمها للعملاء، مواصفات الجودة للخدمة المصرفية إلخ.
- التشريعات والقوانين والعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية: يجب على البنك أن يتكيف مع هذه العوامل ويقلل من مخاطرها عليه، أو استغلال الفرص التي قد ترافق هذه العوامل.
- العمليات: والمقصود بذلك تحويل البيانات إلى معلومات لها معنى، ومن هذه العمليات الجمع، الفرز، الترتيب، التصنيف، الحساب والتخزين إلخ.
- المخرجات: إن مخرجات نظام صناعة الخدمة المصرفية تصدر على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة نظم فرعية للبنك ومنها: نظام صناعة الخدمة المصرفية، نظام الرقابة على الجودة، نظام الرقابة على التكاليف.
- التغذية العكسية: عن طريقها يمكن تصحيح الأخطاء والانحرافات وتقييم الأداء، بالإضافة أن مخرجات نظام معلومات إنتاج الخدمة المصرفية هي مدخلات نظم فرعية أخرى. (ذيب، 2011-2012،

2. نظام معلومات الموارد البشرية: عبارة عن نظام مصمم تكنولوجيا لدعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كإدارة أنشطة الاستقطاب، وتوصيف الوظائف، التدريب، التطوير، التحفيز، تقييم الأداء، المحافظة عليهم وتحديث بياناتهم باستمرار في كافة المستويات الإدارية، من خلال الدعم في تخطيط القوى البشرية للمستوى الاستراتيجي ودعم قرارات المدراء وتحليل الموقع والتنقل للمستوى الفني، توثيق وحفظ وترتيب الموظفين للمستوى التشغيلي، والمساندة في إنجاز كافة عمليات الأفراد في المؤسسة. (كسرى و ايصولاج، 2013، صفحة 192)

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من:

- المدخلات: وهي بيانات عن الموارد البشرية المدخلة للنظام، يتم معالجتها لجعلها صالحة للاستخدام فهي المادة الخام اللازمة لعمله مثل: بيانات متعلقة بالموظفين، الوظائف، وسوق العمل ... إلخ. (زاوي، 2015 - 2016، صفحة 15)
- العمليات: بعد الحصول على البيانات وحجزها يقوم النظام بمعالجة هذه الأخيرة، حيث يعمل على تحليلها وترتيبها وتنسيقها وفق نمط معين حسب الاحتياجات ثم تخزينها لاستعمالها عند الحاجة إليها، ويمكن تلخيص هذه العمليات في الخطوات التالية:
- تسجيل ورصد وتخزين البيانات
- تدقيق ومراجعة وتحديث البيانات
- تحليل وتفسير النتائج (بلاغماس، 2017، صفحة 58)
- المخرجات: تشمل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على بيانات ومعلومات الموظفين والوظائف، بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف بيانات عن أوضاع العاملين حالياً وسابقاً ومستقبلاً. (محمد أزهر، 2022، صفحة 754)
- التغذية العكسية : تمثل العنصر التي يتم من خلاله قياس مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية وفق معايير محددة، ويرتكز على المقارنة بين المعلومات التي تم توفيرها من قبل النظام وبين المعلومات المستهدفة والمخطط توفيرها بهدف تحديد الانحرافات فيما بينها وتشخيص أسبابها وتصحيحها ، وتكتسب المعلومات المرتدة أهمية خاصة في نظام معلومات الموارد البشرية نظراً لارتباط مخرجاته بمهمة صنع القرارات و التي تعد المعيار في قياس فاعلية هذا النظام، كما تسمح بمتابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الأفراد وكذا تدعيم الرقابة عليهم. (شيكرو و قاشي، 2018، صفحة 66)

3. نظام معلومات التسويق المصرفي: عرف King نظم المعلومات المصرفية على أنه: أحد نظم المعلومات الفرعية في المنظمة والذي يهدف إلى تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية، ومعالجتها وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها. (عزوق و فيشوش، 2018، صفحة 168)

يتكون نظام معلومات التسويق المصرفي من:

- المدخلات: وهي البيانات التي هي المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات والتي تصبحها حقائق تصف واقع محدد، إلا أنها لا توفر الدلالة الكافية التي يمكن الاعتماد عليها في صنع القرار الملائم بشأن الوقت أو الحالة وبالتالي يمكن الحصول عليها من مصدرين:
- المصادر الداخلية للمصرف: وهي البيانات التي تعكس واقع البيئة الداخلية للمصرف، ويمكن الحصول عليها من أنظمة المعلومات الفرعية التي يمكن اعتبارها مخرجات لأنظمة المعلومات الفرعية الأخرى الموجودة في المصرف مثل: سجلات المصرف وبحوث التسويق والاتصالات التسويقية المصرفية وغيرها.
- المصادر الخارجية: وهي المصادر التي تقع في البيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة التسويقية والتي تمثل الجهات التي تتعامل وتتفاعل معها، وهذه الجهات هي المستهلكون والاتحادات والجمعيات وغيرها والموردون، المنظمات المالية المنافسة، المنظمات الحكومية، العوامل الاجتماعية. (معاودة، 2023-2022، الصفحات 72-73)
- المخرجات: تتمثل في المعلومات وهي عبارة عن البيانات المعالجة والتي يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات التسويقية. (بن قيدة، 2022، صفحة 58)
- العمليات: ويقصد بها الأنشطة والفعاليات التي ينجزها النظام بهدف تحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) (السلامي، 2021، صفحة 541)
- التغذية العكسية: حيث أن مخرجات نظام معلومات التسويق تستخدم كمدخلات لنظام معلومات الإنتاج والتمويل والموارد البشرية، وفي هذا الصدد نرى أن نظام معلومات التسويق له دور كبير في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الاستثمارية، لأن دراسة السوق ومعرفة الفرص المتاحة يتم على أساسها تحديد حجم ونوعية الخدمات التي يجب أن تقدمها البنوك، ومن ثم وضع الخطط المالية والموازنات العامة التي ترصد هذه الخدمات والمشاريع ... إلخ، التي تساهم أساساً في ترشيد صنع القرارات. (ذيب، 2011-2012، صفحة 85)

4. نظام المعلومات الائتماني: يعرف بأنه: خدمة توفير معلومات هامة عن طالب الاقتراض المصرفي ويتم ذلك في شكل تقرير ائتماني عن عملاء المصارف والمؤسسات المالية أو عملاء مؤسسات

الإقراض الشخصي والاستهلاكي، ويعرض السجل بيانات ديمغرافية شخصية لتعريف العميل، مثل الرقم القومي، السجل التجاري، سجل المصددين والمستوردين، وبيانات ائتمانية. (بوزكري و جبار، 2019، صفحة 84)

يتكون نظام المعلومات الائتماني من مجموعة من العناصر نذكرها فيما يلي:

- المدخلات: وتأتي مدخلات نظام المعلومات الائتماني من البيانات التي تتحصل عليها الدائرة الخاصة بالاستعلام البنكي المرتبطة بإدارة الائتمان بصورة مباشرة ومصادرها عديدة نذكر منها:
- مصادر داخلية: تتمثل في حساب العميل لدى البنك ووضعه المالي، طلبات العميل من البنك فيما يتعلق بتخفيض أسعار الفائدة أو تأخير السداد، مراجعات العميل للبنك، ومن ثم حصر تعاملاته وتقديمها كبيانات تفيد في اتخاذ القرار.
- مصادر خارجية: تتسم هذه المصادر بدرجة من الحيادية والموضوعية، وأهمها مركز المخاطر البنكية (البنك المركزي)، السجل التجاري للعميل، الموردون، التجار، البنوك الأخرى، مكاتب الاستعلام الخاصة، الصحف، الجرائد الرسمية، النشرات التجارية. (زغاشو، 2013 - 2014، صفحة 84)
- العمليات: بعد جمع البيانات تأتي عملية تقييمها للوقوف على مدى كفايتها، وجودتها، وصحتها، وصلاحياتها واكتمالها، ومناسبتها، وحداثتها، وتوافقها مع الغرض المطلوب من جمعها، ووفقا لهذا التقييم يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بتخزينها وفقا للأسلوب المناسب، ليتم بموجبها بعد ذلك تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها وترتيبها، ترميمها، تعبئتها وتسجيلها، تحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستنتج منها الاتجاهات العامة للبنك. (ذيب، 2021)
- المخرجات: المعلومة تنتج لكي ترسل وتنتشر، فبعدما يتم توجيه المعلومات لمتخذ القرار الذي يتخذ قراره بناء على هذه المعلومات بحيادية وشفافية، وعليه فإنه يتم اختيار العملاء الجيدين الذين سوف يوفون بالتزاماتهم، فيكون من النادر حدوث حالات إعدام الدين، أو شطبها وبالتالي تنخفض نسبة الديون المتعثرة.
- التغذية العكسية: يقوم متخذ القرار باتخاذ قراره بالاعتماد على المعلومات الموجهة إليه، تظهر آثار ذلك في شكل نتائج يتم على ضوءها تقييم نواحي القوة والضعف في نظام المعلومات الائتماني، ومن خلال هذا يتم الحصول على بيانات جديدة تفيد النظام وتستخدم كمدخلات جديدة له. (زغاشو، 2013 - 2014، الصفحات 85 - 86)

5. نظام المعلومات المحاسبي البنكي: يعرف بأنه أحد مكونات التنظيم الإداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الداخلية والجهات الحكومية، الدائنين، المستثمرين، وإدارة المؤسسة. (حسيني و درحمون، 2017، صفحة 214)

- كما يعرف بأنه: مجموعة من الموارد البشرية والمعدات المصممة لتحويل البيانات المالية وغيرها، إلى معلومات يتم الإبلاغ عنها لمجموعة واسعة من صناع القرار. (خنيوة، 2019، صفحة 236)
- يتكون نظام المعلومات المحاسبي البنكي من العناصر الآتية:
- المدخلات: تتمثل في مخرجات نظم المعلومات المتواجدة على مستوى البنك وتشمل مصدرين هما:
- مصادر داخلية: تنشأ من التعامل بين الأقسام الداخلية في البنك.
- مصادر خارجية: تنشأ من عملية التبادل بين البنك والأطراف الخارجية المتعاملة معه.
- العمليات: تتمثل هذه العمليات في ترتيب، تحديث، معالجة، تخزين، البيانات المالية والمحاسبية وتوفيرها في الوقت المناسب لطالبيها من متخذي القرارات في البنك، في صورة قوائم وتقارير مالية دورية.
- المخرجات: تتمثل أساساً في بنود الموازنات التقديرية والقوائم المالية، إضافة إلى معلومات تخدم كل من الجرد، التنبؤ المالي، الرقابة المالية، وقرارات الإقراض، وتتوقف مخرجاته على الحاجة إلى المعلومات، والتي تتوقف بدورها على طبيعة النشاط واحتياجات الإدارة وغيرها من المتطلبات القانونية، بالإضافة إلى احتياجات الجهات الرقابية، وتتطلب طبيعة نشاط البنك وحساسيته السريعة لأي تغيرات في البيئة المحيطة به، وبالتالي ينتج النظام تقارير وقوائم سواء للاستخدامات الداخلية أو لجهات خارج البنك.
- التغذية العكسية: وهي مخرجات نظام المعلومات المحاسبي التي يعاد استغلالها من طرف نفس النظام كمدخلات جديدة أو من طرف أنظمة أخرى للمعلومات في البنك، إن التغذية العكسية في نظام المعلومات المحاسبي في البنوك عادة ما تستخدم في بيانات الموازنات التقديرية للبنك حيث تمثل هذه الأخيرة إحدى أساليب المحاسبة الإدارية، والتي تستخدمها الإدارة بغرض تحقيق الأهداف التي قامت عليها تلك الوحدة. (سميلي، بوطورة، و قاليل، 2019، الصفحات 278 - 281)
- 6. **نظام المعلومات الإقراضي:** يعرف بأنه: النظام الذي يسعى إلى جمع البيانات الإقراضية وتحليلها واستخراج المؤشرات منها وتوفيرها إلى متخذي قرار منح القرض في البنك، وهذا بهدف كشف درجة الدقة، الكفاءة، والجودة في القرارات المتخذة والمتابعة الدقيقة للأداء الإقراضي للتأكد من مساهمته لما هو مخطط، وأن منح القرض يتم وفقاً للقواعد الموضوعية، واكتشاف القروض المتعثرة مبكراً ومعالجتها بشكل سريع وفعال. (بوطورة و جنيبة، 2017، صفحة 717)
- يتكون نظام المعلومات الإقراضي من مجموعة من العناصر تتمثل في:

- المدخلات: وتتمثل في البيانات الإقراضية وتأتي من البيانات التي تتحصل عليها الدائرة الخاصة بالاستعلام البنكي والمرتبطة بإدارة الائتمان بصورة مباشرة من مصادر عديدة أولها العميل الطالب للقرض.
 - العمليات : تشمل هذه الأخيرة تقييم البيانات للوقوف على معدل صحتها ،صلاحياتها و كفاءتها ، ومن ثم اتخاذ قرار إما إعدامها لعدم كفاءتها ، أو إدخالها في النظام لاستخلاص المعلومات وتوجيهها لمتخذي القرارات ، حيث يتم بموجبها تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها، ترتيبها، ترميمها، تعبئتها، تسجيلها، وتحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستنتج منها الاتجاهات العامة للسياسة الإقراضية فلدَى إدارة الائتمان توجيهات تكون مكتوبة تتعلق بتحديد كافة الجوانب المتعلقة بالقروض من ناحية الحجم و المواصفات و الضوابط ، ومن ثم متابعة هذه القروض وتحصيلها ، وتوضع لكي تسترشد بها أيضا المستويات الإدارية المختلفة في البنك .
 - المخرجات: تتمثل في المعلومات التي تخدم متخذي قرارات الإقراض حيث تعمل على جعل هذه القرارات تنسم بالموضوعية والكفاءة، فتتجمع البيانات المتعلقة بنشاط الإقراض داخل مستندات وملفات تعبر عن وضعية أموال البنك المستخدمة في الإقراض، ومخرجات أنظمة المعلومات الائتمانية توجه عادة لخدمة عناصر القرار الائتماني، حيث يتم توجيه المعلومات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب وبالشكل والجودة والدقة المناسبة.
 - التغذية العكسية: تتمثل مخرجات نظام المعلومات الإقراضية في نتائج القرار المتخذة في ما يخص القروض الممنوحة والتي تكشف عن نقاط قوة وضعف نظام المعلومات الإقراضية ، وما إذ كان يتم منح القروض للعملاء ذوي المعايير التي تم تحديدها مسبقا في السياسة الإقراضية للبنك والبيانات الناتجة عن متابعة القروض الممنوحة ومقارنتها بحجم القروض المتعثرة ، ومنه حصول إدارة الائتمان على معلومات جديدة تستخدم كمدخلات جديدة لهذا النظام ، وتعالج من خلالها أسباب وآثار تعثر القروض الممنوحة والمتعثرة . (سمايلى، بوطورة، و قالقىل، 2019، الصفحات 283-285)
- ثانيا: نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية:

تشمل نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة ستة أنواع تتمثل في:

1. نظم معالجة المعاملات (نظم معالجة البيانات): وهي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل البنك، وأهم وظائف هذه النظم هو معالجة البيانات وإنتاج التقارير . (بوطورة و سمايلى، 2015، صفحة 105)

2. **نظم المكتب (نظام أتمتة المكاتب):** تعرف بأنها: استخدام الآلات والأجهزة في أداء مهام مادية كانت سابقا تؤدي بواسطة البشر وذلك لإنجاز العمل بسرعة ودقة، أو أنها نظم المعلومات المحددة بالحواسيب التي تهدف لتسهيل الاتصالات، زيادة إنتاجية المديرين والعمال المكتبيين عن طريق تشغيل الوثائق والرسائل. (بلغامي و بن عياد، 2022، صفحة 967)
3. **نظم المعلومات الإدارية:** تعرف بأنها: مجموعة من القواعد والإجراءات المحددة والمصممة والمحتفظ بها ليستخدمها الأفراد بمساعدة التكنولوجيا الخاصة بتجهيز المعلومات، وذلك بغرض تقديم معلومات لإشباع احتياجات الإدارة (شريف كامل، 1994، الصفحات 368 - 369)
4. **نظم إدارة المعرفة:** تعرف بأنها: أدوات وتقنيات ونظم لتكنولوجيا المعلومات والشبكات التي تتعامل والمعرفة التنظيمية تخزينا واسترجاعا وتوزيعا ونقلًا، بالإضافة إلى تحفيز المشاركة الفردية والجماعية والرسمية وغير الرسمية لهذه المعرفة داخل المنظمة مع بيئتها الخارجية. (غياذ و بوشارب، 2020، صفحة 138)
- كما تعرف: الأدوات والوسائل المادية وغير المادية التي تقوم بجميع العمليات التي تساعد المنظمة على تخزين وتوثيق وتطبيق وخلق أو اكتساب معرفة ضمنية أو صريحة جديدة داخلية أو خارجية، من خلال ربط معارف ونظريات سابقة مع بعضها البعض أو تحليل البيانات والمعلومات على أن يتم تحويلها إلى معلومات هامة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي للمنظمة. (خرميط، 2023، صفحة 12)
5. **نظم دعم القرار:** تعرف بأنها: نظام معلومات من خلال استعمال الحاسوب الآلي والذي يعطي للمديرين القدرة على الحصول السهل والسريع للمعلومات الداخلية والخارجية التي يحتاجونها. (بن جدو، 2024، صفحة 922)
- كما يمكن تعريفها: نظم تقوم بدعم القرارات من خلال تقديم نظام قادر على التفاعل المباشر بين جهاز الحاسوب وبين متخذ القرارات في المنظمة من خلال توفير المعلومات والبيانات والنماذج اللازمة لحل المشكلات (العلوان، 2019، صفحة 159)

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للخدمة البنكية وعلاقتها بنظم المعلومات

لقد أدخل التطور التكنولوجي والتحول الرقمي تغييرا بشكل كبير على مستوى الخدمات البنكية وطرق تقديمها، وذلك من خلال أتمتة عملياتها بواسطة نظم المعلومات والاستفادة منها في تحسين خدماتها التي تعتبر أهم المتطلبات الرئيسية في الإدارة المعاصرة، ومنه كسب رضا وولاء الزبائن لضمان استمراريتها في السوق.

المطلب الأول: أساسيات حول الخدمة البنكية

تسعى البنوك إلى تحقيق أهدافها المختلفة وذلك من خلال العمل على توفير حاجيات عملائها من الخدمات بأعلى جودة وأقل تكلفة ممكنة والعمل على تطويرها، من أجل كسب ولائهم ورضاهم وجذب أكبر عدد منهم ومنه الزيادة والتنوع في المصادر المالية للبنك وهذا ما يضمن المحافظة على مكانتها في السوق المالي.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة والخدمة البنكية

تعتبر الخدمات البنكية من الركائز الأساسية لاستمرارية نشاط أي بنك، حيث تعتبر أسلوب تستخدمه لتحقيق الميزة التنافسية لذلك فهي تسعى دائما لتقديم أفضل الخدمات وبمختلف الطرق المناسبة، سنتطرق فيما يلي إلى التعرف على كل من الخدمة بصفة عامة والخدمة البنكية بصفة خاصة.

أولاً: مفهوم الخدمة

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالخدمة نذكر منها:

- عرفها klothel و Armstrong على أنها : نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر بحيث تكون أساسا غير ملموسة و لا ينتج عنها أي تملك كما إن إنتاج أو تقديم هذه الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو غير مرتبط به . (بودية و قندوز، 2016، صفحة 121)
- يعرف stanton الخدمة بأنها : النشاطات غير الملموسة و التي تحقق الإشباع للطلبات ، و لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى . (عليان ربحي و فاضل السامرائي، 2015، صفحة 120)

- عرفها (Palmer 2002) على أنها :عمل غير ملموس وغير مادي بحيث تشبع من خلالها حاجات و رغبات المستهلك أو المستخدم الصناعي. (محمد عيد إبراهيم، 2016، صفحة 58)

ثانيا: مفهوم الخدمة البنكية

تعتبر الخدمة البنكية شكل من أشكال الخدمات تتفرد بخصائص تميزها عن باقي الخدمات، ويمكن تعريفها بأنها:

- نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها المصرف لعملائه بغية إشباع حاجياتهم ورغباتهم، قد يكون إنتاجها مرتبطا بمنتج مادي وقد لا يكون ولا يترتب عنها أي انتقال ملكية. (إبراهيم المحمودي، 2014، صفحة 18)
 - كما تعرف بأنها: العمليات التي لا تترتب على المصرف أي التزام، بل هي خدمات يقدمها المصرف إلى زبائنه لقاء أجر يتقاضاه، أو ودائع يقبلها من المدخرين ويعيد توظيفها بفائدة تفوق الفائدة التي يدفعها لأصحاب الودائع. (البردويل، 2015، صفحة 10)
 - وتعرف أيضا: نشاط أو منفعة يؤدي أو يوزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الأفراد أو لجهة أخرى يترتب عليه أو عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة المؤدى أو الموزع لها. (موساوي و تقرورت، 2023، صفحة 168)
- مما سبق يمكن تعريف الخدمة البنكية على أنها: مجموعة الأنشطة الغير ملموسة التي يقدمها البنك لعملائه مقابل أجر لذلك، وذلك بغية كسب ولائهم ورضاهم ولا يترتب عنها أي انتقال ملكية.

الفرع الثاني: خصائص وأنواع الخدمات البنكية

أولاً: خصائص الخدمة البنكية

تتسم الخدمات البنكية بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

- اللاملموسية: تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة كونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل شرائها وهذه تجعل عامل المخاطرة ملازم للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة.
- التلازمية: وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص الذي يقدمها حيث أنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وبالتالي فإن الزبون لا يستطيع تداول هذه الخدمة من طرف ثالث إذ أن الخدمة غير قابلة للفصل عن مقدمها.
- الفنائية: تتلاشى وتنتهي سواء بالاستفادة منها أو عدم الاستفادة منها وذلك لعدم إمكانية تخزينها ولاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها.

- صعوبة تنميط الخدمة: تتميز الخدمات بخاصية عدم التماثل والتباين طالما أنها تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، وهي التي تجعل منظمات الخدمة تسعى لتقليل التباين في خدماتها إلى أدنى حد.
- السرية: تعد السرية من السمات المميزة للخدمة البنكية، فقواعد العمل البنكي تقتضي المحافظة على أسرار الزبائن المالية وعدم إفشائها ويتعرض موظفي البنوك للمساءلة في حالة عدم إتباع ذلك.
- غير قابلة للفحص بعد الإنتاج: تقديم الخدمة يتم بناء على تفاعل بين الموظف والزبون ولا يمكن بطبيعة الحال إجراء عملية رقابة على جودة الخدمة بعد الإنتاج، ومن ثم لا يمكن الاستغناء عن الخدمات المعيبة فالاستهلاك قد تم فعلا والمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات الجودة قبل الإنتاج.
- درجة عالية من الخصوصية: تتطلب طبيعة الخدمة البنكية توافر درجة عالية من السرعة في التعامل والمحافظة على الأسرار المالية للزبائن، وأن هذه الخاصية تفرض على الإدارة البنكية العليا أن تكون قناة التوزيع مباشرة وقصيرة حيث أن العمليات تحتاج لإنجاحها تفاعل شخصي بين الزبون والبنك فلا مجال هنا للوسطاء لتوزيع الخدمات. (العراي و مزيان، 2021، صفحة 248).

ثانيا: أنواع الخدمات البنكية

- تقدم البنوك مجموعة من الخدمات المتنوعة التي تلبي احتياجات عملائها وذلك من أجل كسب رضائهم وولائهم، حيث لا يمكن حصر جميع أنواع هذه الخدمات لتعددتها وتنوعها وأيضا بسبب الاستمرارية في التطوير منها وفقا للتكنولوجيا الحديثة، لذلك سنقوم بتقسيمها كما يلي:
1. خدمات بنكية تقليدية: تتمثل في:

- فتح الحسابات البنكية: يعتبر الحساب البنكي ذلك التمثيل أو التعبير العددي للعمليات الحاصلة بين البنك وعميله، أو ذلك الكشف المادي الذي تقيد به هذه العمليات. (زيتوني، 2024، صفحة 76)
- قبول الودائع: تعرف الودائع على أنها مبلغ من النقود يودع لدى البنوك بوسيلة من وسائل الإيداع، فينشئ وديعة تحت الطلب أو لأجل محدد اتفاقا ويترتب عليه من ناحية البنك الالتزام بدفع مبلغ من وحدات النقد القانونية للمودع أو لأمره أو لدى الطلب أو بعد أجل. (العطار، 2021، الصفحات 191-192)

تنقسم الودائع المصرفية إلى عدة أنواع حسب مجموعة من التصنيفات، سنذكر فيما يلي أهم هذه الأنواع:

- الوديعة الجارية (تحت الطلب): يحق للعميل سحب الوديعة كليا او جزئيا في أي وقت يشاء دون إخطار مسبق للبنك، أي هي تستحق الطلب في الحال، أي بمجرد طلب المودع وفي هذا النوع من

الودائع يكون البنك مجرد خزانة فقط لأموال المودعين يحفظونها لديه، وفي الغالب لا يدفع البنك عادة فائدة صريحة على هذا النوع من الودائع إلا إذا زاد الرصيد عن حد معين يقرره البنك، ويمكن أن تتم عملية السحب من الودائع بتحرير شيكات أو باستخدام جهاز الصراف الآلي من أي فرع من فروع البنك أو فروع البنوك الأخرى. (حريزي، 2021-2022، صفحة 4)

- الودائع لأجل: هي اتفاق بين المصرف والمودع حيث يتم إيداع مبلغ محدد لدى المصرف لا يجوز له سحبه قبل تاريخ معين، كما ويعطي المصرف لزبونه وثيقة بالمبلغ المودع وفي نهاية المدة يقدم الزبون الوثيقة إلى المصرف ويستلم المبلغ المدون فيها مضاف إليه الفائدة للمدة المذكورة، كما أجازت المصارف السحب منه وذلك حفاظا على الزبون، كما يندرج معدل الفائدة في التصاعد كلما زاد المبلغ أو كلما طالت فترة إيداع المبلغ. (أوصغير، 2018، صفحة 90)

- ودائع التوفير: هي اتفاق بين المصرف والزبون يودع بموجبه الزبون مبلغا من النقود لدى المصرف مقابل الحصول على فائدة، على أن يكون للزبون الحق في السحب من الوديعة في أي وقت يشاء دون إخطار مسبق منه، وهذه الودائع ليس لها تاريخ استحقاق ثابت حيث يمكن للزبون السحب منها في أي وقت يشاء مثلها مثل الودائع تحت الطلب. (همام و الحسني، 2010، صفحة 27)

- تقديم القروض: يعرف صلاح الدين حسن القرض على أنه الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود أو يكلفه فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقرض في نهايتها بالوفاء بالتزامه وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقرض يتمثل في الفوائد، العملات والمصاريف (لورتي، 2016، صفحة 199)

تنقسم القروض البنكية إلى العديد من الأنواع نذكر منها:

- حسب طبيعة النشاط الاقتصادي (الغرض منها):
- قروض استهلاكية: وهي القروض الموجهة للحصول على سلع استهلاكية أو لدفع مصاريف مفاجئة لا يتحملها الدخل الحالي للمقرض ويتم سدادها من دخل المقرض المستقبلي وتقدم ضمانات لها مثل: ضمان شخص آخر، أوراق مالية، رهن عقاري... إلخ، ويهدف هذا النوع من القروض إلى التمكن من الحصول على سلع استهلاكية بقصد الإشباع للحاجات.
- قروض إنتاجية: تمنح هذه القروض من أجل شراء مواد إنتاجية (مصانع، آلات...)، أو تمويل الأصول الثابتة للمشروع (مباني، أراضي...) للمنشآت التي تعاني صعوبات مالية لأجل قصير أو متوسط أو طويل.

- قروض تجارية: وهي تلك القروض الممنوحة لأجل قصيرة للمزارعين والمنتجين والتجار لتمويل عملياتهم التجارية وهي تشمل مراحل شراء البضاعة، تجارة الجملة تجارة التجزئة، الشحن، وهي قروض لا تتجاوز السنة لأن دورة الأعمال في التجارة هي دورة محددة وتفضل البنوك هذا النوع، كما تحصل البنوك على ضمانات مثل السندات الأذنية التي تحمل وعدهم بدفع قيمة القرض بالإضافة إلى ضمانات الأخرى.

- قروض استثمارية: تمنح هذه القروض للبنوك والمؤسسات وشركات الاستثمار لتمويل اكتتابها في سندات أو أسهم جديدة وأيضاً تمنح للأفراد لتمويل شرائهم للأوراق المالية. (أزهر، 2022، صفحة 11)

- تصنف القروض حسب مدة التمويل (تاريخ الاستحقاق) إلى:
- قروض قصيرة الأجل: تعتبر القروض قصيرة الأجل أحد أكثر المصادر المالية استعمالاً من طرف المؤسسات بعد الائتمان التجاري، إلا أن نمو النشاط الاقتصادي واتساع الاستثمارات أدى بالمصارف إلى عدم التقيد بهذا الأسلوب التقليدي، ويعتبر هذا النوع من القروض القصير الأجل لأن مدتها تقل عن عامين وتستعمل هذه القروض عادة لتمويل دورة الاستغلال (الإنتاج، التخزين، التسويق).
- قروض متوسطة الأجل: مبنية عموماً على مدة حياة الاستثمار الممول، وعلى أساس التدفقات النقدية السنوية المولدة من المشروع الاستثماري، وتعرف هذه القروض بسند الدين المتوسط الأجل حيث تتراوح مدتها من 2 إلى 5 سنوات وفي بعض الأحيان 7 سنوات.
- قروض طويلة الأجل: يستعمل لتمويل شراء أو إنجاز مشروع استثماري ذو قيمة كبيرة مثل المنشآت الضخمة أو المباني الصناعية أو شراء معدات ذات قيمة كبيرة، وعلى هذا الأساس فإن تسديد القروض الطويلة الأجل يتم خلال فترة أطول تبعا لمدة اهتلاك الاستثمار، والتي تتراوح عادة من 15 سنة إلى 30 سنة وتصل إلى مدة 40 سنة. (نشاد، بهوري، و صكري، 2023، صفحة 77)

- تصنف القروض بحسب الضمانات المقمة للبنك إلى:
- القروض بدون الضمانات: عادة ما يقدم للمقترضين المعروفين بجديتهم في التعامل والتزامهم بمقتضيات الاتفاق ومراكزهم المالية القوية، ويمنح هذا النوع في ظروف خاصة إلا أنه في أي حالة لا يجب التوسع في منح هذا النوع حتى لا تتوسع دائرة المخاطر.
- القروض بضمانات: معظم القروض الممنوحة تكون مضمونة وتعرف باسم ضمانات تكميلية لأنها تطلب لتكملة عنصر الثقة، ويعتبر هذا النوع الأكثر رواجاً في الميدان المصرفي وتأخذ عدة أشكال: قروض بضمانات بضائع، قروض بضمانات أوراق مالية، قروض بضمانات محلات تجارية وصناعية، قروض بضمان رهن عقاري. (لوراني، 2016، صفحة 201)

- تصنف القروض حسب الشخص المقترض إلى:
- القرض الخاص: يعتمد الحصول على هذا النوع من القروض على الملائمة المالية الحالية والمستقبلية التي يتمتع بها أشخاص القانون الخاص، وعلى الثقة التي يتمتع بها الافراد والمؤسسات الخاصة لدى مانح القرض.
- القرض العام: يعقده أشخاص القانون العام، تعتمد قدرة هؤلاء في الحصول على الثقة في التعامل مع الدولة ومؤسساتها ومركز الدولة المالي، على الظروف الاقتصادية والسياسية والمالية، ومدى محافظة الدولة. (يحياوي، 2013، الصفحات 38-39)
- خصم الأوراق التجارية: الخصم بكل بساطة هو تقديم البنك قرضا قصير الاجل لعميله على أن يدفع في تاريخ الاستحقاق من طرف آخر هو عادة المسحوب عليه، لذلك تطلب البنوك توافر شروط معينة في الورقة التجارية حتى تقبل خصمها خاصة قبولها من طرف المسحوب عليه وأن يكون الأجل لا يتجاوز مدة معينة، أن تحمل توقيعين على الأقل أو ثلاثة ملتزمين، وأن يكون الوفاء في أحد فروع البنك، كما قد يأخذ البنك وقتا حتى يتأكد من صحة التوقيعات.
- كما يعرف الخصم بصفة أشمل أنه: عملية ائتمانية تمكن العميل من الحصول على مبلغ من النقود مقابل نقل حق إلى البنك، غالبا ما يكون ورقة تجارية يتم تظهيرها إلى البنك. (شريبط، 2018، الصفحات 243-244)
- تحصيل الأوراق التجارية: تعرف الورقة التجارية بأنها: صك يثبت فيه المدين تعهدا لصالح الدائن أن يدفع بعد أجل معين مبلغا من النقود، أو يأمر فيه أحد مدينيه أن يدفع في تاريخ معين لصالح المستفيد من الورقة مبلغا من النقود. (عمارة و يونس، 2021، صفحة 353)
- إصدار الكفالات البنكية (خطابات الضمان): خطاب الضمان هو تعهد كتابي صادر من البنك بناء على طلب عميله، يلتزم فيه لصالح هذا العميل بدفع مبلغ نقدي معين أو قابل للتعيين إلى شخص ثالث هو المستفيد، خلال مدة محددة في الخطاب.
- وعرفه آخرون بأنه: تعهد نهائي صادر من البنك بناء على طلب عميله ونسميه الأمر بدف مبلغ نقدي معين أو قابل للتعيين بمجرد أن يطلب المستفيد ذلك من البنك، خلال مدة محددة ودون توقف على شرط آخر. (يوسفي و شيهاني، 2023، صفحة 257)
- التحصيل المستندي: يعرف بأنه أمر يصدر من البائع إلى البنك الذي يتعامل معه لتحصيل مبلغ معين من المشتري مقابل تسليمه مستندات شحن البضاعة المبيعة إليه، ويتم التسديد إما نقدا ومقابل توقيع المشتري على الكمبيالة، وعلى البنك تنفيذ أمر عميله وبذل كل جهد في التحصيل، غير أنه لا

يتحمل أي مسؤولية، ولا يقع عليه أي التزام في حالة فشله في التحصيل. (بوففل، 2020-2021، صفحة 49)

- الاعتماد المستندي: عرفته المادة 359 من مشروع القانون التجاري المصري بأنه: عقد يتعهد البنك بمقتضاه بفتح اعتماد بناء على طلب أحد عملائه (الأمر بفتح الاعتماد) لصالح شخص آخر (المستفيد) بضمان مستندات مثل بضاعة منقولة أو معدة للنقل، ويعتبر الاعتماد المستندي مستقلاً عن العقد الذي يفتح الاعتماد بسببه، ويبقى البنك أجنبياً في هذا العقد.

ويعرفه الدكتور البارودي: تعهد صادر من البنك بناء على طلب العميل يسمى (الأمر أو معطي الأمر) لصالح الغير المصدر (ويسمى المستفيد)، يلتزم البنك بمقتضاه بدفع أو قبول كمبيالات مسحوبة عليه من هذا المستفيد، وذلك بشروط معينة واردة في هذا التعهد، ومضمون برهن حيازي على المستندات الممثلة للبضائع المصدرة. (علم الدين، 1996، صفحة 15)

- قرض المورد: قيام البنك بمنح قرض للمصدر لتمويل صادراته، ولكن هذا القرض هو ناشئ بالأساس عن مهلة تسديد يمنحها المصدر لفائدة المستورد، وبمعنى آخر عندما يمنح المصدر لفائدة زبونه الأجنبي مهلة للتسديد، يلجأ إلى البنك للتفاوض حول إمكانية قيام هذا الأخير بمنحه قرضاً لتمويل هذه الصادرات، ولذلك يبدو قرض المورد على أنه شراء لديون من طرف البنك. (حفاف، 2020-2021، صفحة 53)

- قرض المشتري : هو عبارة عن آلية يقوم بموجبها بنك معين أو مجموعة من بنوك بلد المصدر بإعطاء قرض للمستورد بحيث يستعمله هذا الأخير في تسديد مبلغ الصفقة نقداً للمصدر ، و يمنح قرض المشتري لفترة تتجاوز 18 شهراً ويلعب المصدر دور الوسيط في المفاوضات ما بين المستورد و البنوك المعنية بغرض إتمام عملية القرض هذه ، و من الملاحظ أن كلا الطرفين يستفيدان من هذا النوع من القروض حيث يستفيد المورد من تسهيلات مالية طويلة نسبياً مع استلامه الآني للبضائع، كما يستفيد المصدر من تدخل هذه البنوك و ذلك بحصوله على التسديد الفوري من طرف المستورد بمبلغ الصفقة . (حفاف، 2020-2021، صفحة 55)

- عمليات الصرف وبيع وشراء العملات الأجنبية: وذلك من خلال القيام بعمليات الصرف لفائدة المستفيدين، والمضاربة من خلال شراء وبيع العملات الأجنبية في أسواق الصرف من أجل تحقيق الربح. (مركان، بوخاري، و سحوان، 2019، صفحة 166)

- تأجير الخزائن الحديدية: عبارة عن خدمة يتم تقديمها من قبل البنك عن طريق وضع الخزانة تحت تصرف العميل للانتفاع بها ووضع فيها كل ما هو مهم وقيم بالنسبة له، وتقدم هذه الخدمة للعميل

خلال مدة محددة يتم الاتفاق عليها فيما بين الطرفين وبالتأكيد هذه الخدمة تكون مقابل أجر يتفق عليه فيما بينهم (أحمد شتات، 2022، صفحة 09)

2. الخدمات الإلكترونية: إن الثورة التكنولوجية ساهمت في إدخال خدمات مصرفية جديدة لدى البنوك وتتمثل في:

- الصراف الآلي: يمكن تعريف آلات الصراف الآلي على أنها تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم الزبون باستخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول على خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها. (بربار و لراي، 2021، الصفحات 130 - 131)

- الدفع الإلكتروني: هو مجموعة الأدوات التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة للدفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية. (بوزيان و سلمان، 2024، صفحة 22)

- العمليات المصرفية عبر الهاتف (الصيرفة الهاتفية): تعرف على أنها قناة اتصال إلكترونية بين المصرف والزبون تعمل على تقديم خدمات مصرفية انطلاقاً من الهاتف المحمول، والتي تشمل كل من التحويلات وعمليات الشراء، والكشف عن الحسابات وتحديد مواقع الصرافات الآلية وغيرها (طبايبي و خروف، 2023، صفحة 13)

- البطاقات البنكية الإلكترونية: من أهم وسائل الدفع في الوقت الحالي و البديل العصري للنقود، فهي خدمة بنكية تمكن حاملها من تسوية معاملاته اليومية مع البنك، أو من خلال شراء لوازمه الشخصية من سلع و خدمات، و تتميز البطاقة الائتمانية بالأمان و المرونة والائتمان، تكمن قوة البطاقات في تطورها ومقبوليتها لتخزين البيانات و معالجتها، و التعامل مع تطبيقات متعددة على بطاقة واحدة بشكل آمن، اعتماداً على التطور، و يمكن استخدامها كبطاقة ائتمان، بطاقة خصم، و بطاقة صراف آلي. (مزيود و دومي، 2022، صفحة 468)

- البنك المنزلي أو البنك المكتبي : هو ذلك الحاسوب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، و الذي يتصل بحاسوب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر أو الرقم السري أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية ، كما يمكن التفاعل مع الزبائن من خلال التلفزيون الرقمي و هو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك أو شبكة الأنترنت ، حيث يتم التفاعل مع الزبائن في المنزل خصوصاً ربات البيوت ، و وجدت هذه التقنية رواجاً خصوصاً في بريطانيا و السويد و فرنسا، و هكذا يتم تخفيض عدد الزبائن الذين يترددون على فروع المصارف و

تقليل الحاجة إلى إنشاء فروع مصرفية جديدة و تخفيض الحاجة لاستخدام الشيكات . (مسعودي، 2015، الصفحات 24-26)

- البنك الخليوي أو المحمول: يعتبر نافذة إلكترونية تيسر إنجاز الأعمال المباشرة للزبائن أو مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية، كالتحويل والتسديد وطلب دفتر الشيكات أو كشف الحساب ووقف بطاقة الصرف الآلي والاستعلام عن الأسعار وفوائدها...، وتعطى هذه الخدمة من خلال نظام فيديو هاتف مزدوج وثنائي الاتجاه لإجراء اتصالات مباشرة من خلال الصوت والصورة، وانتشرت هذه الخدمة نتيجة تزايد استعمال الأجهزة الخلوية والحواسب المحمولة في مختلف البلدان. (مسعودي، 2015، صفحة 25)

- بنوك الأنترنت: تتم من خلال الموقع الإلكتروني للبنك، حيث يتم توفير قناة يتم من خلالها إجراء عمليات مصرفية ككشف الحساب أو تسديد الفواتير أو شراء شيء معين، ويمكن أن يقوم بها أي شخص دون الحاجة إلى فتح حساب لدى البنك أو لاقتناء حاسوب شخصي كي يزود ببرامج مالية خاصة من طرف البنك، ويطلق أحيانا مصطلح بنوك الأنترنت على العمليات المصرفية على الحاسوب الشخصي حيث تستخدم الأنترنت كقناة لتسليم منتجات وخدمات مصرفية والتي يمكن من خلالها تتمين النشاط المصرفي. (وافي و بوزيان، 2022، صفحة 271)

- المقاصة الإلكترونية : تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين أو دفع المعاشات الشهرية من حسابات هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين منها ، كما تطورت خدمات المقاصة الإلكترونية بحيث أصبحت تشمل نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي و بناء على ذلك فقد أصبحت المستويات الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة . (قاسي و بودي، 2023، صفحة 65).

الفرع الثالث: متطلبات وطرق تطوير الخدمة البنكية

تعد الخدمة البنكية من أكبر التحديات في المجال التسويقي لأن المصارف تنشط في محيط يتميز بالمنافسة والتغير الشديد في رغبات العملاء، حيث يتوجب على البنوك مواجهة هذه التحديات من خلال تطوير وتحسين الخدمات البنكية بحيث تكون قادرة على إشباع حاجيات العملاء.

أولاً: متطلبات تطوير الخدمة البنكية

هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن للبنوك أن تتبعها من أجل تحسين الخدمة البنكية حيث يجب أن تقوم بما يلي:

- التعرف على حاجات ورغبات الزبائن والعملاء وتزويدهم بالخدمة التي تتميز بالدقة والسرعة التي تهدف إلى تدعيم العلاقات المصرفية وتوسيعها مع البنك.
- تقديم قروض متنوعة وبفائدة، وفي المقابل جذب المدخرات والودائع بشروط تلائم خطط البنك الربحية.
- مواكبة التقدم الاقتصادي، ومحاولة تقديم وتسهيل الإمكانيات التي تخدمه مما يساعد على تحقيق الربحية للبنك، ويحقق تطوير الخدمة البنكية التي تسعى إلى تحقيق الجودة والكفاءة للعملاء والزبائن.
- التشجيع المستمر على ابتكار خدمات جديدة، وتقديم الأداء الجيد عن طريق توظيف اليد العاملة ذات الكفاءة العلمية المتميزة التي تخدم أسلوب العمل وتساعد على تقديم الخدمة البنكية.

ثانياً: طرق تطوير الخدمة البنكية

تأخذ عملية تطوير الخدمة البنكية عدة طرق ومن بينها ما يلي:

1. إضافة خدمات جديدة (توسيع نطاق الخدمات): إن توسيع نطاق الخدمات المعروضة سوف يؤدي إلى زيادة البيع لمن يملكون حسابات لدى البنك، لأن توسيع نطاق الخدمات المعروضة هي استراتيجية موجهة نحو هذا النوع من العملاء بحيث تقوم بجذبهم وخلق رغبة الشراء عندهم، أما النوع الآخر الذي لا يحتفظ بحسابات مع المصارف فيجب القيام بحملات ترويجية لإبلاغهم عن الخدمات المقدمة.

2. إعادة دمج الخدمات البنكية للحصول على منتجات بنكية جديدة: يعد مجال الخدمات المقدمة من قبل البنك واسعاً جداً بحيث يصعب الترويج له بكفاءة وبسبب استحالة الترويج لبعض الخدمات المصرفية فقد يكون العميل غير مدركاً لقدرتها على تلبية حاجاته ورغباته وغير عارف بأهميتها، وعليه فإن المصرف لا بد منه أن يقوم بمهمة دمج تلك المنتجات والخدمات بشكل كفؤ ودقيق وتوجيهها نحو قطاعات أو فئات محددة.

3. إجراء تغيير على الخدمات البنكية المقدمة: يمكن تعريف المنتج المصرفي دون الحاجة لإعادة تصميم الخدمات القائمة وذلك بالقيام بتعديل أو تغيير على الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

(ديدوش، 2021-2022، الصفحات 74-76)

المطلب الثاني: مساهمة نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمة البنكية

إن المؤسسات المالية الناجحة والبنوك الضخمة لا تقوم فقط على جذب الزبائن وإنما تسعى على المحافظة عليهم من خلال العمل على تحسين جودة الخدمة البنكية وذلك بتبنيها نظام معلوماتي

بنكي كفو، حيث سنتطرق في هذا المطلب إلى مدى مساهمة نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمة البنكية ولكن قبل ذلك سنتطرق إلى مفهوم الجودة وجودة الخدمة البنكية.

الفرع الأول: مفهوم الجودة وجودة الخدمة البنكية

لقد تعددت وتتنوع مفاهيم الجودة وجودة الخدمة نظرا لتعدد المفكرين والباحثين حيث سنركز على التعاريف التالية:

أولا: مفهوم الجودة

- "مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بحيث يرضي المستهلك وتجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه"؛ (ماهي الجودة؟، بلا تاريخ)
(<http://engfac.mans.edu.eg>)

- "هي المطابقة لمواصفات ومعايير مخططة تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من المواصفات"؛

- "هي أن تقوم المؤسسة بإنتاج سلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، بحيث تكون قادرة على الوفاء باحتياجات الزبائن بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ويحقق السعادة والرضى لهم"؛
(الفصل الأول: مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة) (5، p. s.d., -thesis.univ-<http://thesis.univ-biskra.dz>)

ومما سبق يتضح أن الجودة هي تطابق خدمة ما أو سلعة أو منتج ما لمجموعة من المواصفات والخصائص الموضوعية سابقا من طرف المؤسسة لامثالها لرغبات الزبائن والمستهلكين حيث يضيفي لها صفة التميز عن باقي الخدمات أو السلع.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة البنكية

- "هي القدرة على إنتاج أو تقديم خدمات مصرفية تكون قادرة على الوفاء بحاجات العملاء، بمعنى القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق له الرضى عن الخدمة البنكية المقدمة له". (لخف و السيد أمين ، 2021، صفحة 80)

- "هي قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز مكانة البنك في السوق". (كروش، أولاد إبراهيم، ودقيش ، 2020، صفحة 164)

- "قدرة البنك على توفير خدمات تحقق إشباع الزبون، حيث تقاس من خلال ما يقدمه البنك من خدمات تلقى قبولا لدى الزبائن، كما تعتبر عنصرا استراتيجيا في خطط البنك التسويقية، حيث تمكن البنك من

الوصول إلى أعلى رضا للزبائن من خلال الجودة وبالتالي يتحصل البنك على قدرة تنافسية". (محلوس، بقاط، و دوه محمد، 2021، صفحة 117)

وعليه فجودة الخدمة البنكية تعتمد على احتياجات العملاء وتوقعاتهم حيث أنه إذا تم تقديم خدمة أو منتج معين يتفق مع احتياجات العملاء أو تتفوق عليها تعتبر الخدمة أنها تتصف بالجودة.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية

لقد تعددت آراء الباحثين والاقتصاديين في تقديم عدد المعايير التي تحدد أبعاد جودة الخدمة البنكية حيث أننا سنركز على الأبعاد التي اقترحها كل من (purasuraman)، (al) عام 1985، والتي تتكون من 10 أبعاد والمتمثلة في:

أولاً: الاعتمادية

- يعبر هذا البعد عن درجة ثقة العميل بالبنك، وعن مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته وتعد الاعتمادية أكثر أهمية للعميل لأنها تعكس مستوى الخدمة عموماً، حيث أن العميل يأمل من البنك أن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والسرعة في إنجازها مثلاً وعد، ومن أهم مظاهر هذا البعد ما يلي:
- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث أخطاء.
- تقديم الخدمة بشكل صحيح.
- تقديم الخدمة في المواعيد المعلنة عنها.

ثانياً: الأمن

بمعنى خلو المعاملات مع البنك من الشك أو المخاطرة، ويجب أن تتوفر في الخدمة البنكية بدرجة أكبر من توقعات العميل، ويمكن إبراز هذا البعد من خلال توفير أجهزة السلامة والأمن والإجراءات المرتبطة بها.

ثالثاً: الوصول للخدمة

أي مدى توافق الخدمة المقدمة للعميل من حيث الزمان والمكان وبأن يحصل عليها دون انتظار، وهنا نركز على الوقت المستغرق من قبل العميل في البنك من أجل الحصول على الخدمة وكذلك ملائمة موقع البنك وساعات العمل وتوفر العدد الكافي من فروع البنوك التي تكون قادرة على تلبية الطلبات. (بولودان، 2011، الصفحات 163-164)

رابعاً: التعاطف مع الزبائن (اللباقة)

يشير هذا البعد إلى المودة والاحترام المتبادلين بين مقدم الخدمة وزبون البنك، حيث أنه على مقدم الخدمة أن يتحلى بقدر من الاحترام والأدب والمحادثة المعبرة التي ينبغي إبرازها خلال التفاعل المتبادل.

خامسا: الاتصال

يعكس هذا البعد مدى قدرة المصرف على تقديم وتزويد الزبائن بكل المعلومات والبيانات الضرورية حول الخدمة المقدمة من حيث طبيعة الخطوات والإجراءات اللازمة، وكذلك مخاطبته باللغة التي يفهمها، ويشمل هذا البعد ما يلي:

- شرح الخدمة نفسها للزبائن.
- توضيح تكلفة الخدمة.
- توضيح المفاضلة بين الخدمة والتكلفة.
- طمأنة الزبون على إمكانية حل مشكلة ما.

سادسا: القدرة والمهارة في أداء الخدمة

يتمحور هذا البعد حول كفاءة الأداء في تقديم الخدمات المصرفية وكذا المعارف الخاصة بالعاملين والتي تمكنهم من إتقان مهامهم وكذا معرفتهم بظروف وطبيعة العمل وإلمامهم بها، والتمتع بكافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة.

سابعا: الاستجابة

تعتبر الاستجابة عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين للزبائن بصدر رحب ويعني ذلك القدرة على التعامل والاستجابة الفورية لكل متطلبات الزبائن وشكواهم والعمل على إيجاد حل لها بسرعة وكفاءة، الأمر الذي يؤدي إلى إقناع الزبائن بأنهم محل اهتمام واحترام من قبل المصرف المتعامل معه. (حسبية، 2015-2016، الصفحات 83-84)

ثامنا: المصادقية

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

تاسعا: الجوانب المادية الملموسة (مكونات مادية)

وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة لأداء الخدمة بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وتجهيزاته من الداخل من خلال الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة.

عاشرًا: معرفة وتفهم العميل

ويشمل هذا البعد ما يلي:

- بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة.
- الاهتمام الفردي بالعميل.

- معرفة العميل الدائم للبنك.
- تقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم. (بريش، صفحة 257)
- وفي عام 1988 قاما الباحثين السابقين بدمج الأبعاد العشرة المذكورة سابقا ضمن خمسة أبعاد أساسية والمتمثلة فيما يلي: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف وفيما يلي شرح مختصر لهم:

جدول 1: شرح أبعاد جودة الخدمة البنكية

01: الملموسية	هي التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة (المعدات، الأشخاص، وسائل الاتصال.....)، حيث أن البنوك تستخدم الملموسية لتحسين صورتها أمام الزبون وتأمين التواصل المستمر مع عملائها
02: الموثوقية	قدرة البنك على أداء الخدمة بدقة وثقة ونجاح وبشكل كامل كما تم الوعد بها
03: الاستجابة	قدرة البنك على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار
04: الأمان	ضمان السرية في المعاملات مع البنك وخلوها من المخاطر والشكوك
05: التعاطف	توفر صفة اللباقة والتأدب في مقدم الخدمة وكذلك المودة والصدقة مع العملاء، الأمر الذي يسمح ببناء علاقة متينة وقوية يسودها الاحترام والتي تساهم في زيادة التقاهم بين الطرفين

المصدر: (بورديمة سعيدة، أثر جودة الخدمة البنكية على تحقيق رضا العملاء : دراسة إستطلاعية على عينة من عملاء وكالات بنوك قالمية بالإعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية، مجلة الإنسانية و العلوم الاجتماعية، المجلد 08، العدد 03، ديسمبر 2022)

الفرع الثالث: مساهمة نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمة البنكية

تساهم نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمة البنكية من خلال:

أولا: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي

من خلال:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات باعتباره أهم الأسلحة التي تحرس المصارف على اقتنائها للصمود أمام المنافسين وتقديم خدمات بنكية متطورة.
- ضرورة التوسع في استخدام أجهزة الصراف الآلي لتقديم خدمات متنوعة مثل تسجيل أوامر الدفع التي يطلبها الزبائن.

ثانياً: الارتقاء بالعنصر البشري

من خلال:

- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى أو المؤسسات المالية الناجحة لتدريب الكوادر البشرية.
- إرسال موظفي البنوك لبعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية المتطورة والناجحة.
- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى العاملين في البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة.

ثالثاً: تطوير التسويق المصرفي

عن طريق:

- المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية وتحديد المشروعات الجيدة بما يكفل إيجاد عمل جيد.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات الزبائن بشكل يضمن الرضى لهم. (عذاب، 2019-2020، صفحة 10)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه سابقا من مفاهيم أساسية حول كل من نظم المعلومات و نظم المعلومات البنكية يتضح أنه نظام فرعي من الأنظمة الكلية للبنك يعمل على تجميع كافة المعلومات الخاصة بالبنك من مصادره الداخلية و الخارجية واستخدامها للوصول إلى القرارات المناسبة ، كما تم التطرق إلى جودة الخدمة البنكية التي تعتمد على احتياجات العملاء وتوقعاتهم حيث أنه إذا تم تقديم خدمة أو منتج معين يتفق مع احتياجات العملاء أو تتفوق عليها تعتبر الخدمة أنها تتصف بالجودة، والعلاقة فيما بينهما تتمثل في مواكبة التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي، الارتقاء بالعنصر البشري وتطوير التسويق المصرفي.

الفصل الثاني: دراسة

ميدانية لتأثير نظم

المعلومات على جودة

الخدمة البنكية

تمهيد:

بعد دراستنا للجزء النظري لموضوع نظم المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة البنكية، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي إسقاط ما تم الوصول إليه نظريا على ما هو متواجد في الواقع، وذلك من خلال دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية برج بوعريرج، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة برج بوعريرج - .

المبحث الثاني: دراسة حالة لدور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية.

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك التجارية، وهو عبارة عن مؤسسة اقتصادية، وذلك التقلبات الناتجة عن تغير هياكل التنظيم البنكي، كما أنه يهدف إلى تحسين مردوديته، وذلك عن طريق الحصول على موارد جديدة لاستعمالها، كالقروض واقتراح خدمات مباشرة أو غير مباشرة لتساعد على الرفع من أداء البنك.

ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستعراض، نشأته ومفهومه والهيكل التنظيمي له، ومختلف المهام التي أوكلت إليه، ومعرفة بعض القروض التي يقوم بتمويلها

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبارة عن مؤسسة اقتصادية ومالية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يقوم بتمويل مختلف المشاريع بشتى أنواعها، بهدف تحقيق الربح. وجاء هذا المطلب ليتطرق إلى فرعين لتوضيح ما يلي الفرع الأول ينظم نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتطوره بصفة عامة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج، والفرع الثاني يتمثل في مختلف مهام والهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وتطوره

لقد كان البنك الوطني الجزائري هو المسؤول عن تمويل مختلف الأنشطة، ومن بينها القطاع الفلاحي، وبسبب ازدياد حاجات الإنسان المستمرة للقطاع الفلاحي أدى إلى ظهور نقصا وعجزا ملموسا من قبل البنك الوطني، مما دفع بالضرورة إلى إنشاء بنك آخر تمنح له هذه المهمة بدلا عن البنك الوطني الجزائري.

وعلى ذلك أسس بنك أخذ اسم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على المستوى الوطني بموجب المرسوم رقم 106/82 بتاريخ 13 مارس 1982، بعد إعادة الهيكلة المالية التنظيمية للقطاع المصرفي، من أجل تمويل الأنشطة الخاصة والعمومية للقطاع الزراعي والصناعي والري والصيد البحري. يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو عبارة عن بنك متخصص في تمويل القطاع الفلاحي، ويهدف أساسا إلى تنمية هذا القطاع بترقية النشاطات الفلاحية الحرفية، والصناعية، وتنمية المنشآت الفلاحية والإنتاجية. (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، 2025)

غير أنه وفي الوقت الراهن لم يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية متخصصا بشكل مطلق فيما أنيط به من المهام، بل تعداها إلى مهام أخرى تجارية أكثر منها فلاحية، فهو بذلك يسعى إلى تحقيق إمكانيات أكبر قدر ممكن من الأرباح، وبذلك توسعت دائرة أعماله ودفعه إلى ذلك الاستجابة إلى متطلبات ومكانيات

اقتصاد السوق التي تستلزم بالضرورة التحكم في آلية من حيث العرض والطلب والقدرة على المنافسة. (البنك، 2025).

وتطبيقا للقانون 88/01 الصادر في ديسمبر 1988 والمتضمن توجيه المؤسسات العمومية الاقتصادية إضافة إلى المرسوم رقم 88/101 المؤرخ في 16 ماي 1988، تم تحويل بنك بدر إلى شركة مساهمة إثراء التحولات والإصلاحات وإعادة هيكلة المؤسسات، فهو عبارة عن مؤسسة عمومية اقتصادية تجارية في شركة أسهم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وقد بدأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية برأس مال قدره مليارين ومئتين مليون دينار جزائري والذي وصل حاليا إلى رأس مال قدرة أربعة وخمس مليار دينار جزائري.

لقد أخذ البنك بمبدأ اللامركزية حيث أعطى لفروعه ووكلاته صلاحيات واسعة في منح القروض وخدمة سياسة إعادة الهيكلة للمؤسسة تسهيلا لخدماته بعدا تم تقسيم البلاد إلى 58 ولاية على مستوى الوطن وبنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك متخصص في تمويل القطاع الفلاحي والزراعي بشكل كبير، (بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، 2025).

وهو مؤسسة ذات أسهم حيث بلغ رأس مالها مليار دينار جزائري وعدد فروعها سنة 1985 م إلى 185 فرعا 29 مديرية جهوية، وتطور إلى أن أصبح رأس مالها اثنان وعشرون مليار دينار جزائري (22000.000.000 دج) ومع مرور الزمن بلغ عدد وكالاتها 293 وكالة يخضعون لسلطة 38 مديرية جهوية سنة 2012 ورأس ماله 33000.000.000.000 دج وفي سنة 2017 أصبح رأس مالها 54.000.000.000.000 دج حيث يشتغل بالبنك أكثر من 8000 عامل ما بين إطار وموظف ونظرا لكثافة شبكته وأهميته تشكيلاتها البشرية.

يضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية 39 مجمع جهوي للاستغلال موزع عبر مختلف ولايات الوطن حيث كل مجمع يضم وكالات تابعة له هو وتتبع لغة حاليا 334 وكالة وبهذا يكون البنك قد انتهج سياسة اللامركزية، حيث أعطى للمجمعات صلاحيات واسعة في مجال منح القروض إلا في حدود معينة أين يتم اتخاذ القرار على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة. (بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، 2025).

ثانيا: مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج

يقع المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسط مدينة برج بوعرييج ويحوي المجمع كذلك الوكالة الرئيسية للاستغلال "696" حيث يشهد هذا الموقع حركة كبيرة لاشتماله على مختلف المراكز الحيوية والمجمعات التجارية والإدارات بالإضافة إلى وجود جانب هذه الوكالة وكالات لبنوك أخرى وهي القرض الشعبي الجزائري CPA البنك الوطني الجزائري BNA وغير بعيد عنها يوجد بنك التنمية المحلية BDL.

المطلب الثاني: مهام وأهداف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى معرفة المهام الأساسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعريرج.

أولاً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تتمثل فيما يلي (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025):

- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها عن طريق ترقية عمليتين للادخار والاستثمار،
- عرض منتجات وخدمات جديدة على المدخرين.
- مسيرة التطور الحاصل في عالم النشاط المصرفي في وتقنيته.
- معالجة كل عمليات الائتمان والصرف الأجنبي.
- فتح الحسابات للأشخاص حسب طلبهم.
- تشجيع وترقية الزراعة والصناعات الغذائية والحرف اليدوي.
- قبول الودائع ومنح القروض.

ثانياً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية: وتتمثل فيما يلي (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025):

- توسيع الأراضي الفلاحية وتحسين الخدمات.
- الزيادة في الربحية من خلال موارد بأقل التكاليف.
- تحسن نوعية وجودة الخدمات.
- تطوير المنتجات الزراعية والغذائية، والصناعية، وكذا مساعدة الفلاحين لترويج المنتجات للمساهمة في التجارة الخارجية لدعم المهن الحرة.
- المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني.
- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية

الريفية

تتكون التشكيلة البشرية، لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من إطارات سامية وشبه سامية ومجموعة من العمال منظمون في مصالح مختلفة، حسب معارفهم ومؤهلاتهم العلمية والعملية ولذلك طبقاً لتعليمات وقرارات مديرية العامة والتنظيم الداخلي للبنك ومنه سوف نتطرق في هذا الفرع إلى عنصرين يتمثل العنصر الأول في الهيكل التنظيمي لمجموعة الجهوية للاستغلال والعنصر الثاني الهيكل التنظيمي للوكالة.

1. الهيكل التنظيمي لمجموعة الجهوية للاستغلال :

تم إنشاء هذا المجمع الموازة مع إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفي نفس التاريخ بعدما كان عبارة عن مصلحة تشرف على تمويل نشاط القطاع الفلاحي وذلك بالبنك الوطني الجزائري وبمقتضى

المرسوم التنفيذي 82/106 تم فصل هذه المصلحة وبنفس الموظفين الذين كان عددهم 05 عمال بما فيهم المدير. وفي تاريخ 1992م تم إلغاء المديرية الجهوية بولاية برج بوعريرج واستبدالها بوكالة مركزية، وبقي هذا الوضع إلى 1998م، أين أصبحت وكالة محلية فقط، وفي مطلع سنة 2010 م تم استرجاع المديرية الجهوية وأطلق عليه اسم المجمع الجهوي للاستغلال برج بوعريرج 034 وتعمل الآن بطاقة بشرية بلغت إلى غاية يومنا هذا 110 عامل يتوزعون بين الوكالات والمديرية، إضافة إلى قرابة 7 ما بين متربصا و ممتنها. (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

ويعد المجمع الجهوي للاستغلال ببرج بوعريرج من بين المؤسسات البنكية الأكثر تمويلا لقروض الشباب، وكذا القروض الفلاحية وذلك بالنظر إلى طبيعة المنطقة.

دور المجمع الجهوي كهيئة:

تبعاً للمقرر القانوني 09/44 التاريخ 2009/04/19 يعتبر المجمع الجهوي عاملاً فعالاً في تنظيم البنك في معنى العرف التجاري، وذلك من خلال تقديمه النوعية الجيدة للخدمات بواسطة إدماج حتمية التقييم والنتائج، وصفة فعالة ومتواصلة في التطور الاقتصادي الجهوي على الخصوص والوطنية على العموم، وهذا حسب ما نصت عليه المواد التالية وهي:

المادة 01: هذا المقرر القانوني له هدف تحديد، المهام المخولة إلى الهياكل والأعضاء المكونة للمديرية.

المادة 02: المجمع الجهوي للاستغلال له مسؤولية تامة، في الإشراف على تسيير ومراقبة الوكالات التابعة له.

المادة 03: المجمع الجهوي لها مهام إحياء ومتابع نشاطات الوكالة المحلية، للاستغلال التابعة له في كل المجالات.

كما أنه مسؤول أمام المديرية العامة للبنك وهو مطالب بتحقيقها (تطبيقها) على المستوى الجهوي أو المحلي.

المادة 04: أنه مسؤول على تطبيق الأنظمة والميكانيزمات المسيطرة من قبل الهياكل المركزية، تبعاً لاستراتيجية البنك، وكذا متابعتها وتطبيقها وتقدير مدى فعاليتها.

المادة 05: تخصص مهام وخصائص كل عضو من أعضاء هيكل المديرية تبعاً، للهيكل التنظيمي المرفق بهذا التقرير.

المادة 06: المقرر القانوني يبدأ سريانه ابتداء من تاريخ التوقيع عليه من طرف الرئيس المدير العام للبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وتتألف المجموعة الجهوية من عدة مصالح، يشرف على كل منها نواب المدير وكل مصلحة تختص بعمل معين، كما أن هذه المصالح تكمل بعضها البعض، وتعمل بطاقة بشرية منتظمة ومنظمة فيما

يعرف بالمجموعة الجهوية للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025).

وتتكون المديرية الجهوية من مدير المجموعة الجهوية للاستغلال والسكرتارية الخاصة به وهما مصلحتان متكاملتان وتسمى سكرتارية بأمانة سر المدير.

- **مدير المجموعة الجهوية للاستغلال:** وهو الشخص الذي يعين بقرار من المدير العام للبنك وتتلخص مهامه فيما يلي (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

- المسؤول الأول عن تقديم حول نشاطات الوكالات التابعة له على أي للمديرية.
- السهر على تطبيق القرارات القانونية والتنظيمية بطريقة مباشرة على خلية المراقبة والأمانة.
- له الحق في الإشراف على كل المصالح المتواجدة بالمجمع الجهوي.
- **السكرتارية:** ومكانها بجانب المدير مباشر، وذلك لتزيين مهمة القيام بكل الأعمال المكتبية الخاصة بالمدير ومن مهام السكرتيرة هي (بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، 2025)
- تسجيل البريد الصادر والوارد من وإلى المجموعة الجهوية.
- تحرير المراسلات والتقارير، أمر بمهمة...الخ.
- الفاكس.
- حفظ نسخة من كل المراتد الصادرة أو الواردة.
- استقبال الزبائن ومساعدة المدير.

- **نائب المدير المكلف بالاستغلال:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

تتولى هذه النيابة كل الوسائل المتعلقة بالقروض على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال وذلك بتلقي ملفات طلبات القروض من الوكالات ثم تدرس تلك الملفات وتقرر في لجنة خاصة في لجنة قروض الملفات المقبولة التي ستمول والملفات المرفوضة التي يتم رفضها، ويكون ذلك وفق المعايير الاقتصادية والمحاسبية الثابتة.

- **مصلحة القروض والتجارة الخارجية:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

- الحفاظ على الوثائق التالية (التعليمات القانونية والنصوص التطبيقية) ومعالجة ودراسة الملفات؛
- تطبيق القرارات المتعلقة بتمويل القروض وإعادة جدولتها ومساعدة الوكالات في تنفيذ العمليات التابعة للتجارة الخارجية ومراقبة الوكالات في تنفيذ التعليمات بنك الجزائر متعلقة بمراقبة سعر الصرف؛
- دراسة إحصائيات هذه المصلحة.

- **مصلحة الحركة التجارية:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

وهي تقوم بمهام التالية:

- مساعدة الوكالات في تحقيق الأهداف المدروسة ومتابعتها ميدانيا تحليلات الفوارق.

- معالجة احتياجات واقتراحات الزبائن.
- مشاركة في التظاهرات الاقتصادية.
- القيام بالإشهارات التي تعكس صورة البنك على المستوى المحلي.
- الحفاظ على العلاقات التي ترتبط بالجانب المهني مع التغيرات المستحدثة لغرض مشاركة البنك في التمويل والمتمثلة في: الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب وكل الوكالة الوطنية للتأمين على البطالة إضافة إلى الوكالة الوطنية لإنشاء مؤسسة المتوسطة والصغيرة...إلخ.
- **مصلحة النقد ووسائل الدفع:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)
- تقوم هذه النيابة بمثابة أجهزة السحب الآلي على المستوى المجمع حيث تعد الإحصاءات المتعلقة بهذا الشأن كعدد الزبائن المستفيدين من بطاقات السحب الآلي.
- ترقية مختلف الوسائل الدفع الموجودة لدى البنك.
- الحرص على السير الحسن للتشغيل المتواصل لوسائل الدفع.
- معالجة العوائق والعراقيل التي تتعلق بأجهزة السحب الآلي.
- **رئيس الدائرة الإدارية والمحاسبة:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)
- ويشرف على هذه المصلحة نائب مدير مكلف بشؤون إدارية وكل ما يتعلق بالمحاسبة البنكية المخول إليه المهام التالية:
- توفير وتطبيق من طرف نيابة مديرية للقرارات والإجراءات المعمول بها في البنك.
- تحديد ومتابعة الملفات الإدارية للموظفين.
- مراقبة تطبيق الأنظمة وقوانين العمل ووفرت النصوص المتعلقة بها.
- تمثيل البنك أمام الهيئات الأخرى في إطار المهام المخولة إليه.
- تسيير شؤون تأديبية وتصفية كل حسابات الأفراد المحليين على التقاعد والمتوفين.
- القيام بعملية التكوينية الخاصة بعمال المجمع الجهوي والوكالات التابعة له وقيادة النشاطات المتعلقة بسير أملاك البنك العقارية والمنقولة.
- الأخذ بعين الاعتبار كل ما له علاقة بتسيير الإعلام الآلي.
- **الشؤون الإدارية:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)
- **أ) مصلحة الموارد البشرية:** وهي مصلحة تهتم بإنجاز الأجرة الشهرية للعمال كما أنها تقوم بتحضير مخططات التكوينية التابعة عن الاحتياجات الموضوعية التي تخص كل عامل، كما تقوم أيضا بحياة السجلات القانونية (المختلفة أجراها عطل سنوية، وحركات الموظفين.... إلخ)، ومتابعة السجلات التي تكون بحوزة الوكالات المرفقة إليه.
- **ب) مصلحة الأمن ووسائل العامة:** وتقوم المصلحة بمتابعة ومراقبة نفقات تسيير الاستغلال والاستثمار للمجمع الجهوي ووكالاته وتحقيق عملية الجرد السنوي وتحديد السجلات المخصصة له،

وأیضا تسيير مخزونات المديرية وتحقيق مطالب الوكالات، كما تقوم بالتأمين على الأملاك والأفراد وتحمي ممتلكات البنك عن طريق استخدام أنظمة الأمن مثل (نظام المراقبة، مضاد الحريق، الحراسة ... الخ).

ج) مصلحة الإعلام الآلي: وهي تهتم بتسيير أجهزة الإعلام الآلي للمجمع الجهوي والوكالات الموالية له، والتنويه لمستلزمات الإعلام الآلي للمجمع والوكالات، وهي تقوم بتركيب المعلوماتية وصيانة وحماية الأجهزة والأنظمة الخاصة به، وكذا منح الأنظمة المعلوماتية محل التطبيق.

- **المحاسبة:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

هي مصلحة تمكن مهمتها بالضبط حسابات كل البنك حيث تقوم بحسابات كل الضرائب وتحصيلها وكذا الميزانية البنكية سواء كانت ميزانية صرف أو استثمار وأيضا مراقبة التسيير في الميزانية المدرسة كما أن لهذا الفرع أو الخلية ثلاث مصالح هي:

أ) مصلحة المحاسبة والضرائب: ويوجد فيها قسمين:

1. **قسم المحاسبة:** يقوم بدراسة كل حسابات المتعلقة بالمجمع الجهوي للاستغلال والوكالات التابعة له سواء كانت دائنة منها أو مدينة وسواء تعلق بحسابات الزبائن أو الحسابات الخاصة بالبنك بحد ذاته.

2. **قسم الضرائب:** وهو يتبع جميع الضرائب ويقوم بتحصيلها على مع الهيئات الإدارية الخاصة بها مثل: (صندوق الضمان الاجتماعي، مفتشية الضرائب ... الخ).

ب) مصلحة التحليل: وهي تابعة لمصلحة الأولى إلا أنها تدخل في عمق التحليلات التي قامت بها مصلحة المحاسبة والضرائب.

ج) مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير: وتتكلم بإعداد ميزانية التسيير والاستثمار بما فيها كل المصاريف المتعلقة بالمجمع الجهوي والوكالات التابعة له وهي تتمثل في مصاريف الاستغلال (شراء الورق دفع الرواتب وغيرها ومصاريف الاستثمار وهي المشاريع المدرسة الخ).

- **نائب المدير المكلف بمتابعة أخطار القروض ما قبل المنازعات:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

أنشأت هذه المديرية وهي تضطلع إلى تحسين الأداء البنكي فهي لذلك تعد أداة ربط بين مصلحة القرون ومصلحة التحصيلات وتتمثل مهمتها في متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجابتهم لجذع الامتلاك القروض، تنفيذهم للالتزامات قبل متابعتهم قضائيا وخاصة عن تحصيل الضمانات وتتكون هذه النيابة من ثلاث مصالح وهي:

1. **مصلحة متابعة التجارة والتجارية الخارجية:** وهي تسيير من طرف رئيس مصلحة وتكون مهمتها فيما يلي:

- المتابع الدقيقة للملفات التابعة له.

- متابعة الحالة المدنية لكل زبون معني بالقرض.
- متابعة التقارير الواردة من الوكالات فيما يخص الزبائن بالقروض.
- إعلام المديريات المركزية فيما يخص تعليماتهم.
- إعلام اللجنة المعنية بما يخص أي تغيير في مخاطر القروض وكل المهام الأخرى التي تعطى له من طرف مسؤولية.

1. . مصلحة متابعة ما قبل المنازعات: وهي تسير من طرف رئيس مصلحة.

- المتابعة الدقيقة لملفات القروض التي هو مسؤول عنها.
- متابعة كل الظروف التي هي معنية بما قبل المنازعات وتقويمها وذلك حسب دراسة الخطر؛
- تقديم الملفات إلى لجنة التحصيلات.
- تطبيق أوامر لجنة التحصيلات عن طريق العدالة أو عن طريق الودي.
- يقدم تقرير إلى مسؤولية ومهام أخرى له من طرف مسؤولية.

2. مصلحة متابعة الضمانات: وهي تسير من طرف رئيس المصلحة التي له المهام التالية:

- تقييم دوري لضمانات الممنوحة فيما يخص القيمة والمدة.
- كما تقوم هذه المصلحة بجملة من المهام: تتمثل في ترقية محتوى في الوسائل الدفع الموجودة لدى البنك ومساعدة الوكالات في تطوير أهدافها، كما تحرص على السير الحسن للتشغيل المتواصل لوسائل الدفع، إضافة إلى معالجة العوائق والعراقيل التي تتعلق بأجهزة السحب الآلي.
- **خلية الشؤون القانونية: (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)**

تعد هذه الخلية بمثابة الحماية القانونية للمؤسسة ويمكن التعرف على هذه الخلية من خلال تعريف المصالح التابعة والمهام التي تقوم بها كل مصلحة.

- مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات: (بنك الفلاحة و التنمية الريفية، 2025)

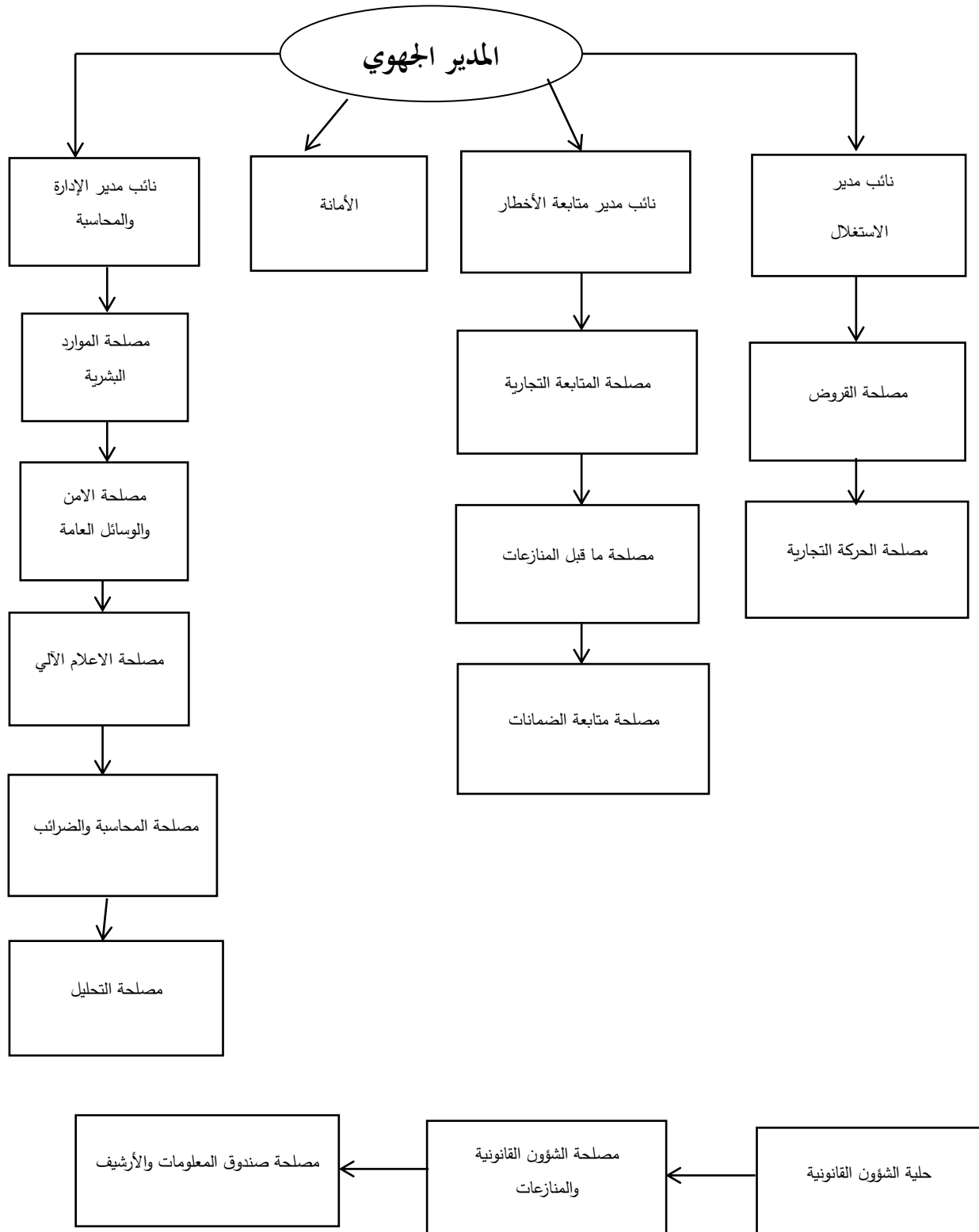
- هي المصلحة التي تقوم بكل ما من شأنه أن يدخل في إطار الشؤون والدراسات القانونية والمنازعات المتعلقة بالوكالات، وهي متواجدة بالمجمع الجهوي الاستغلال تهتم هذه المصلحة بكل ما من شأنه أن يدخل في إطار الاستثمارات القانونية، وهو إعطاء التعليمات القانونية للجمعيات والشركات بكل أنواعها ولجان الخدمات وذلك من خلال دراسة الملف المحضر من أجل فتح الحساب.
- المعارضة على الحسابات وذلك يتجلى في حالة ضياع أو سرقة الشيك أو دفتر شيك أو دفتر ادخار لأحد الزبائن والذي يتقدم إلى البنك بطلب إلى المصلحة التي تهتم بالمعارضة على هذا الحساب للحيلولة دون استعمال ما ضاع أو سرق.

- حجز ما للمدين لدى الغير وتتلقى مصلحة الشؤون القانونية المحجوز القادمة من البنوك طبقا للمادة 121 من القانون النقد والعرض وتقوم بالحجز كما تتلقى حالات حبس ما للمدين لدى الغير عن

- طريق المحضر القضائي في حالة ديون الأفراد العاديين عبر البنوك والمؤسسات المالية الأخرى. كما تتلقى الحجز من الضرائب وكذا صناديق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وغير الأجراء.
- **تشبيث الضمانات:** تقوم هذه المصلحة بدراسة ضمانات الشخصية أو المعنوية أو الحقيقية المرفقة ضمن ملفات القرض ودراستها من الناحية القانونية لمعرفة أهميتها ومدى استغلالها.
- **مصلحة التحصيلات:** (بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، 2025)
- هي المصلحة المكلفة بتحصيل ديون القروض الممنوحة بكل أنواعها والمتواجدة على مستوى الوكالة، ويعرف التحضير على أنه استفتاء الدين عن طريق القضاء أو بالتنفيذ العادي أو التنفيذ الجبري الدائن الحق في التنفيذ على جميع أموال المدينين سواء منقولة أو العقارية، وتتخلص مهامها في متابعة المدينين بعد صدور الأحكام النهائية عن طريق تبليغ بواسطة المحضر القضائي واستغلال الصبغة التنفيذية الأحكام والأوامر التنفيذية و الحجز والبيع ثم متابعة تنفيذ الأوامر عن طريق تبليغها إلى المحضر القضائي والتعامل أحيانا مع المحافظ البيع ويتمثل ذلك في تسليم العتاد المحجوز إلى محفظة البيع والسهر على إشهار البيع بالمزاد العالمي على مستوى المحكمة والبلدية المخصصة لهذا الغرض ثم بعد البيع يقوم بتسليمه الشيك والوثائق التي تبرأ الذمة وإقفال الملف في حالة تسديد النهائي أو إعادة المتابعة طبقا للقوانين في حالة التنفيذ الجزئي.
- **الأرشيف:** (بنك الفلاحة والتنمية، 2025):

هو مجموعة الوثائق الحاملة (لأخبار المنتخبة والمستلمة) من طرف أشخاص طبيعيين أو معنيين أثناء ممارسة نشاط ما، وهذا حسب القانون 88/09 المؤرخ في جانفي 1988 والمتعلق بالأرشيف الوطني والتي يتم الاحتفاظ بها من أجل البحث الإداري أو إثبات الحقوق للأفراد والجماعات أو لإعداد مشاريع.

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال برج بوعريرج



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على الوثائق المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج.

المبحث الثاني: الإطار الميداني للدراسة

لدراسة موضوعنا الخاص بنظم المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة البنكية وذلك بغرض تقديم عرض تحليلي عن الموضوع، تم دراسة عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج من خلال الاستعانة بأداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات اللازمة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يتمثل في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.
2. عينة الدراسة: تتمثل في عينة عشوائية من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج، والتي بلغ حجمها 42 موظف، والموضحة في الجدول التالي:

جدول 2: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

عدد الموظفين في البنك	60 موظف
عدد الاستبيانات الموزعة	60 استبيان
عدد إجابات الاستبيان	42 استبيان

المصدر: من إعداد الطالبتين

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي للحصول على الإجابات والموضح كما يلي:

جدول 3 : يوضح مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	02	03	04	05

المصدر: (كراشي و جبال، 2022، صفحة 44)

تتمثل طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي في:

يتضح من خلال الجدول السابق أن طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث يتم حساب المدى (1-5 = 4) ومن طول الخلية أي (5/4 = 1.25) وبذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

جدول 4: يوضح طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	(1.79_1)	(2.59_1.80)	(3.39_2.60)	(4.19_3.40)	(5_4.20)
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: (كراشي و جبالي، 2022)

3- متغيرات الدراسة:

تتمثل في:

- المتغير المستقل: ويتمثل في نظم المعلومات
- المتغير التابع: يتمثل في جودة الخدمة البنكية وتشمل:
- بعد الملموسية
- بعد الموثوقية
- بعد الاستجابة
- بعد الأمان
- بعد التعاطف

المطلب الثاني: أداة الدراسة التطبيقية وأساليب المعالجة الإحصائية

تم الاعتماد على أداة جمع بيانات مناسبة التي تتمثل في الاستبانة كونها تتماشى وطبيعة البيانات محل الدراسة باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الذي يتناسب مع هذا النوع من المواضيع، وكذلك أسلوب المعالجة الإحصائية نسخة spss 23

الفرع الأول: أداة الدراسة التطبيقية (الاستبيان)

تم توزيع استبيان على عينة من موظفي البنك والذي اشتمل على العناصر التالية:

القسم الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية للموظفين وتشمل:

- الجنس

- السن
- الرتبة
- المستوى التعليمي
- الخبرة

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: يتكون من 12 عبارة خاصة بنظم المعلومات

المحور الثاني: يشمل 23 عبارة خاصة بأبعاد جودة الخدمة البنكية وذلك على النحو الآتي:

- بعد الملموسية (06 أسئلة)
- بعد الموثوقية (05 أسئلة)
- بعد الاستجابة (04 أسئلة)
- بعد الأمان (04 أسئلة)
- بعد التعاطف (04 أسئلة)

الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

تم الاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss نسخة 23، من خلال:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع وعينة الدراسة: حيث استخدمت لغرض معرفة تكرارات فئات متغير ما ويفيد في وصف خصائص عينة الدراسة ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة
2. الانحراف المعياري: يتم حسابه لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات.
3. المتوسط الحسابي: هو عبارة عن مؤشر لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.
4. معامل ألفا كرومباخ: يتم استخدامه لقياس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، تعتبر قيمة المعامل التي تساوي 60 بالمئة مقبولة للحكم على ثبات الاستبانة وكلما زادت قيمة المعامل زادت درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان.
5. الانحدار الخطي البسيط: ويستخدم هذا الاختبار لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. حيث يتعلق تحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقل (غير معروف) اعتمادا على بيانات جمعت عن الماضي

(المعروف)، فهو يحلل أحد المتغيرات (المتغير التابع) متأثراً بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر نظم المعلومات على أبعاد جودة الخدمات البنكية.

6. اختبار T-test: يتم الاعتماد عليه لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة 0,05 والذي يدل على أن احتمال الوقوع في الخطأ المسوح به يكون في حدود 5 بالمئة ما يعكس مجال الثقة 95 بالمئة.

7. اختبار فيشر: يستخدم في اختبار الفرضيات وذلك للتأكد مما إذا كانت الفروقات بين عينتين أو مجموعتين متساوية أو غير متساوية.

8. تحليل التباين الأحادي ANOVA Wa One استخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية ترتبط بالخصائص الوظيفية التي تحتوي على أكثر من مجموعتين.

9. معامل الارتباط بيرسون يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، ويتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss 23، حيث أنه محصور ضمن المجال $[-1, 1]$ أي بين الواحد الصحيح السالب والواحد الصحيح الموجب، فإذا اقتربت القيمة من الواحد الصحيح الموجب هذا يعني أن هناك علاقة طردية ذات تأثير إيجابي قوي جداً، والعكس إذا اقتربت من 0 هذا يعني أن هناك علاقة طردية ذات تأثير سلبي جداً بين المتغيرات

المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

الفرع الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

سيتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث متغير: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة، الخبرة المهنية.

1. متغير الجنس:

توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

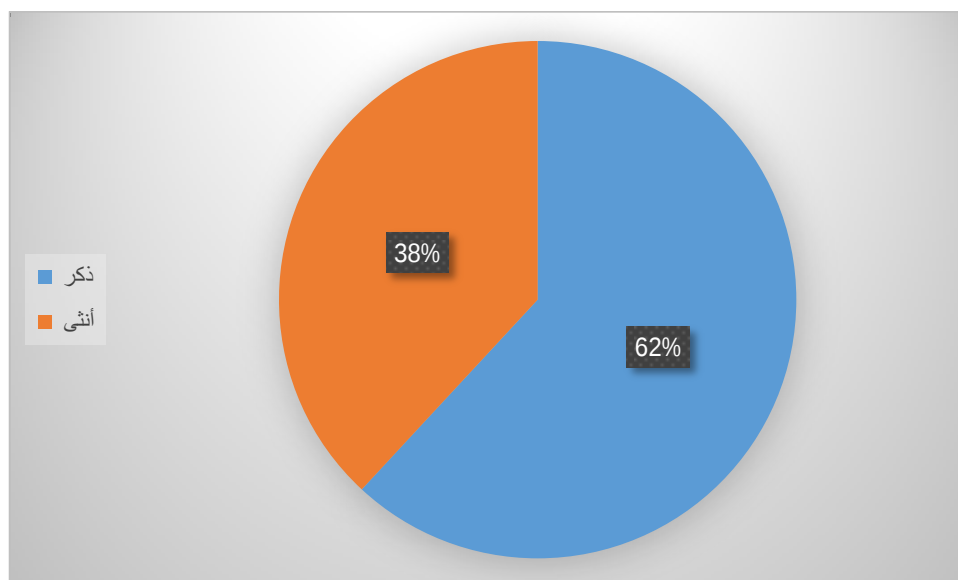
جدول 5: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	26	61.9
أنثى	16	38.1
المجموع	42	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى:

الشكل رقم 02: يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول أعلاه

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة من جنس الذكور بلغ 61.9% بينما جنس الإناث بلغت 38.1% وهي نسب متباعدة نوعا ما وهذا ما يدل على أن البنك محل الدراسة أغلبية العاملين فيه رجال.

2. السن

توزعت عينة الدراسة بحسب السن إلى:

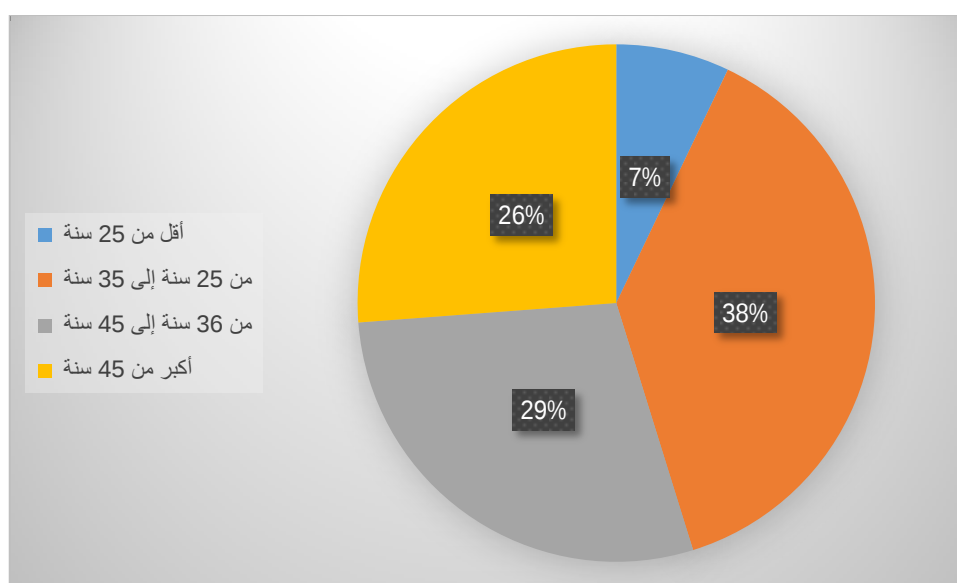
جدول 6: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	3	7.1
من 25 سنة إلى 35 سنة	16	38.1
من 36 سنة إلى 45 سنة	12	28.6
أكبر من 45 سنة	11	26.2
المجموع	42	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني التالي:

الشكل رقم 03: يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول أعلاه

بالنسبة إلى توزيع أفراد العينة حسب السن، نلاحظ أكبر نسبة كانت نسبة الفئة الثانية (من 25 سنة إلى 35 سنة) بنسبة 38.1% ثم تليها الفئة الثالثة (من 36 سنة إلى 45 سنة) والرابعة (أكبر من 45 سنة) بنسب متقاربة حيث كانت كالتالي 28.6% و 26.2% وفي الأخير الفئة الأولى بنسبة 7.1% وهذا يفسر على أن البنك اعتمد في توظيف الموظفين على الفئة الشابة نظرا لاملاكهم للمعرفة وكيفية استخدامها.

3. المستوى التعليمي:

توزعت عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي على النحو الموضح في الجدول التالي:

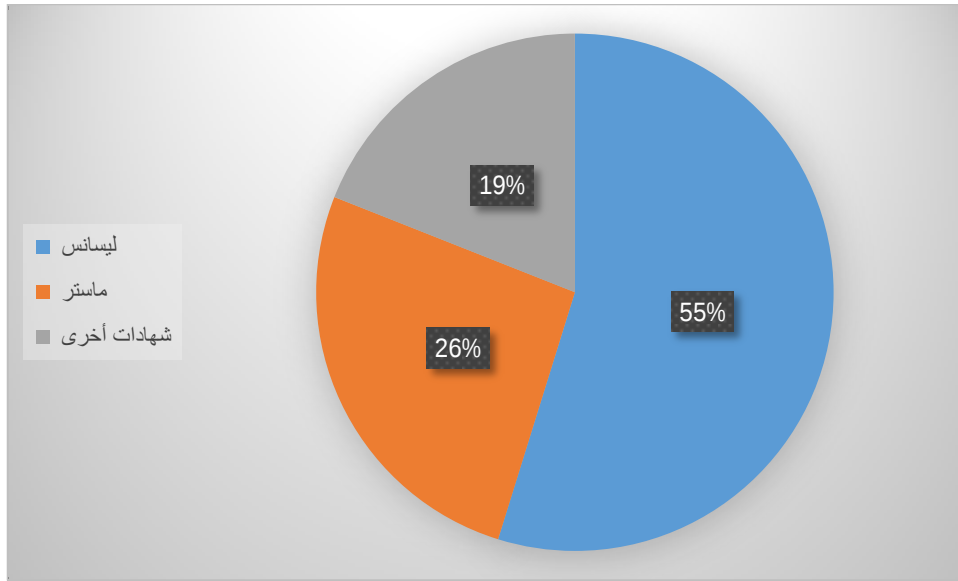
جدول 7: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
54.8	23	ليسانس
26.2	11	ماستر
19	8	شهادات أخرى
100.0	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل التالي:

الشكل رقم 04: يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول أعلاه

نلاحظ أن عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي أكبر نسبة الموظفين الذين يملكون شهادة ليسانس حيث بلغت 54.8% يليها الموظفون الذين يملكون شهادة الماستر بنسبة 26.2% وأخيرا 19% ممن لديهم شهادات أخرى.

4. الرتبة:

توزعت عينة الدراسة حسب الرتبة على النحو الموضح في الجدول التالي:

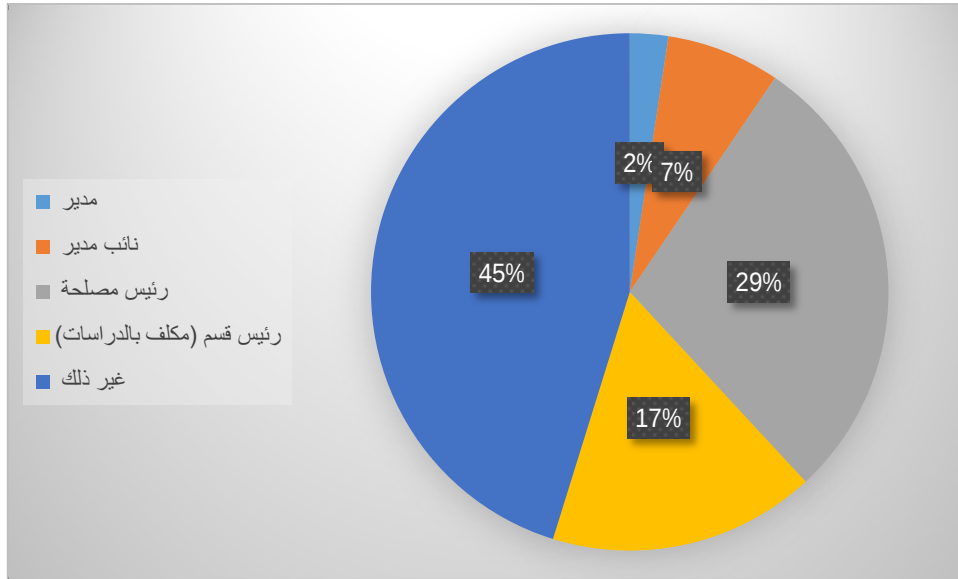
جدول 8 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
مدير	1	2.4
نائب مدير	3	7.1
رئيس مصلحة	12	28.6
رئيس قسم (مكلف بالدراسات)	7	16.7
غير ذلك	19	45.2
المجموع	42	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني التالي:

الشكل رقم 05: يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول أعلاه

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين أن 45.2% من إجمالي العينة يندرجون تحت فئة الموظف (غير ذلك) وهي تمثل النسبة الأكبر ضمن فئات عينة الدراسة، لتليها فئة رئيس مصلحة بنسبة 28.6% ثم تأتي فئة رئيس قسم (مكلف بالدراسات) بنسبة 16.7% ليندرج في الأخير فئة نائب مدير بنسبة 7.1%، في حين بلغت نسبة (المدير) 2.4% وعليه نستدل أن الفئة المستهدفة للإجابة على الاستبيان هي موظفي البنك.

5. الخبرة المهنية للموظف:

توزعت عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية على النحو الموضح في الجدول التالي:

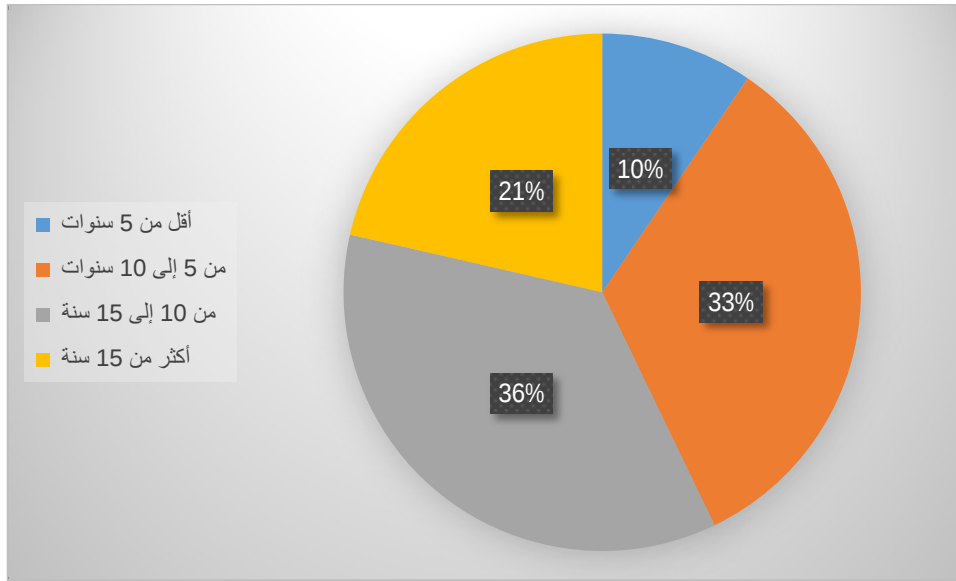
جدول 9: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	9.5
من 5 إلى 10 سنوات	14	33.3
من 10 إلى 15 سنة	15	35.7
أكثر من 15 سنة	9	21.4
المجموع	42	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يمكن ترجمة معلومات الدول السابق إلى الشكل البياني التالي:

الشكل رقم 06: يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول أعلاه

من خلال معطيات الجدول والشكل أعلاه يتبين أن ما نسبته 35.7% من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات الخبرة لديهم ما بين (10_15 سنة) وهي تمثل النسبة الأكبر، تليها فئة الخبرة من (5_10 سنوات) بنسبة متقاربة حيث مثلت 33.3%، في حين شكلت فئة الخبرة (أكثر من 15 سنة) ما نسبته 21.4% من عينة الدراسة، وفي الأخير سجلت الفئة (أقل من 5 سنوات) أقل نسبة حيث بلغت 9.5%.

وهذا يدل على أن الموظفين العاملين في البنك يتمتعون بالخبرة اللازمة الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أداء البنك محل الدراسة.

الفرع الثاني: اختبار ثبات فقرات الاستبيان

تم قياس ثبات الاستبيان وفق معامل ألفا كرومباخ والذي تتراوح قيمته بين (0_1) فكانت النتائج وفق الجدول الموالي:

جدول 10: معامل ألفا كرونباخ الكلي

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات (ألفا كرومباخ)
محور نظم المعلومات	12	0.89
محور جودة الخدمة المصرفية	23	0.96
إجمالي فقرات الاستبيان	35	0.76

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرومباخ الكلي ولمحاور الاستبيان مرتفع وهو أكبر من 60% (النسبة المعتمدة للحكم على ثبات الاستبانة)، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الاستبيان 76% وهي نسبة ثبات مقبولة، الأمر الذي يؤدي إلى ثبات الاستبيان والثقة في النتائج المتوصل إليها.

الفرع الثالث: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة:

1. استجابة أفراد عينة الدراسة نحو متغير نظم المعلومات:

سيتم تحليل هذا المحور من خلال الفقرات من 01 إلى 12 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول 11: اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المحور الأول

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المقياس
01	تتميز نظم المعلومات داخل البنك بالمرونة في التعامل مع المعلومات	4.12	0.91	مرتفع	موافق
02	يساهم استخدام نظم المعلومات داخل البنك في التقليل من الأخطاء وكسب رضا العملاء	4.10	0.69	مرتفع	موافق
03	تتميز مخرجات نظم المعلومات في البنك بالبساطة والفائدة	3.81	0.63	مرتفع	موافق
04	تشمل نظم المعلومات في البنك مجموعة متنوعة من الأنظمة بحسب الوظائف والمهام	4.02	0.86	مرتفع	موافق
05	يسهم وجود نظم المعلومات في البنك في تحسين جودة وكفاءة القرارات المتخذة	4.12	0.88	مرتفع	موافق
06	تساهم نظم المعلومات في إيصال المعلومات لشريحة أكبر من الجهات المستفيدة منها	4.05	0.93	مرتفع	موافق
07	يحرص البنك على تجديد أجهزة الحاسوب بشكل دوري لضمان كفاءة الأداء	3.86	1.13	مرتفع	موافق

08	تؤثر البرمجيات الحديثة بشكل فعال في أداء نظم المعلومات وتسهم في تحسينه	3.98	0.95	مرتفع	موافق
09	تساهم نظم المعلومات داخل البنك في تقديم المعلومات بكل صدق ودقة	4.21	0.89	مرتفع جدا	موافق تماما
10	تساهم نظم المعلومات في التقليل من احتمالات الوقوع في المخاطر البنكية	4.12	0.63	مرتفع	موافق
11	تساهم نظم المعلومات في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار	3.90	0.61	مرتفع	موافق
12	تعد نظم المعلومات مرجعا أساسيا لاتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية	3.90	0.79	مرتفع	موافق
إجمالي درجة البعد في المحور		4.0159	0.58	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

من خلال الجدول أعلاه الذي يتمثل في إجابات موظفي البنك حول عبارات نظم المعلومات يتضح أن هناك مستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدر ب 4.0159 وانحراف معياري قدر ب 0.58، وبما أن قيمة المتوسط تنتمي للمجال 3.40 - 4.19 حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، هذا يعني ان عينة الدراسة لديهم إجماع كبير على الموافقة على عبارات المحور الأول الخاص بنظم المعلومات، وهذا ما يمكن توضيحه وفقا لكل عبارة من عبارات المحور:

- العبارة رقم 01: تتميز نظم المعلومات داخل البنك بالمرونة في التعامل مع المعلومات، سجلت متوسط حسابي قدر ب 4.12 وانحراف معياري قدر ب 0.91، وهذا يعني أن موظفي البنك يوافقون بشكل مرتفع على مرونة نظم المعلومات بالبنك.
- العبارة رقم 02: يساهم استخدام نظم المعلومات داخل البنك في التقليل من الأخطاء وكسب رضا العملاء، سجلت متوسط حسابي قدر ب 4.10 وانحراف معياري قدر ب 0.69، وهذا يعني أن موظفي البنك يوافقون على مساهمة نظم المعلومات في التقليل من الأخطاء وكسب رضا العملاء.
- العبارة رقم 03: تتميز مخرجات نظم المعلومات في البنك بالبساطة والفائدة: سجلت متوسط حسابي قدر ب 3.81 وانحراف معياري قدره 0.63، وهذا يدل ان الموظفين يوافقون بمستوى مرتفع على بساطة ومرونة نظم المعلومات بالبنك.

- العبارة رقم 04: تشمل نظم المعلومات في البنك مجموعة متنوعة من الأنظمة بحسب الوظائف والمهام: سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب 4.02 وانحراف معياري قدر ب 0.86 وهذا يعني أن هناك بالفعل أنظمة متنوعة داخل البنك.
- العبارة رقم 05: يرى معظم موظفي البنك ان وجود نظم معلومات في البنك يساهم في تحسين جودة وكفاءة القرارات المتخذة، حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب 4.12 وانحراف معياري قدر ب 0.88.
- العبارة رقم 06: تساهم نظم المعلومات في إيصال المعلومات لشريحة أكبر من الجهات المستفيدة منها، سجلت العبارة متوسط حسابي قدر ب 4.05 وانحراف معياري قدر ب 0.93، أي الموظفين يوافقون بشكل مرتفع على ذلك.
- العبارة رقم 07: يرى الموظفين في البنك ان البنك يعمل دائما على تجديد أجهزة الحاسوب بشكل دوري لضمان كفاءة الأداء، حيث سجلت متوسط حسابي قدر ب 3.86 وانحراف معياري قدر ب 0.95.
- العبارة رقم 08: أثرت البرمجيات الحديثة على تحسين أداء نظم المعلومات، هذا ما تم التوصل إليه من خلال الإجابات المقدمة من طرف موظفي البنك، حيث سجلت العبارة متوسط حسابي قدر ب 3.98 وانحراف معياري قدر ب 0.95.
- العبارة رقم 09: تساهم نظم المعلومات داخل البنك في إيصال المعلومات بكل صدق ودقة، سجلت العبارة متوسط حسابي قدر ب 4.21 وانحراف معياري قدر ب 0.89، مما يدل ان مستوى الموظفون الذين يوافقون على ذلك مرتفع.
- العبارة رقم 10: تساهم نظم المعلومات في التقليل من احتمالات الوقوع في الأخطاء، سجلت العبارة متوسط حسابي قدر ب 4.12 وانحراف معياري قدر ب 0.63، يرى الموظفون بالبنك بشكل مرتفع ان نظم المعلومات ساهمت بالفعل في ذلك.
- العبارة رقم 11: تساهم نظم المعلومات في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار، سجلت العبارة متوسط حسابي قدر ب 3.90 وانحراف معياري قدر ب 0.61، مما يعني ان مستوى الموظفين الموافون على ذلك مرتفع.
- العبارة رقم 12: يتخذ موظفي البنك نظم المعلومات مرجعا أساسيا لاتخاذ القرارات الفورية، هذا ما تم التوصل إليه من خلال المتوسط الحسابي المسجل المقدر ب 3.90 والانحراف المقدر ب 0.79.

2. استجابة أفراد عينة الدراسة نحو متغير أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

يتم تحليل هذا المحور من خلال الفقرات من 13 إلى 35 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والجدول التالي يوضح ذلك:

- استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية:

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية على النحو التالي:

جدول 12: اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المقياس
01	يتميز البنك بمظهر خارجي ملائم لطبيعة نشاطه	3.90	0.93	مرتفع	موافق
02	يسهم التصميم الداخلي للبنك في تسهيل أداء العمل وتحسين كفاءته	3.39	0.99	متوسط	محايد
03	يتمتع البنك بموقع استراتيجي مناسب يسهل الوصول إليه	3.88	0.96	مرتفع	موافق
04	يلتزم الموظفون بلباس رسمي أثناء العمل	3.48	1.08	مرتفع	موافق
05	توجد داخل البنك واجهات ولوائح تسهل للعملاء الوصول إلى احتياجاتهم	3.83	1.01	مرتفع	موافق
06	توجد داخل البنك تسهيلات ومعدات حديثة تساهم في تسهيل تقديم الخدمات	3.74	1.06	مرتفع	موافق
إجمالي درجة البعد في المحور		3.79	0.95	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و المستوى و المقياس وذلك لكل عبارة من العبارات الستة التي تعكس بعد الملموسية و جاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الستة التي تحدد تقييم جودة الخدمة البنكية لبعد الملموسية للبنك محل الدراسة قد قدرت ب: 3.79 الذي يعكس المتوسط الحسابي و 0.95 الذي يعكس الانحراف المعياري و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال (3.40_4.19) حسب مقياس ليكارت الخماسي، مما يعني أن عينة الدراسة لها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الملموسية، حيث سنوضح هذا الأمر وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (1): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.90 وبانحراف معياري قدره 0.93 بدرجة قبول مرتفع هذا يعني أن عينة الدراسة تتفق فعلا بأن البنك يتميز بمظهر خارجي يلائم طبيعة نشاطه.
- العبارة رقم (2): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.39 وانحراف معياري قدره 0.99 بدرجة قبول متوسط هذا يعني أن عينة الدراسة تلتزم الحياد فيما يتعلق بأن التصميم الداخلي للبنك يساهم في تسهيل أداء العمل.
- العبارة رقم (3): تنص هذه العبارة على تمتع البنك بموقع استراتيجي مناسب يسهل الوصول إليه حيث سجلت متوسط حسابي قدره 3.88 وبانحراف معياري قدره 0.96 هذا يدل على أن العينة محل الدراسة ترى بأن البنك يتمتع فعلا بموقع استراتيجي مناسب.
- العبارة رقم (4): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.48 وانحراف معياري قدره 1.08 بدرجة قبول مرتفعة هذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن الموظفين يلتزمون بلباس رسمي أثناء العمل.
- العبارة رقم (5): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري ب 1.01 بدرجة قبول مرتفعة هذا يدل على تجانس إجابات الموظفين فيما يخص وجود واجهات ولوائح تسهل للعملاء الوصول إلى احتياجاتهم.
- العبارة رقم (6): من خلال هذه العبارة يتضح لنا أن مستوى القبول كان مرتفعا بمتوسط حسابي قدره 3.74 وانحراف معياري قدره 1.06 ما يدل على إجابات الموظفين بموافق على وجود تسهيلات ومعدات حديثة داخل البنك تساهم في تسهيل تقديم الخدمات.
- استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الموثوقية:

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الموثوقية على النحو التالي:

جدول 13: اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الموثوقية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المقياس
01	يحرص البنك على تقديم خدماته للزبائن في الوقت المحدد دون تأخير	3.93	1.06	مرتفع	موافق
02	يعمل البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح وسليم مع تجنب الوقوع في الأخطاء	4.07	0.92	مرتفع	موافق
03	يولي البنك اهتماما كبيرا بمشاكل العملاء	4.05	0.85	مرتفع	موافق

				ويسعى إلى معالجتها من خلال تقديم حلول فعالة ومناسبة	
04	يحرص البنك على المعاملة الجيدة للعملاء والاهتمام بطلباتهم	4.02	0.89	مرتفع	موافق
05	يحتفظ البنك بسجلات وملفات حول العمليات القائمة سابقا	4.45	0.63	مرتفع جدا	موافق تماما
إجمالي درجة البعد في المحور		4.10	0.75	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 23 spss

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمستوى و المقياس وذلك لكل عبارة من العبارات الخمسة التي تعكس بعد الموثوقية و جاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للعبارات الخمسة التي تحدد تقييم جودة الخدمة البنكية لبعد الموثوقية للبنك محل الدراسة قد قدرت ب: 4.10 الذي يعكس المتوسط الحسابي و 0.75 الذي يعكس الانحراف المعياري و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال (3.40_4.19) حسب مقياس ليكارت الخماسي، مما يعني أن عينة الدراسة لها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الموثوقية، حيث سنوضح هذا الأمر وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (1): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 1.06 بمستوى قبول مرتفع هذا يعني أن العينة التي تمت دراستها ترى بأن البنك فعلا يحرص على تقديم خدماته للزبائن دون تأخير.
- العبارة رقم (2): من خلال هذه العبارة يتضح لنا أن المتوسط الحسابي قد قدر ب 4.07 وانحراف معياري قدره 0.92 بمستوى قبول مرتفع مما يدل على تجانس إجابات الموظفين على أن البنك يعمل فعلا على تقديم خدمات بشكل صحيح وسليم مع تجنب الوقوع في الأخطاء.
- العبارة رقم (3): من خلال هذه العبارة يتضح لنا أن مستوى القبول كان مرتفع بمتوسط قدره 4.05 وانحراف معياري قدره 0.85 هذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنك محل الدراسة يولي اهتماما لمشاكل العملاء ويسعى إلى معالجتها من خلال تقديم حلول مناسبة.
- العبارة رقم (4): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري قدره 0.89 بمستوى قبول مرتفع هذا يعني أن عينة الدراسة توافق بأن البنك محل الدراسة يحرص على المعاملة الجيدة للعملاء والاهتمام بطلباتهم.

- العبارة رقم (5): حيث سجلت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي لبعد الموثوقية قدر ب 4.45 وانحراف معياري قدره 0.63 بمستوى قبول مرتفع جدا هذا يدل على موافقة الموظفين بشدة فيما يخص أن البنك يحتفظ بسجلات وملفات حول العمليات القائمة سابقا.
- استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة:

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة على النحو التالي:

جدول 14: اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المقياس
01	يلتزم الموظفون داخل البنك بتنفيذ أعمالهم في الوقت المحدد دون مماطلة	4.21	0.87	مرتفع جدا	موافق تماما
02	يحرص البنك على تقليل فترة انتظار العملاء	3.98	0.95	مرتفع	موافق
03	يحرص البنك على الاستجابة لاستفسارات الزبائن واستقبال انشغالاتهم في أي وقت لضمان رضاهم	4.05	0.88	مرتفع	موافق
04	يحرص البنك على إبلاغ زبائنه بأهمية الالتزام بالمواعيد المحددة، مما يساهم في تسهيل سير العمل	3.95	0.88	مرتفع	موافق
	إجمالي درجة البعد في المحور	3.93	0.80	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمستوى و المقياس وذلك لكل عبارة من العبارات الأربعة التي تعكس بعد الاستجابة وجاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الأربعة التي تحدد تقييم جودة الخدمة البنكية لبعد الاستجابة للبنك محل الدراسة قد قدرت ب: 3.93 الذي يعكس المتوسط الحسابي و0.80 الذي يعكس الانحراف المعياري و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال (3.40_4.19) حسب مقياس ليكارت الخماسي، مما يعني أن عينة الدراسة لها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الاستجابة، حيث سنوضح هذا الأمر وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (1): سجلت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي لبعد الاستجابة قدر ب 4.21 وانحراف معياري قدره 0.87 بمستوى قبول مرتفع جدا يدل على موافقة العينة بشدة على التزام الموظفين بتنفيذ أعمالهم في الوقت المحدد دون ماطلة.
- العبارة رقم (2): حيث سجلت متوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري قدره 0.95 بمستوى مرتفع هذا يعني أن العينة محل الدراسة ترى بأن البنك يحرص فعلا على تقليل فترة انتظار العملاء.
- العبارة رقم (3): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 4.05 وانحراف معياري قدره 0.88 بمستوى قبول مرتفع ما يدل تجانس إجابات الموظفين على أن البنك يحرص فعلا على الاستجابة لاستفسارات الزبائن واستقبال انشغالاتهم في أي وقت لضمان رضاهم.
- العبارة رقم (4): تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره 3.95 وانحراف معياري قدره 0.88 بمستوى قبول مرتفع مما يدل على موافقة عينة الدراسة بأن البنك فعلا يحرص على إبلاغ زبائنه بأهمية الالتزام بالمواعيد المحددة مما يسهم في تسهيل سير العملية.
- استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأمان:

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأمان على النحو التالي:

جدول 15: اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الامان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المقياس
01	يلتزم الموظفون بالسرية التامة لمعاملات الزبائن وذلك لكسب ثقتهم	4.36	0.95	مرتفع جدا	موافق تماما
02	يحرص البنك على الحفاظ على مستوى كاف من السيولة، يضمن تلبية احتياجات الزبائن دون تأخير	4.38	0.96	مرتفع جدا	موافق تماما
03	يعتمد البنك على وسائل إلكترونية متقدمة مثل نظام الإنذار المبكر، لتعزيز ثقة العملاء واطمئنانهم أثناء تعاملاتهم البنكية	4.02	1.13	مرتفع	موافق
04	يلتزم البنك بفرض عقوبات على إفشاء المعلومات الخاصة بالزبائن	4.19	0.91	مرتفع	موافق
إجمالي درجة البعد في المحور		4.12	0.94	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمستوى و المقياس وذلك لكل عبارة من العبارات الأربعة التي تعكس بعد الأمان و جاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للعبارات الأربعة التي تحدد تقييم جودة الخدمة البنكية لبعد الأمان للبنك محل الدراسة قد قدرت ب: 4.12 الذي يعكس المتوسط الحسابي و 0.94 الذي يعكس الانحراف المعياري و الملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال (3.40_4.19) حسب مقياس ليكارت الخماسي، مما يعني أن عينة الدراسة لها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد الأمان، حيث سنوضح هذا الأمر وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (1): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 4.36 بمستوى قبول مرتفع جدا وانحراف معياري قدره 0.95 مما يدل على موافقة العينة محل الدراسة بشدة على التزام الموظفين فعلا بالسرية التامة لمعاملات الزبائن من أجل كسب ثقتهم.
- العبارة رقم (2): حيث سجلت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي لفقرات هذا البعد حيث قدر ب 4.38 وانحراف معياري قدره 0.96 بمستوى قبول مرتفع جدا مما يدل على موافقة الموظفين بشدة بأن البنك يحرص فعلا على الحفاظ على مستوى كاف من السيولة التي تضمن تلبية احتياجات الزبائن دون تأخير.
- العبارة رقم (3): من خلال هذه العبارة يتضح لنا أن مستوى القبول كان مرتفع حيث سجلت متوسط حسابي ب 4,02 وانحراف معياري قدره 1,13 هذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن البنك يعتمد فعلا على وسائل إلكترونية متقدمة مثل نظام الإنذار المبكر، لتعزيز ثقة العملاء واطمئنانهم أثناء تعاملاتهم البنكية.
- العبارة رقم (4): كما سجلت هذه العبارة متوسط عالي قدره 4.19 وانحراف معياري قدره 0,91 بمستوى قبول مرتفع هذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن يلتزم بفرض عقوبات على إفشاء المعلومات الخاصة بالزبائن.

- استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف:

تتلخص استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف على النحو التالي:

جدول 16: اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المقياس
01	يحرص موظفون البنك على التعامل مع الزبائن بلباقة واحترام	4.29	0.97	مرتفع جدا	موافق تماما
02	يوفر البنك ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن	3.88	0.80	مرتفع	موافق
03	يسهم تقديم الخدمات للزبائن بأسلوب لبق ومحترم في تعزيز التفاهم بين الطرفين	4.26	0.88	مرتفع جدا	موافق تماما
04	تعد مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات البنك	4.19	0.94	مرتفع	موافق
إجمالي درجة البعد في المحور		4.10	0.85	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 23

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و المستوى و المقياس وذلك لكل عبارة من العبارات الأربعة التي تعكس بعد التعاطف و جاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الأربعة التي تحدد تقييم جودة الخدمة البنكية لبعد الأمان للبنك محل الدراسة قد قدرت ب: 4.10 الذي يعكس المتوسط الحسابي و 0.85 الذي يعكس الانحراف المعياري والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال (3.40_4.19) حسب مقياس ليكارت الخماسي، مما يعني أن عينة الدراسة لها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لعبارات بعد التعاطف، حيث سنوضح هذا الأمر وفقا لكل عبارة من عبارات هذا البعد من خلال ما يلي:

- العبارة رقم (1): سجلت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي حيث قدر ب 4.29 وبانحراف معياري قدره 0.97 بمستوى قبول مرتفع جدا، مما يعني أن عينة البنك محل الدراسة ترى فعلا بأن موظفون البنك يحرصون على التعامل مع الزبائن بلباقة واحترام.
- العبارة رقم (2): حيث سجلت متوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري قدره 0.80 بمستوى قبول مرتفع هذا يدل على أن الموظفون يتفوقون على أن البنك محل الدراسة يوفر ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن.

- العبارة رقم (3): كما سجلت هذه العبارة أيضا متوسط حسابي عالي حيث قدر ب 4.26 وانحراف معياري قدره 0.88 مما يدل موافقة الموظفين بشدة على أن تقديم الخدمات للزبائن بأسلوب لبق ومحترم يساهم في تعزيز التفاهم بين الطرفين.
- العبارة رقم (4): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 4.19 وانحراف معياري قدره 0.94 هذا يدل على أن عينة الدراسة ترى فعلا أن مصلحة الزبائن تعد في مقدمة اهتمامات البنك.

الفرع الرابع: اختبار التناسق الداخلي لأداة الدراسة

لمعرفة مدى اتساق عبارات استمارة الاستبيان وصدقها، تم حساب معاملات الارتباط بيرسون لكل العبارات الخاصة بالمحور الأول نظم المعلومات، وعبارات المحور الثاني الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الخدمة البنكية، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 17: يوضح معامل الارتباط والاتساق الداخلي بيرسون

التعاطف	الأمان	الاستجابة	الموثوقية	الملموسية	نظم المعلومات	
0.70	0.81	0.82	0.83	0.58	1	نظم المعلومات
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Sig=00	
0.66	0.65	0.61	0.52	1	0.58	الملموسية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
0.75	0.73	0.93	1	0.52	0.83	الموثوقية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
0.79	0.78	1	0.93	0.61	0.82	الاستجابة
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
0.72	1	0.78	0.73	0.65	0.81	الامان
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
1	0.72	0.79	0.75	0.66	0.70	التعاطف
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يمثل الجدول مصفوفة ارتباط متغيرات نموذج الانحدار، حيث كان معامل الارتباط الأعلى بين نظم المعلومات و بعد الموثوقية بقيمة (0.83) ، ثم يليه بالترتيب نظم المعلومات و بعد الاستجابة بقيمة

(0.82) ، ثم نظم المعلومات و بعد الأمان بقيمة (0.81) ، يليها نظم المعلومات وبعدها التعاطف بقيمة (0.70) ، وفي الأخير نظم المعلومات و بعد الملموسية بقيمة (0.58) ، وهذا بدلالة إحصائية أكبر من 0.01 أي عند مستوى معنوية 1 بالمئة ، ومنه بما أن معاملات الارتباط الخاصة بنظم المعلومات موجبة وتقترب من الواحد الصحيح يتضح أن هناك علاقة طردية بين كل من نظم المعلومات و أبعاد جودة الخدمة البنكية و ذات تأثير قوي بين 0.5 و 0.8 ، و أيضا نلاحظ أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو أقل من 0.5 وهذا يعني وجود دلالة إحصائية بين المتغيرات وعلاقة ارتباطية و العبارات صادقة و متجانسة.

معاملات الارتباط الخاصة بالأبعاد:

- بعد الملموسية: يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط الخاصة ببعد الملموسية تنحصر بين 0.5 و 0.6 وهذا يدل على وجود علاقة طردية وذات تأثير متوسط بين البعد وباقي المتغيرات، وبما أن $\text{Sig} = 0.00$ يعني وجود دلالة إحصائية والعبارات صادقة ومتجانسة.
- بعد الموثوقية: يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط الخاصة ببعد الموثوقية تنحصر بين 0.5 و 0.9، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات تأثير قوي بين البعد وباقي المتغيرات، وبما أن $\text{sig} = 0.00$ هذا يعني وجود دلالة إحصائية والعبارات صادقة ومتجانسة.
- بعد الاستجابة: يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط الخاصة ببعد الاستجابة تنحصر بين 0.6 و 0.9، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات تأثير قوي بين البعد وباقي المتغيرات، وبما أن $\text{sig} = 0.00$ هذا يعني وجود دلالة إحصائية والعبارات صادقة ومتجانسة.
- بعد الأمان: يظهر من الجدول أن معاملات الارتباط الخاصة ببعد الأمان تنحصر بين 0.6 و 0.7، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات تأثير قوي بين البعد وباقي المتغيرات، وبما أن $\text{sig} = 0.00$ هذا يعني وجود دلالة إحصائية والعبارات صادقة ومتجانسة.
- بعد التعاطف: يظهر من الجدول أن معاملات الارتباط الخاصة ببعد التعاطف تنحصر بين 0.6 و 0.7، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات تأثير قوي بين البعد وباقي المتغيرات، وبما أن $\text{sig} = 0.00$ هذا يعني وجود دلالة إحصائية والعبارات صادقة ومتجانسة.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة سيتم مناقشتها في ظل الفرضيات للوقوف على درجة تحققها ورفضها، من خلال اختبار كل من الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية وذلك من خلال ما يلي:

الفرع الأول: نموذج الدراسة

استنادا على الإطار النظري المعتمد في الدراسة يمكن توضيح مختلف المتغيرات من خلال النموذج الآتي:

الشكل رقم 07: يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

تمثلت الفرضية الرئيسية في: هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات على جودة الخدمة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين نظم المعلومات وجودة الخدمة البنكية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج، وذلك من خلال الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة وقوتها، ومعامل

التحديد (R^2) لمعرفة قيمة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، واختبار فيشر لصلاحية النموذج، واختبار ستيودنت للمعنوية وذلك عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

جدول 17: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B
00	100.18	4.19	0.71	0.84	0.69	1.19

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول السابق أن الانحدار دال معنويا وذلك من خلال قيمة فيشر الجدولية أي $\text{sig}=00$ أي أقل من 0.05، كما تبين أن نظم المعلومات تفسر 71.5 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال معامل التحديد المتحصل عليه، وبما أن قيمة ستيودنت الجدولية $\text{sig}=00$ يمكن القول إن النموذج صالح معنويا، كما أن معامل الارتباط 0.845 يثبت أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات وجودة الخدمة البنكية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج.

يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=1.198+0.696x$$

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تمثلت الفرضية الأولى أن هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات على بعد الملموسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج وذلك عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

جدول 18: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B
00	23.60	7.15	0.37	0.60	0.42	2.41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول السابق أن الانحدار دال معنويا وذلك من خلال قيمة فيشر الجدولية أي $\text{sig}=0.00$ أي أقل من 0.05، كما تبين أن نظم المعلومات تفسر 37.1 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال معامل التحديد المتحصل عليه، وبما أن قيمة ستودنت الجدولية $\text{sig}=0.00$ يمكن القول إن النموذج صالح معنويا، كما أن معامل الارتباط 0.609 يثبت أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الملموسية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=2.415+0.422x$$

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تمثلت في وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات على بعد الموثوقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

جدول 19: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ثابت الانحدار B	معامل الانحدار A	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
1.41	0.63	0.83	0.69	5.05	90.16	00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول السابق أن الانحدار دال معنويا وذلك من خلال قيمة فيشر الجدولية أي $\text{sig}=0.00$ أي أقل من 0.05، كما تبين أن نظم المعلومات تفسر 69.3 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال معامل التحديد المتحصل عليه، وبما أن قيمة ستودنت الجدولية $\text{sig}=0.00$ يمكن القول إن النموذج صالح معنويا، كما أن معامل الارتباط 0.83 يثبت أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الموثوقية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=1.410+0.635x$$

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الثالثة

تمثلت الفرضية في وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات على بعد الاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج وذلك عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

جدول 20: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B
00	84.99	6.16	0.68	0.82	0.59	1.62

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول السابق أن الانحدار دال معنويا وذلك من خلال قيمة فيشر الجدولية أي sig=00 أي أقل من 0.05، كما تبين أن نظم المعلومات تفسر 68 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال معامل التحديد المتحصل عليه، وبما ان قيمة ستودنت الجدولية sig=00 يمكن القول إن النموذج صالح معنويا، كما أن معامل الارتباط 0.82 يثبت أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج.

يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=1.628+0.590x$$

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تمثلت في وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات على بعد الأمان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج وذلك عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

جدول 21: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B
00	80.20	5.22	0.66	0.81	0.59	1.49

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول السابق أن الانحدار دال معنويا وذلك من خلال قيمة فيشر الجدولية أي $\text{sig}=00$ أي أقل من 0.05، كما تبين أن نظم المعلومات تفسر 66.7 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال معامل التحديد المتحصل عليه، وبما أن قيمة ستودنت الجدولية $\text{sig}=00$ يمكن القول إن النموذج صالح معنويا، كما أن معامل الارتباط 0.81 يثبت أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الأمان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=1.496+0.595x$$

الفرع السادس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تمثلت في وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات على بعد التعاطف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج وذلك عند مستوى دلالة 5 بالمئة.

جدول 22: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار A	ثابت الانحدار B
00	39.50	5.15	0.49	0.70	0.52	1.82

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول السابق أن الانحدار دال معنويا وذلك من خلال قيمة فيشر الجدولية أي $\text{sig}=0.00$ أي أقل من 0.05، كما تبين أن نظم المعلومات تفسر 49.7 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال معامل التحديد المتحصل عليه، وبما ان قيمة ستودنت الجدولية $\text{sig}=0.00$ يمكن القول إن النموذج صالح معنويا، كما أن معامل الارتباط 0.70 يثبت أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الأمان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=1.826+0.527x$$

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل إسقاط الأدب النظري على الجانب الميداني للدراسة الذي كان عبارة عن دراسة ميدانية لحالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج، وذلك لمحاولة معرفة أهمية نظم المعلومات بالبنك و دورها في تحسين جودة الخدمة البنكية بالاعتماد على أداة الاستبيان للإحاطة بكافة المعلومات الخاصة بموضوع بحثنا، تم تصميم استمارة استبيان متكونة من محورين المحور الأول خاص بنظم المعلومات والمحور الثاني خاص بأبعاد جودة الخدمة البنكية (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، والذي تم تقديمه لعينة مكونة من 42 موظف بالبنك ومن خلال الإجابات المتحصل عليها من طرفهم تم الاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية spss 23 لإخضاع البيانات الواردة للتحليل و اختبار فرضيات الدراسة ، و ذلك من خلال قياس صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ ، تحليل اتجاهات أفراد الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية ، قياس الاتساق الداخلي باستخدام معامل بيرسون واستخراج مصفوفة الانحدار ، واستخدام مختلف الأساليب الإحصائية و الوصفية والاستدلالية لتحليل أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة البنكية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج.

الخاتمة

خاتمة:

من خلال هذا البحث يمكن التأكيد أن نظم المعلومات أصبحت ركيزة أساسية لتحسين من جودة الخدمة البنكية وذلك نظرا للمكانة التي تحتلها الرقمنة والتكنولوجيا في عصرنا الحالي وخاصة التحول الجوهري الذي أحدثته في القطاع البنكي وعلى جودة الخدمة البنكية باعتبارها العامل الأساسي والرئيسي لكسب رضا وولاء الزبائن ومنه ضمان استمرارية النشاط البنكي وكسب ميزة تنافسية في السوق المصرفي، من خلال المساهمة في تسريع العمليات والسرعة في اتخاذ القرارات الفورية من خلال المعالجة الآلية للمعلومات وتوفير البيانات الدقيقة و الآنية ومنه زيادة الكفاءة التشغيلية ، وتعزيز تجربة العملاء في التعامل مع البنوك من خلال التحول من العمل التقليدي لنمط أكثر كفاءة ما أتاح للمصارف مواكبة التحولات الرقمية ومتطلبات السوق المتغيرة ، ومنه فإن الاستثمار في نظم المعلومات و تطويرها باستمرار يعد من العوامل الأساسية لتحقيق التميز التنافسي وتعزيز الثقة بين البنك وعملائه مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات البنكية بكل أبعادها وعلى الأداء البنكي ككل.

1. نتائج الدراسة:

تم التوصل لمجموعة من النتائج تم تقسيمها إلى:

- النتائج النظرية:
- نظم المعلومات عبارة عن مزيج من الأدوات العناصر، والطرق التي تسمح بتخزين وتحليل البيانات بهدف اتخاذ القرارات خاصة الفورية التي تتطلب السرعة.
- تتكون نظم المعلومات من مجموعة من العناصر تتمثل في: المدخلات، العمليات، المخرجات والتغذية العكسية.
- تتميز نظم المعلومات البنكية بالدقة، الوقتية، الملائمة والمصادقية.
- تشمل نظم المعلومات البنكية عدة أنواع تنقسم حسب المجال الذي تنتمي إليه، ويمثل أهم نوعين في نظم المعلومات البنكية الوظيفية ونظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية.
- تتمثل أبعاد جودة الخدمة البنكية في الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.
- تعمل البنوك على التحسين من جودة خدماتها وتطويرها كونها سلاحا تنافسيا تأخذ به كوسيلة للتميز في السوق المصرفي.
- تساهم نظم المعلومات البنكية في مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي ومنه التحسين من جودة الخدمة البنكية.

- إن استخدام نظم المعلومات البنكية يؤدي إلى الارتقاء بالعمل البشري ومنه تحسين جودة الخدمة البنكية.
- تساهم نظم المعلومات البنكية في تطوير التسويق المصرفي من خلال: اكتشاف الفرص الاقتصادية وتحديد المشروعات الجيدة، تصميم مزيج الخدمات المصرفية لإشباع رغبات واحتياجات العملاء.
- **النتائج التطبيقية:**
- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج على الموظفين من جنس ذكر أكثر من النساء في ممارسة نشاطهم.
- أغلب الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج لديهم شهادات جامعية.
- يصنف أغلب الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج إلى وظائف أخرى كأعوان إدارة وإداريين.
- يمتلك أغلب موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج خبرة مهنية تتراوح بين 10 إلى 15 سنة.
- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج على الفئة الشابة في التوظيف.
- من خلال معامل الارتباط بيرسون يتضح أن هناك علاقة طردية بين كل ن نظم المعلومات وأبعاد جودة الخدمة البنكية وبما أن $\text{sig} = 00$ وهو أقل من 0.5 هذا يعني وجود علاقة ارتباطية والعبارات صادقة ومتجانسة أي هناك اتساق داخلي.
- هناك تأثير إيجابي وعلاقة طردية بين نظم المعلومات وجودة الخدمة البنكية وذلك عند مستوى معنوية 5 بالمئة.
- هناك تأثير إيجابي وعلاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الملموسية وذلك عند مستوى معنوية 5 بالمئة.
- هناك تأثير إيجابي وعلاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الموثوقية وذلك عند مستوى معنوية 5 بالمئة.
- هناك تأثير إيجابي وعلاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الاستجابة وذلك عند مستوى معنوية 5 بالمئة.
- هناك تأثير إيجابي وعلاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد الأمان وذلك عند مستوى معنوية 5 بالمئة.

- هناك تأثير إيجابي وعلاقة طردية بين نظم المعلومات وبعد التعاطف وذلك عند مستوى معنوية 5 بالمئة.

2. التوصيات:

انطلاقاً من النتائج المتوصل لها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات وتتمثل في:

- ضرورة عمل البنوك على العمل على استخدام نظم المعلومات في مختلف خدماتها لتعزيز والتحسن من جودة خدماتها.
- ضرورة قيام البنوك بالاستثمار المتواصل في تطوير نظم المعلومات بما يتوافق مع التطورات التكنولوجية الحديثة.
- دعم وتهيئة البنية التحتية الرقمية المناسبة من حيث الأجهزة والبرمجيات والشبكات لضمان كفاءة وسهولة استخدام نظام المعلومات بالبنك.
- تنظيم برامج تدريبية دورية لموظفي البنك لتعزيز كفاءتهم في استخدام نظم المعلومات ومنه تحسين الخدمات المقدمة من طرفهم.
- العمل الدائم على تحسين الخدمة البنكية لكسب رضا وولاء زبائن البنك مما يساهم في استمرارية نشاط البنك وكسب ميزة تنافسية.

3. آفاق الدراسة:

- من خلال دراستنا لموضوع نظم المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة البنكية نقترح مجموعة من الدراسات المستقبلية ذات الصلة بهذا الموضوع والمتمثلة في:
- دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في التحسين من جودة الخدمة البنكية.
 - أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة البنكية.
 - دراسة أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة البنكية في مجموعة متنوعة من البنوك.

المراجع

أولاً: الكتب

1. بشير بودية، وطارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات (الإصدار الطبعة الأولى)، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2016.
2. حسيني محمد العطار، الوديعة المصرفية -دراسة فقهية، اقتصادية (الإصدار الطبعة الأولى)، مؤسسة نافذ للبحث والطباعة والنشر، 2021.
3. شاهين شريف كامل، نظم المعلومات الإدارية الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر، 1994.
4. عبد القادر زيتوني، أدوات وتقنيات التمويل البنكي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2024.
5. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015.
6. فضل محمد إبراهيم المحمودي، التسويق المصرفي (الإصدار الطبعة الأولى)، صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا، 2014.
7. مصطفى عليان ربحي، وإيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات (الإصدار الطبعة الثانية). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2015.
8. محي الدين إسماعيل علم الدين، الاعتمادات المستندية (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة: المعهد العالمي للفكر الإسلامي، 1996.
9. مروي محمد عيد إبراهيم، استراتيجيات التسويق لخدمات القطاع العام. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2016.

ثانياً: أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير

أ_ أطروحات الدكتوراه:

1. ديدوش هاجر، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021-2022.
2. زاوي صورية، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على تسيير الموارد البشرية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

ب_ مذكرات الماجستير:

1. العربي حسية، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، الجزائر، 2015-2016.
2. حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الإتمان -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011-2012.
3. رجا شحدة أحمد شتات، التنظيم القانوني لعقد تأجير الخزائن الحديدية في البنوك الفلسطينية، رسالة ماجستير في القانون الخاص، جامعة القدس، فلسطين، 2022.
4. _ سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء -دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2015.
5. فاطمة الزهراء زغاشو، إشكالية القروض المتعثرة، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، وكالة قسنطينة 50، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2013-2014.
6. عبد الوهاب همام، وهادي الحسني، أثر الودائع في تنشيط عملية الاستثمار المصرفي، رسالة ماجستير علوم في إدارة الأعمال، جامعة كربلاء، 2010.
7. وليد مرتضى نوة، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر، البنك الوطني الجزائري، وكالات الوادي خلال الفترة (2012-2013)، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014.

ثالثا: المجلات

1. إبراهيم لوراتي، القروض البنكية وإجراءات منحها، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية - جامعة زيان عاشور بالجلفة، 10(1)، 2016.
2. أحمد قايد نور الدين، وإسلام هلايلي، دور نظام المعلومات المحاسبية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، 04(01)، جوان، 2019.
3. أسماء السلامي، دور نظام المعلومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون: دراسة حالة للمؤسسة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، المديرية الجهوية لولاية بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، 07(01)، أفريل 2021.

4. أسماء مزبود، وسمرة دومي، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جينيرال، 07(01)، 2022.
5. إسمهان خلفي، وسليمة عبد الله، نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار -دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 11(01)، 2018.
6. أمينة بن جدو، محاولة بناء نموذج هيكلي لقياس أثر أبعاد نظم القرار في البنوك التجارية، مجلة المنزل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 07(02)، ديسمبر، 2024.
7. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا (03)، بلا تاريخ.
8. بلاغماس بركة، نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بوظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 03(09)، 2017.
9. بورديمة سعيدة، أثر جودة الخدمة البنكية على تحقيق رضا العملاء: دراسة استطلاعية على عينة من عملاء وكالات بنوك قالمة بالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية، مجلة الانسانية والعلوم التجارية، 08(03)، ديسمبر، 2022.
10. بوغليظة إلهام، أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة، مجلة الباحث (13)، 2013.
11. حسين ذيب، مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة على عينة من البنوك التجارية العمومية بولاية ورقلة -، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، 06(01)، 2021.
12. رمزي طبائية، ومنير خروف، العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول -دراسة حالة مصرف banxy، 16(01)، جوان، 2023.
13. زكية محلوس، بقاط حنان، ويزيد دوه محمد، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك -وكالة الوادي، مجلة التنمية الاقتصادية، 06(01)، جانفي، 2021.
14. سعاد موساوي، ومحمد تفرورت، تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -، الريادة لاقتصاديات الأعمال، 09(02)، جوان، 2023.

15. سلوى عامر، وحسين بلعجوز، فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة المسيلة-، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، 08(01)، 2023.
16. شيكر أيوب، وخالد قاشي، نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات (13)، جوان، 2018.
17. عبد النور دحاك، وربح قارة، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة (02)، ديسمبر، 2017.
18. عبد علي خرميط، نظم إدارة المعرفة ودورها في تطوير مهام القيادة الجامعية: جامعة واسط نموذجا، مجلة أوراق بحثية، 03(01)، جانفي، 2023.
19. عتيقة بن طاطا، مساهمة نظم المعلومات في عمليات ادارة المعرفة: مقارنة نظرية، مجلة التنويع الاقتصادي، 04(01)، 2023.
20. عز الدين نشاد، نبيل بهوري، وأيوب صكري، المخاطر البنكية وإشكالية تسييرها وطرق علاجها والحد منها، مجلة التحولات الاقتصادية، 03(02)، 2023.
21. عزو رضوان آيت قاسي، وعبد الصمد بودي، واقع البنوك الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، 06(01)، 2023.
22. عزوق رشيد، وحمزة فيشوش، نظم المعلومات التسويقية وبحوث التسويق، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 03(06)، 2018.
23. علي عماد محمد أزهر، دور القروض المصرفية في تحقيق الربحية في البنوك المصرفية (تجربة الكويت)، مجلة مالية ومحاسبة الشركات JFCA، 02(02)، ديسمبر 2022.
24. فاطمة الزهراء لخلف، وأمين معين السيد، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-ولاية الجزائر، دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 13(05)، 15 أكتوبر 2021.
25. فتيحة بوزيان، وهناء سلمان، إشكالية تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر كمدخل للتجارة الإلكترونية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، 09(01)، 2024.
26. فضيلة بوطورة، ونوفل سمايلي، واقع تطبيق أساليب الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية، -دراسة ميدانية لوكالات البنوك العمومية الجزائرية -ولاية تبسة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 08(13)، 2015.

27. فطيمة بوطورة، وعمر جنيبة، كفاءة إدارة الائتمان بين فعالية السياسة الإقراضية ومرونة نظام المعلومات الإقراضي في البنوك التجارية، حويات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 22 ديسمبر 2017.
28. قورين حاج قويدر، ونور الهدى نقاز، نظام المعلومات المحاسبي وتكنولوجيا المعلومات وتأثيرهما على جودة المعلومات المالية، دراسة حالة مؤسسة NOVER بالشلف، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، 01(00)، 2019.
29. كريمة غياد، وهيبة بوشارب، نظم إدارة المعرفة بقطاع التعليم العالي -التعليم الإلكتروني نموذجاً- مجلة أرصاد الدراسات الاقتصادية والإدارية، 03(01)، جوان، 2020.
30. كسرى، مسعود، وزهية ايصولاج، تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، 2013.
31. لخضر عمارة، ومصطفى يونس، أثر تنوع الخدمات المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون -دراسة ميدانية ببنك البركة الجزائري، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 11(02)، فيفري، 2021.
32. لخلف فاطمة الزهراء، والسيد أمين معين، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-cpa، مجلة دراسات وأبحاث، 05، أكتوبر، 2021.
33. محمد الأمين خنيوة، دور نظام المعلومات المحاسبية في الحد من الفساد المالي والإداري في البنوك التجارية دراسة عينة من البنوك التجارية في ولاية قسنطينة، مجلة البشائر الاقتصادية، 05(01)، 2019.
34. محمد أمحمود العلوان، أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة حمه لخضر الوادي، 04(02)، ديسمبر، 2019.
35. محمد بن قيدة، نظام المعلومات التسويقية وتدعيم القيمة(بنك-زبون) -دراسة كمية على الوكالات البنكية بالجلفة-، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 05(01)، 2022.
36. محمد زكريا يوسف، وسمير شيهاني، خطابات الضمان المصرفية بين النظرية والتطبيق لدى البنوك الإسلامية، مجلة معارف، 18(01)، جوان، 2023.
37. محمد البشير مركان، عبد الحميد بوخاري، وعلي سحوان، تنوع العمليات البنكية التي تقوم بها المؤسسات البنكية ما بين التقليدية والإلكترونية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 03(02)، سبتمبر، 2019.

38. منال حسيني، وهلال درحمون، النظام المحاسبي البنكي كنظام معلومات، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 02، 12(16)، جوان، 2017.
39. مهند أحمد عثمان يوسف، نظم المعلومات التسويقية وأثرها على تطوير خدمات البنوك بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي، مجلة اقتصاديات المال والأعمال (06)، جوان، 2018.
40. ميلود وافي، ووسام بوزيان، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مغنية ولاية تلمسان -، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، 06(01)، جوان، 2022.
41. نجاه وسيلة بلغنامي، وسمية بن عياد، أهمية أتمتة المكاتب في إدارة المكتبات، دراسة حالة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تندوف، مجلة المعيار، 26(63)، 2022.
42. نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في إدارة جودة الخدمة البنكية، مجلة الاقتصاد والمجتمع (07)، 2011.
43. نسيمة لعربي، وإيمان مزيان، الخدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضا الزبائن -دراسة تطبيقية في بنك التنمية الريفية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 04(02)، أكتوبر، 2021.
44. نصيرة يحيواي، دور القروض البنكية في تنمية القطاع الفلاحي في الجزائر، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 01(01)، 2013.
45. نور الدين كروش، اولاد ابراهيم ليلي، ودقيش جمال، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، 01، 2020.
46. نورالدين بربار، وسفيان لراي، أهمية المزايا والثقة الإلكترونية في تبني بطاقات الصراف الآلي لبريد الجزائر، مجلة المدير، 08(01)، 2021.
47. نوفل سمايلي، فضيلة بوطورة، ونور الدين قالقيل، دور أنظمة المعلومات الإدارية الفرعية المتكاملة (موارد بشرية، تسويقية، محاسبية، إقراضية) في البنوك التجارية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، 04(01)، 2019.
48. هملي بن علي، نظم المعلومات الحديثة وانعكاساتها على الإدارة الذكية للموارد البشرية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 17(03)، نوفمبر، 2022.
49. وسيلة شريط، خصم الأوراق التجارية والحكم الشرعي له، مجلة الشريعة والاقتصاد، 07(13)، 2018.

50. الويزة أوصغير، استراتيجيات جذب الودائع في البنوك الجزائرية وأثرها على نشاطها، دراسة مقارنة بين بنك سوسيتي جينيرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 08(15 مكرر)، ديسمبر، 2018.
51. يمينه بوزكري، وعبد الرزاق جبار، أنظمة الاستعلام الائتماني كمدخل لصناعة القرار الائتماني بالإشارة إلى نموذج الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 15(20)، 2019.

رابعاً: مطبوعات ومحاضرات

أ_ المطبوعات:

1. إيمان ببة، مطبوعة محاضرات بعنوان: إدارة أنظمة المعلومات، إيليزي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2022-2023.
2. سهام بوفلفل، مطبوعة في مقياس تمويل التجارة الدولية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة 2020-2021.
3. وفاء معاوة، نظام معلومات التسويق المصرفي. مطبوعة بعنوان نظام المعلومات التسويق المصرفي، موجهة لطلبة سنة أولى ماستر تسويق مصرفي، جامعة العربي تبسي، تبسة، 2022-2023.
4. وليد حفاف، مطبوعة دروس في مقياس تقنيات تمويل التجارة الدولية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2020-2021.

ب_ المحاضرات:

1. عبد الغني حريزي، محاضرات في العمليات البنكية وتمويل المؤسسات، سنة أولى ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة حسيبة بن بوعلوي، 4، الشلف، 2021-2022.

خامساً: مراجع أخرى

1. علي عيد عذاب، ورقة بحثية بعنوان نظم المعلومات المصرفية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، 2019-2020.

سادساً: المواقع

1. الفصل الأول: مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة (s.d.). Consulté le 02 22, 2025, sur <http://thesis.univ-Biskra.dz> chapitre01.pdf
2. ماهي الجودة؟ (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 02 22, 2025، من كلية الهندسة، جامعة المنصورة: <http://engfac.mans.edu.eg>

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي ومالي

استمارة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، إلى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بدر -

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي هي جزء من متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي ومالي تحت اسم: "دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية" يسعدنا أن نضع بين أيديكم الاستبيان الخاص بهذه الدراسة، راجين منكم التفضل بالإجابة وذلك نظرا لخبرتكم في هذا المجال من خلال وضع علامة (x) أمام الإجابة التي توافق رأيكم مع التتويه أن الإجابة بدقة وموضوعية ستعكس على نتائج الدراسة ومساهمتم ستكون عوناً لنا في التوصل لنتائج موضوعية وعلمية.

وشكراً لكم مسبقاً على ما يتم تقديمه.

إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين:

قطاف سهيلة

-شيخ أمينة

-دبدوش زينب

السنة الجامعية: 2025/2024

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x)

1- الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2- السن:

☐ -من 25 سنة إلى 35 سنة

☐ -أقل من 25 سنة

☐ -أكبر من 45 سنة

☐ -من 36 سنة إلى 45 سنة

3- المستوى التعليمي:

☐ -شهادات أخرى

☐ -دكتوراه

☐ -ماستر

☐ -ليسانس

4- الرتبة:

☐ -رئيس مصلحة

☐ -نائب مدير

☐ -مدير

☐ -غير ذلك

☐ -رئيس قسم (مكلف بالدراسات)

5- الخبرة المهنية:

☐ -من 5 سنوات إلى 10 سنوات

☐ -أقل من 5 سنوات

- أكثر من 15 سنة

☐ -من 10 إلى 15 سنة

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: نظم المعلومات

يرجى وضع علامة (x)

الرقم	العبارة	الإجابة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تتميز نظم المعلومات داخل البنك بالمرونة في التعامل مع المعلومات					
02	يساهم استخدام نظم المعلومات داخل البنك في التقليل من الأخطاء وكسب رضا العملاء.					
03	تتميز مخرجات نظم المعلومات في البنك بالبساطة والفائدة.					
04	تشمل نظم المعلومات في البنك مجموعة متنوعة من الأنظمة بحسب الوظائف والمهام.					
05	يسهم وجود نظم المعلومات في البنك في تحسين جودة وكفاءة القرارات المتخذة.					
06	تساهم نظم المعلومات في إيصال المعلومات لشريحة أكبر من الجهات المستفيدة منها.					
07	يحرص البنك على تجديد أجهزة الحاسوب بشكل دوري لضمان كفاءة الأداء.					
08	تؤثر البرمجيات الحديثة بشكل فعال في أداء نظم المعلومات وتسهم في تحسينه.					
09	تساهم نظم المعلومات داخل البنك في تقديم المعلومات بكل صدق ودقة.					
10	تساهم نظم المعلومات في التقليل من احتمالات الوقوع في المخاطر البنكية .					

					11	تساهم نظم المعلومات في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار .
					12	تعد نظم المعلومات مرجعا أساسيا لاتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية .

المحور الثاني: جودة الخدمة البنكية

يرجى وضع علامة (x)

الإجابة					العبارة	الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
➤ الملموسية						
					01	يتميز البنك بمظهر خارجي ملائم لطبيعة نشاطه .
					02	يسهم التصميم الداخلي للبنك في تسهيل أداء العمل وتحسين كفاءته.
					03	يتمتع البنك بموقع استراتيجي مناسب يسهل الوصول إليه .
					04	يلتزم الموظفون بلباس رسمي أثناء العمل .
					05	توجد داخل البنك واجهات و لوائح تسهل للعملاء الوصول إلى احتياجاتهم.
					06	توجد داخل البنك تسهيلات ومعدات حديثة تساهم في تسهيل تقديم الخدمات.
➤ الموثوقية						
					01	يحرص البنك على تقديم خدماته للزبائن في الوقت المحدد دون تأخير .

					يعمل البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح وسلم مع تجنب الوقوع في الأخطاء .	02
					يولي البنك اهتماما كبيرا بمشاكل العملاء ، ويسعى إلى معالجتها من خلال تقديم حلول فعالة ومناسبة .	03
					يحرص البنك على المعاملة الجيدة للعملاء والاهتمام بطلباتهم .	04
					يحتفظ البنك بسجلات وملفات حول العمليات القائمة سابقا .	05
➤ الاستجابة						
					يلتزم الموظفون داخل البنك بتنفيذ أعمالهم في الوقت المحدد دون ممانعة .	01
					يحرص البنك على تقليل فترة انتظار العملاء .	02
					يحرص البنك على الاستجابة لاستفسارات الزبائن و استقبال انشغالاتهم في أي وقت لضمان رضاهم .	03
					يحرص البنك على إبلاغ زبائنه بأهمية الالتزام بالمواعيد المحددة، مما يساهم في تهيئ سير العمل .	04
➤ الأمان						
					يلتزم الموظفون بالسرية التامة لمعاملات الزبائن وذلك لكسب ثقتهم .	01
					يحرص البنك على الحفاظ على مستوى كاف من السيولة، يضمن تلبية احتياجات الزبائن دون تأخير .	02
					يعتمد البنك على وسائل إلكترونية متقدمة ، مثل نظام الإنذار المبكر ، لتعزيز ثقة	03

					العملاء و اطمئنانهم أثناء تعاملاتهم البنكية .	
					يلتزم البنك بفرض عقوبات على إفشاء المعلومات الخاصة بالزبائن .	04
➤ التعاطف						
					يحرص موظفو البنك على التعامل مع الزبائن بلباقة واحترام.	01
					يوفر البنك ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن.	02
					يسهم تقديم الخدمات للزبائن بأسلوب لبق ومحترم في تعزيز التفاهم بين الطرفين.	03
					تعد مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات البنك.	04

01: الملموسية	هي التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة (المعدات، الأشخاص، وسائل الاتصال.....)، حيث أن البنوك تستخدم الملموسية لتحسين صورتها أمام الزبون وتأمين التواصل المستمر مع عملائها.
02: الموثوقية	قدرة البنك على أداء الخدمة بدقة وثقة ونجاح وبشكل كامل كما تم الوعد بها.
03: الاستجابة	قدرة البنك على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار.
04: الأمان	ضمان السرية في المعاملات مع البنك وخلوها من المخاطر والشكوك.
05: التعاطف	توفر صفة اللباقة والتأدب في مقدم الخدمة وكذلك المودة والصدقة مع العملاء، الأمر الذي يسمح ببناء علاقة متينة وقوية يسودها الاحترام والتي تساهم في زيادة التفاهم بين الطرفين.

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان:

الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
أستاذ محاضر أ -	بومصباح صافية
أستاذ محاضر ب -	حريزي ياسين
أستاذ	صابر بن معتوق

الملحق رقم 02: التكرارات الخاصة بمتغير الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	26	61,9	61,9	61,9
	أنثى	16	38,1	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 03: التكرارات الخاصة بمتغير سن الموظف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أقل من 25 سنة	3	7,1	7,1	7,1
	من 25 سنة إلى 35 سنة	16	38,1	38,1	45,2
	من 36 سنة إلى 45 سنة	12	28,6	28,6	73,8
	أكبر من 45 سنة	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 04: التكرارات الخاصة بمتغير بالخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أقل من خمس سنوات	4	9,5	9,5	9,5
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	14	33,3	33,3	42,9
	من 10 إلى 15 سنة	15	35,7	35,7	78,6
	أكثر من 15 سنة	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 05: التكرارات الخاصة بمتغير الرتبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	مدير	1	2,4	2,4	2,4
	نائب مدير	3	7,1	7,1	9,5
	رئيس مصلحة	12	28,6	28,6	38,1
	رئيس قسم (مكلف بالدراسات)	7	16,7	16,7	54,8
	غير ذلك	19	45,2	45,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 06: التكرارات الخاصة بالمستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage e valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ليسانس	23	54,8	54,8	54,8
	ماستر	11	26,2	26,2	81,0
	شهادات أخرى	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 07: معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	2

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 08: اختبار الفرضية الرئيسية

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الجودة ^b	.	Introduire

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R - deux	R -deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,845 ^a	,715	,708	,31417

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,888	1	9,888	100,182	,000 ^b
	Résidu	3,948	40	,099		
	Total	13,837	41			

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,198	,286		4,195	,000
	الجودة	,696	,070	,845	10,009	,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss

الملحق رقم 09: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (بعد الملموسية)

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	الموسيقى ^b	.	Introduire
---	-----------------------	---	------------

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,609 ^a	,371	,355	,46642

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,135	1	5,135	23,602	,000 ^b
	Résidu	8,702	40	,218		
	Total	13,837	41			

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,415	,337		7,158	,000

	الملموسية	,422	,087	,609	4,858	,000
--	-----------	------	------	------	-------	------

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 10: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (بعد الموثوقية)

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الموثوقية ^b	.	Introduire

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,832 ^a	,693	,685	,32604

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,585	1	9,585	90,167	,000 ^b
	Résidu	4,252	40	,106		
	Total	13,837	41			

a. Variable dépendante : الانظم				
b. Prédicteurs : (Constante), الموثوقية				
Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients	t	Sig.

				standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,410	,279		5,053	,000
	الموثوقية	,635	,067	,832	9,496	,000

الملحق رقم 11: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (بعد الاستجابة)

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الاستجابة ^b	.	Introduire

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,825 ^a	,680	,672	,33271

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	9,409	1	9,409	84,999	,000 ^b
Résidu	4,428	40	,111		
Total	13,837	41			

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,628	,264		6,164	,000
الاستجابة	,590	,064	,825	9,220	,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 12: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (بعد الأمان)

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الأمان ^b	.	Introduire

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,817 ^a	,667	,659	,33927

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,232	1	9,232	80,209	,000 ^b
	Résidu	4,604	40	,115		
	Total	13,837	41			

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients	t	Sig.
--------	-------------------------------	--------------	---	------

				standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,496	,286		5,228	,000
	الأمان	,595	,066	,817	8,956	,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 13: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (بعد التعاطف)

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التعاطف ^b	.	Introduire

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,705 ^a	,497	,484	,41719

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,875	1	6,875	39,500	,000 ^b
	Résidu	6,962	40	,174		
	Total	13,837	41			

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients	t	Sig.
--------	-------------------------------	--------------	---	------

				standardis		
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,826	,354		5,153	,000
	التعاطف	,527	,084	,705	6,285	,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 14: معامل الارتباط بيرسون

		نظم المعلوما ت	الملمو سية	الموثوقة ية	الاستجا بة	الأمان
نظم المعلوما ت	Corrélation de Pearson	1	,582**	,832**	,825**	,817**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
الملموسية	Corrélation de Pearson	,582**	1	,526**	,619**	,650**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
الموثوقية	Corrélation de Pearson	,832**	,526**	1	,936**	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,825**	,619**	,936**	1	,784**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42

الأمان	Corrélation de Pearson	,817**	,650**	,738**	,784**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42
التعاطف	Corrélation de Pearson	,705**	,668**	,755**	,795**	,728**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss

الملحق رقم 15 : المتوسط و الانحراف المعياري للنظم

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
تتميز نظم المعلومات داخل البنك بالمرونة في التعامل مع المعلومات	42	0	4,12	,916
يساهم استخدام نظم المعلومات داخل البنك في التقليل من الأخطاء و كسب رضا العملاء	42	0	4,10	,692
تتميز مخرجات نظم المعلومات في البنك بالبساطة و الفائدة	42	0	3,81	,634
تشمل نظم المعلومات في البنك مجموعة متنوعة من الأنظمة بحسب الوظائف و المهام	42	0	4,02	,869
يسهم وجود نظم المعلومات في البنك في تحسين جودة و كفاءة القرارات المتخذة	42	0	4,12	,889
تساهم نظم المعلومات في البنك في إيصال المعلومات لشريحة أكبر من الجهات المستفيدة منها	42	0	4,05	,936
يحرص البنك على تجديد أجهزة الحاسوب بشكل دوري لضمان كفاءة الأداء	42	0	3,86	1,138

تؤثر البرمجيات الحديثة بشكل فعال في أداء نظم المعلومات و تسهم في تحسينه	42	0	3,98	,950
تساهم نظم المعلومات داخل البنك في تقديم المعلومات بكل صدق و دقة	42	0	4,21	,898
تساهم نظم المعلومات في التقليل من احتمالات الوقوع في المخاطر البنكية	42	0	4,12	,633
تساهم نظم المعلومات في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار	42	0	3,90	,617
تعد نظم المعلومات مرجعا أساسيا لاتخاذ القرارات الفورية و الاستراتيجية	42	0	3,90	,790

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

الملحق رقم 16: المتوسط و الانحراف المعياري لبعدها الملموسية

		يلتزم الموظفون بلباس رسمي أثناء العمل	يتمتع البنك بموقع استراتيجي مناسب يسهل الوصول إليه	يسهم التصميم الداخلي للبنك في تسهيل أداء العمل و تحسين كفاءته	يتميز البنك بمظهر خارجي ملائم لطبيعة نشاطه
N	Valide	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,48	3,88	3,93	3,90
Ecart type		1,087	,968	,997	,932

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

الملحق رقم 17: المتوسط والانحراف المعياري لبعد الموثوقية

		يحرص البنك على تقديم خدماته للزبائن في الوقت المحدد دون تأخير	يعمل البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح وسليم مع تجنب الوقوع في الاططاء	يولي البنك اهتماما كبيرا بمشاكل العملاء ويسعى إلى معالجتها من خلال تقديم حلول فعالة ومناسبة	يحرص البنك على المعاملة الجيدة للعملاء والاهتمام بطلباتهم
N	Valide	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,93	4,07	4,05	4,02
Ecart type		1,068	,921	,854	,897

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 18: المتوسط و الانحراف المعياري لبعد الاستجابة

		يلتزم الموظفون داخل البنك بتنفيذ أعمالهم في الوقت المحدد دون مماطلة	يحرص البنك على تقليل فترة انتظار العملاء	يحرص البنك على الاستجابة لاستفسارات الزبائن و استقبال انشغالاتهم في أي وقت لضمان رضاهم	يحرص البنك على إبلاغ زبائنه بأهمية الالتزام بالمواعيد المحددة مما يسهم في تسهيل سير العمل
N	Valide	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,21	3,98	4,05	3,95
Ecart type		,871	,950	,882	,882

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الملحق رقم 19: الانحراف والمتوسط الحسابي لبعد الأمان

	يلتزم البنك بفرض عقوبات على إفشاء المعلومات الخاصة بالزبائن	يعتمد البنك على وسائل إلكترونية متقدمة مثل نظام الإنذار المبكر لتعزيز ثقة العملاء واطمنائهم أثناء تعاملاتهم	يحرص البنك على الحفاظ على مستوى كاف من السيولة يضمن تلبية احتياجات الزبائن دون تأخير	يلتزم الموظفون بالسرية التامة لمعاملات الزبائن وذلك لكسب ثقتهم
--	---	--	--	---

				البنكية	
N	Valide	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,36	4,38	4,02	4,19
Ecart type		,958	,962	1,137	,917

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

الملحق رقم 20: الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي ليعد التعاطف

		يحرص موظفو البنك على التعامل مع الزبائن بلباقة واحترام	يوفر البنك ساعات عمل تناسب مع ظروف الزبائن	يسهم تقديم الخدمات للزبائن بأسلوب لبق ومحترم في تعزيز التفاهم بين الطرفين	تعد مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات البنك
N	Valide	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,29	3,88	4,26	4,19
Ecart type		,970	,803	,885	,943