

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر
كلية: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية

دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL – وكالة سعيدة –

إشراف الأستاذة:

عيشور ذهبية

إعداد الطالبتين:

حليمي إيمان

مومني فتيحة

لجنة المناقشة:

مقررا و مشرفا

الأستاذة: عيشور ذهبية

رئيسا

الأستاذة: عتيق الشيخ

ممتحنا

الأستاذة: حريق خديجة

السنة الجامعية: 2020/ 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي وفقنا إلى ما استطعنا الوصول إليه لانجاز هذا العمل المتواضع، لا يطيب الشكر أولاً و دوماً إلى أن نحمد المولى العزيز حمداً يليق بعظمته و علو مقامه أن أحاطنا بعونه هذا فيسر لنا أمرنا ووفقنا لانجاز هذا العمل.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير للأستاذة الكريمة "عيشور ذهبية" لما قدمته لنا من توجيه و إرشاد من خلال إشرافها على تنظيم و تأطير مجهوداتنا و معلومات و انتقاداتها البناءة، نشكرها و نهدي لها ثمرة جهدنا.

و نتقدم بالشكر أيضاً لكل من ساعدنا على إتمام الجانب التطبيقي في "بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -"

و إلى كل من ساهموا معنا في تحقيق هذا العمل من قريب أو من بعيد و لو بكلمة أو دعاء.

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى:

إلى من رعتني بحنانها و عطفها.. أمي حفظها الله .

إلى من جعل مشواري العلمي ممكناً، إلى من أحسن تربيته.. أبي حفظه الله.

إلى أخي رمزي رحمه الله و جعل مثواه الجنة.

إلى أخي و سندي محمد .. حفظه الله.

إلى عائلتي مومني و بودحري و كل الأقارب و الأصدقاء و الأحباب.

و إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

مومني فتيحة



إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع
إلى من ربتي وغمرتني بحنانها...أمي حفظها الله ورعاها
إلى جدتي العزيزة...أطال الله في عمرها

حليمي إيمان





فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	شكر و عرفان
II	الإهداء
V	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة أهم المختصرات
IX	مقدمة عامة
الفصل الأول : الإطار النظري لنظام المعلومات البنكي و الخدمة البنكية	
1	تمهيد
المبحث الأول : مدخل إلى نظام المعلومات البنكي	
1	المطلب الأول : مفاهيم عامة حول نظام المعلومات
2	1. مفهوم نظام المعلومات وخصائصه
4	2. وظائف ومكونات نظام المعلومات
5	3. أهداف وأنواع نظم المعلومات
11	المطلب الثاني : أساسيات نظام المعلومات البنكي
11	1. مفهوم نظام المعلومات البنكي
11	2. أهمية تطبيق نظام المعلومات البنكي
12	3. أنواع نظم المعلومات البنكية
13	المطلب الثالث : فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي
13	1. معايير فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي
14	2. التهديدات التي تواجه امن المعلومات
15	3. المتطلبات الرئيسية لأمن وسلامة البنوك
المبحث الثاني : ماهية الخدمة البنكية	
16	المطلب الأول : مفاهيم عامة حول الخدمة البنكية
16	1. مفهوم الخدمة
16	2. خصائص الخدمة
19	3. أنواع الخدمة
21	المطلب الثاني : أساسيات حول الخدمة البنكية
21	1. مفهوم الخدمة البنكية
22	2. خصائص و أنواع الخدمة البنكية
25	3. تحسين الخدمة البنكية
26	المطلب الثالث : مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية
26	1. دورة حياة الخدمة
28	2. أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة البنكية

30	3. دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية
	المبحث الثالث : عرض الدراسات السابقة حول نظام المعلومات البنكي وتحسين الخدمة البنكية
31	المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية
33	المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
34	المطلب الثالث : الإضافة التي جاءت بها الدراسة الحالية على الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
	المبحث الأول : واقع نظام المعلومات البنكي في بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
36	المطلب الأول : بطاقة فنية لبنك التنمية المحلية - DL -
36	1. نشأة وتطور بنك التنمية المحلية.
40	2. تعريف بنك التنمية المحلية وأهدافه.
41	3. وظائف بنك التنمية المحلية.
41	المطلب الثاني : تقديم بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
41	1. لمحة شاملة عن بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
42	2. تعريف بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
43	3. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية.
45	المطلب الثالث : المزيج الخدمي لبنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
45	1. منتجات بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
46	2. خدمات بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -
56	3. المهام و آفاق الخدمة البنكية لبنك التنمية المحلية.
	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة.
57	المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية.
57	1. منهجية الدراسة.
57	2. متغيرات الدراسة.
58	3. نموذج الدراسة التطبيقية.
58	المطلب الثاني : مجتمع الدراسة ومصادر جمع البيانات
58	1. مجتمع وحجم العينة
58	2. مصادر جمع البيانات
59	3. الاستثمار والاستبيان
60	المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
60	1. الأساليب الإحصائية المستعملة
60	2. ثبات الأداة
	المبحث الثالث : نتائج الدراسة التطبيقية
60	المطلب الأول : تحليل النتائج.
60	1. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية.
64	2. التحليل الوصفي لمحاوور الدراسة.
69	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات.
69	1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية.

73	2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.
77	خلاصة الفصل
79	خاتمة
81	المراجع
87	الملاحق
105	الملخص

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
17	تصنيف درجة الملموسية	01
37	خصوصيات بنك التنمية المحلية	02
47	الادخار بنسبة تصاعديّة لبنك التنمية المحلية	03
55	درجات مقياس ليكارت الخماسي	04
60	معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستثمار	05
61	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
61	توزيع أفراد العينة حسب العمر.	07
62	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	08
63	توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك.	09
64	يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الأول.	10
65	يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الثاني.	11
66	يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الثالث.	12
66	يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الرابع.	13
67	يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات المحور الأول.	14
68	يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات المحور الثاني.	15
69	نتائج معامل الانحدار البسيط بين المحور الأول والمحور الثاني.	16
70	نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى.	17
71	نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية.	18
72	نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.	19
73	نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة.	20
74	اختبار Test-T للعينات المستقلة بين الجنس و تحسين الخدمة البنكية.	21
74	نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA العمر و تحسين الخدمة البنكية.	22
75	نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA المؤهل العلمي و تحسين الخدمة البنكية.	23
76	نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA مدة التعامل مع البنك و تحسين الخدمة البنكية.	24

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
3	نموذج نظام المعلومات	01
4	الأدوار الأساسية لنظام المعلومات	02
5	مكونات نظم المعلومات	03
7	أنواع نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية	04
10	تصنيفات نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب اتخاذها من المستويات التنظيمية	05
20	أنواع الخدمات حسب اعتماديتها.	06
27	دورة حياة الخدمة البنكية.	07
29	تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات	08
43	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية – وكالة سعيدة –	09
58	نموذج الدراسة التطبيقية.	10
61	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	11
62	أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر.	12
63	بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	13
64	بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك.	14

قائمة أهم المختصرات:

المختصر	المعنى
BDL	بنك التنمية المحلية
IT	تكنولوجيا المعلومات
TPS	نظم تشغيل المعاملات
MIS	نظم المعلومات الإدارية
DSS	نظم دعم القرارات
ESS	نظم الدعم التنفيذي
OAS	نظم آلية المكاتب
ES	الأنظمة الخبيرة
ANSEJ	الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب
ANJEM	الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
CNAC	الصندوق الوطني للتأمين على البطالة
SNAPO	النقابة الوطنية للصيادلة

مقدمة

عامّة

نظرا للتطور التكنولوجي الهائل الحاصل في العالم و الذي أحدث تغير رهيب مس مختلف مناحي الحياة، وإلى جانب انتشار ظاهرة العولمة و تداعياتها، أين ثم التحول إلى مجتمع معاصر و الذي يتخذ من التقنية و تكنولوجيا المعلومات المتطورة و السريعة مرتكزا له.

وفي ظل هذه التغيرات أصبحت المعلومة موردا هاما جدا بالنسبة للمؤسسات عامة و البنوك خاصة، الأمر الذي فرض عليها استعمال نظام المعلومات و تطويره، والذي هو عبارة عن مجموعة مترابطة من الموارد المادية و البشرية و البرامج التي تعمل معا بطريقة متكاملة بجمع و تخزين البيانات و معالجتها بشكل فعال و عرضها على شكل معلومات تخدم نشاطات المؤسسة بشكل أفضل و توصلها إلى الأهداف الإستراتيجية التي تسعى إليها.

وعلى اعتبار أن البنوك تعد حلقة من حلقات التطور الاقتصادي و المالي لأي بلد، للأهمية البالغة للخدمات التي تقدمها، من خلال دور الوسيط الذي تلعبه عن طريق حشد وحدات الفائض من الموارد المالية و تمويل أصحاب العجز و دعم مختلف المشروعات الاقتصادية، هذا ما جعلها من أكثر القطاعات حساسية من حيث التأثير بالبيئة الخارجية، فكان لزاما عليها مواكبة التكنولوجيا و استعمال نظم معلومات متطورة و ذات كفاءة و فعالية، إلى جانب تحديثها بشكل مستمر، حتى يمكن الرجوع إليها و تعظيم الاستفادة منها خاصة في مجال تحسين الخدمات البنكية.

حيث أصبحت الخدمة المتميزة هي الأساس في المفاضلة بين بنك و آخر، وهي التي تكسب البنك ميزة تنافسية في السوق. و بالتالي تميز أي بنك مرتبط بالتنوع في خدماته و استحداث الخدمات التقليدية بأسلوب جديد إلى جانب ترقية و تطوير و توسيع وسائل تقديم الخدمة البنكية، وهذا بما يتماشى مع احتياجات العميل الذي يعتبر رأس مال كل بنك و بما يتناسب مع توقعاته من أجل كسب ثقته و رضاه ونيل ولاءه.

وبذلك فنظام المعلومات البنكي يلعب دور رئيسي وفعال في تحسين الخدمة البنكية من ناحية وفي إكساب ميزة تنافسية للبنك من ناحية أخرى، فهو الركيزة الأساسية لاستمرارية البنك و مكانته في السوق.

ومن هذا المنطلق يمكن التطرق إلى الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية، ووجب علينا توضيح جملة من التساؤلات الفرعية والتي نوجزها كالآتي:

- ما واقع نظام المعلومات البنكي في بنك التنمية المحلية؟

- ما علاقة نظام المعلومات البنكي بتحسين الخدمة البنكية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات ارتأينا وضع مجموعة من الفرضيات والتي تتلخص كالآتي:

المقدمة العامة

- يلعب نظام المعلومات البنكي دور فعال داخل البنوك بصفة عامة وفي بنك التنمية المحلية بصفة خاصة من خلال تحديثه بشكل مستمر.

- يسعى بنك التنمية المحلية إلى تحسين الخدمة البنكية بالاعتماد على نظام المعلومات البنكي المواكب لأحدث تكنولوجيا المعلومات.

أهداف الدراسة:

- ✓ معرفة أساسيات نظام المعلومات البنكي وأهمية تطبيقه على مستوى المؤسسات المالية والبنوك.
- ✓ معرفة أهمية أمن نظام المعلومات البنكي و أثره على خدمات البنك المقدمة.
- ✓ تبيان دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية.

أهمية الدراسة:

- ✓ تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية وتمت دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL.
- ✓ يعتبر هذا البحث بمثابة إضافة علمية لمكتبة الجامعة أين يتسنى للباحثين معالجة هذا الموضوع من وجهة نظرهم.

المنهج المستخدم:

- ✓ تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري.
- ✓ أما بالنسبة في الجانب التطبيقي اتبعنا المنهج التحليلي واعتمدنا على الاستبيان في جمع البيانات (دراسة حالة) واستخدمنا برنامج SPSS من اجل تحليل نتائج الاستبيان.

صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بدراستنا :

- ✓ قلة المراجع الجديدة والتي تصب في لب موضوع الدراسة.
- ✓ صعوبة إيجاد مؤسسة تتوافق والدراسة.
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة
- ✓ كما تلقينا صعوبة في شرح طريقة ملء الاستبيان للزبائن والذي تطلب منا وقتنا معتبرا وذلك نظرا لحرصنا على مصداقية البيانات أين أولينا أهمية بالغة لهذه المرحلة من الدراسة.
- ✓ صعوبة التنقل إلى الجامعة والبنك حيث أن الدراسة تمت في ظل أزمة كورونا.
- ✓ كما تلقينا صعوبة فيما يخص مدة الدراسة والتي تعتبر قصيرة بالنظر إلى موضوع البحث.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين،فصل نظري وفصل تطبيقي:

المقدمة العامة

حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لنظام المعلومات البنكي والخدمة البنكية، أما في الفصل الثاني تمت فيه دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية BDL.

الإطار المكاني الزماني للدراسة:

تمت هذه الدراسة على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة خلال الفترة الممتدة من شهر فيفري 2020 إلى غاية نهاية شهر مارس 2020 .

الفصل الأول:

تمهيد:

تسعى معظم البنوك للاستمرارية وتطوير مكانتها وهذا من خلال تحديث وتجديد وعصرنة نظام المعلومات البنكي الخاص بها، فينتج عن ذلك تحسين في الخدمة البنكية التي بدورها تعد عنصرا مهما في دورة حياة البنك فبتحسينها يكسب البنك ميزة تنافسية تميزه عن غيره من البنوك.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين هما:

مدخل إلى نظام المعلومات البنكي وماهية الخدمة البنكية مع التطرق إلى مجمل المفاهيم والأساسيات في هذا السياق بدءا من نظام المعلومات بشكل عام ونظام المعلومات بشكل خاص.

المبحث الأول : مدخل إلى نظام المعلومات البنكي .

يعتبر نظام المعلومات البنكي عنصرا حيويا في حياة البنوك والمؤسسات المالية فقد أصبح استعماله ضرورة ملحة نتيجة التطورات التكنولوجية وزيادة حدة السوق، حيث يعمل هذا النظام على تزويد إدارة البنك بالمعلومات المعالجة التي تستغلها لحل المشكلات وصنع القرارات البنكية بالإضافة إلى انه يساهم في القيام بالعمليات البنكية بسهولة وفي وقت قصير وبأقل التكاليف.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

- ✓ **المطلب الأول:** مفاهيم عامة حول نظام المعلومات
- ✓ **المطلب الثاني:** أساسيات نظام المعلومات البنكي
- ✓ **المطلب الثالث:** فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي

المطلب الأول : مفاهيم عامة حول نظام المعلومات

1. مفهوم نظام المعلومات وخصائصه

أولاً:النظام

هو مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون كلها متكاملة¹.

ويعرف النظام أيضا بأنه " مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة والمتكاملة التي تهدف إلى تحقيق هدف واحد،ويجب أن تكون هذه العناصر كلا واحدا،وان العلاقة بين عناصر النظام هي رابطة التي تربطها معا،لتحقيق هدفها المشترك وللنظام مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية عكسية"².

ثانياً:المعلومات

أن مصطلح المعلومات "Information" المأخوذ من أصل الكلمة اللاتينية "Informar" والذي يشير إلى إعطاء شكل أو حالة "Forme". أي أن المعلومة تعطي الوصف لهيئة أو شكل حدث ما أو شيء ما³. يمكن تعريف المعلومات على أنها "المواد المصنعة الجاهزة للاستخدام فالمعلومات هي بيانات مستخلصة،أو البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات،والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض"⁴.

1 مفهوم نظام المعلومات : يعرف نظام المعلومات بأنه : "مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع البحث"⁵. ويعرف أيضا على انه : "نظام متكامل يتكون من العنصر البشري والآلة يهدف إلى تزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية لإدارتها، واتخاذ القرارات، ويعتمد هذا النظام على العديد من العناصر كالحاسوب والأجهزة اللازمة لإعداد وتحليل البيانات"⁶.

ويعرفه "Robert Reix" على انه : "مجموعة الموارد والوسائل والبرامج والأفراد والمعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع وبتخزين ومعالجة وإيصال البيانات والمعلومات على شكل نصوص أو صور أو رموز في المؤسسة"⁷.

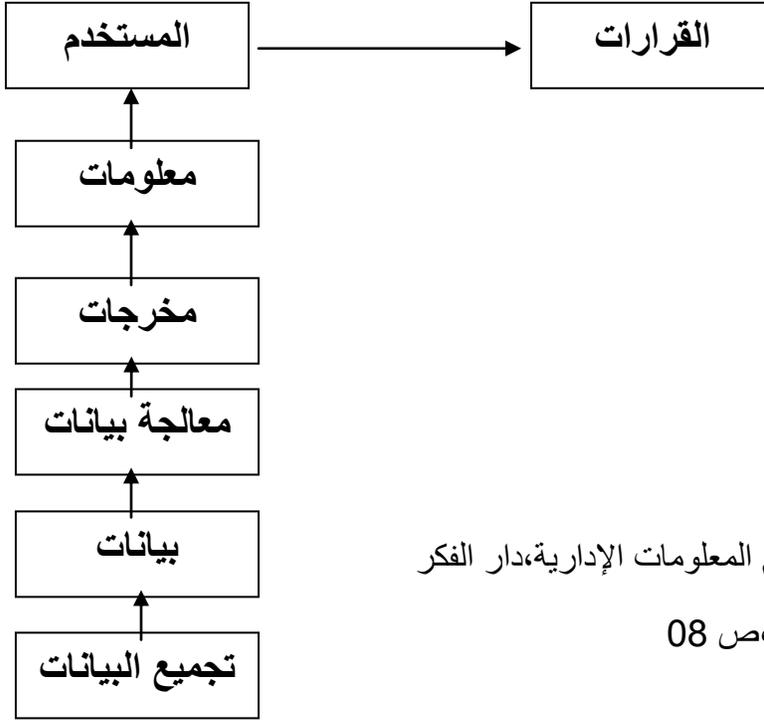
¹ عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها مكوناتها)، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2000 ص 13
² عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2015، الأردن-عمان، ص145
³ مدوكي يوسف، إدارة مخاطر وأمن المعلومات في ظل ثورة نظم وتكنولوجيا المعلومات مجلة"الأفاق للدراسات الاقتصادية"، العدد 02، جامعة محمد خبضر بسكرة، ص 121
⁴ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 3، عمان 2006، ص 24
⁵ عماد الصباغ، مرجع سابق، ص 11
⁶ إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي للنشر، القاهرة، دون سنة نشر، ص 4

⁷ Roert Reix, *Traitement des informations*, édition Foncheu , Paris Frane, 1980,P64

استنادا لهذه التعاريف يمكن تعريف نظام المعلومات انه "مختلف الوسائل التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لنقل المعطيات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها وتقديمها لمتخذي القرار والمسؤولين"¹.

والشكل الموالي يوضح نموذج نظام المعلومات:

الشكل رقم (01): نموذج نظام المعلومات



المصدر : محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر

الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 08

2- خصائص نظام المعلومات:

حتى تتمكن المنظمة من تحقيق الأهداف التي تطمح إليها، يجب عليها أن توفر المعلومات الضرورية ذات الخصائص الجيدة، ولا يمكن توفير هذه المعلومات إلا بتوفير نظام معلومات ذو كفاءة وفعالية.

ومن بين هذه الخصائص ما يلي¹:

- المعالجة الفاعلة للبيانات باستخدام أجهزة وبرمجيات الحاسوب، للحصول على معلومات تحقق متطلبات المستعمل النهائي.
 - تلبية متطلبات المعلومات أو الحاجات المعلوماتية جميعاً للمستويات الإدارية جميعاً ولمختلف الأنشطة في منظمة الأعمال لتمكينها من تحقيق أهدافها عن طريق الكثير من القرارات الناجحة المعتمدة على المعلومات المتوافرة.
 - إدارة فاعلة للمعلومات، والتركيز على إدارة الملفات، وقواعد البيانات، وضمان أمنها وسلامتها.
 - توظيف وسائل متقدمة لتحليل البيانات مثل الوسائل الرياضية، والإحصائية، وبحوث العمليات.
2. وظائف ومكونات نظام المعلومات:

1- وظائف نظام المعلومات:

هناك مجموعة من الوظائف الأساسية التي تتم عن طريق نظام المعلومات على اختلاف أنواعها، سواء كانت تقليدية أو محوسبة، والتي نذكر منها، ما يلي²:

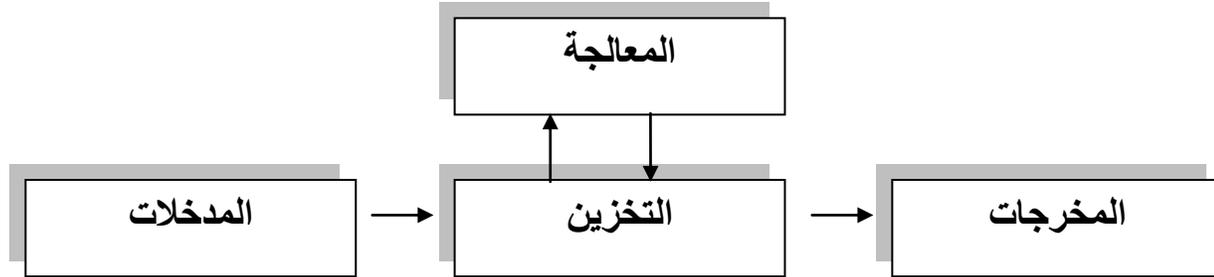
1. **إدخال البيانات :** إذ لا بد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة من مصادرها المتعددة والمتنوعة الداخلية، والخارجية وإعدادها عن طريق معالجتها، وتحويلها إلى معلومات، ومن ثم توصيلها، إذ يتم توصيل المعلومات إلى أوساط مادية معينة، مثل الورق، والأقراص المدمجة، أو يتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب.
2. **تخزين البيانات ومعالجتها:** التخزين هي عملية رئيسية من عمليات نظام المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للتوظيف المستقبلي. وهذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها بعد أن يتم معالجتها كمخرجات عند الحاجة إليها.
3. **إخراج المعلومات بعد المعالجة:** أن هدف نظام المعلومات هو إنتاج معلومات مفيدة للمستخدم على شكل تقارير، أو نماذج، أو أشكال إحصائية، أو بيانية، إذ تنقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها عن طريق وحدة الإخراج.
4. **الرقابة على أداء النظام :** يتوجب على نظام المعلومات توظيف تغذية عكسية حول وحدات الإدخال، والإخراج والسيطرة عليها عن طريق مراجعة التغذية العكسية **Feed-back** وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادراً على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعية أم لا.

¹ مالك ثامر نمر دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية، بحث تطبيقي كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية العراق، 2018، ص 11

² مالك ثامر نمر، الموجع نفسه، ص 15

والشكل الموالي يوضح الأدوار الأربعة الرئيسية لنظام المعلومات.

الشكل رقم (02): الأدوار الأساسية لنظام المعلومات



المصدر : VIDAL(Pascal) et PLANEIX (Philippe),System d'Information Organisationnels,pearson Education,Paris,2005,P34

2- مكونات نظام المعلومات :

يمكننا تصور نظام المعلومات على انه مكون من الإنسان والحاسوب والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجة المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة ويتصوره آخرون على انه مكون مما يأتي¹:

- المدخلات Input وهي البيانات.

- المعالجة (العمليات) Processing وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات والملفات.

- المخرجات Output وهي المعلومات Information.

أن نظام المعلومات يؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها أو منتجها إلى المستخدمين منها والمستهلكين لها في أعمالهم ومشاريعهم اليومية.

الشكل رقم (03) : مكونات نظم المعلومات



المصدر : عومار بوطيبة.مرجع سبق ذكره,ص 50

¹عومار بوطيبة,دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة,مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة والتسيير الرياضي,معهد علوم الطبيعة والحياة,المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي سوق أهراس,2011-2012,ص49-50

كما تجدر الإشارة أن نظام المعلومات ليس بالضرورة أن يكون محوسب. فعلى سبيل المثال يمكن اعتبار قائمة العناوين اليدوية نظاما للمعلومات.

3. أهداف وأنواع نظم المعلومات

أولا : الأهداف:

تهدف نظم المعلومات أساسا إلى ضمان تدفق البيانات والمعلومات وتبادلها بين مراكز الأنشطة المختلفة بالمؤسسة وجمع البيانات بطريقة متكاملة وتشغيلها بالطرائق المناسبة وتخزينها ومتابعة جميع التعديلات والتغيرات التي تحدث على البيانات والمعلومات المخزنة وتحديثها واسترجاعها في الوقت المناسب وتحقيق الأمن الكامل للمعلومات. ويحدد الكثيرون هدفا واحدا للمعلومات ملخصا في أن نظام المعلومات يهدف إلى تقديم الخدمة النهائية للمستخدمين.

ويمكن تجزئة هذا الهدف إلى الأهداف التالية¹:

- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة وهذه المعلومات تنجز عندما تصل معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب.
- إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة اقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات.
- بلورة وتصفية المعلومات التي تصل إلى المديرين ويعتمد عليها.
- تقديم سلسلة من الطرائق البديلة لانجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة قبل أن تطبق عمليا.
- الاستفادة القصوى من وقت المديرين وعدم إشغالهم في عملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات والمستندات.

ثانيا : أنواع نظم المعلومات:

تتعدد وتتنوع أنواع نظم المعلومات وفي ما يلي نستعرض أهم ما يلي :

- أ / - حسب المستويات التنظيمية: تبعا لتخصصات ومستويات مختلفة في المنظمة فإنها تحتاج إلى نظم معلومات مختلفة تعالج كل مستوى على حدة، لذلك يمكن تقسيم نظام المعلومات وفق اعتبار المستويات التنظيمية ومن الأدنى إلى المستويات العليا كما يلي²:

¹جاب الله شافية، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة "دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية"، المجلد 01-سنة 2012 - ص 118

² عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2009، ص 77

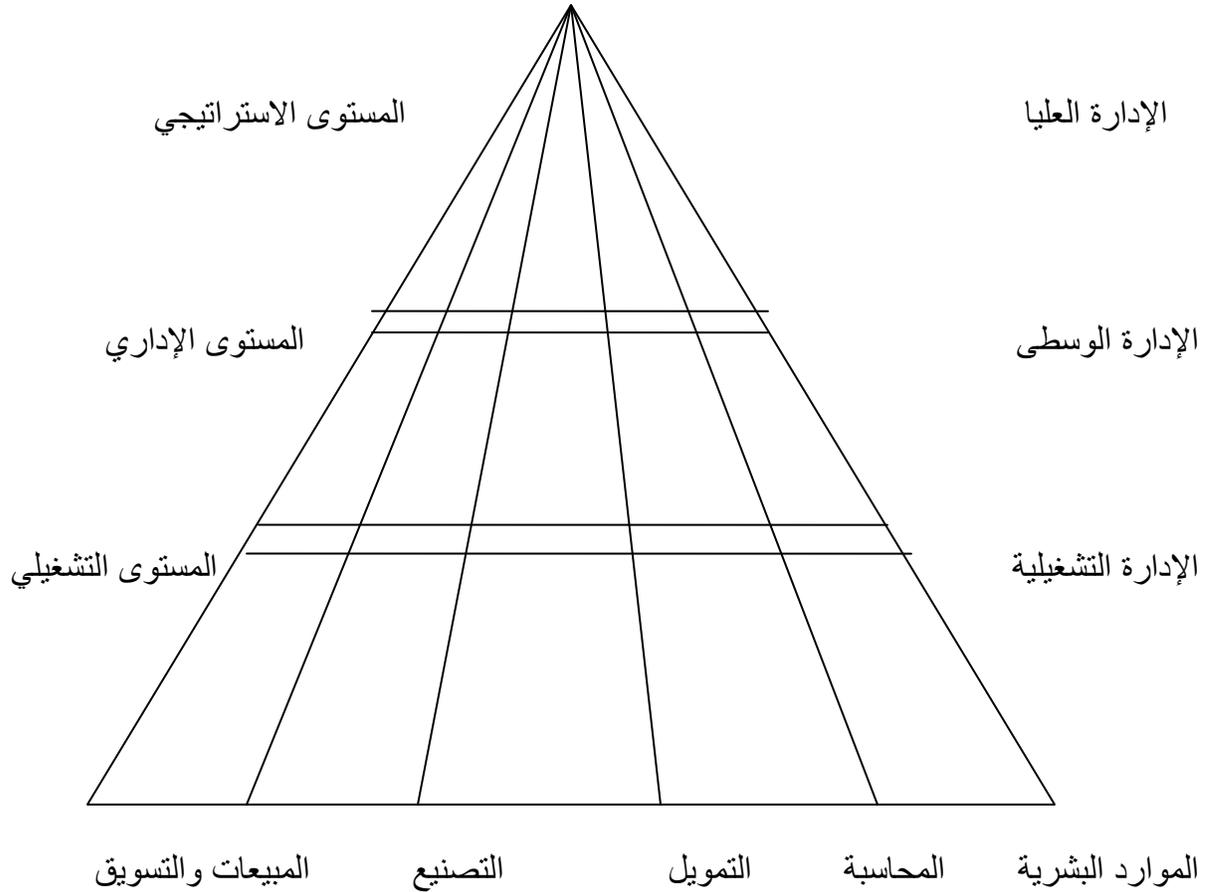
1 - مستويات العمليات : Operational level يعتبر هذا المستوى القاعدة الرئيسية لحركة المنظمة وفيه تدار عملياتها.

2 - المستوى الإداري : Management level وفيه الإدارات الوسطى للمنظمة.

3 - المستوى الاستراتيجي : Strategic level الذي يحتوي على الإدارات العليا أو الإدارات المتعلقة بالعمل الاستراتيجي داخل المنظمة.

والشكل الموالي يوضح أنواع نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية.

الشكل رقم (04): أنواع نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية



المصدر : عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 200، ص 78

ب / - تصنيف نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب اتخاذها من المستويات السابقة:

1- نظم تشغيل المعاملات " TPS " " Transaction Processing System " ويستعمل هذا النظام في دعم العمليات اليومية كنظام حجز التذاكر واستلام الطلبات ونظم الأجور وكذلك نظم الفحص

والمتابعة، هذه النظم ونظم أخرى تتيح للمؤسسة القيام بعملياتها اليومية مع متابعة أعمالها المختلفة بمعنى آخر فإن المنظمة تتعامل وفق السجلات بالمنشأة بشكل روتيني¹.

2- نظم المعلومات الإدارية "MIS" "Management Information Systems"

هي نظم تعتمد على الحاسوب الآلي، تعمل على تقديم المعلومات للمدراء في المستوى الإداري في شكل تقارير خاصة تدعم بها العملية الإدارية من تخطيط ورقابة، وتدعيم اتخاذ القرار².

تدعم هذه النظم العمل الإداري وهذا النوع يتولى عادة إنتاج التقارير التي تحتاجه الإدارة وتوليه الاهتمام البالغ لذلك يجب أن تتصف التقارير بالدقة ويجب أن تكون حاضرة في الوقت المناسب كما أن المهمة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية هي وظائف التخطيط الرقابة واتخاذ القرارات وعموماً فإن هذا النظام يعتمد على نظام تشغيل المعاملات فتنظم معاً لتقدم كتقارير طويلة وذلك وفق فترة زمنية معينة³.

3- نظم دعم القرارات "DSS" "Decisions Support Systems"

ويمكن تعريف نظم دعم القرارات على أنها " مجموعة متكاملة من البرمجيات، الحزم الجاهزة، النماذج، أدوات المعالجة، تتفاعل مع البيانات والمعلومات لتقديم الحلول المقترحة، كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل وتقديم برامج إدارة وإنتاج الحوار، فهو يسمح لصانعي القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معه، لاسترجاع المعلومات التي تفيد في صنع القرارات شبه الهيكلية وغير المهيكلة"⁴.

4 - نظم الدعم التنفيذي "ESS" "Executive Support Systems"

تهدف نظم الدعم التنفيذي إلى تزويد الإدارة العليا بمداخل مباشرة إلى معلومات مختارة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وتستخدم الرسوم البيانية بشكل مكثف في هذه النظم التي تقوم بتوفير مداخل مباشرة إلى قواعد البيانات الداخلية والخارجية⁵.

5 - نظم الية المكاتب "OAS" "Office Automation Systems"

تمتد نظم معلومات آلية المكاتب العاملين بالبيانات وتساعدهم في تشغيل جميع معاملاتهم الإدارية والمكتبية تشغيلاً، تكنولوجياً والكترونياً، ذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بدلاً من الوسائل التقليدية اليدوية.

¹ وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2012-2013، ص 21

² مكي كريمة، قداري نور الدين، دور نظام المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للبنك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة بنكية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2018-2019، ص 17

³ وليد مرتضى نوه، المرجع نفسه، ص 21

⁴ عبد الله بن حمود بن محمد حسين، محمد عبد العال النعمي، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ص 35

⁵ هبهبوب نجبية، نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسساتي، مجلة "البحوث والدراسات الإنسانية" العدد 13-2016 جامعة 20 أوت

1955 سكيكدة، ص 175

وتتميز هذه النظم بأنها سهلة الاستخدام، إذ تحقق السرعة في انجاز المهام الإدارية والدقة في تخزينها واسترجاعها وتعمل على الرفع من جودة العمل الإداري بأقل التكاليف كما تساهم هذه النظم في زيادة مردودية الموظف وترفع من معنوياته، كما أن استخدام هذه النظم في المؤسسات لا يكلف كثيرا¹.

6 - الأنظمة الخبيرة "ES" "Expert Systems" تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي، وتستخدم لمساعدة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، فيتم تصميم النظام الخبير عمليا بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه².

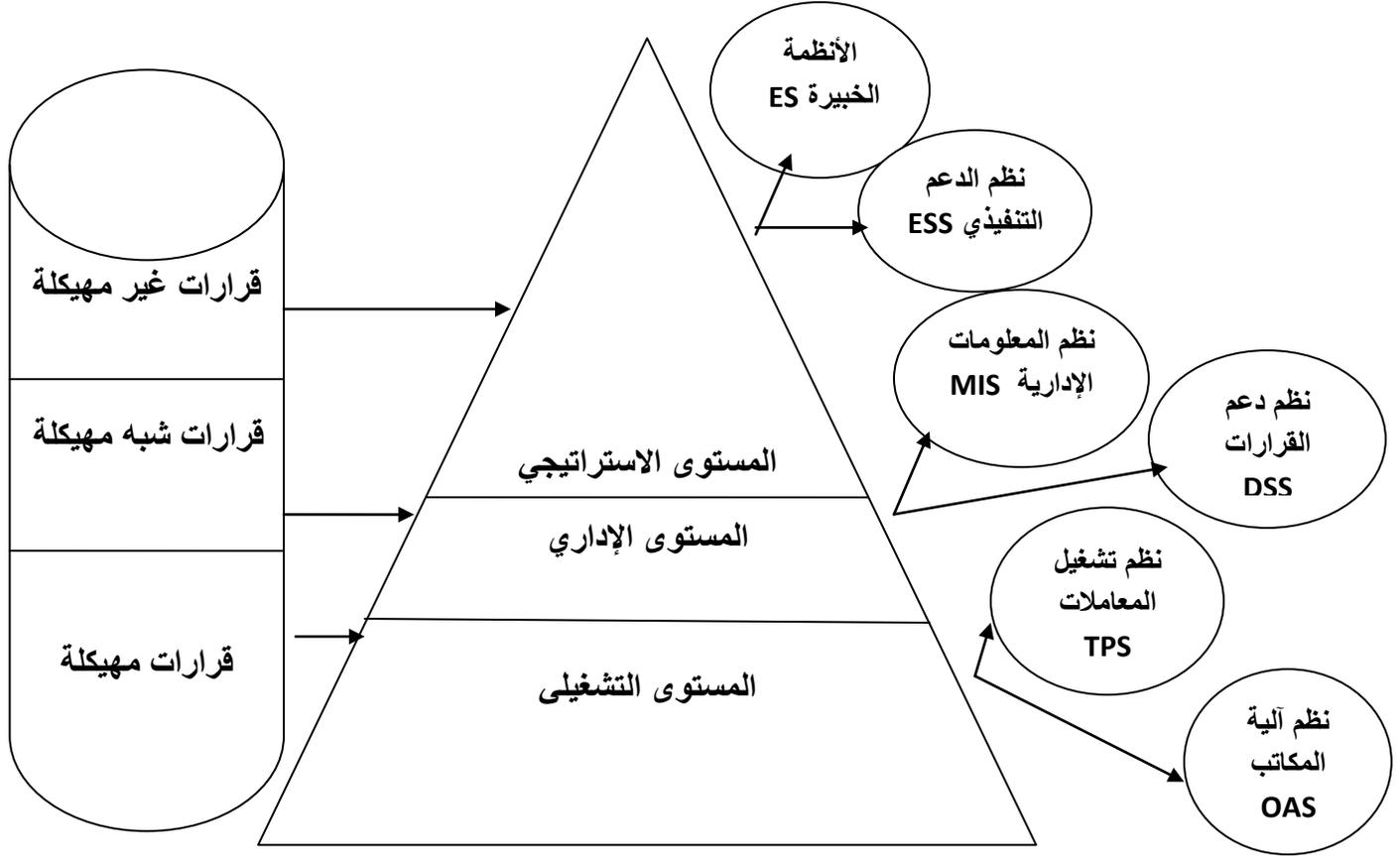
والشكل الموالي يوضح أنواع أو تصنيفات نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب اتخاذها من المستويات التنظيمية.

والشكل الموالي يوضح تصنيفات نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب اتخاذها من المستويات التنظيمية:

¹ هبهوب نجبية، المرجع نفسه، ص 172

² فايز ابو عامرية، ناصر جرادات وآخرون، دور استخدام نظم المعلومات على الاداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 8، العدد 2، 2010-2010، جامعة البليدة 2، ص 114

الشكل رقم (05): تصنيفات نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب اتخاذها من المستويات التنظيمية



المصدر : من إعداد الطالبتين وبالاعتماد على المرجع (هبهوب نجيبة, نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي, مجلة "البحوث والدراسات الإنسانية" العدد 13-2016 جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة, ص 171-175)

ج / - نظم المعلومات الوظيفية:

يمكن تقسيم نظم المعلومات حسب الوظائف الأساسية في المؤسسة وفيما يلي نستعرض أهم نظم المعلومات حسب الوظيفة في المؤسسة:

1. 1- نظام المعلومات التسويقي: عرف (Kotler) نظام المعلومات التسويقي بأنه "عبارة عن شبكة مركبة من العلاقات المتداخلة بين الأشخاص والآلات ولها هدف يتمثل في توفير تدفق منظم للمعلومات وذلك بالاعتماد على مصادر داخلية وخارجية الموجهة أساسا إلى تكوين قاعدة للقرارات التسويقية"¹.

¹ حمزة بعلي, خالد بن جلون وآخرون, دور نظام المعلومات التسويقي في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية, مجلة "معهد العلوم الاقتصادية", المجلد 22, العدد 02, 2019, جامعة قالمة الجزائر, ص 346

وهو نظام يساهم في تلبية طلبات العملاء كما يساهم في توفير المعلومات التي تخص التخطيط للمنتجات المستقبلية والعملاء الجدد وتتوقع سلوك المستهلكين¹.

ويتمثل الهدف الجوهرى لنظام المعلومات التسويقية بتوفير المعلومات الضرورية للإدارة التسويقية².

2. 2- نظام المعلومات المحاسبي والمالي:

نظام المعلومات المحاسبي والمالي هو منظومة معلومات محوسبة تستند على برمجيات متنوعة لرفع كفاءة الإدارة المحاسبية والمالية في المنظمة وبخاصة التخطيط الاستراتيجي للأموال وإدارة الأصول والخصوم بالإضافة إلى دعم قرارات الإدارة ذات العلاقة. إما الحوسبة فهي نتاج وثمره مهمة لوجود نظام المعلومات المحوسبة الذي يعني تنفيذ المعاملات المحاسبية وتدقيقها ومراجعتها باستخدام النظم الحاسوبية المختلفة³.

3. 3- نظام معلومات التصنيع والإنتاج:

هي نظم تهتم بالجدولة وبمشتريات البضائع والمعلومات عن شحنها واستلامها وكل ما يتعلق بهندسة العمليات ووظائفها الأخرى⁴.

ولهذا النظام بعدين رئيسيين هما : بعد يتصل بالتصميم التقني لعمليات تصنيع المنتجات والخدمات، وبعد آخر يرتبط بموضوع تقنيات إنتاج المعلومات، فالبعد الأول لا يظهر بوضوح نظام معلومات العمليات ذلك لأنه مندمج بالآلات المحوسبة وتقنيات التصنيع نفسها، بينما يمكن تشخيص البعد الثاني من خلال البنية التنظيمية للنظام المكونة من إدارة وأفراد مهنيين وأجهزة وبرمجيات تتولى إنتاج المعلومات العملياتية الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية المهمة⁵.

4. 4- نظام معلومات الموارد البشرية:

عرفه "DeSantics" بأنه "نظام معلومات متخصص داخل المجالات الوظيفية التقليدية للمنظمة. مصممة لدعم التخطيط والإدارة. أنشطة صنع القرار ومراقبة إدارة الموارد البشرية⁶.

¹ وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 23

² مهند احمد عثمان يوسف، نظم المعلومات التسويقية وأثرها على تطوير خدمات البنوك بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي، مجلة "اقتصاديات المال والأعمال"، العدد السادس، 2018، ص 83

³ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2000، عمان الأردن، ص 88

⁴ عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 3، عمان الأردن، 2008، ص 84

⁵ إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2003-2004، ص 100

⁶ Ananya Raka Chakraorty, Nur Naha Mansor, Adoption of Human Resource Information System, Procedia-Social and ehavioral Sciences 75-2013, P 474

المطلب الثاني : أساسيات نظام المعلومات البنكي

1. مفهوم نظام المعلومات البنكي

مفهوم نظام المعلومات البنكي : يعرف نظام المعلومات البنكي بأنه "نظام فرعي من النظام الشامل للبنك، يقوم بجمع البيانات ومعالجتها آلياً، وتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لاستعمالها في اتخاذ القرارات المناسبة"¹.

كما يعرف أيضاً على أنه "نظام ذو مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات، والتنسيق والرقابة والتحليل في البنك"².

وعرفه "Alter" سنة 2004 بأنه: "النظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لنقل المعلومات وتخزينها ومعالجتها وعرضها في عملية أو أكثر"³.

كما عرفه "Roert son" سنة 2005 بأنه: "مجموعة العناصر المترابطة التي تغير من قدرة المعلومات بحيث تجعلها وحدة معلوماتية شاملة ومعروفة"⁴.

وكتعريف آخر لنظام المعلومات البنكي : هو النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنظمة (البنك)، ويمكن أن يستخدم أنواعاً عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين⁵.

2. أهمية تطبيق نظام المعلومات البنكي

لنظام المعلومات البنكي أهمية بالغة في القطاع المصرفي والتي تتمثل في النقاط التالية⁶:

1. تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
2. تطوير صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها.
3. تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالانترنت.
4. أن مخرجات نظم المعلومات التي ترد من المديرين في البنك تساهم في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء.

¹ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007، ص 132

² رضا أبو حامد، فائق قدوري، إدارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005، ص 354

³ عماد احمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى، دراسة تطبيقية على

المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة غزة، 2011، ص 27

⁴ المرجع نفسه، ص 27

⁵ حسين مصطفى هلال، نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنكية الشاملة، القاهرة، 25-29 نوفمبر 2007، ص 2

⁶ لمى فيصل اسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، أطروحة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم

الاقتصادية، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009، ص 120

كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة.

3. أنواع نظم المعلومات البنكية

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

1. نظام معلومات التسويق البنكي :

عرفه "سعد غالب ياسين" على انه ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة والأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرهما الداخلية والخارجية، وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية¹.

كما عرفه "Marsh" على انه: "الطريقة التي من خلالها تستطيع البنوك تحقيق أهدافها، وتلبية حاجات السوق وتحويل هذه الحاجات إلى طلب حقيقي"².

2. نظام معلومات صناعة الخدمة البنكي:

ويعرف نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية على انه "نظام يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالبنك من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية، ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب"³.

3. نظام المعلومات الائتماني :

هو ذلك النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب⁴.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 80

² جمعة عماري، التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية، ورقة بحثية مقدمة في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة محمد بوضياف، 2011، ص 30

³ حسين ذيب، فعالية نظام المعلومات المصرفية في دراسة حالات فشل الائتمان، دراسة حالة عينة من البنوك الناشطة في ولاية ورقلة، مذكرة ماجستير

غ م، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012، ص 82

⁴ محسن احمد الخيصر، الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب العلاج، الطبعة الأولى، إيتراك القاهرة، ص 97

4. نظام معلومات الموارد البشرية : يعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه "نظام متكامل يسمح بالوصول، معالجة وتخزين كل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية التي تمثل وتسير الموظفين والعملية التكوينية، وتسيير الكفاءات، والمسارات المهنية وتسيير الأجور"¹.

المطلب الثالث : فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي

1. معايير كفاءة نظام المعلومات البنكي

من مسؤوليات الإدارة توفير المعلومات اللازمة والضرورية بالدقة الملائمة وفي الوقت المناسب وذلك من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وتتوفر الإدارة على هذه المعلومات إلا من خلال نظام معلومات مصرفي كفاء ويتوفر على هذه المعايير²:

أ-البساطة : أن نظام المعلومات الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطة تسهيل وتطوير إجراءات، وسبل الحصول على البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتوصيلها إلى المستفيدين، فنظم المعلومات الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات المعقدة غالباً ما يترتب عليه وجود نظام معلومات معقد يصعب فهمه وتشغيله والاستفادة منه، فمثل هذه الدرجة من التعقيد تؤدي بشكل أو بآخر إلى فشل هذه النظم إذا لم تراعي فيها البساطة المناسبة.

ب-المرونة : تعتبر المرونة في التصميم والقابلية للتغيير عند الضرورة من الصفات الجوهرية المطلوبة في نظم المعلومات الناجحة، فمن الأنسب أن يتصف النظام بالقدرة على التكيف للتغيرات في الظروف البيئية ونمط التكنولوجيا السائد في بيئة العمل والقدرة على التكيف للتشغيل في الظروف الاستثنائية دون الحاجة إلى تغييرات جوهرية شاملة في العمل.

ج- الاعتمادية أو الموثوقية : يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات بالشكل الذي يمكن للمستفيدين من أن يعتمدوا عليه في تلبية حاجاتهم الضرورية لأغراض اتخاذ القرارات، فإذا كانت مخرجات النظام غير موثوقة، ولا يعتمد عليها فان قرارات البنك تكون محفوفة بالمخاطر، لذلك يكون العمل الجماعي أمراً مطلوباً حتى تكون المسؤولية مشتركة عن مدى الثقة لمخرجات النظام.

د-القبول: أي أن يكون النظام مقبولاً من قبل المستفيد، لأنه مهما بلغت قدرة النظام الجديد وفاعليته لا يمكن استمراره دون تعاون وقبول من طرف الأطراف المستفيدة والمسئولة عن تشغيله وإدارته، لذلك فان يشاركوا بفاعلية في تصميم النظام الجديد.

هـ-الاقتصادية : أن تفكير البنوك في إدخال نظم المعلومات لأجل تحسين مهمة اتخاذ لقرارات ورسم السياسات وتنفيذها دون مراعاة لعامل التكاليف المترتبة على إدخال النظام يتطلب تتوافر المستلزمات التقنية والبشرية والعملية، إلا أن الإمكانيات المالية للبنك تكون عائق أمام اختيار هذا البديل، لذا فان النظام الكفاء

¹ S.L Dolan, autre, *la gestion de resource humaines*, édition village mondiale, Paris, 2002, P600

² النظاري محمد عبد الرحمن، نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير غم، الجامعة الأردنية، 1990، ص 80-81

ليس هو النظام الذي يحقق الهدف المخطط له، وإنما هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المحقق.

2. التهديدات التي تواجه أمن المعلومات

تتزايد التهديدات التي تتعرض لها المنظمات وعلى رأسها البنوك خاصة نتيجة التطور المتسارع في الأساليب التي يمكن من خلالها الوصول لبيانات ومعلومات سرية خاصة بالمنظمة بشكل غير مصرح به بهدف تعديلها أو سرقتها أو حتى تدميرها. ويمكن تصنيف أساليب التهديد بهدف الحصول على المعلومات بأسلوب غير مصرح به إلى ما يلي¹:

(1) اختراق الشبكات Hacking: تتم عملية الاختراق من خلال سرقة كلمة السر Password Cracking أو التعرض للاختراق أثناء محاولة معالجة اختراق سابق Zero-day-attack أو هجمات حقن قواعد البيانات.

(2) الهندسة الاجتماعية Social Engineering: يقصد بها تحفيز المستخدم على الإفصاح عن بيانات سريتها من خلال طرح أسئلة بهدف جمع معلومات دون إثارة أي شبهة، ويحتوي هذا الأسلوب على عدة تقنيات منها ما يلي:

أ- التوأمة الشريرة Evil Twin : أي ادعاء جهة معينة بأنها جهة موثوق منها من قبل المستخدم تطلب منه استخدام ملف مرفق يكون ضاراً به.

ب- سرقة الهوية Identity Theft : أي ادعاء جهة معينة بأنها جهة أخرى معروفة من قبل المستخدم، بحيث يتم الطلب منه تقديم المعلومات بشكل مباشر.

ج- التصيد Phishing: ويقصد منها وصول رسالة مزيفة منهجة (غالباً مالية ومعروفة) لطلب معلومات أو التحقق منها، ولتحقيق ذلك قد تحتوي هذا الرسائل على رابط مزيف لجهة معروفة.

(3) البرمجيات الضارة Malware: تتم عملية الاختراق من خلال برامج متخصصة لتسهيل التسلل إلى النظام أو الشبكة بهدف تدمير البيانات، وما أن يتم تثبيت البرمجية الضارة فإنه من الصعب جداً إزالتها، ويحتوي هذا الأسلوب على عدة تقنيات منها ما يلي:

أ- حصان طروادة Trojan Horse: برنامج يظهر بأنه يعمل بشكل معين ومفيد للمستخدم بينما يقوم بعمل ضار وخفي عن المستخدم.

ب- الفيروسات Viruses: برامج تدخل إلى الحاسوب وتتصل بالملفات المخزنة به ثم يكرر نفسه بحيث يتم تدمير هذه الملفات.

¹ عدنان عواد الشوابكة، دور إجراء الأمن المعلوماتي في الحد من مخاطر المعلومات في جامعة الطائف، مجلة دراسات وأبحاث "المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية"، المجلد 11، العدد 4، أكتوبر 2019، السنة الحادية عشر، ص 170

ج- برامج التجسس **Spyware**: برمجيات تؤدي إلى التجسس على المعلومات الشخصية دون علم مستخدم الحاسوب وغالبا ما يتم تنزيلها بشكل سري تكون مرافقة لتنزيل برمجيات أو ملفات مجانية من الانترنت.

3. المتطلبات الرئيسية لأمن وسلامة البنوك

يتطلب العمل المصرفي بيئة عمل ملائمة، سليمة وأمنة، حيث تشير حصيلة الدراسات في مجال الأمن والسلامة والمصرفية أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية للبنوك تتمثل فيما يلي:¹

- البنى التحتية التقنية للبنوك لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، كما أن البنوك تدوم في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، والمطلب الأساسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة هو ضمان الدخول الآمن لعصر المعلومات، وكفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت.
- كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير توافرها والمعايير الدولية، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.
- سلامة البرامج والنظم المطبقة وذلك بتوافر الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة ضرورية لوجود واستمرارية المنافسة بين البنوك في بيئة الانترنت، ولضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.
- وجود السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية عملاء البنوك.
- مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، فعنصر التميز لدى هذه البنوك هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع مستجدات البيئة المصرفية.

المبحث الثاني : ماهية الخدمة البنكية.

تسعى مختلف المؤسسات الخدمية بصفة عامة و البنوك بصفة خاصة إلى تحسين مستوى خدماتها بشكل مستمر، و هذا رغبة منها في إرضاء عملائها و تلبية حاجاتهم و توقعاتهم، و بالتالي زيادة درجة ثقتهم و ولاءهم للمؤسسة.

و نظرا لتشابه الخدمات المقدمة من طرف البنوك، أصبحت الخدمة المثلى و ذات الجودة العالية بالنسبة للعميل، هي الخدمة التي تقدم له قيمة مضافة، و التي تميز البنك عن البنوك الأخرى المنافسة. و يكون ذلك

¹ زيدان محمد، حمو محمد-امن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الالكتروني في البنوك الجزائرية-مجلة "رؤى اقتصادية"، العدد 8، جوان

من خلال اعتماد خدمات عصرية مواكبة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و بالتالي تضمن لنفسها البقاء و الاستمرار في تأدية نشاطها و زيادة فعاليتها في النشاط الاقتصادي.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

- ✓ **المطلب الأول :** مفاهيم عامة حول الخدمة.
- ✓ **المطلب الثاني :** أساسيات حول الخدمة البنكية.
- ✓ **المطلب الثالث :** مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية.

المطلب الأول : مفاهيم عامة حول الخدمة.

1. مفهوم الخدمة.

وردت عدة تعاريف للخدمة لتعدد آراء المفكرين و الباحثين، وفيما يلي أهم هذه التعريفات و المفاهيم:

- 1- أما **Armstrong و kotler** فقد عرفا الخدمة على أنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر والتي هي أساسا غير ملموسة ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء كذلك فإن العديد من مقدمي الخدمات يقومون بتقديم منتجات مادية إلى جانب خدماتهم الأساسية¹.
- 2- تعريف الخدمة حسب **judd**: "الخدمة هي معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل كما في السلعة الملموسة"².
- 3- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة"³.
- 4- و عرفت الخدمات كذلك على أنها "نشاط أو تتابع من الأنشطة بمدة و موضع محدد تنجز بفضل الوسائل البشرية و المادية لغرض تقديم منفعة إلى الزبون، وفقا لتطورات و سلوكيات محددة مسبقا"⁴.
- 5- كما عرفت على أنها: "نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء و إرضائهم و قد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس لكن إنتاجها هو أساس غير ملموس و عند الاستفادة منها ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل ملكية"⁵.

2. خصائص الخدمة.

تتميز الخدمة بمجموعة من الخصائص أهمها:

¹ Philip kotler & others, édition prentice hall Europe, 1996-1999, p646.

² éatrice richignac-Rouaud, "le marketing des services: du projet au plan marketing", édition d'organisation, paris, 1998, p71.

³ محمود جاسم محمد الصميدعي، "مداخل التسويق المتقدم"، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص236

⁴ Carole logier, elsaeth vinay, "entreprendre dans les services", dunod, paris, 2001, p03.

⁵ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2002، ص21.

- **اللاملموسية** : بما أن الخدمات ليس لها وجود مادي فانه لا يمكن لمسها أو رؤيتها أو شمها أو سمعها قبل شرائها و هذا أهم ما يميزها عن السلعة، و هذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازم للمنتجات الخدمية. بحيث أن المستفيد من الخدمة قد لا يجد ما كان يتوقعه من الخدمة ذلك لأنه في كثير من الحالات ما تكون عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة تحدثان في آن واحد و عليه يكون من الصعب على الزبون معاينة و تجربة الخدمة قبل شرائها، في هذه الحالة قد يلجأ مسوقو الخدمة إلى إضفاء رموز ملموسة على منتجاتهم لإبراز منافعها و التعبير عن جودتها¹؛ و قد اقترح wilson إمكانية تقسيم الملموسية إلى درجات، يمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم 01 : تصنيف درجة الملموسية

درجة الملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل و أساسي.	الأمن و الحماية، أنظمة بالاتصالات، التمويل.	المتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل، و السفر، المزداد العلني.
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة.	التأمين، عقود الصيانة، الاستشارات الهندسية، الإعلانات، تصميم العبوات.	خدمات التنظيف، التصليح، التأمين، العناية الشخصية.
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة.	متاجر الجملة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك.	متاجر التجزئة، البيع الآلي، الخدمات البريدية، العقارات.

المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005، ص18

يشير هذا الجدول إلى انه توجد خدمات خالصة و سلع خالصة و بينهما توجد منتجات تجارية أخرى، حيث يرى WILSON أن اللاملموسية هي الصفة التي تميز السلعة عن الخدمة.

1- التلازمية (عدم الانفصال) :

و نعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها فالعميل هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة و يتعرف عليه، كمن يخدمه في البنك، و يصف شعره و من يعلم أبناءه في المدرسة، على العكس في السلع فمشتري السلعة لا يعرف من أنتج معجون الأسنان و مسحوق الغسيل و كيف تم إنتاجه.

كما يشارك العميل في إنتاج الخدمة لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور العميل، أي وجود اتصال شخصي بين العميل و مقدم الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بادوار معينة حتى يتعرف كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر.²

¹د.بشير بودي، د.طارق قندوز، أصول و مضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2016م-1437هـ، الطبعة الأولى، ص124.

²سلماني فاطمة، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على تحقيق رضا الزبون، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر(أكاديمي) في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسويق، جامعة المسيلة، المسيلة، 2013-2014، ص9.

2- عدم التجانس:

من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كحجز السفر في الطائرة، فعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الجودة إلا أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل، لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، فلا يمكن أن يكون مقدم الخدمة على نفس مستوى النشاط خلال يوم كامل من العمل وبالتالي تكون الخدمة مختلفة حسب مزاجه وظروفه النفسية، إلى جانب ذلك مشاركة العميل في تقديم الخدمة و اختلاف شخصيات العملاء سوف يؤدي إلى اختلاف في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى أن الخدمة التي يراها العميل بأنها ذات جودة يراها الآخر أقل جودة، فتقديم القهوة في فندق بدرجة حرارة معينة فهناك من يراها بأنها باردة وهناك من يراها بأنها ساخنة، فالمعايير الشخصية هي التي تحكم على مذاق القهوة أكان جيد أم لا¹.

3- عدم القابلية للتخزين:

إن العديد من الخدمات ذات طبيعة فنائية غير قابلة للتخزين من أجل استخدامها في أوقات أخرى مثل السلع، وهذا راجعاً لأن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى آخر أنه كلما زادت درجة اللاملموسية انخفضت فرصة تخزينها. ونتيجة لهذه الخاصية فإن الكثير من المنظمات الخدمية تحقق خسائر لعدم الاستغلال الكامل من إمكاناتها فمثلاً عدم التمكن من ملئ القاعة، الفندق أو الطائرة كلها تصبح أنشطة أعمال فقدت إلى الأبد².

4- عدم انتقال الملكية:

عندما يشتري العملاء السلع المادية، مثل السيارات وأجهزه الكمبيوتر، يستطيعون استخدام المنتج لفترة غير محدودة، هم في الحقيقة يملكون المنتج. حتى انه يمكن لهم أن يبيعه عندما لا يعودوا يرغبون في امتلاكه. وعلي النقيض من ذلك، تفتقر الخدمات إلى هذه النوعية من الملكية. وغالبا ما يكون لدي مستهلك الخدمة إمكانية الوصول إلى الخدمة لفترة محدودة. وبسبب الافتقار إلى الملكية، يجب علي مقدمي الخدمات بذل جهد خاص لتعزيز هويتهم التجارية وتقاربهم مع المستهلك فمثلاً يمكن أن تقدم حوافز للمستهلكين لاستخدام خدماتهم مره أخرى، كما في حالة مخططات المسافرين الدائمين التي تروج لها الخطوط الجوية البريطانية وشركات الطيران الكبرى الأخرى³.

3. أنواع الخدمة

للخدمة أنواع عديدة يمكننا تصنيفها بعدة طرق منها:

(1) من حيث أهداف مقدمي الخدمة:

¹سلماني فاطمة، مرجع سابق، ص9-10.

²د.بشير بودية، د.طارق قندوز، مرجع سابق، ص127

³ Philip kotler & others, op-cit, p651

1-1-1- حسب طبيعة الملكية:

ما إذا كانت خاصة أي يديرها الخواص من الناس مثل شركات التخزين والتوزيع، والبنوك، أو العامة مثل الشرطة والمستشفيات و التي تديرها الدولة¹.

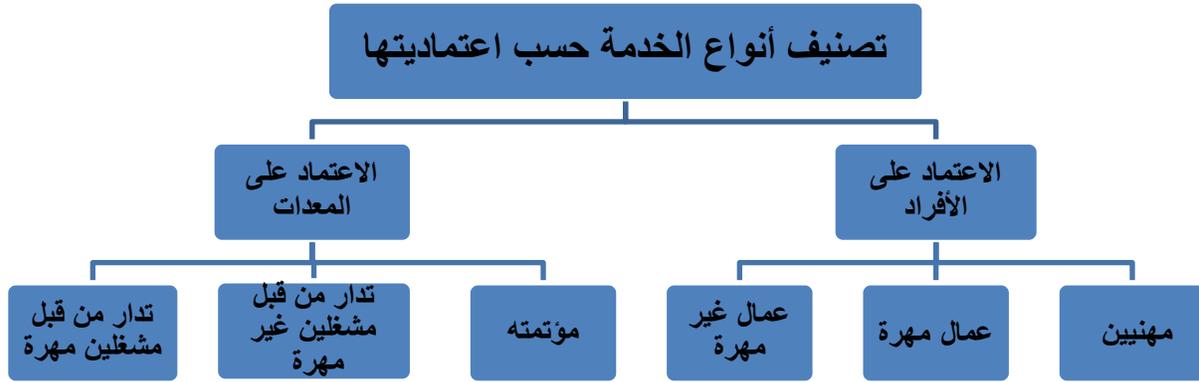
1-2- حسب الربحية أو اللاربحية:

الخدمات الربحية تشمل الخدمات مدفوعة الأجر مثل: المنظمات الخاصة كالمستشفيات و المدارس و الجامعات الخاصة، و الخدمات غير الربحية هي الخدمات التي تقدم ليس بدافع الربح مثل: الخدمات المقدمة من الدولة كالتعليم و العلاج الطبي².

(2) من حيث الاعتمادية:

حيث تتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات مثل(الغسالات و السيارات الآلية و الصراف الآلي)، و إما اعتمادها على الأفراد مثل(تنظيف الشبايك). كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل محترفين أو مهنيين، و هنا أصبح طلب الخدمة يثار بالشخص الذي يتولى تقديمها، و كذلك الحال بالنسبة للخدمات التي تعتمد على المعدات، إذ هي الأخرى تختلف إذا ما كانت المعدات ذات تسيير ذاتي يتم تشغيلها من قبل الإنسان و ما إذا كان هذا الذي يتولى تشغيلها و إدارتها من ذوي المؤهلات و الخبرات أم أنه ليس كذلك، و في الشكل الموالي مخطط يوضح ما تقدم ذكره من أفكار:

الشكل(06): أنواع الخدمات حسب اعتماديتها.



المصدر: محمد صالح المؤذن، "مبادئ التسويق"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص112.

(3) حسب درجة الاتصال بالمستفيد:

¹ Philip kotler & others, op-cit, p646.

² حليلة السعدية قريشي و عفاف خويلد، تسويق الخدمات، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى و الثانية ماستر، تخصص تسويق الخدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2018/2017، ص26.

- خدمات ذات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات الطبيب و المحامي و التعليم...
- خدمات ذات اتصال شخصي مخفض: مثل خدمة الصراف الآلي و التسويق عبر الانترنت.
- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمة المطاعم السريعة و خدمة الترفيه في المسرح¹.

(4) حسب معيار نوع الخدمة:

قام كل من harley I. rowning و joachim singelman بتصنيف الخدمات وفقا للتفرقة بين أنواع أربعة هي :

- ✓ الخدمات التوزيعية : كخدمات النقل و التخزين و الاتصال.
- ✓ خدمات المنتج : و من أمثلتها خدمات المصارف و التأمين و الأنشطة المالية و الخدمات الهندسية و الأعمال و الحسابات و الاستشارات القانونية.
- ✓ الخدمات الاجتماعية : مثل خدمات الصحة و التعليم، و الخدمات الدينية و خدمات البريد و خدمات الرفاهية.
- ✓ الخدمات الشخصية : مثل الخدمات المنزلية و خدمات الإصلاح، و محلات الحلاقة و التجميل و الفنادق و المطاعم.

(5) حسب معيار المحتوى التكنولوجي:

قدم المكتب الأمريكي للتقييم التكنولوجي تقسيما للخدمات وفقا لمحتواها التكنولوجي إلى نوعين هما:

- ✓ خدمات قائمة على المعرفة : مثل خدمات التأمين و الخدمات الفنية و المهنية و الخدمات البنكية و خدمات المعلومات التكنولوجية، و الإعلان و الصور المتحركة، و الرعاية الصحية و التعليم، و هي خدمات تعتمد على رأس المال البشري.
- ✓ خدمات ثانوية : مثل الخدمات التأجيرية، و خدمات النقل و التوزيع و التراخيص و السفر، و بعض الخدمات الاجتماعية، و معظم خدمات التسلية و الخدمات الشخصية، و خدمات ينخفض بها رأس المال البشري و تعتمد على طرق تقليدية في الإنتاج².

المطلب الثاني : أساسيات حول الخدمة البنكية.

تعتبر الخدمة البنكية من أهم النشاطات التي تركز عليها معظم البنوك لتحسين أدائها البنكي و هذا ما سنستعرضه فيما يلي:

1. مفهوم الخدمة البنكية و خصائصها.

¹بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر(دراسة الواقع و الآفاق)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012/2011، ص7.

²بن أحمد لخضر، مرجع سابق، ص9.

أولاً : مفهوم و تعريف الخدمة البنكية:

إن مفهوم الخدمة البنكية لا يختلف عن مفهوم الخدمة بصفة عامة و فيما يلي سنستعرض أهم التعاريف:

- **التعريف الأول :** الخدمة البنكية هي مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة و غير الملموسة و المقدمة من قبل البنك، و التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها و قيمها المنفعية و التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية و في الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين¹.
 - **التعريف الثاني :** تمثل الخدمة نشاط أو عمل غير ملموس يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات و الماكينات و التي تقدم من خلالها الخدمة، و أن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد و الماكينات و ذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل، و أن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو لا يرتبط، و بهذا نجد بأن الخدمة البنكية تمثل:
 - نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد و الماكينات (الأجهزة).
 - إن تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بتقديم سلعة².
 - **التعريف الثالث :** تلك الخدمة التي تتجسد في مجموعة من المنافع غير الملموسة التي يقدمها البنك بهدف إشباع الحاجات المالية و الائتمانية للزبائن³.
 - **التعريف الرابع :** هي تلك الأنشطة التي تقوم بها البنوك لمساعدة عملائها في أنشطتهم المالية، و اجتذاب عملاء جدد، و زيادة مواردها المالية بحيث لا تتعرض من أداؤها لأي نوع من المخاطر التجارية⁴.
- و إن مفهوم الخدمة البنكية يشمل بعدين أساسيين هما البعد المنفعي و البعد الخصائصي.
- 1- **البعد المنفعي :** يتمثل في مجموع المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة و البعد المنفعي للخدمة يختلف من عميل لآخر و ذلك لاختلاف الاحتياجات و الرغبات و لعدم سهولة و قياس المنفعة بشكل دقيق، و إنما تعتمد عملية التقييم على المستفيد و على مستوى الإشباع الذي يحصل عليه.
- 2- **البعد الخصائصي أو السماتي :** و يتمثل في مجموعة الخصائص و السمات التي تتصف بها الخدمة المقدمة⁵.

ثانياً : خصائص و مميزات الخدمة البنكية.

¹ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص36.

² محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي-مدخل استراتيجي-كمي تحليلي، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص56-60.

³ ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شيرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة (الأسس النظرية و التطبيق في المصارف التجارية)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص153.

⁴ محمد بن سالم بن عبد الله بخضر، التكييف الفقهي للخدمات المصرفية، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص9.

⁵ أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين (من وجهة نظر العاملين)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2006، ص28-39.

إن للخدمات البنكية مواصفات خاصة تجعلها تتميز عن غيرها من الخدمات الأخرى و هذا ما سنراه كالتالي:

- **اللاملموسية:** تعتبر هذه الميزة من أهم العناصر التي تستعملها للتفريق بين المنتج المادي و الخدمة البنكية، أي أن العميل لا يمكنه الحصول على عينة منها أو رؤيتها أو الشعور بها ما لم يقم بشرائها، فالخدمات ليس لها جسم مادي و بالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس كاللمس و الشم، و بناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو بيعها أو فحصها قبل الشراء، إلا أن الخدمة البنكية تتصف باحتوائها على عناصر ملموسة كالأجهزة و الديكورات و غيرها من تجهيزات البنوك و التي يستعين بها هذا الأخير لإيصال رسالة خدماته إلى جمهور العملاء الحاليين و المحتملين و لتوضيح المنافع المتأتية من خدماته و ذلك لتقليل من ميزة عدم ملموسية الخدمات البنكية¹.
- **التلازمية:** و تعني درجة الارتباط بين الخدمة البنكية ذاتها و الشخص الذي يتولى تقديمها، فالخدمة هنا لا يمكن فصلها عن الشخص الذي يقدمها، فإذا كان نوع الخدمة ذو طابع إنساني فالمسؤول عن أدائها يعتبر جزء منها و لهذا تتصف الخدمة البنكية بالتلازمية و التكامل في الإنتاج و التوزيع، حيث يتم إنتاج و توزيع الخدمة في نفس البنك و أحد فروعها، و لأن الخدمة البنكية تنتج و توزع في آن واحد، ينصب اهتمام الإدارة على توفيرها في المكان و الزمان المناسبين، فالبنوك تبدل جهودا كبيرة للتغلب على خاصية التلازمية من خلال تحسين و تطوير وسائل توزيع الخدمات و تعد البطاقات الالكترونية و أجهزة السحب الآلي من بين هذه السبل².
- **الاعتماد على الودائع:** تعتمد البنوك على الودائع في تأدية جميع خدماتها البنكية التي تمثل المصدر أساسي لتمويل البنوك و تحقيق الأرباح للبنك³
- **تباين الخدمة:** إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة و أسلوب و كفاءة مقدمها، و زمان و مكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على طرق تقديمها (فموظف البنك يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية و الاجتماعية.. الخ)، كما أن وجود عشرة أفراد داخل البنك باختلاف مزاجاتهم و مواقفهم و حاجاتهم و رغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة، و مستوى الإشباع المحقق منها⁴.
- **لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة:**

إن إنتاج و الاستفادة من الخدمة تتم في نفس الوقت، لذا من المستحيل إنتاج الخدمة و إرسال عينات منها إلى العميل بشكل مسبق، من ناحية و من ناحية أخرى نظرا لأن لكل عميل له حساسيات استقبالية خاصة به أثناء الحصول على الخدمة، و هذه الحساسيات تختلف عن غيره من العملاء، لذا فإنه من العسير وضع نموذج

¹ أحمد عريقات و زملاءه، تسويق الخدمات المصرفية، دار الثراء للنشر و التوزيع، الأردن، طبعة 1، 2012، ص 58.
² وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية و تقييمها من خلال رضا العميل، رسالة دكتوراه، تخصص مالية و بنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014، ص 14.
³ دلوم رزيقة و بحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص بنوك، جامعة المسيلة، المسيلة، 2016-2017، ص 26.
⁴ حاجي أسماء، دور تحديث الخدمات البنكية في تحسين مردودية البنك، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسات، جامعة 80 ماي 1945، قالمة، 2014-2015، ص 5.

موحد يعلنه البنك لكي يرضي كل عملائه، و هذا بالطبع يفرض على موظفي البنك الاهتمام الشخصي بكل عميل على حدة¹.

• **الخدمات البنكية غير قابلة للاستدعاء:**

بالنسبة للسلع المادية يحدث في بعض الأحيان أن يسحب المنتجون سلعهم من السوق في حال تبين وجود أخطاء فنية فيها، أو أنها غير صالحة للاستخدام الأدمي. هذا الأمر يختلف في الخدمات البنكية و سائر الخدمات الأخرى، فمجرد أن تصنع الخدمة و تقدم إلى العميل فأما تستهلك في التو و اللحظة، لذا فان على موظفي البنك أن يدركوا أن تقدم الخدمة و الاستفادة منها هو لحظة واحدة ثمينة، و بالتالي عليهم أن يتأكدوا ليس فقط من أن الخدمة مناسبة، و إنما أيضا متفوقة في جميع جوانبها حيث أنه لا مجال للإضافة عليها و ذلك بعد تقديمها للعميل².

• **جودة الخدمات البنكية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعميل :** فإنتاج الخدمة و تقديمها بناء على تفاعل بشري بين مقدم الخدمة و العميل، و مسؤولية البنك تتطلب بأن يوفر ضمانات الجودة قبل لحظة إنتاج الخدمة³.

• **التشتت الجغرافي :** حيث تمدد أنشطة البنك وخدماته لتغطي حاجات زبائنه على المستوى المحليين الوطني و الدولي في بعض البنوك.

فالانتشار أو التشتت الجغرافي خاصية يتميز بها طالب الخدمة البنكية بأنه يتواجد حيث يتواجد البنك و من ثم يرى كبار المختصين في علم البنوك أن البنوك صانعة لأسواقها و ليست الأسواق صانعة للبنوك و خير دليل على ذلك البنوك الالكترونية و التطور السريع الذي تشهده.

• **التوازن بين النمو و المخاطرة:**

إن تقديم البنك لخدماته و بيعها بالتزامن مع شرائه للمخاطر، حيث أن منح العميل قرض قائم أو تمديده يتضمن مجموعة من المخاطر التي يتحملها البنك أهمها احتمال إخفاق العميل في السداد، فالضرورة تقضي إيجاد التوازن بين التوسع و النمو في النشاط البنكي و بين الحيلة و الحذر، و بمعنى آخر إن تقديم أي خدمة بنكية يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط و درجة المخاطرة التي يتحملها البنك، لذا على البنك أن يحسب بتأني و عقلانية درجة المخاطر التي قد يتعرض لها نتيجة إفلاس العميل و بعبارة أخرى خلق توازن بين التوسع في النشاط و بين أعباء هذا التوسع⁴.

2. أنواع الخدمة البنكية.

تتضمن الخدمة البنكية عدة أوجه و تصنيفات لتقديمها و منها:

¹ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة و النشر، مصر، 1999، ص52-54.

² حاجي أسماء، المرجع نفسه، ص15-16.

³ صباح محمد أبو تايه، التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2008، ص70.

⁴ بن عيسى موني، دور التسويق البنكي في تحسين الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة يسكرة، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، 2018-2019، ص57.

- أ- عموما يمكن تقسيمها إلى خمسة أنواع أساسية و ذلك كما يلي¹:
- 1- قبول الودائع : و يتمثل في جميع المدخرات من الجمهور و المتعاملين، حيث تشمل هذه المدخرات الودائع تحت الطلب و الودائع لأجل.
 - 2- تقديم القروض : و تشمل هذه القروض: القصيرة، المتوسطة، و الطويلة الأجل إضافة إلى خطابات الضمان و الاعتمادات المستندية.
 - 3- الخدمات الكلاسيكية للبنوك : و تشمل مختلف الخدمات اليومية التي تقدمها البنوك و هي:
 - القيام بالعمليات على الشيكات سواء بالعملة المحلية أو الأجنبية لتحصيلها و إصدارها لصالح الزبائن.
 - القيام بجميع عمليات التحويل محليا أو خارجيا طبقا لطلبات الزبائن.
 - فتح الحسابات بالعملة المحلية و الأجنبية.
 - إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية للزبائن.
 - 4- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية : و تشمل ما يلي:
 - الاستثمار في الأوراق المالية.
 - إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن.
 - المساهمة الاستثمارية لاسيما فيما يخص رؤوس أموال الاستثمار و المشاريع.
 - خدمات الهندسة المالية.
 - خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن.
 - خدمات الاستشارات المالية و الاقتصادية و الجدوى الاقتصادية للمشاريع.
 - 5- الخدمات البنكية الحديثة : و هي خدمات مرتبطة بتطور البنوك و تتمثل فيما يلي:
 - خدمات البنوك الالكترونية و المتمثلة في خدمات الدفع، التحويل الآلي للأموال... الخ.
 - خدمات صيرفة التأمين، إضافة إلى خدمات أخرى.
- ب- كما يمكن تصنيف الخدمات البنكية كما يلي²:

1- خدمات ميسرة:

هي تلك الخدمات التي في متناول الزبون متى احتاج إليها بحيث تكون سهلة المنال كخدمات السحب و الإيداع و التحويل و كذلك الاستخدام الآلي، و المعدات المتوفرة في البنك و خارجه، و غالبا ما تكون أجورها قليلة نسبيا أو أنها تقدم مجانا بدون مقابل، إذ تلجأ البنوك لتقديمها طمعا في إرضاء الزبائن، و يلاحظ أنها تتكرر باستمرار يوميا أو أسبوعيا أو وقت الحاجة تبعا لشكلها أو نوعيتها.

2- خدمات التسوق:

غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات و التي قد لا يتكرر استخدامها إلا بفترات زمنية متباعدة نسبيا، أو قد يكون استخدامها وقت الحاجة أو في مواسم معينة أو

¹بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص235.

²سلماني فاطمة، مرجع سابق، ص18-19.

حالات معروفة، فقد يبذل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق مواصفات و شروط معينة كالقدرة على الإيفاء و الضمان بعد القرض و غيرها من الاعتبارات الأخرى.

3- خدمات خاصة:

هذه الخدمات قد لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها، و لها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر فبعض البنوك قد لا تقبل الودائع أو فتح حسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الأجر مقابل هذه الخدمة أو تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساسا بتوصية من الزبون إذ يتم تصميم الخدمة وفقا لما يطلبه الزبون و الذي يتوافق مع ما يراه الزبون مناسب لعمله أو نشاطه.

ت- تصنيف الخدمات البنكية حسب صفتها (تجارية أو استثمارية): يمكن تقسيم الخدمات البنكية كما يلي¹:

الأعمال البنكية التجارية : و تتمثل في عمليات الإيداع و التمويل (القروض) و عمليات تحويل الأموال عبر مختلف القنوات البنكية إضافة إلى إدارة مختلف الحسابات البنكية.
الأعمال البنكية الاستثمارية : و تشمل الخدمات المالية المتعلقة بأنشطة أسواق الأوراق المالية(أي بيع السندات و الأسهم ..و غيرها).

3. تحسين و تطوير الخدمة البنكية.

إن عملية تحسين و تطوير الخدمات البنكية هي عملية ضرورية و حيوية في ظل تزايد المنافسة و تنوع احتياجات الزبائن و تغييرها بشكل سريع و هذا ما يحتم ضرورة إضافة مزايا جديدة للخدمات الحالية أو طرح بدائل مختلفة عن المنتجات الموجودة في السوق مما يعزز وضع البنك التنافسي و بالتالي زيادة الطلب على المدى الطويل².

أولا : تعريف تحسين و تطوير الخدمة البنكية: يقصد بتطوير الخدمة هو طرح خدمات معروضة حاليا في الأسواق، و لكنها جديدة على البنك أو قيام البنك بتقديم خدمات جديدة على الأسواق³.

ثانيا : مبررات الاهتمام بالخدمات البنكية و تطويرها:

هناك العديد من المبررات التي تدعو البنوك للاهتمام بالخدمات البنكية و تطويرها، و تتفاوت درجة تأثيرها في تحسين الخدمة البنكية من بنك إلى آخر و من بيئة عمل إلى أخرى، و برزت في الآونة الأخيرة عوامل اقتصادية و سياسية، سواء أكانت على المستوى المحلي أم على المستوى العالمي ساعدت و بشكل فاعل على زيادة انتشار الخدمات البنكية الجديدة في البنوك و أهمها:

- ✓ انخفاض حجم مبيعات الخدمة البنكية.
- ✓ منافسة البنوك الأخرى و الذي يؤدي إلى انخفاض الحصة السوقية للبنك.

¹ بريان كويل، التعاملات المالية للبنوك-ank finance، قسم الترجمة، دار الفاروق، 2005، ص07.
² معمرى حسينة، آليات تطوير خدمات القطاع البنكي في ظل اقتصاد المعرفة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة أم البواقي، أم البواقي، 2018-2019، ص41.
³ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي(كمي، تحليلي)، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص249.

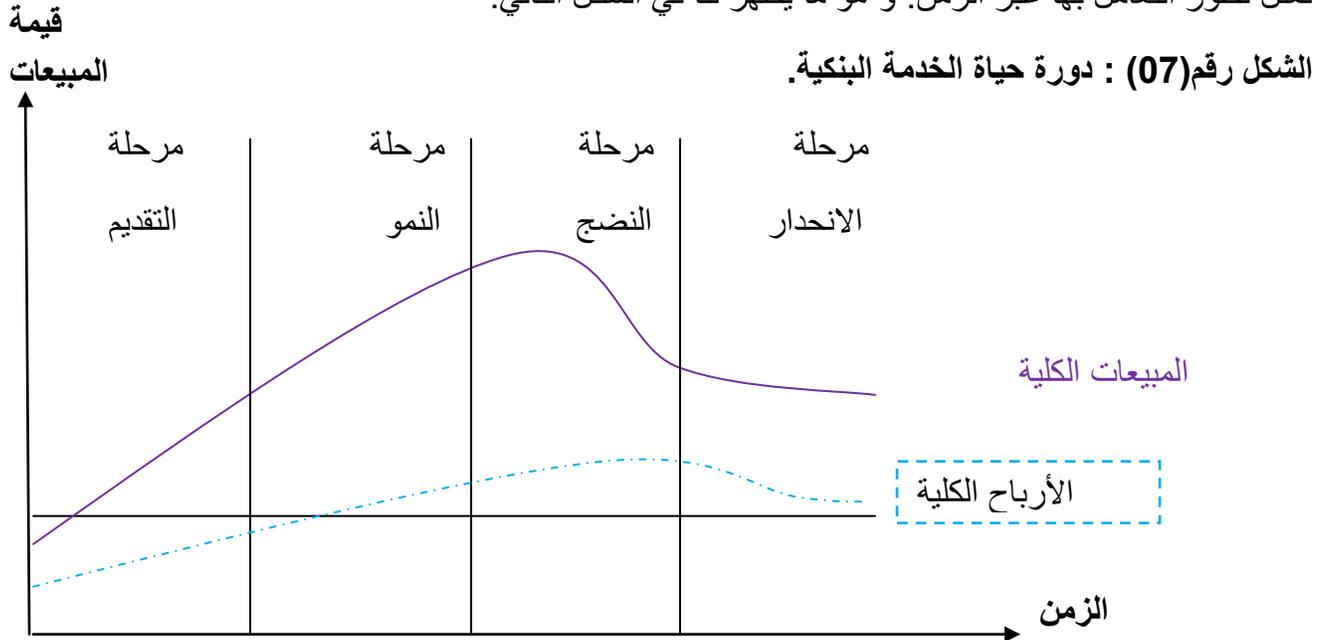
- ✓ وجود أسواق جديدة تحقق أرباحا جيدة للبنوك.
- ✓ الأبعاد الإستراتيجية التي يأخذها البنك بعين الاعتبار للتعامل مع الأسواق.
- ✓ تحرير الحكومة للبنوك من بعض الأنظمة و القيود.
- ✓ تنويع خطوط الخدمات لتوزيع المخاطرة المرتبطة بتقديم الخدمات البنكية.
- ✓ زيادة حجم البنك (عدد الخطوط الرئيسية للخدمات البنكية) يتطلب إضافة المزيد من الخدمات البنكية¹.

المطلب الثالث : مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية.

إن البنوك الناجحة لا تقوم فقط بجذب زبائن جدد في المقام الأول، بل و تعمل أيضا على البحث عن كيفية للحفاظ عليهم من خلال سعيها إلى تحسين خدماتها و تطويرها و ذلك بتبنيها نظام معلومات بنكي كفاء.

1. دورة حياة الخدمة البنكية.

من المتعارف عليه أن أي خدمة بنكية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن حي، و هي تمر بأربعة مراحل، تمثل تطور التعامل بها عبر الزمن. و هو ما يظهر لنا في الشكل التالي:



المصدر: عوض بدير الحداد، "تسويق الخدمات المصرفية"، البيان للطباعة و النشر، 1999، ص174.

- 1- مرحلة البحث و التطوير: و هي من أكثر المراحل تكلفة حيث لا يوجد مبيعات إطلاقا بل فقط مصروفات للتجارب و المختبرات و الاستشارات لتقديم المنتجات الجديدة التي ستطرح إلى السوق بهدف الوصول إلى صورتها النهائية التي ستطرح بها إلى السوق.

¹بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011-2012، ص28.

- 2- **مرحلة التقديم :** و هي مرحلة ولادة المنتج و دخوله إلى السوق حيث يتم تعريف العملاء بالخدمة البنكية بوصف خصائصها و مميزاتها و فوائد استعمالها، و تمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات التي تعرف نموًا بطيئًا، و ارتفاع التكاليف خاصة الترويجية و ذلك لعدم معرفة العملاء بها على نحو واضح، و أيضا التكاليف المتعلقة بتهيئة نظام توزيع الخدمة الذي يؤمن إيصال الخدمة إلى العملاء ة تطوير الأنظمة الحاسوبية المطلوبة لتقديم الخدمة البنكية.
- 3- **مرحلة النمو :** تعرف هذه المرحلة تسارع مبيعات الخدمة البنكية، حيث يزداد إدراك الجمهور بوجودها الأمر الذي يحفز قرارات الإقدام على شرائها مما يزيد من إيرادات البنك و هو ما يحفز البنوك الأخرى على تقديم الخدمة و تتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح و سعي البنك للمحافظة و زيادة حصة السوق عن طريق تحسين جودة الخدمة أو نماذج جديدة لها، و تحرص البنوك على جعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الايجابية على أرباح البنك.
- 4- **مرحلة النضج :** تصل الخدمة إلى مرحلة النضج عندما تشجع الربحية التي يحققها البنك أثناء مرحلة النمو بقية المنافسين على الدخول في السوق و تقديم خدمة مماثلة، و تتصف هذه المرحلة بمعدلات نمو بطيئة للمبيعات و زيادة الإعلان و زيادة التكاليف و انخفاض الأرباح، و تلجأ بعض البنوك إلى إدخال تعديلات على الخدمات المعروضة بشكل دوري لإضفاء حياة جديدة على الخدمة و إطالة مرحلة النضج من جهة و الحفاظ على استمرارية مستويات مبيعات و أرباح جيدة من جهة أخرى.
- 5- **مرحلة الانحدار :** و هي المرحلة الحرجة و تتميز بانخفاض المبيعات و تحقيق خسائر، و ثبات عنصر التكاليف الثابتة و عند التفكير في هذه المرحلة فهي حتمية بطبيعة الحال، فان هناك طريقتان أمام البنك:
- يمكن للبنك سحب الخدمة كليا من السوق في الحال و بالتالي عدم تحمل أي نوع من الخسائر، يتيح هذا الأسلوب الفرصة أمام البنك لاستخدام الموارد المترتبة على سحب هذه الخدمة من السوق في تقديم خدمات أخرى مربحة، غير أنه يجب مراعاة أنه ربما يترتب على سحب خدمة مالية متاحة للعملاء بعض الآثار السلبية.
 - البديل الثاني هو أنه مع انخفاض حدة المنافسة قد يكون من المرغوب فيه الاستمرار في تقديم هذه الخدمة في السوق أو القطاعات التي تحقق الربحية فقط مع ترويج خدمة معدلة تحتوي فقط على أفضل المنافع أو المزايا التي تجذب العملاء ممن هم على صلة قوية بالبنك فيما يتعلق بالمبيعات أو النواحي الإدارية.
- و كما يوضح (الشكل رقم 07) فإنه طالما كانت تكلفة بيع الخدمات البنكية أقل من العائد فسوف يحقق البنك أرباحا، و حتى يتأكد من تحقيق الأرباح فان محافظة الخدمات البنكية ينبغي أن تظهر الخدمات البنكية في مراحل مختلفة من دورة حياة كل منها، و سوف يكون من غير الحكمة من الناحية المالية أن تكون جميع الخدمات البنكية التي يقدمها البنك في نفس المرحلة من دورة الحياة.

و ينبغي أن نؤكد في هذا الصدد أن البحوث التسويقية و جميع البيانات تلعب دورا رئيسيا في مراقبة و ضبط هذه المراحل من دورة حياة الخدمة البنكية، و بدون هذه البيانات المعتمدة على البحوث يمكن الاندفاع إلى قرارات متسرعة أو إحداث تغييرات في أوقات غير مناسبة في عناصر المزيج التسويقي، مما يحمل البنك تكاليف مرتفعة و مؤثرة على فرص الربحية في المستقبل.

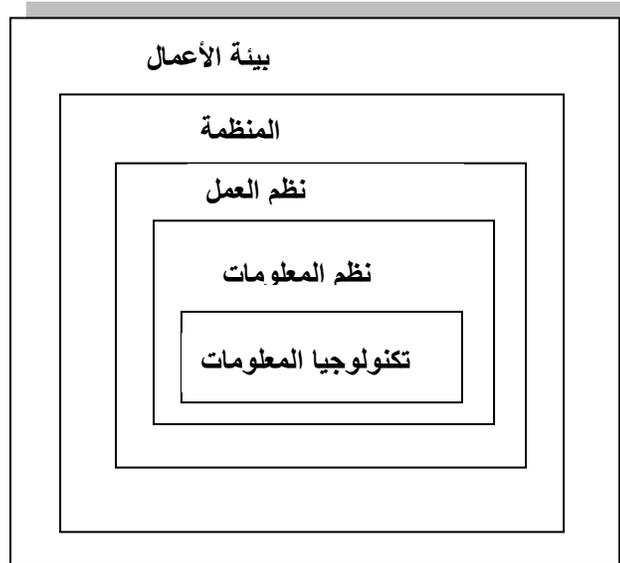
2. أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة البنكية.

أولا: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات.

عرفها (turan) على أن تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات و الذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات ، قواعد البيانات ، الشبكات و الوسائط الأخرى¹. أما (alter) يشير إلى أن نظام المعلومات " ما هو إلا نظام للعمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات أو نقلها أو تخزينها أو استرجاعها أو عرضها وهذه المعلومات تستخدمها أنظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات و تتألف المنظمات من أنظمة العمل المترابطة والتي تتنافس في بيئة الأعمال"².

والشكل التالي يوضح علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات:

الشكل رقم (08): تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات



¹ Turan , E., & Miclean , E ., & we Therey .J. , Information Technology for Management , Making connections for Strategic Advantage , 2 nd ed ., John wiley & Sons. Inc , New York , 1999 p19.

² Alter, Steven, "Information System: A Management Perspective", 3rd ed, .:Addison-Wesley, New York U.S.A 1999 p. 43.

Source :Alter, Steven, "Information System: A Management perspective", Addison-Wesley, New York U.S.A 1999 p. 43. 3rd Ed,

ثانيا : تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمة البنكية.

- ❖ إن الهدف الأساس لتكنولوجيا المعلومات البنكية هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد بالخصائص المطلوبة إذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة. ويمكن القول إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية:
 - تستطيع البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات بنكية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.
 - تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات البنكية الحالية التي تقدمها لعملائها.
 - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات البنكية.
 - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة.
 - تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات بنكية إضافية¹.
- ❖ إن تقدم التكنولوجيا وأدوات جمع المعلومات والأنظمة أدى إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات البنكية ،فالتكنولوجيا لا تقوم فقط بتحسين الخدمات البنكية الحالية ، ولكنها أيضا مصدر لكثير من الخدمات البنكية الجديدة ، وقد فتحت أنظمة المعلومات وأنظمة قواعد البيانات لقطاع كامل وجديد من الخدمات ، الخدمات البنكية والتكنولوجيا الجديدة المتطورة، وخصوصا في مجال المعلومات التي بدورها أضافت الجديد لمفاهيم تسويق الخدمة الجديدة، الأمر الذي يحتاج إلى إيصال تلك المفاهيم الجديدة إلى العملاء وتدريبهم وتعليمهم على كيفية استخدام تلك الخدمات، كخدمة الصراف الآلي والبنك الناطق وغيره من الخدمات².

3. دور نظام المعلومات في تحسين الخدمة البنكية.

تعتمد العديد من المنظمات على نظم المعلومات في اتخاذ قراراتها، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لتحسين خدمة العملاء وتطوير عمليات التخطيط وعمليات الرقابة، إضافة إلى استحداث خدمات جديدة مثل التجارة الإلكترونية.

ويمكن تبيان دور نظم المعلومات في النقاط الآتية :

¹سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص بنوك و مالية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015-2016، ص99-100.

²عبد الرزاق قاسم ، أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، 2012، ص 308.

- المشاركة في تنفيذ الخطة، حيث يمكن لنظم المعلومات المشاركة في تنفيذ الخطط من خلال القيام بالأعمال التي كان يقوم بها الموظفين يدوياً أو من خلال وضع الخطوات والإجراءات اللازمة للتنفيذ.
 - الربط بين نظم التخطيط والتنفيذ والمتابعة، حيث يقوم نظام المتابعة بتغذية نظام التنفيذ بنتائجه كما يغذي نظام التخطيط بنفس المعلومات حتى تكون الخطط المستقبلية موضوعية.
 - التنسيق بين أعمال النظم الفرعية المختلفة، حيث تلعب نظم المعلومات دوراً أساسياً في التنسيق بين النظم الفرعية للمنظمة من خلال جمع البيانات ومعالجتها وإنتاج المعلومات وعرضها عند الحاجة.
 - يقدم نظام المعلومات في المنظمة عدد من المساهمات المختلفة فهو ينظم الأعمال ألياً ويزيد من مرونتها ويقلل الأخطاء ويرفع سرعة ووتيرة أداء الأنشطة لتقديم خدمات جيدة ومبتكرة للعملاء مما يؤدي لفتح أسواق جديدة وزيادة أحجام المبيعات.
- ومن هذه المساهمات ما يمكن قياسه والبعض يصعب قياسه فالمساهمات التي يمكن قياسها تتمثل في تخفيض التكاليف التي تتحملها المنظمة، أما التي يصعب قياسها فهي تحسين التخطيط والرقابة الإدارية الأمر الذي يؤدي إلى زيادة القيمة السوقية للمنظمة وسمعتها ومن ثم ربحيتها ويحقق ميزة تنافسية لها.
- إن قيمة نظام المعلومات لا تستمد فقط من قيمته الاقتصادية في تسهيل اتخاذ القرارات (اتخاذ قرار أفضل)، بل بما يوفره من معلومات تفيد في مجال التعلم وبناء النماذج الحديثة، وبالتالي لا بد أن تؤخذ المنافع الأخرى بالحسبان عند المقارنة بين تكلفة نظام المعلومات والعائد منها فقد لا يتم التقييم بصورة صحيحة باعتبار أن بعض أنظمة المعلومات قد لا يكون لها قيمة اقتصادية من وجهة نظر حل المشاكل واتخاذ القرارات فقط.
 - فمن خلال المعلومات يمكن للمصارف تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف وفي الوقت المناسب وذلك من خلال تحميل عمليات البنك وإعادة تصميم العمليات التشغيلية، كما تتيح نظم المعلومات للعاملين سرعة الاتصال، وتوفير بيانات ومعلومات عن أنماط الاستهلاك للعملاء والتي يمكن أن يستفاد منها في وضع خطط بناء على هذه المعلومات، كما تساهم نظم المعلومات في تزويد الإدارة بتفاصيل تمكنها من اتخاذ قرارات أكثر دقة.
 - إن أهم ما يميز نظم المعلومات هو توفير التكاليف، مما يؤدي إلى إضافة مميزات تنافسية للبنوك التي تطبقها حيث ساعدت في رفع قيمة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء عن طريق تحسين كفاءة وجودة أداء العمليات.

المبحث الثالث : عرض الدراسات السابقة حول نظام المعلومات البنكي وتحسين الخدمة البنكية

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

- مذكرة ماستر لصاربية نريمان (2015) بعنوان : "أثر تحديث الخدمات المصرفية على أداء المصارف التجارية". دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - فرع البيض-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تحديث الخدمات المصرفية على تحسين أداء المصارف الجزائرية، فقامت الباحثة بتصميم استبيان شمل 47 فقرة وزعت على عينة من 90 فرد و تم جمع و تحليل البيانات و اختبار الفرضيات، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن تطبيق الخدمات المصرفية الحديثة في المصارف سيكون له الأثر الايجابي الكبير على عملها كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي، لكن التوجه يجب أن يتم بعقلانية، كذلك سعي المصارف الجزائرية لتقديم خدمات جديدة و حسنة لنيل رضا الزبون و تسهيل العمليات المصرفية عن طريق اعتماد التكنولوجيا الحديثة الإعلام و الاتصال.

- مذكرة دبلوم رزيقة و بحري نادية (2016/2017) لنيل شهادة الماستر بعنوان : "دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية" دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري -المسيلة-

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات المصرفية و جودة الخدمة المصرفية، و قد تمت الدراسة من خلال استبيان شمل 35 فقرة وزعت على عينة من 35 فرد و تم جمع و تحليل البيانات و اختبار الفرضيات، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن درجة تأثير نظام المعلومات المصرفية بجميع أبعادها تفسر و تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية حيث بلغت درجة تأثيرها نسبة 84.80% مقارنة بالعوامل الأخرى .

- بحث تطبيقي كجزء من متطلبات نيل شهادة بكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية ل: ثامر نمر (2018) بعنوان: "دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية" هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى دراسة أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة و المعدات، الانترنت، كفاءة الموارد البشرية) على جودة الخدمات المصرفية، و قد أسفرت الدراسة إلى مجموعة من النتائج و هي قلة الاضطلاع على آخر المستجدات التي تظهر في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية من تقنيات و معدات و التجهيزات التي تعمل في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن فضلا عن التعرف على الخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة في الداخل و الخارج.
- مقال ل: مهند أحمد عثمان يوسف (2018) بعنوان: "نظم المعلومات التسويقية و أثرها على تطوير خدمات البنوك"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات التسويقية في تطوير خدمات العملاء و جذب عملاء جدد، و قد خلصت الدراسة إلى إن نظم المعلومات التسويقية يؤثر على أداء الخدمات البنكية و يساعد على

تحقيق الأهداف واتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب، كذلك حوسبة النظام المصرفي يؤدي إلى تقديم خدمات جيدة.

- دراسة مغربي براهيم (2018/2019) بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية" دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-

هدفت الدراسة إلى معرفة آخر التطورات التكنولوجية في عالم البنوك و آخر منتجات الصيرفة الالكترونية، و التعرف على كل الطرق و التقنيات و التعاملات المتطورة و التعامل بها دوليا، فقام الباحث بتصميم استبيان يضم 25 فقرة وزع على عينة مكونة من 50 عميل، و قد خلصت الدراسة إلى أن عملاء البنك راضون على جودة الخدمات البنكية الالكترونية بمختلف أبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الثقة/الأمان، الوصول) بدرجة متوسطة عموما.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

- مقال لـ: ENTATA Atika & ENAOU Djilali بعنوان : The Effect of Information Systems Competency On Improving the Quality of Banking Services A Field Study in Algerian Banks (2018)

لقد تمت الدراسة من خلال توزيع 72 استبيانته تضم 18 فقرة على المدراء لقياس نظام المعلومات و 72 استبيانته كذلك تضم 35 فقرة على العملاء لقياس جودة الخدمات، وهدفت الدراسة إلى تحليل علاقة الارتباط و التأثير بين نظم المعلومات جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية، و اتضح من خلال النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية (المتطلبات الفنية، المتطلبات البشرية) على تحسين جودة الخدمة البنكية، بينما عكست النتائج عدم وجود تأثير معنوي ل (المتطلبات المالية و المادية، المتطلبات الإدارية) على تحسين جودة الخدمة البنكية.

- مقال لـ: Uma G. Gupta & William Collins بعنوان: The impact of Information Systems on the efficiency of Banks : an empirical study investigation

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى مساهمة نظام المعلومات لمختلف مقاييس الإنتاجية والكفاءة في البنوك، وقد تم إرسال الاستبيان بالبريد إلى جميع رؤساء قسم المعلومات على البنوك الأعضاء في جمعية فلوريدا المصرفيين (FA)، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وتمثلت في أن هناك نقص في دقة التحليل والأطر النظرية التي تربط العلاقة بين استثمارات نظام المعلومات وكفاءة البنك. كما على كبار المتخصصين في نظم المعلومات اتخاذ منهجيات صارمة من حيث التكلفة والفائدة، بالإضافة إلى إن المقاييس التقليدية للإنتاجية مثل (انخفاض تكاليف التشغيل، الزيادة في الأرباح) لا تزال الأكثر مقاييس كفاءة وشعبية على الرغم من أن هذه التدابير قد لا تكون مناسبة لأنظمة المعلومات والتقنيات.

المطلب الثالث: الإضافة التي جاءت بها الدراسة الحالية على الدراسات السابقة.

تناولت العديد من الدراسات موضوع نظام المعلومات و تأثيره و تأثره بالعديد من العوامل من جوانب مختلفة، فقد أجريت دراسات و بحوث عديدة تناولت متغيرات هذه الدراسة و أبعادها المختلفة، و تفاوتت في أهدافها و متغيراتها، و الفئات المستهدفة و البيئات التي أجريت فيها.

و تتميز الدراسة الحالية في أنها تهدف إلى توضيح إلى أي مدى يمكن لنظام المعلومات البنكي أن يساهم في تحسين الخدمة البنكية و درجة تأثير كل نوع من أنواع نظام المعلومات البنكي على الخدمة البنكية.

خلاصة الفصل:

بعدما استعرضنا في هذا الفصل مفاهيم عامة حول نظام المعلومات، تبين أن المعلومات تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها البعض، فنظام المعلومات يؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها إلى المستخدمين منها.

كما تطرقنا لنظام المعلومات البنكي بشكل خاص فعالجنا كل ما يرتبط به من تعاريف، أهمية، أنواع وكفاءته فهو النظام الذي يقوم بتجميع المدخلات ومعالجتها آلياً وتحويلها إلى مخرجات بعد التغذية العكسية لتزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة والدقيقة في وقت قياسي وبأقل تكلفة ممكنة. كما تطرقنا إلى تعريفات حول الخدمة البنكية خصائصها وأنواعها.

الفصل الثاني:

المبحث الأول : لمحة عامة حول بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -

تمهيد:

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول، سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد واقع نظام المعلومات البنكي في بنك التنمية المحلية بولاية سعيدة ودوره في تحسين الخدمة البنكية، ..

لدراسة هذا الجانب من البحث اعتمدنا على المعلومات المتوفرة في وثائق المؤسسة إضافة إلى المعلومات المقدمة من خلال القيام بمقابلة شخصية مع موظفي بنك التنمية المحلية لولاية سعيدة كما تم استقصاء الآراء حول هذا الموضوع بواسطة استبيان موجه لعملاء البنك بمختلف مستوياتهم .

وضمن هذا الفصل سنحاول إبراز مدى دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية في بنك التنمية المحلية بسعيدة - BDL -

المطلب الأول : بطاقة فنية لبنك التنمية المحلية - BDL -

1. نشأة و تطور بنك التنمية المحلية - BDL -

1.1 نشأة بنك التنمية المحلية - BDL -

كانت نشأة بنك التنمية المحلية غير عادية، حيث انبثق عن القرض الشعبي الجزائري، و تم تأسيسه بالمرسوم الرئاسي رقم 86/85 و بدأ نشاطه برأس مال قدره 6 مليار دينار، و في سنة 1995 و بعد مرور 10 سنوات من تأسيسه أصبح رأسماله يقدر ب70 مليار دينار .

و يوجد مقره الرئيسي خارج العاصمة بسطوالي بولاية تيبازة .

و يضم المقر الرئيسي لبنك التنمية المحلية 9 مديريات متخصصة أما وكالاته فانتشرت خلال سنة و نصف من تأسيس البنك على مجمل التراب الوطني حيث عند انطلاق نشاطه كان يشرف على 39 وكالة موزعة عبر التراب الوطني و فرع واحد فقط، و بعد مرور 10 سنوات أصبح يشرف على 150 وكالة و 15 فرع.

و فيما يخص موارده التي يتلقاها من عملائه فقدت عند انطلاق نشاطه ب 2 مليار دينار. و بعد 10 سنوات أصبحت 45 مليار دينار .

أما الحسابات التي قام بفتحها للمتعاملين معه فارتفعت من 100.000 حساب إلى 650.000 حساب خلال 10 سنوات. أما عدد عماله فارتفع خلال نفس الفترة من 750 عامل إلى 3035 عامل¹.

و فيما يلي عرض خصوصيات بنك التنمية المحلية من خلال الجدول التالي:

¹ عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك (دراسة حالة بنك التنمية المحلية)، ملخص مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع إدارة تسويقية، جامعة محمد بوقرة، 2007-2008، بومرداس، ص154 .

جدول رقم (02) : خصوصيات بنك التنمية المحلية

السنوات	1985	2000	2003
الخصوصيات			
عدد المديريات الجهوية	-	-	15
عدد الفروع	39	-	153
عدد العاملين	550	2869	2962

المصدر: عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك (دراسة حالة بنك التنمية المحلية)، ملخص مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع إدارة تسويقية، جامعة محمد بوقرة، 2007-2008، بومرداس، ص153 .

2.1 مراحل تطور بنك التنمية المحلية -DL-

المرحلة الأولى : من 1982 إلى 1990 خلال الثماني سنوات الأولى كان هدف البنك آنذاك هو فرض وجوده في البيئة المصرفية بفتح العديد من الوكالات في مناطق مختلفة ذات الصبغة التنموية و بمرور الزمن اكتسب البنك سمعة و كفاءة عالية في ميدان القطاع التنموي، قطاع السكن و التنمية. هذا الاختصاص كان منصوص في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

المرحلة الثانية: من 1991 إلى 2005 بموجب صدور القانون 90/10 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك، وسع بنك BDL أفقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي و الصناعات المتوسطة و الصغيرة PME/PMI.

المرحلة الثالثة: من 2005 إلى 2016 ، عاد البنك إلى اختصاصه الأول (قطاع التنمية المحلية) لكن مع إستراتيجية أكثر توسعا بشروط أفضل و سياسة تتماشى و ظروف السوق، كما اتبع سياسة اللامركزية حيث أعطى صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات و تسهيلات لخدماته.

أما بالنسبة للمجال التقني فكانت هذه المرحلة بداية إدخال الإعلام الآلي و التكنولوجيا:

1991: تطبيق نظام swift لتطبيق العمليات التجارية الخارجية.

1992: تتميز بما يلي :

1- وضع برمجيات progiciel syouc مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية:

- تسيير القروض
- تسيير عمليات الصندوق
- تسيير المودعات

- الفحص عن بعد لحسابات الزبائن
- 2- إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الخارجية، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.
- 3- إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات .
- 1993:** إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- 1994:** تشغيل بطاقة التسديد و السحب.
- 1996:** إدخال عملية الفحص السلبي *télétraitement*. فحص و إنجاز العمليات البنكية عن بعد و في الوقت الحقيقي.
- 1998:** تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.
- 2000:** المرحلة الحالية تتميز بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة و جعل نشاطها و مستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد بنك BDL رفع إلى حد كبير القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي و في نفس الوقت رفع معاونته للقطاع التنموي و فروعه المختلفة بصدد مساندة التوقعات الاقتصادية و تحولاتها و الاجتماعية العميقة و من أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك BDL برنامج خماسي فعلي يتركز خاصة على عصرنة البنك و تحسين الخدمات و كذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة و في الميدان المالي. هذا البرنامج نتجت عنه الإنجازات التالية:
- ✓ القيام بفحص دقيق لنقاط القوة و الضعف لبنك BDL و إنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.
- ✓ تعظيم نظام الشبكة المحلية مع إعداد تنظيم برنامج *PROGICIEL SYU* كزبون مقدم للخدمة *client serveur*. و في بداية **2001** ثم ما يلي:
- الظهير الحسابي المالي.
- إعادة النظر تقليل الوقت و تنفيذ الإجراءات الإدارية و النقدية المتعلقة بملفات القروض، المدة تتراوح بين 20 و 90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال و الاستثمار و مكان التسليم لقرض الدراسة وكالة المديرية الجهوية المديرية العامة.
- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- تحقيق مشروع البنك الجالس « *anque assise* » خدمات مشخصة في كل من وكالة عميروش و الشراكة.
- تعميم الشبكة عبر الوكالات و المنشأة المركزية.
- إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.

- **2003**: تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني.
 - **2004**: تبني بنك BDL لمبدأ حوسبة وسائل الدفع لم يعد مشروعاً فقط ، تم تحقيق ذلك منذ العاشر من يناير 2004 و ابتداء من هذا التاريخ أصبح الصك عبارة عن صورة تسافر عبر شبكة اتصالات سلكية و لاسلكية موثقة.
- و من خلال التعرض إلى تطور بنك BDL نستطيع أن نقدمه في النقاط التالية:¹
- 1- البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية.
 - 2- استعمال SWIFT منذ 1991.
 - 3- استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.
 - 4- الشبكة الأكثر كثافة.
 - 5- بنك شامل و وطني يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية.
 - 6- ما لا يقل عن 3.2 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية و البنكية.
 - 7- 30 % من التجارة الخارجية الجزائرية.
 - 8- ثاني بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع خدمات مشخصة.
 - 9- الإدخال الكامل للإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة LOGICIEL ملك للبنك مصمم من طرف مهندسي المؤسسة.
 - 10- القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي و عن بعد.
 - 11- ترتيب القروض الوثائقية في مدة 24 ساعة.
 - 12- إمكانية فحص الزبائن عن بعد لحساباتهم الشخصية².

المرحلة الرابعة : (من 2016 إلى 2020)

في سنة 2016، حقق بنك التنمية المحلية أداء تجارياً و مالياً جيداً، ما يمثل ميلاد مرحلة جديدة أفضل تطوراً للبنك في محيط و بيئة مالية صعبة، حيث تمكن البنك من استغلال نقاط قوته و الشروع في تنفيذ سياسة تجارية أكثر فعالية تعتمد أساساً على الجوارية و التقرب أكثر من الزبون، و مرافقته و الاستماع إليه و هذا بالاعتماد على الاتصال و هيكله البنكي بما يتماشى لتلبية متطلبات الزبائن.

شهد بنك التنمية المحلية حركية و ديناميكية كبيرة بفضل الثقة التي اكتسبها من الزبائن و التزام المتعاملين.

و أثبت بنك التنمية المحلية قدرته الكبيرة على تسيير العمليات و الصرامة بفضل تعزيز قاعدته المالية. و كان من بين الأولويات أيضاً تطوير إدارة المخاطر و تعزيز محفظة القروض للبنك، كما قام أيضاً بتحسين عامل الجدارة الائتمانية بنسبة وصلت إلى **14.26** بالمائة نهاية سنة 2016، مما وضع بنك التنمية المحلية في خانة مريحة فوق المتطلبات الاحترازية.

¹نسرين عياشي عمر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و نقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2014، ص 98 .

²عبد الرزاق حميدي، مرجع سابق، ص 160.

باختصار، فإن سنة 2016 كانت سنة ايجابية ما سمح للبنك بتحقيق حصيلة جيدة في محيط اقتصادي صعب. و شهدت سنة 2016 تطورا ملحوظ في جمع و تحصيل الموارد المالية، التي عرفت ارتفاع تصل نسبته إلى **7 بالمائة**، أما فيما يخص القرض المباشرة فهي الأخرى ارتفعت بنسبة **13 بالمائة**، و بذلك يكون بنك التنمية المحلية مقارنة بالأهداف المسطرة قد حقق نجاحا كبيرا في التطور و تحقيق الربح و تطوير نوعية الخدمات مع تحقيق إجمالي فائدة يصل إلى **16.8 مليار دينار جزائري** سنة 2016 مقابل **6.9 مليار دينار جزائري** سنة 2015.

التزاما بالتفوق و تحقيق إستراتيجية على المدى المتوسط 2016-2020، قام بنك التنمية المحلية بتطوير هويته المرئية كخطوة ايجابية لوضع هيكل تنظيمي حول كليا عمل الموارد البشرية و سمح بخلق مديرية رأس المال البشري للتكفل الأفضل بالمتعاملين، و لعب الشريك الاجتماعي دورا هاما و محوريا للحفاظ على استقرار المؤسسة و المكاسب المحققة بفضل جهود كل المتعاملين .

في سنة 2017 دخل في حيز خدمة بنك التنمية المحلية النظام المعلوماتي الجديد "النصر" الذي ساعد البنك على تطوير نوعية خدماته و تنويع منتجاته ليلعب الدور المنوط به في الساحة الاقتصادية الوطنية و تلبية متطلبات الزبائن .

حيث أن سنة 2017، كانت بالنسبة لبنك التنمية المحلية، مرحلة جديدة لتطوير و تحويل البنك لتقديم أحسن خدمة للزبون، مع احترام كل الشركاء¹ .

2. تعريف بنك التنمية المحلية و أهدافه.

1.1 تعريف بنك التنمية المحلية BDL

بنك التنمية المحلية باختصار (DL anque de développement local) هو بنك عمومي برأس مال يصل إلى 36800 مليون دينار جزائري.

مقره ب 05، نهج قاسي عمار، سطواوي، الجزائر. يملك بنك التنمية المحلية شبكة متكونة من 155 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية و يميزه عن باقي البنوك.

بنك التنمية المحلية هو أولا بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات .

2.2 أهداف بنك التنمية المحلية .

يسعى بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة /الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات

¹ بنك التنمية المحلية، رسالةئيس مدير العام، <https://www.dl.dz/Algerie/arae/index.html> ، 2020/03/31.

بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية لـ ANSE، CNAC، ANGEM، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد¹.

3. وظائف بنك التنمية المحلية.

لدى بنك التنمية المحلية الدور الرئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم و مرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن، و بصفة عامة يقوم بالوظائف التالية:²

- ❖ خدمة المؤسسات و المقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية على مستوى البلديات و الولايات.
- ❖ تمويل العمليات الاستثمارية المنتجة التي تبادر بها الإدارات و الهيئات المحلية.
- ❖ الدفع بالمخططات و البرامج التنموية المحلية.
- ❖ منح القروض القصيرة و المتوسطة الأجل لتمويل عمليات الاستيراد و التصدير.
- ❖ منح القروض القصيرة و المتوسطة الأجل إلى القطاع الخاص.
- ❖ منح و إصدار تسبيقات أو سلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة.

المطلب الثاني: تقديم بنك التنمية المحلية – وكالة سعيدة –

1. لمحة عن بنك التنمية المحلية – وكالة سعيدة –

في إطار السياسة الشاملة لبنك التنمية المحلية قصد التمرکز في كافة التراب الوطني، تأسست وكالة سعيدة يوم 10 ماي 1987 و التي تعتبر من أهم الفروع للبنك كونها الوكالة الوحيدة على مستوى إقليم الولاية، حيث استقلت عن القرض الشعبي الجزائري في 20 فيفري 1989 في ظل القانون 89/04 المتعلق باستقلالية المؤسسات.

2. تعريف بنك التنمية المحلية – وكالة سعيدة –

بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة هو هيئة قاعدية للاستغلال صنفت حسب نشاطها إلى الصنف "أ" تحت الرمز 421، يضم 15 موظف من بينهم مساعدين تجاريين و يتموقع بوسط المدينة بنهج أحمد مدغري رقم 14 و يتبع في تسييره للمديرية الجهوية للاستغلال DRE تلمسان و هو بنك ودائع يتولى كل العمليات المصرفية كالتوفير، الإقراض و الضمانات، التحويلات البنكية و مختلف العمليات الأخرى.

يقوم بتسيير الوكالة مدير معين من طرف الرئيس المدير العام باقتراح من مدير مجمع الاستغلال DGE مع الأخذ بعين الاعتبار رأي مدير شبكة الاستغلال DRE و مدير الموارد البشرية DRH.

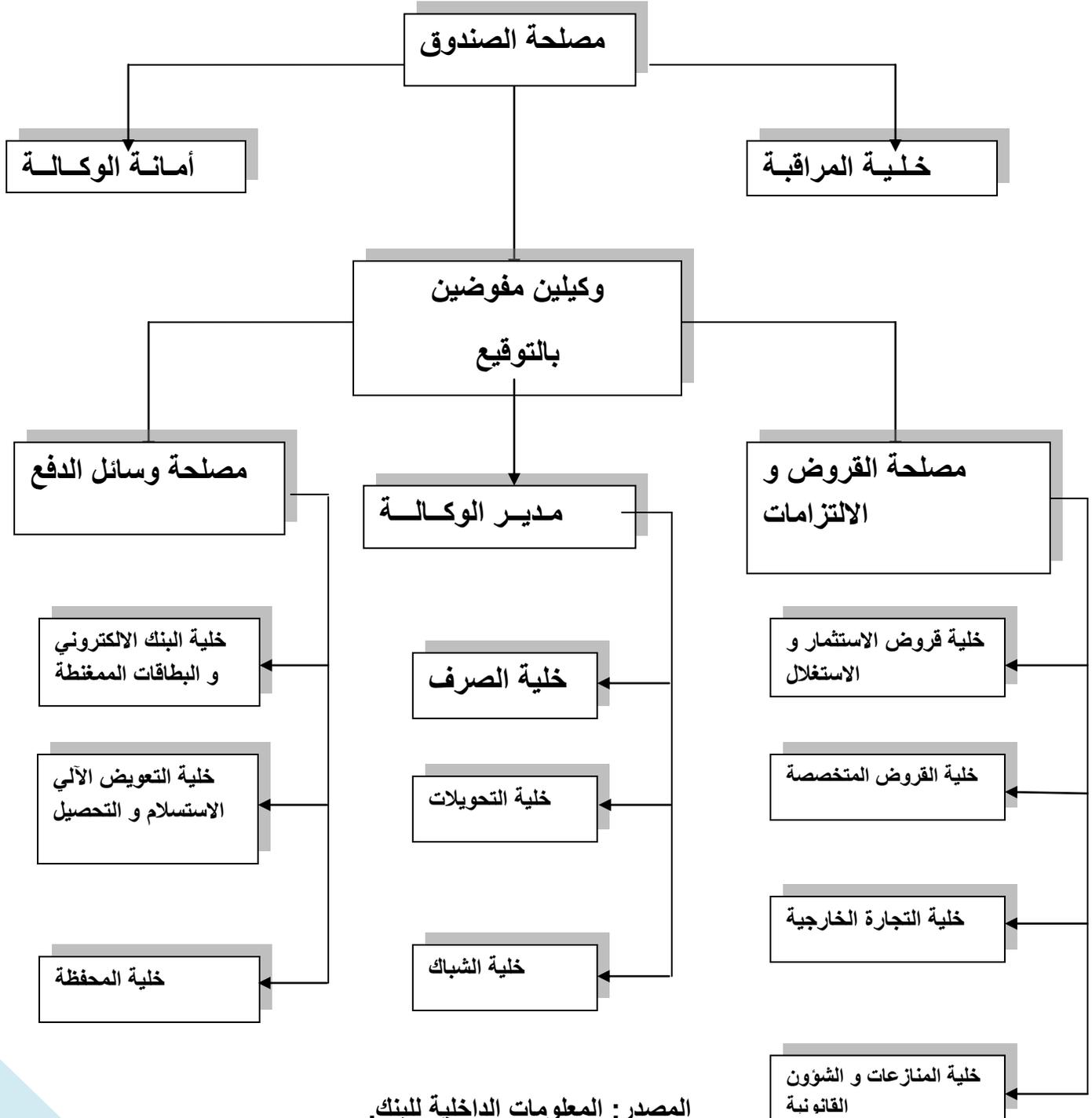
¹ بنك التنمية المحلية، مرجع سابق.

² حميدي عبد الرزاق، مرجع سابق، ص163.

3. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية - وكالة سعيده -

يظهر الهيكل التنظيمي للوكالة كما يلي :

الشكل رقم(09): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية - وكالة سعيده -



المصدر: المعلومات الداخلية للبنك.

- ✚ **المدير:** له دور التنسيق بين المصالح البنكية و كذلك أخذ القرارات التي تخص العمل البنكي فيما يخص منح القروض و استقطاب زبائن جدد.
 - ✚ **أمانة الوكالة:** تقوم بتسجيل و تنظيم كل البريد الوارد و الصادر عن البنك و القيام بكامل أنواع السكرتارية بصفة عامة.
 - ✚ **خلية المراقبة:** تقوم بمراقبة جميع العمليات البنكية اليومية و التدقيق في العمليات المحاسبية و إبلاغ المدير في حالة وجود خلل لإيجاد الحلول المناسبة.
 - ✚ **الوكلاء المفوضون بالتوقيع:** يتقصدون دور النيابة، يكونون في الغالب رؤساء مصالح و مهمتهم الإشراف على تنسيق العمليات البنكية مع السهر على حسن سير العمل وفق التعليمات التي يصدرها المدير و الإبلاغ بواسطة تقارير كتابية كانت أو شفوية.
 - ✚ **مصلحة الصندوق:** مصلحة الصندوق تتمثل وظيفتها في استقبال الودائع و تنفيذ التحويلات لحساب الزبون، تعتمد على أربع مبادئ أساسية تتمثل فيما يلي:
- *مبدأ الاستغلال، مبدأ العقود، مبدأ الخزينة، مبدأ الأمان.

و سنحاول شرح هذه المبادئ باختصار.

- **مبدأ الاستغلال:** يبنى هذا المبدأ على أهمية الاستماع إلى الزبائن و تقديم النصح و المشورة لهم و تزويدهم بالمعلومات و الخدمة السريعة، و يعتبر هذا المبدأ بمثابة المرآة العاكسة للبنك عن طريقه يمكن للبنك معرفة مكانته بين المنافسين ز كذلك حصته السوقية.
 - **مبدأ العقود:** إن تطبيق القواعد في هذا الميدان يجب أن يتم بحرص تام في كل العمليات التي يقوم بها البنك مع زبائنه بسبب الأخطار المحتملة جراء هذه العمليات مهما كانت صفتها القانونية خاصة فيما تعلق بكيفية تسديد القروض في حالة القروض المباشرة و الإجراءات الخاصة بالقروض الممنوحة في إطار التجارة الخارجية.
 - **مبدأ الخزينة:** أي ضرورة التطوير الدائم لطريقة تسيير الخزينة و ذلك لتجنب العجز الذي يحدث في الخزينة كما يجب الحرص على الاحتفاظ الدائم بنسبة من السيولة للقدرة على تسديد و تغطية طلبات الزبائن التجاريين و المدخرين.
 - **مبدأ الأمان:** يهتم هذا المبدأ بالعمليات المأخوذة بالقيم المتمثلة في السيولة و الصكوك و ذلك بالتحقق من التوقعات و الأرصدة و كذلك الموجودات عن طريق المراقبة الدائمة.
- التسيير الإداري و القانوني لحسابات الزبائن.
 - التسديد بالشيكات.
 - الإيداع و السحب نقدا.
 - تسيير الحسابات المالية و الإدارية¹.

¹ Circulaire, N°27/2001, (Alger: DL, 2001) P05

✚ مصلحة القروض و الالتزامات:

تقوم بالجمع بين البحث و المسعى التجاري و الاستشارة القانونية و تقييم خطر الزبائن و كذلك الشروط المفروضة عن منح القرض مع مراعاة كيفية استعمال هذا القرض، و يمكن حصر مهام هذه المصلحة في:

- استقبال الوكالة للزبائن.
- التأكد من موافقة القروض للشروط المطلوبة.
- دراسة طلبات القروض و اقتراح مسابقات خصوصية لتنفيذها و اتخاذ القرار الأولي من طرف لجنة الوكالة.
- إرسال ملفات القروض إلى مدير مجمع الاستغلال DGE من أجل اتخاذ القرار النهائي حول منح القروض.
- تسيير ملفات القروض.
- إرسال ملفات الخاصة بالقروض إلى بنك الجزائر من أجل المتابعة البعدية.
- متابعة استعمال القروض الممنوحة و ميدان توجيهها و كذلك تسديدها في الآجال المحددة.
- متابعة كيفية استعادة المستحقات المتنازع عليها.
- استلام الضمانات الحقيقية و الشخصية.
- منح القروض المرخص بها و الحرص على تنفيذ شروط استعمالها.
- متابعة مدى تطبيق الشروط البنكية.
- تنفيذ العمليات القانونية.
- تقديم النصح للزبائن.

✚ مصلحة وسائل الدفع:

- و هي المصلحة المكلفة بمعالجة السندات و الشيكات بين وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها و وقت تقديمها للمدين من أجل تحصيلها. يقوم نشاط المصلحة على:
- التأكد من قياسات الأمان كالتحقق من التوقيعات المختومة على الوثائق المقدمة للخصم، الانتظام المادي للشيكات و السندات مأخوذة بعين الاعتبار أثناء التسليم.
 - المراقبة المتكررة للقيم و الموجودات و الوثائق التي تعتبر إثباتا لتلك القيم فيما يتعلق بنشاطات المحفظة.
 - الاستلام " REMISE " و الذي يشمل عمليات الشيكات، السندات سواء للدفع أو الإيداع من طرف الزبائن.
 - التحصيل " ENCAISSEMENT " و الذي يختص بالذمم المالية من الوكالات الأخرى¹.

¹ Circulaire, op-cit, p07

المطلب الثالث : المزيج الخدمي لبنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -

منتجات بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -

سنقوم بعرض منتجات بنك التنمية المحلية كالآتي:

بطاقة الدفع الالكتروني فيزا VISA:

بطاقة فيزا كارد هي بطاقة دولية تسمح للزبون بالقيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم. حيث أن لها مدة صلاحية 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، كما أن لها ميزة إضافية و هي التأمين على السفر متوفر في بطاقة الزبون من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج.

بطاقة ماستر كارد الدولية:

ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الالكتروني و سحب الأموال في الخارج بالعملة الصعبة (الأورو)، متاحة 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة 3D سكيور في كل أنحاء العالم و متوافقة مع طريقة الدفع باي بال paypal، صالحة لمدة 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية. بالإضافة إلى هذا تمكن البطاقة من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان يغطي سفريات الزبون إلى خارج الوطن.

بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية :

بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية هي بطاقة متخصصة موجهة إلى المهنيين (أطباء، محامين، موقنين، رصاصين... الخ) و المؤسسات من أجل تغطية مختلف النفقات. تسمح بالدفع و السحب عن طريق الأجهزة الالكترونية صالحة للاستعمال 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7 و لمدة ثلاث سنوات (03) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

خدمات بنك التنمية المحلية - وكالة سعيدة -

1.2 خدمات الحساب، الإيداع و الادخار

❖ حساب الخواص:

- حساب الشيك بالدينار: حساب الشيك للخواص مفتوحة خاصة للأشخاص الطبيعيين، حيث يسمح حساب الشيك بإجراء معاملات نقدية مثل السحب أو الدفع (الإيداع) أو التحويل أو الدفع بالشيك أو بالبطاقة البنكية... الخ.
- حساب بالعملة الصعبة: يسمح الحساب بالعملة الصعبة بإيداع الأموال بالعملة الصعبة (أورو، دولار) يمكن تزويد الحساب عن طريق دفع الأموال أو السحب أو التحويل من الحساب إلى حساب أو الدفع من الخارج.

❖ حساب على دفتر الادخار :

هو حساب ادخار موجه للخواص اللذين يرغبون بادخار أموالهم و ذلك مقابل فائدة تقدر ب 2.5% سنويا. يمكن للزبون عن طريقه القيام بايداع الأموال و سحبها، تحويل الأموال من حساب لآخر و تسديد الشيكات.

مزاياه:

1. تم إنشاء دفتر التوفير الجديد بشكل جميل و عصري مع مراعاة كل الجوانب الخاصة بجمالية و حسن أداء الخدمة، ما جعله عمليا و سهل الاستعمال.
2. إن وجود شريط مغناطيسي على الكتيب الجديد لدفتر التوفير يجعله سهلا و ممكن به القيام بعمليات السحب و الدفع، كما يمكن من خلال تسليم نسخ تأكيد القيام بالعمليات.

❖ حساب الادخار بنسبة تصاعديّة لبنك التنمية المحليّة:

هو حساب يسمح لكل شخص طبيعي مقيم أو غير مقيم بادخار أمواله بكل أمان لاشتقاق قيمة مضافة من خلال نسبة فائدة متصاعدة، محفزة و مصنفة حسب أهمية ادخاره (مبلغ الادخار)، وفقاً للأسقف التالية:

الشكل(03): الادخار بنسبة تصاعديّة لبنك التنمية المحليّة.

المبلغ	نسبة المكافئة السنوية
من 1 دج إلى 500 000.00 دج	2.50%
من 500 000.00 دج إلى 10 000 000.00 دج	3.00%
من 10 000 000.00 دج إلى 50 000 000.00 دج	3.50%
من 50 000 000.00 دج و أكثر	3.80%

وظائفه:

حساب الادخار بنسبة تصاعديّة لبنك التنمية المحليّة يسمح بـ :

1. إجراء عمليات دفع و سحب للأموال في الوقت المناسب، على مستوى جميع وكالات بنك التنمية المحليّة؛
 2. تحويل الأموال من حساب إلى حساب إرسالاً و استقبالا؛
 3. استفادة آنية من الأموال؛
 4. متابعة عن بعد عبر خدمة e-DL للعمليات الجارية في الحساب.
- ❖ حساب الادخار " البديل " (الادخار دون فوائد):

هو حساب ادخار موجه للخواص اللذين يرغبون بادخار أموالهم دون فوائد، يمكن للزبون عن طريقه القيام بإيداع الأموال (دون سقف محدد و لمدة غير محددة) و سحبها، تحويل الأموال* من حساب لآخر و تسديد الشيكات.

*ملاحظة: تحويل الأموال:

1. الإيداع الأولي: الإيداع الأولي يصل إلى 5000 دينار جزائري على الأقل،
2. الإيداع اللاحق: عملية إيداع الأموال تتم بحرية تامة مع إمكانية،

❖ التحويل الذكي:

هي خدمة تسمح لزبائن البنك اللذين يملكون حساب بالبنك(حساب الخواص، حساب التوفير أو حساب التوفير بدون فوائد "البديل ") بتجديد الرصيد أو تحويل الفائض من حسابات مصرفية متعددة مستوطنة ببنك التنمية المحلية و هذا بطريقة ذكية و أوتوماتيكية، في أي وقت و دون التنقل إلى الوكالة.

• من يمكنه الاستفادة من خدمة التحويل الذكي ؟

1. الزبائن اللذين يملكون حسابين: حساب للخواص و حساب التوفير و الراغبين في الحفاظ على رصيد حسابهم ثابت (خدمة التسقيف) .
2. الزبائن اللذين يملكون حسابين أو ثلاثة و الراغبين في إيداع أموالهم بطريقة أوتوماتيكية في دفاتر التوفير (خدمة التسطيح).

❖ باقة الأمان:

هي باقة تتشكل من حساب بنكي و صك و بطاقة بنكي CI و تغطية تأمين ضد الحوادث الجسدية، يمكن أن تصل حتى إلى 1 000 000.00 دينار جزائري، موجهة للخواص و تسمح بالقيام بكل العمليات البنكية بما فيها الدفع و السحب و التحويل.

• أنواع الحسابات البنكية المعنية :

هذا التأمين يتكون من ثلاثة حسابات و هي:

1. حساب الشيك الأمان
2. حساب لأمان للتوفير
3. حساب الأمان للتوفير دون فوائد

صلاحيته:

كل شخص طبيعي يتراوح سنه من 19 إلى 75 سنة يمكن له الاستفادة من هذا التأمين.

❖ **السند النقدي:**

هو توظيف مالي يقوم كل شخص طبيعي أو معنوي من خلاله بإيداع مبلغ بالدينار الجزائري على وجه دين و يمكن إجرائه بصيغة اسمية لحامله أو مجهولة.

صلاحية:

ثلاثة أشهر على الأقل (03).

المكافئات:

تكون المكافئات على النحو التالي:

1. 03 إلى 06 أشهر : 2%
2. 06 إلى 12 شهرا : 2.25%
3. 12 إلى 18 شهرا : 2.5%
4. 18 إلى 24 شهرا : 2.75%
5. 24 إلى 36 شهرا : 3.25%
6. 36 إلى 42 شهرا : 3.5%
7. 42 إلى 48 شهرا : 3.75%
8. 48 إلى 54 شهرا : 4%
9. 54 إلى 60 شهرا : 4.25%
10. بين 50 مليون دينار جزائري و 100 مليون على 03 سنوات: 4.70%
11. أكثر من 100 مليون دينار جزائري على 05 سنوات: 5%

❖ **الودائع لأجل :**

الودائع لأجل هي توظيفات للأموال بالدينار أو العملة الأجنبية تتم بأمر من الزبون (شخصا معنويا أو طبيعيا) لفترة محددة.

نسبة الفائدة :

1. عدل الفائدة للودائع الآجلة بالدينار محددة بتعريف الأسعار المعتمدة على مستوى البنك لحظة إيداع طلب التمويل,
2. ما معدل الفائدة للودائع الآجلة بالعملة الأجنبية فهو محدد من طرف البنك المركزي,

❖ **كراء صناديق الأمانات**

كراء صناديق الأمانات هي خدمة مقدمة من طرف البنك لربائنه، تسمح لهم بتخزين و بكل أمان جميع أنواع المواد في حدود المقاييس المادية للخزنة.

مزايا:

1. الأمن : يمكنك للزبون تخزين جميع أنواع المواد، البنك يضمن له تأمينها؛
2. التسهيل : التسجيل في هذه الخدمة هي سهلة و الصناديق المختارة توضع تحت تصرف الزبون في أقرب وقت ممكن؛
3. السرية: صاحب الصندوق فقط هو المخول له الولوج للخزنة.

❖ حساب المؤسسات:

• الحساب الداخلي لغير المقيمين:

الحساب الداخلي لغير المقيمين هو حساب يمنح لكل المؤسسات الأجنبية التي تملك عقد عمل محدد مع متعاملين اقتصاديين جزائريين .

• حساب أجنبي بالدينار:

الحساب الأجنبي بالدينار الجزائري يتم فتحه باسم الأشخاص المعنويين من جنسية أجنبية.

• حساب المؤسسات الجاري بالدينار:

الحساب الجاري بالدينار هو حساب مفتوح للتجار أو الصناعيين أو المهن الحرة الشركات التجارية من أجل تلبية احتياجاتهم و هو حساب يسمح بإجراء عمليات الدفع و السحب من حساب عن طريق الشيك و يمكن له أيضا أن يسجل عمليات القروض البنكية.

• حساب بالعملة الصعبة: حساب بالعملة الصعبة لشخص طبيعي ، يسمح للمؤسسات أيضا بإيداع مبالغ مالية بالعملة الصعبة (أورو، دولار) . عن طريق إيداع أو سحب من الحساب إلى حساب آخر أو دفع من الخارج. حساب العملة الصعبة يعمل بعملة صعبة واحدة.

خدمات التمويل :

➤ بالنسبة للمؤسسات و المهنيين:

📍 قرض الاستثمار :

1. قرض الاستثمار على المدى المتوسط : كل مشاريع الاستثمار، الإنشاء، خلق المشاريع، أو توسعة المشاريع يمكن أن تمويل من طرف بنك التنمية المحلية عن طريق قرض على المدى المتوسط.
2. قروض الاستثمار على المدى الطويل: هو قرض موجه لتمويل المشاريع الاستثمارية على المدى الطويل مثل المشاريع السياحية.

* يتم تحديد مبلغ القرض وفقا لقدرة السداد للمشروع والتدفقات النقدية المتولدة.

مدة القرض:

1. **قرض متوسط المدى:** التسديد يتم ما بين ثلاثة (03) إلى سبعة (07) سبعة سنوات، في فترة زمنية تتراوح ما بين ستة أشهر (06) إلى ثلاثة سنوات يمكن الموافقة عليها.
2. **قرض طويل المدى:** يتم في فترة زمنية تتعدى سبعة سنوات (07).

⊗ قرض الاستغلال:

بنك التنمية المحلية يرافق المؤسسات و المستثمرين من أجل مساعدتهم على تسيير الخزينة مع قروض الاستغلال.

1. تسهيلات في الدفع عن طريق تغطية مبلغ المعاملات التجارية، التكفل الجزئي بالقيمة المادية للسلعة المراد شرائها.
2. قروض بالتوقيع: اعتماد مستندي خاص بالتجارة الخارجية، ضمانات جبائية.

و يتم تحديد مبلغ القرض بناء على احتياجات المؤسسة، و على حسب قدرة تسديد القرض و أيضا على حسب القدرات التجارية للمؤسسة .

مدة القرض:

المدة الزمنية القصوى لتسديد القرض هي 24 شهر.

➤ بالنسبة للخواص:

⊗ القرض الاستهلاكي :

القرض الاستهلاكي هو قرض استهلاكي موجه لتمويل يصل إلى 70 بالمائة من مبلغ شراء ممتلكات جديدة موجهة للاستهلاك، منتجات مصنعة في الجزائر.

و يتم تحديد مدة القرض حسب المبلغ المالي الذي تم الحصول عليه، مع إمكانية وصول مدة القرض إلى (60) شهر.

المنتجات التي يتم تمويلها:

1. منتجات الكترونية و كهروا منزلية (اتفاقية بين البنك و الموزع)
2. الأثاث و الإكسسوارات المنزلية (اتفاقية بين البنك و الموزع)
3. سيارات سياحية (سيارات مصنوعة في الجزائر)

⊗ القرض العقاري للخواص:

هو قرض يسمح لكل مواطن يتراوح سنه ما بين 19 و 70 سنة و له دخل شهري ثابت (مقيم أو غير مقيم) بالحصول على تمويل لشراء أو تجديد منزل، حيث يمكن أن يصل مبلغ القرض إلى 90% من المبلغ الإجمالي للملكية المراد اقتنائها أو الأعمال المراد إنجازها .

تسديد مبلغ القرض :

- مبلغ تسديد القرض يتناسب و قدرة المكاتب .
- تسديد المستحقات يتم شهريا على مدى فترة تصل إلى 30 سنة.

المشاريع الممولة:

1. تمويل شراء منزل جديد أو من طرف خواص
2. تمويل تهيئة أو ترميم منزلك
3. تمويل بناء أو توسعة ملكيتك العقارية

📍 الرهن على الذهب:

هي صيغة آمنة و سرية تسمح لكل شخص مقيم في الجزائر يبلغ 19 سنة على الأقل بالحصول على مبلغ مالي مقابل رهن الذهب من أجل الاحتياجات السريعة للأموال. لمدة تتراوح ما بين ستة أشهر (06) إلى 36 شهر.

➤ بالنسبة للمستثمرين: 📍 الترقية السياحية :

هو قرض استثماري لتمويل المشاريع السياحية الجديدة أو لمطابقة و إعادة تهيئة مشاريع سياحية، حيث يمكن أن تصل قيمة مبلغ التمويل حتى إلى 70 % من القيمة الإجمالية للمشروع.

مدة القرض :

مدة تسديد القرض تصل من ثلاثة (03) إلى عشرة 10 سنوات.

📍 تمويل الترقية العقارية:

هو وسيلة تمويل خاصة بالمركبين العقاريين لانجاز مشاريع الترقية العقارية الخاصة بهم و الموجهة للبيع أو الإيجار. حيث يصل مبلغ التمويل إلى 70% من قيمة المشروع الإجمالي و يسدد القرض في مدة لا تتجاوز 05 سنوات كأقصى تقدير.

المشاريع الممولة:

1. انجاز سكنات أو محلات تجارية أو مهنية موجهة للبيع أو الإيجار .
2. تمويل اقتناء أراضي موجهة لإنجاز مشاريع ترقية عقارية كما هو موضح في النقطة أعلاه .

من يمكنه الاستفادة من تمويل الترقية العقارية:

1. المرقيين العقاريين، أشخاص ماديين أو معنويين
2. الإستحواد على شهادة المطابقة و سجل تجاري خاص بالترقية العقارية
3. امتلاك شهادة الملكية للقطعة الأرضية الموجهة لاحتضان مشروع بناء الترقية العقارية

① **قرض أونساج " ANCEJ "** : هو قرض موجه لكل الشباب حاملي مشاريع لإنشاء مؤسسة أو شركة أو توسعتها، حيث يمكن أن يصل مبلغ القرض حتى إلى عشرة مليون دينار جزائري (10.000.000 دينار جزائري) يمكنكم اختيار وكالة دعم تشغيل الشباب أونساج في الجزائر، مشروع استثماري سهل و دائم.

شروط الاستفادة:

1. يمكن لأي شاب جزائري يتراوح سنه ما بين 19 إلى 35 سنة، علي المؤسسة ان توفر على الأقل 3 إلى 4 مناصب شغل، يمكن لمسير المؤسسة ان يصل سنة 40 سنة على الأكثر.
2. حيازة حامل المشروع على شهادة جامعية أو دبلوم بمركز التكوين المهني بالإضافة إلى امتلاك حامل المشروع لخبرة المهنية في مجال معين.
3. يجب على طالب القرض أن يكون غير مصرح به في مؤسسة أو مستفيد من منصب عمل قار في الفترة الزمنية التي يطلب فيها القرض لإنشاء مؤسسة في إطار أونساج.
4. تسجيل صاحب المشروع كبطال في الفترة التي يتقدم فيها صاحب المشروع بطلب لمؤسسة أونساج.
5. تخصيص مبلغ مالي محدد من طرف طالب القرض.
6. إنهاء الدراسة التكوينية أو الجامعية فترة طلب قرض أونساج، إلا في حالة واحدة و هي امتلاك الشاب خبرة مهنية و يريد بعدها تدعيمها فترة تكوينية للتخصص أكثر.
7. يجب على صاحب المشروع أن لا يستفيد من إعانات سابقة في إطار إنشاء مشاريع استثمارية.

② **قرض أونجام " ANGEM "** :

تمويل أونجام هو " ANGEM " قرض مصغر يسمح إمكانية الاستفادة من قرض و مرافقة لإنشاء مشروعكم الخاص.

مبلغ القرض:

1. يمكن لصاحب المشروع طلب مبلغ قرض مالي يصل حتى إلى 70 بالمائة من قيمة المشروع مع قيمة مادية تساوي أو أقل من واحد مليون دينار جزائري (1000.000 دينار جزائري).

شروط الاستفادة:

1. يمكن لأي شاب جزائري يتراوح سنه ما بين 18 سنة أو أكثر.
2. صاحب المشروع لا يكون يتوفر على دخل أو صاحب دخل ضعيف في منصب شغل غير قار.
3. يحمل شهادات و خبرة في مجال الذي يرغب فيه طالب القرض إنشاء مؤسسة مصغرة.
4. تخصيص مساهمة مالية تصل إلى 1 بالمائة من قيمة المشروع.
5. عدم الاستفادة من قبل من دعم دولة في إطار إنشاء المشاريع المهنية.

③ **قرض كناك " CNAC "** :

هو قرض يمنحه بنك التنمية المحلية لكل شخص لديه مؤهل مهني لتمويل مشروعه، سواء كان إنشاء مؤسسة صغيرة أو متوسطة، حيث يقترح بنك التنمية المحلية على زبائنه الحلول المناسبة و يرافقكم في مشاريعهم.

شروط الاستفادة:

1. طالب القرض يجب أن يتراوح سنه ما بين 18 إلى 50 سنة.
2. حامل الجنسية الجزائرية.
3. بطل لا يعمل في أي مؤسسة عمومية أو خاصة و يستفيد من راتب أو دخل ثابت.
4. يكون مسجل في الوكالة الوطنية للشغل لطلب عمل.
5. يحمل شهادات و خبرة في مجال الذي يرغب فيه طالب القرض إنشاء مؤسسة مصغرة.
6. تخصيص مساهمة مالية تصل إلى 1 بالمائة من قيمة المشروع.
7. عدم الاستفادة من قبل من دعم دولة في إطار إنشاء المشاريع المهنية.

المتدخلين:

1. الشاب المقاول طالب القرض.
2. الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة
3. بنك التنمية المحلية لتمويل المشروع.

الخدمات الأخرى:

@ التجارة الدولية:

- تمويل الاستيراد و التصدير :

يتعلق الأمر بالتزام البنك بالدفع لواردات الزبون أو صادراته في حالة ما إذا كان رجل الأعمال مقيد بوقت ضيق لدفع مستحقات الممون أو كان مرتبط بمدة زمنية محددة مع وجود كل الوثائق اللازمة يمكن البنك أن يدفع قيمة السلع المحجوزة في الميناء.

مزايا:

1. الأمان : يمكن للبنك أن يدفع في مدة زمنية قصيرة لتجنب صاحب السلعة الخسارة مع وجود مؤهلات علمية كبيرة للمتعاملين ببنك التنمية المحلية من أجل معالجة الملفات و تسيرها في الوقت المناسب.
2. سرعة الدفع : عندما يتم التأكد من صحة الوثائق يتم بسرعة كبيرة تمكين البائع من الحصول على مستحقاته.
3. الدقة في التعامل : قروض الاستيراد و التصدير تقنية الدقة و الالتزام في العمل بالاعتماد على الوثائق لتفادي أي مشكل.

4. العالمية: التقنية في العمل في قروض التصدير و الاستيراد عالمية و تخضع للتعاملات الدولية في العقود و للسماح للبائع بأن يشتري المواد الخام أو لتغطية تكاليف الإنتاج الأولية و لغرض تسوية هذه المدفوعات يوجد العديد من القروض التي يمكن استعمالها.

أنواع قروض الاستيراد و التصدير الموجودة:

1. الحساب المفتوح
2. التحصيل المستندي
3. خطاب الاعتماد المؤكد غير القابل للإلغاء
4. خطاب الاعتماد غير المؤكد وغير القابل للإلغاء
5. ضمان المدفوعات
6. خطاب اعتماد إضافي
7. خطاب اعتماد إضافي

• التوطين الإلكتروني:

هي أرضية الكترونية تسمح لكم بإجراء كل عمليات التوطين البنكي 24 على 24 ساعة و 7/7 أيام طوال السنة عن طريق الانترنت بكل أمان ، كل عملياتكم مضمونة حتى عن طريق الهاتف الجوال.

مزايا:

1. يسمح بتدعيم و تقوية إجراء المراقبة على الأرجح خاصة الإجراءات التي تقع تحت مسؤولية البنك..
2. تقوية المراقبة ما يسمح القيام بعمليات التجارة الخارجية قبل كل توطين بنكي.

📌 عرض BDL للصيدلة الخواص:

هو شراكة بين بنك التنمية المحلية و النقابة الوطنية للصيدلة SNAPO، من خلالها يتمكن الصيدلة المنضمون تحت غطاء المقابلة من الاستفادة من خدمات و منتجات التجارية لبنك التنمية المحلية، مع تسعيرة محفزة و كذا تكفل جد مناسب.

محتوى العرض :

المنتجات و الخدمات للاستعمال المهني:

1. حساب جاري تجاري
2. اشتراك البنك الإلكتروني
3. تمويل الاستثمار
4. تمويل الاستغلال
5. الإيجار المالي

المنتجات و الخدمات للاستعمال الشخصي:

1. حساب الصك للخواص
2. حساب الادخار
3. بطاقة البنكية
4. القرض العقاري
5. القرض الاستهلاكي

المؤهلين:

1. جميع الصيغيات المنضوية في نقابة SNAPO
2. أن يكون متحصل على شهادة، تأهيل مهني أو حاصل على معارف معترف بها في نشاط المشروع.

📌 خدمة منغرام MONEYGRAM:

هي خدمة تسمح لك شخص بتحويل أمواله بطريقة سهلة و سريعة من أي بلد بالخارج إلى الجزائر من أجل استلام أمواله عبر وكالات بنك التنمية المحلية المتواجدة عبر كامل التراب الوطني.

المبلغ الذي يمكن تحويله :

مبلغ مالي لا يتعدى بالعملة الوطنية 100 000 دينار جزائري .

مزايا خدمة منغرام:

1. السرعة: يمكن الحصول على المبلغ المالي الذي تم تحويله في مدة زمنية قليلة لا تتعدى 10 دقائق.
2. عملي: يمكن القيام بتحويل الأموال في أكثر من 347 000 نقطة بيع موزعة عبر 200 بلد.
3. سهل و غير معقد: لا يحتاج إلى بطاقة بنكية أو إلى حساب .

📌 خدمة E-ANKING:

هو اشتراك الذي يسمح للزبون بالاطلاع على حساباته البنكية في كل الأوقات أو يرغب في القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل إلى الوكالة عن طريق الانترنت أو بواسطة هاتف نقال.

أنواع الاشتراكات:

1. زبون خاص e-DL / e-DL pack + :
2. الزبائن المهنيون e-DL pro / e-DL pro pack + :
3. زبائن المؤسسات e-DLcorporate / e-DLcorporate pack + :

📌 خدمة "في.أف. أس قلوبال" : هذه الخدمة موجهة لطالبي التأشيرة الراغبين في التوجه نحو فرنسا، يتمثل في تسديد مستحقات خدمة مركز تأشيرات فرنسا "في.أف. أس قلوبال" بالجزائر من أجل تأكيد أخذ الموعد .

مهام و آفاق الخدمة البنكية لبنك التنمية المحلية:

تتمثل مهام مديرية الوكالة في:

- ✓ تنفيذ العمليات مع الزبائن و ضمان تسجيلها دوريا في إطار القواعد المحاسبية المعروفة.
- ✓ تنشيط، تنسيق و متابعة و مراقبة نشاطات الفرع.
- ✓ التسيير الجيد و الدقيق للقواعد التنظيمية.
- ✓ توسيع حصته في السوق.
- ✓ إعداد و مناقشة و تنفيذ الميزانية.
- ✓ الحرص على الاستعمال العقلاني و الجيد للموارد البشرية و المادية المتاحة.

بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة شأنه شأن البنوك الأخرى و نظرا للتطورات السريعة التي شهدتها الخدمة المصرفية ارتبط نجاحها بدرجة اعتماد المؤسسة لمصرفية على الانترنت. بحيث استفاد البنك من تخصيص أكثر من 6.3 مليون أورو لتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر و إبرام إتفاقية مساعدة تقنية بقيمة 402325 أورو بين SATIM و الشركة الفرنسية « igenous data systems » IDS لتكريب عدد كبير من الموزعات الأوتوماتيكية (500 موزع) و نهائي نقطة البيع الالكترونية لدى التجار (1000) على مستوى التراب الوطني. و في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية قد أنشأت المؤسسة الفرنسية EDI "diagram e-banking" مع الجزائر شركة مختلطة تسمى algeria e-banking services مهمتها مساعدة المؤسسات المصرفية الجزائرية في رقمنة خدماتها المصرفية و تكوين الإطارات الوطنية في هذا المجال.

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة.

المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية

1. منهجية الدراسة:

قصد الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر إشكاليتنا، و قصد فهم أدق و أفضل ثم اعتماد المنهجين الوصفي والتحليلي، بادء المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا كما توجد في الواقع و تصويرها كميا بإعطائها وصفا رقميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة، وفي إطار هذه الدراسة الوصفية التحليلية فإننا لا نقف عند جمع المعلومات فحسب، بل كذلك إنما نعد إلى تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة من أجل تقديرها والوصول إلى استنتاجات تساعد على فهم وتحديد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات البنكية في تحسين الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة.

2. متغيرات الدراسة:

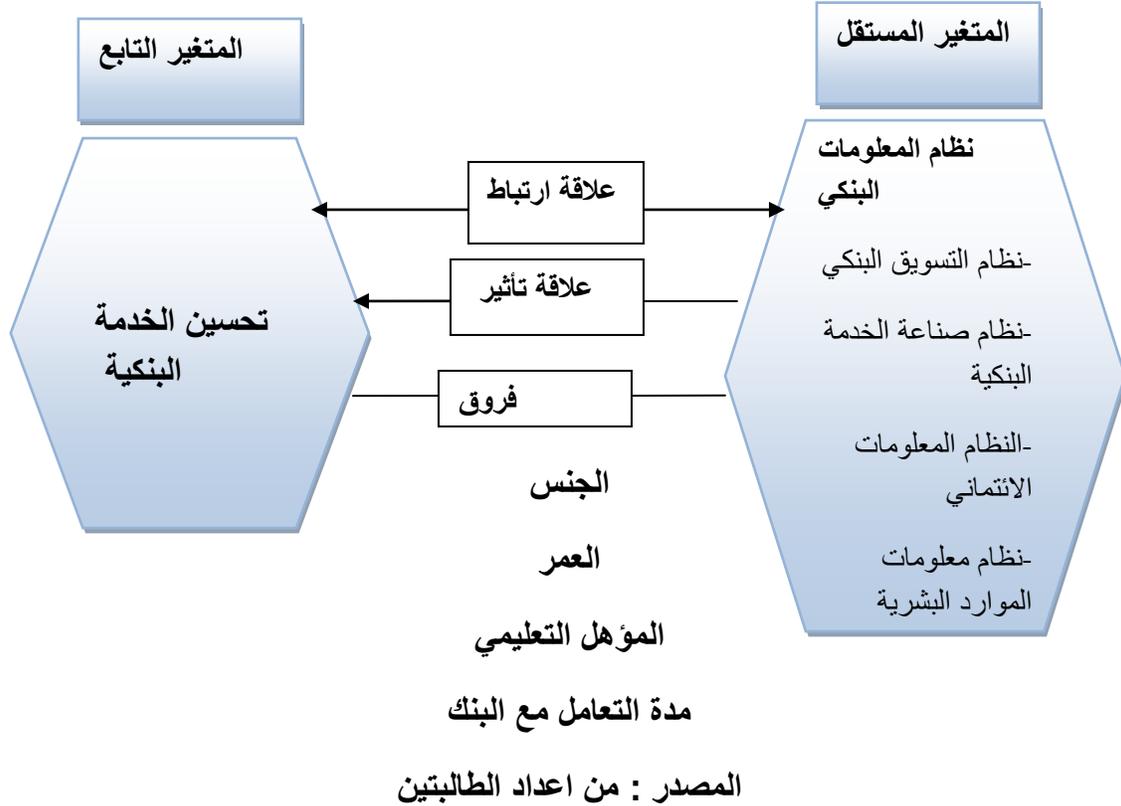
المتغير المستقل : ويشمل نظم المعلومات البنكية في البنك والمتمثلة في (نظام التسويق البنكي، نظام صناعة الخدمة البنكية، النظام الائتماني ونظام معلومات الموارد البشرية)

المتغير التابع : ويتمثل في الخدمة البنكية ومدى تحسينها.

3. نموذج الدراسة التطبيقية.

الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة التطبيقية والذي يبين المتغير المستقل للدراسة والمتغير التابع:

الشكل رقم(10): نموذج الدراسة التطبيقية.



المطلب الثاني : مجتمع الدراسة ومصادر جمع البيانات

1. مجتمع وحجم العينة

يتمثل مجتمع الدراسة في زبائن البنك ، والبالغ عددهم 9000 زبون

ثم أخذ عينة تتكون من 150 زبون حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مختلف الفئات وذلك حتى تكون العينة ممثلة أكثر لمجتمع الدراسة، وقد تم مراعاة في ذلك أن يكون المستجوبون لهم مستوى تعليمي مقبول يمكنهم من فهم الأسئلة المطروحة والإجابة عليها، وهذا ما سيمكننا من الحصول على إجابات أكثر دقة ومصداقية والتي بدورها تزيد من دقة ومصداقية النتائج التي نريد الوصول إليها .

2. مصادر جمع البيانات

- ✓ **المصادر الثانوية :** ثم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات من كتب ومجلات والرسائل الجامعية ذات علاقة بموضوع الدراسة وعلى ضوء ذلك حددت الدراسة
- ✓ **المصادر الأولية :** ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث من أجل استكمال إجراءات الدراسة الميدانية لجأت الباحثين إلى جمع البيانات الأولية بالاعتماد على الأدوات التالية:

(أ) **المقابلة:** بما أن المقابلة أداة هامة من أدوات البحث العلمي حيث قمنا باستخدامها مع المساعد التجاري (Assistant Commercial)، للحصول على معلومات حول نظام المعلومات البنكي المستخدم على مستوى الوكالة وتطبيقاته والتي تضمنت مجموعة من الأسئلة التي دعمت أسئلة الاستمارة الملحق رقم (01)

(ب) **الملاحظة :** تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا في التقصي وجمع المعلومات وهذا من خلال تواجدنا في البنك محل الدراسة وذلك من خلال التنقل بين أقسامه والإطلاع بشكل مقرب على التطبيقات المستعملة في البنك، وهما ما مكننا من جمع العديد من الملاحظات التي تصب في فكرة واحدة ساعدتنا كثيرا في معرفة دور نظم المعلومات البنكية في تحسين الخدمة البنكية.

(ج) استمارة الاستبيان:

بغية الحصول على المعلومات والتأكد من صحة فرضيات الدراسة قمنا بوضع الاستبيان كأداة للوصول إلى الحقائق المتعلقة بالدراسة بحيث يشمل الاستبيان الموجه لزملائنا في بنك التنمية المحلية BDL والذي يحتوي على ثلاث أجزاء:

الجزء الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية تضمنت أسئلة حول: الجنس، العمر، المؤهل التعليمي ومدة التعامل مع البنك.

الجزء الثاني : يتعلق بواقع نظم المعلومات البنكية في البنك والذي يضم 20 سؤال مقسمة إلى أربع محاور فرعية جاءت كما يلي :

نظام التسويق البنكي، نظام صناعة الخدمة البنكية، النظام الائتماني ونظام معلومات الموارد البشرية.

الجزء الثالث : يتعلق بالخدمة البنكية ويضم 15 سؤال حيث تم:

- عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من أساتذة .
- تعديل الاستبيان وصياغته وفقا للتحكيم في شكل نهائي.
- توزيع الاستبيان شخصيا على مجموعة من زملائنا المؤسسة.

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس " ليكارت " الخماسي والذي يحتمل خمسة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة لأجزاء الاستبيان، ويسهل بالتالي ترميز وتنميط الإجابات كما هو مبين في الشكل الآتي:

- **الجدول رقم (04):** يبين درجات مقياس ليكارت الخماسي.

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

- المصدر: من إعداد الطالبتين
- ولتحديد طول فئات هذا المقياس المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكرات (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة أي (0.8=4/5) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وهكذا أصبح طول الفئات كما يلي:
- من 1 إلى 1.8 يمثل الرأي موافق بشدة؛
- من 1.81 إلى 2.6 يمثل الرأي موافق؛
- من 2.61 إلى 3.4 يمثل الرأي محايد؛
- من 3.41 إلى 4.2 يمثل الرأي غير موافق؛
- من 4.21 إلى 5 يمثل الرأي غير موافق بشدة.

المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

1. الأساليب الإحصائية المستعملة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن مقاييس الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية... الخ لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه محاور الدراسة.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: (Cronachs Alpha) لتحديد مدى ثبات أداة القياس المستخدمة.
- تحليل انحدار الخطي البسيط: تستخدم لتحديد وتوضيح التأثيرات بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- تحليل التباين الأحادي (one way anova): لتحليل دلالة الفروق والاختلافات بين استجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة).
- اختبارات (Independent simple test) لمعرفة اختبار الفروقات في إجابات العينة التي تعزى لمتغير الجنس؛

2. ثبات أداة الدراسة:

لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronach لقياس ثبات المحورين والثبات الكلي للاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان كما في الجدول التالي:

الجدول رقم(05) : معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستمارة

المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ
2	0.895

المصدر: إعداد الطالبتين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

القيمة الكلية للاستبيان ككل استقرت عند (0.895)، وهذا يعني أنّ معامل الثبات مرتفع، وبذلك تمّ التأكد من ثباتها، مما يدلّ على صلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثالث : نتائج الدراسة التطبيقية.

المطلب الأول : تحليل النتائج.

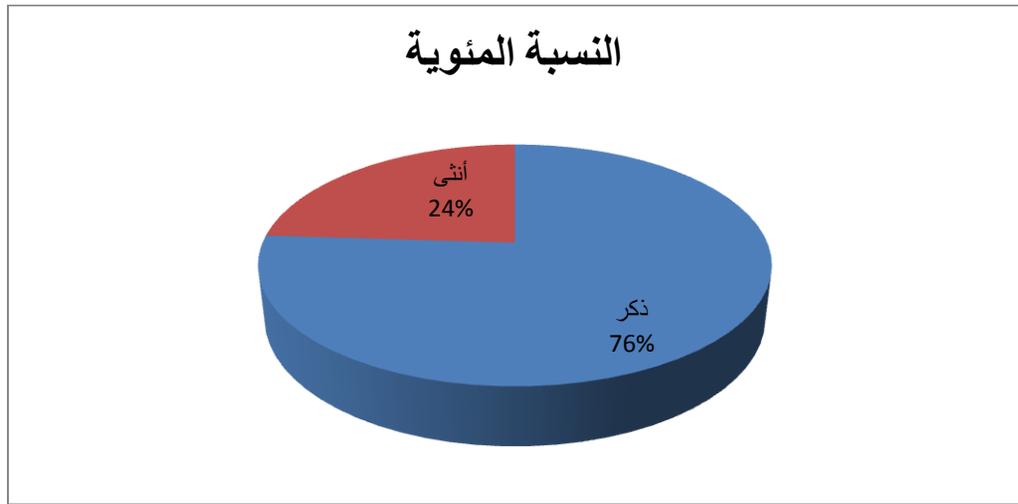
1. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية.
✓ جنس الزبائن: الجدول التالي يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم(06) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
76%	95	ذكر
24%	30	أنثى
100%	125	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الشكل رقم(11): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبين باعتماد على برنامج Spss.

التعليق:

يتضح من الجدول والدائرة النسبية السابقين أن أغلبية المستجوبين هم ذكور بنسبة 76% ،في حين أن الإناث بلغت نسبتهم 24% .

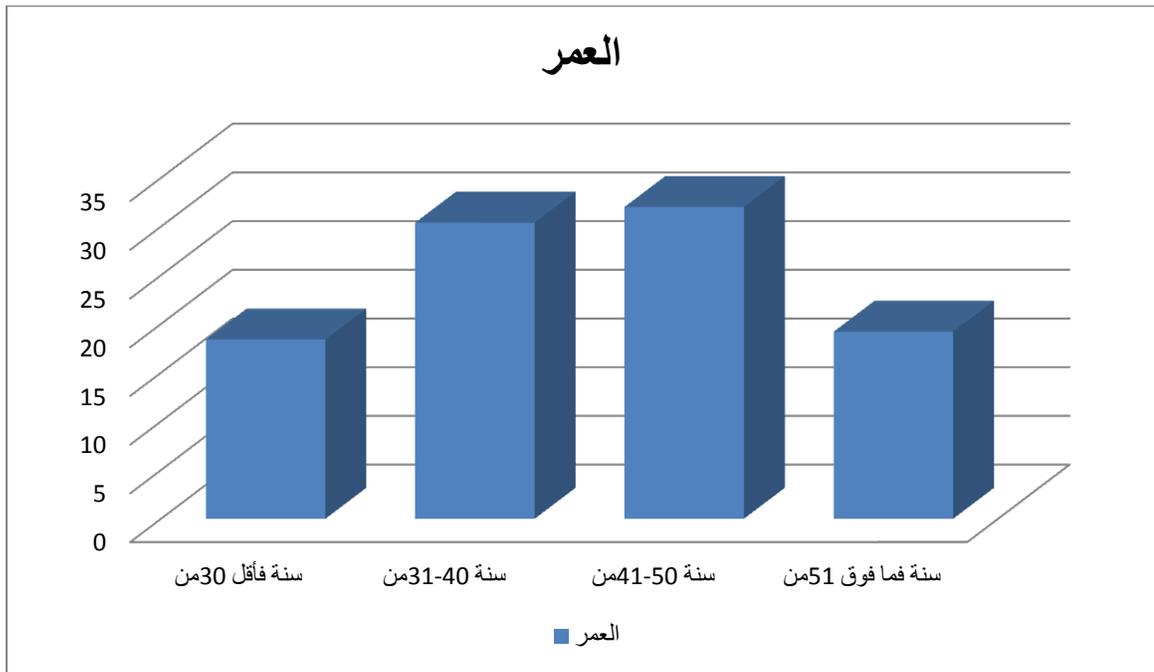
✓ عمر الزبائن:

الجدول رقم(07) : توزيع أفراد العينة حسب العمر.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية%
من 30 سنة فأقل	23	18.4%
من 31-40 سنة	38	30.4%
من 41-50 سنة	40	32%
من 51 سنة فما فوق	24	19.2%
المجموع	125	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الشكل رقم(12) أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر.



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Spss.

التعليق:

من خلال الجدول و الشكل نلاحظ أن الفئتين العمريتين [من 50-41 سنة] و [من 40-31 سنة] تشكلان أكبر نسب مئوية و هما 32% و 30.4% على التوالي، ثم تليهما الفئة الثالثة [من 51 سنة فما فوق] بنسبة 19.2%، ثم في الأخير الفئة الرابعة [من 30 سنة فأقل] بنسبة 18.4%.

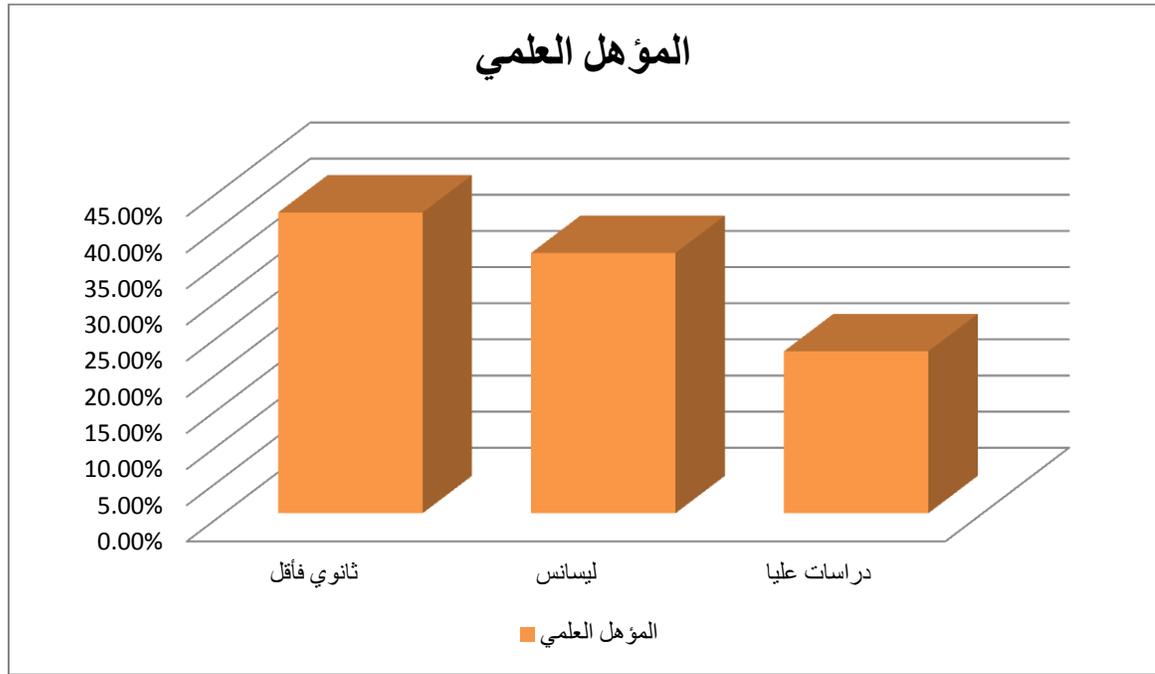
المؤهل العلمي للزبائن:

الجدول رقم(08) : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

النسبة المئوية%	التكرارات	المؤهل العلمي
41.6%	52	ثانوي فأقل
36%	45	ليسانس
22.4%	28	دراسات عليا
100%	125	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الشكل رقم (13) أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

التعليق:

من الجدول والشكل، يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة ذات مؤهل علمي ثانوي فأقل، حيث بلغ عددهم 52 فردا و بنسبة مقدارها 41.6%، ثم تليها بعد ذلك الأفراد ذو مؤهل علمي ليسانس إذ بلغ عددهم 45 فردا و بنسبة مقدارها 36%، أما باقي العينة و التي تشكل 28 فردا ذو مؤهل علمي دراسات عليا و بنسبة 22.4%.

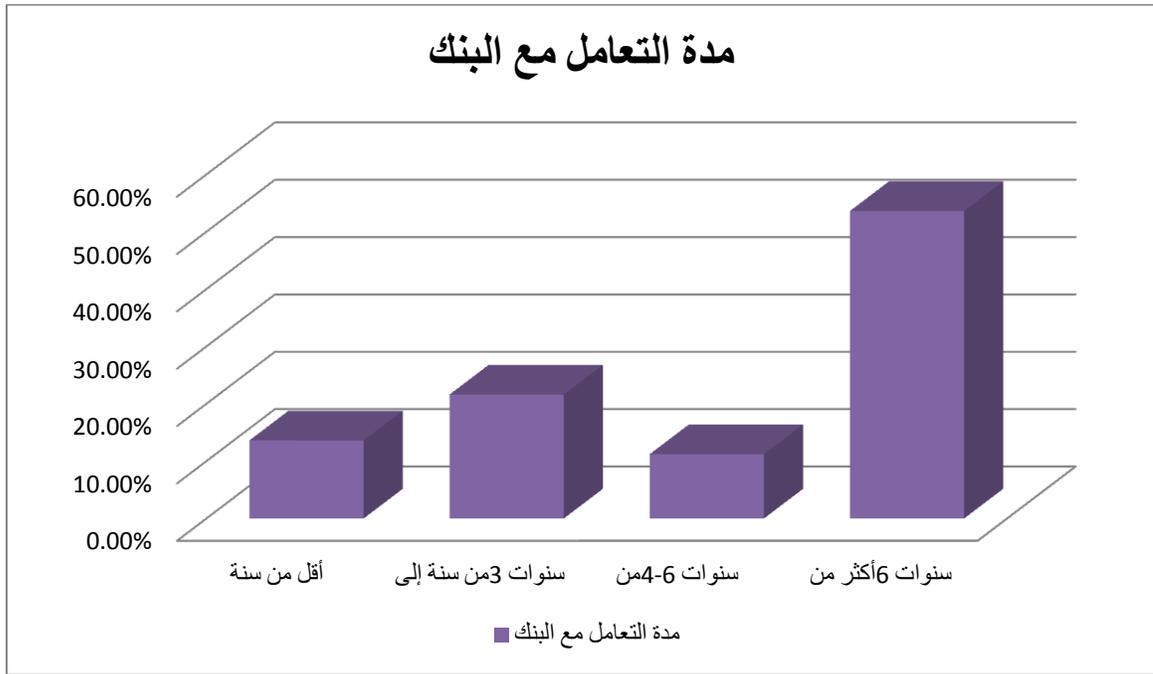
✓ مدة تعامل الزبائن مع البنك:

الجدول رقم(09) : توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك.

النسبة المئوية	التكرارات	مدة التعامل مع البنك
13.6	17	أقل من سنة
21.6	27	من سنة إلى 3 سنوات
11.2	14	من 4-6 سنوات
53.6	67	أكثر من 6 سنوات
100%	125	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

الشكل رقم(14) أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك.



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Spss.

التعليق:

من الشكل و الجدول نلاحظ أن توزيع مدة التعامل مع البنك على أربع فئات و لكن بنسب متفاوتة، حيث نجد أكبر نسبة في الفئة الرابعة [أكثر من 6 سنوات] بنسبة 53.6%، ثم تليها الفئة الثانية [من سنة إلى 3 سنوات] بنسبة تقدر ب 21.6%، بعدها الفئة الأولى [أقل من سنة] بنسبة 13.6، و أخيرا الفئة الثالثة

[من 4-6 سنوات] بنسبة قدرها 11.2%. و هذا ما يفسر ولاء الزبائن للبنك المدروس و رضاهم عن الخدمات التي يقدمها و التي يحدثها و يطورها باستمرار لتناسب مع احتياجاتهم المتغيرة مع تغير الوقت.

2. التحليل الوصفي لمحاوِر الدراسة.

1- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد نظام معلومات التسويق البنكي.

الجدول رقم(10): يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الأول.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	البعد الأول
موافق بشدة	0.71	1.65	1	نظام معلومات التسويق البنكي
موافق بشدة	0.71	1.80	2	
موافق	0.87	1.84	3	
موافق	1.05	2.06	4	
موافق	0.89	1.95	5	
موافق	0.75	1.88	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام الإجمالي لهذا البعد كان "موافق" بمتوسط مرجح قدره 1.88 وانحراف معياري قدره 0.75، كما أن درجتي استجابات الأفراد للفقرتين الأولى والثانية كانتا على التوالي (1.65 و 1.80) بتوجه "موافق بشدة"، ليرتفع بعدها هذا المعدل في العبرة الثالثة و الرابعة و الخامسة بمتوسطات حسابية قدرها (1.84_2.06_1.95) على التوالي بتوجه "موافق"

ومنه فإن جل الإجابات عليه كانت بدرجة "موافق"، مما يشير إلى رضا الزبائن حول ما جاء به هذا البعد.

2- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد نظام معلومات صناعة الخدمة.

الجدول رقم(11): يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الثاني.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	البعد الثاني
موافق	1.19	2.41	1	نظام معلومات صناعة الخدمة
موافق	0.82	1.85	2	
موافق	0.96	2.07	3	
موافق	0.83	1.88	4	
موافق	0.94	1.92	5	
موافق	0.73	2.03	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

يبين الجدول السابق أنّ المتوسطات الحسابية (1.92_1.88_2.07_1.85_2.41) كلها تقع في المستوى الثاني من الاستجابة (2.6_1.81) وانحراف معياري قدر ب (0.94_0.83_0.96_0.82_1.19) على التوالي؛ أي أن هناك تقارب في وجهات نظر الزبائن المستجوبين حول فقرات نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية، ليلبغ المتوسط المرجح لهذا المحور 2.03 وانحراف معياري 0.73 بدرجة موافق، وهذا ما يفسر استخدام البنك المدروس لنظام معلومات صناعة الخدمة البنكية بدرجة كبيرة ، وتوفير بيانات ومعلومات خاصة بهذا الفرع وتحديثها، ووضع المعايير والشروط اللازمة و الفعالة لصناعة الخدمة البنكية.

3- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد نظام المعلومات الائتماني.

الجدول رقم(12): يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الثالث.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	البعد الثالث
موافق بشدة	0.75	1.80	1	نظام المعلومات الائتماني
موافق بشدة	0.84	1.78	2	
موافق	0.95	2.17	3	
موافق	0.95	2.05	4	
موافق	0.84	2.26	5	
موافق	0.67	2.01	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام الإجمالي لهذا البعد كان "موافق" بمتوسط حسابي مرجح قدر ب 2.01 وانحراف معياري قدره 0.67، كما أن درجتي استجابات الأفراد للعبارتين الأولى والثانية كانتا على التوالي (1.78_1.80) بتوجه "موافق بشدة"، ليرتفع بعدها هذا المعدل في العبرة الثالثة والرابعة والخامسة بمتوسطات حسابية قدرها (2.26_2.05_2.17) على التوالي وبتوجه "موافق".

وبالنظر إلى النتائج المحصل عليها بالنسبة لهذا النظام، يمكن القول أنّ البنك المدروس يستخدم نظام المعلومات الائتماني في تحسين الخدمة البنكية بدرجة جيدة.

4- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد نظام معلومات الموارد البشرية.

الجدول رقم(13): يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات البعد الرابع.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	البعد الرابع
موافق	0.95	1.92	1	نظام معلومات الموارد البشرية
موافق بشدة	0.86	1.69	2	
موافق	2.95	2.23	3	
موافق	1.00	1.91	4	
موافق بشدة	0.85	1.78	5	
موافق	1.01	1.90	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للعبارتين الثانية و الخامسة هو "موافق بشدة" بمتوسطات مرجحة بلغت (1.69_1.78) على التوالي، أما العبارات المتبقية و التي هي الأولى و الثالثة و الرابعة، كان اتجاهها العام في الفئة "موافق" بمتوسطات معيارية هي (1.92_2.23_1.91) على التوالي.

الأمر الذي جعل المتوسط الحسابي للبعد يستقر عند القيمة 1.90 و الذي يقع ضمن فئة "موافق" وانحراف معياري قدره 1.01.

و هذا ما يفسر الأثر الايجابي و الكبير لنظام معلومات الموارد البشرية على تسيير الموظفين و تكوينهم لتقديم خدمات كفنة و فعالة ترضي الزبون و تلبي احتياجاته .

5- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور نظام المعلومات البنكي.

الجدول رقم(14): يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات المحور الأول.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
النظام الفرعي لنظام معلومات التسويق البنكي	1.88	0.75	موافق
النظام الفرعي لنظام معلومات صناعة الخدمة البنكية	2.03	0.73	موافق
النظام الفرعي لنظام المعلومات الائتماني	2.01	0.67	موافق
النظام الفرعي لنظام معلومات الموارد البشرية	1.90	1.01	موافق
محور نظام المعلومات البنكي.	1.96	0.68	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

من الجدول أعلاه وهو الصورة العامة لمحور نظام المعلومات البنكي (المتغير المستقل) نلاحظ أنه هناك تقارب وجهات نظر زبائن البنك نحو الأبعاد الأربعة لهذا المحور، حيث بلغت المتوسطات الحسابية للأبعاد (1.90_2.01_2.03_1.88) والانحرافات المعيارية (1.01_0.67_0.73_0.75) على التوالي، الأمر الذي جعل المتوسط الحسابي للمحول ككل يستقر عند القيمة 1.96 والذي يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكارت الخماسي (2.6_1.81) وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة موافق وانحراف معياري قدره 0.68

وبما أنّ كل المتوسطات الحسابية تقع في المستوى الثاني، فإنّه يمكن القول أن البنك المدروس يستخدم نظام المعلومات البنكي وبدرجة .

هذا ما يظهر أن هناك انسجام بين مختلف أنظمة معلومات البنك المدروس، و اهتمامه بنفس الدرجة في تطوير و تحديث كل نظام من أنظمة معلوماته و بما يتلاءم مع توقعات الزبائن.

6- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمة البنكية.

الجدول رقم(15): يوضح إجابة الزبائن المستجوبين على عبارات المحور الثاني.

المحور الثاني	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تحسين الخدمة البنكية	1	1.90	0.94	موافق
	2	1.89	0.98	موافق
	3	1.92	0.86	موافق
	4	2.08	1.29	موافق
	5	1.88	0.96	موافق
	6	1.79	1.03	موافق بشدة
	7	2.00	1.05	موافق
	8	1.61	0.87	موافق بشدة
	9	2.06	1.09	موافق
	10	1.99	1.06	موافق
	11	1.90	0.91	موافق
	12	2.14	1.02	موافق
	13	1.80	0.95	موافق بشدة
جميع عبارات المحور الثاني				موافق
				0.76
				1.92

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

نلاحظ في الجدول الأعلى أن الاتجاه العام للفقرة السادسة، والثامنة، والثالثة عشر، هو "موافق بشدة" بمتوسطات مرجحة بلغت (1.80_1.61_1.79) على التوالي .

أما العبارات المتبقية و التي هي (1_2_3_4_5_7_9_10_11_12)، كان اتجاهها العام في الفئة "موافق" بمتوسطات معيارية هي (1.90_1.89_1.92_2.08_2.00_2.06_1.99_1.90_2.14) على التوالي.

الأمر الذي جعل المتوسط الحسابي للمحول ككل يستقر عند القيمة 1.92 والذي يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكارت الخماسي (1.81_2.6) وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة موافق وانحراف معياري قدره 0.76 .

وبالنظر إلى النتائج المحصل عليها بالنسبة لهذا المحور، يمكن القول أنّ البنك المدروس يستخدم أساليب جيدة و فعالة لتحسين الخدمات التي يقدمها و التي تلقى قبولا في السوق.

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات.

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية.

لمعرفة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية أم لا عند مستوى الدلالة المعنوية $\alpha < 0,05$ لنظام المعلومات البنكي على تحسين الخدمة البنكية في البنك نقوم بوضع:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات البنكي على تحسين الخدمة البنكية.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات البنكي على تحسين الخدمة البنكية.

الجدول رقم(16) : يبين نتائج معامل الانحدار البسيط بين المحور الأول والمحور الثاني.

المتغير المستقل: نظام المعلومات البنكي					
المتغير التابع: تحسين الخدمة البنكية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار	
				A	
	0.815	0.665	0.000	0.133	0.914

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.815$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين نظام المعلومات البنكي و الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد قدرت ب $R^2 = 0.665$ أي 66.5% من تحسين جودة الخدمة البنكية راجع لنظام المعلومات البنكي و 33.5% تعود لعوامل أخرى، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig هي (0.000) أي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) و عليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات البنكي و تحسين الخدمة البنكية.

$$\hat{y} = \alpha + \beta x$$

ومنه يمكن تشكيل معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:

$$\hat{y} = 0.133 + 0.914 x$$

: المتغير التابع "تحسين الخدمة البنكية" \hat{y} حيث إن:
x: المتغير المستقل "نظام المعلومات البنكي"
 β : ميل الخط المستقيم
 α : الثابت

✓ **الفرضية الفرعية الأولى:**

لمعرفة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية أم لا عند مستوى الدلالة المعنوية $\alpha < 0,05$ لنظام معلومات التسويق البنكي على تحسين الخدمة البنكية في البنك نقوم بوضع:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات التسويق البنكي على تحسين الخدمة البنكية.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات التسويق البنكي على تحسين الخدمة البنكية.

الجدول رقم (17): يبين نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى.

المتغير التابع: تحسين الخدمة البنكية	المتغير المستقل: نظام معلومات التسويق البنكي				
	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار	
				A	
	0.766	0.586	0.000	0.458	0.776

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R=0.766$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين نظام معلومات التسويق البنكي وتحسين الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد قدرت ب $R^2= 0.586$ أي 58.6% من تحسين جودة الخدمة البنكية راجع لنظام معلومات التسويق البنكي و 41.4% تعود لعوامل أخرى، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig هي (0.000) أي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين نظام معلومات التسويق البنكي و تحسين الخدمة البنكية.

$$\hat{y} = \alpha + \beta x$$

$$\hat{y} = 0.458 + 0.776 x$$

ومنه يمكن تشكيل معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:

: المتغير التابع "تحسين الخدمة البنكية" \hat{y} حيث إن:
x: المتغير المستقل "نظام معلومات التسويق البنكي"
 β : ميل الخط المستقيم
 α : الثابت

✓ الفرضية الفرعية الثانية:

لمعرفة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية أم لا عند مستوى الدلالة المعنوية $\alpha < 0,05$ لنظام معلومات صناعة الخدمة البنكية على تحسين الخدمة البنكية في البنك نقوم بوضع:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات صناعة الخدمة البنكية على تحسين الخدمة البنكية.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات صناعة الخدمة البنكية على تحسين الخدمة البنكية.

الجدول رقم(18) : نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية.

المتغير المستقل: نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية					
المتغير التابع: تحسين الخدمة البنكية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار	
				A	
	0.729	0.532	0.000	0.389	0.756

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R=0.729$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية و تحسين الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد قدرت ب $R^2= 0.532$ أي 53.2 % من تحسين جودة الخدمة البنكية راجع لنظام معلومات صناعة الخدمة البنكية و 46.8% تعود لعوامل أخرى، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig هي (0.000) أي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) و عليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية و تحسين الخدمة البنكية.

$$\hat{y} = \alpha + \beta x$$

$$\hat{y} = 0.389 + 0.756 x$$

ومنه يمكن تشكيل معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:

: المتغير التابع "تحسين الخدمة البنكية" \hat{y} حيث إن:

x: المتغير المستقل "نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية"

β : ميل الخط المستقيم

α : الثابت

✓ الفرضية الفرعية الثالثة:

لمعرفة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية أم لا عند مستوى الدلالة المعنوية $\alpha < 0,05$ لنظام المعلومات الائتماني على تحسين الخدمة البنكية في البنك نقوم بوضع:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات الائتماني على تحسين الخدمة البنكية.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات الائتماني على تحسين الخدمة البنكية.

الجدول رقم(19) : يبين نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.

المتغير المستقل : نظام المعلومات الائتماني					
المتغير التابع: تحسين الخدمة البنكية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار	
				A	
	0.687	0.472	0.000	0.351	0.781

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R=0.687$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين نظام المعلومات الائتماني وتحسين الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.472$ أي 47.2% من تحسين جودة الخدمة البنكية راجع لنظام المعلومات الائتماني و 52.8% تعود لعوامل أخرى، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig هي (0.000) أي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الائتماني وتحسين الخدمة البنكية.

$$\hat{y} = \alpha + \beta x$$

$$\hat{y} = 0.351 + 0.781 x$$

ومنه يمكن تشكيل معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:

: المتغير التابع "تحسين الخدمة البنكية" \hat{y} حيث إن:

x: المتغير المستقل "نظام المعلومات الائتماني"

β : ميل الخط المستقيم

α : الثابت

✓ الفرضية الفرعية الرابعة:

لمعرفة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية أم لا عند مستوى الدلالة المعنوية $\alpha < 0,05$ لنظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الخدمة البنكية في البنك نقوم بوضع:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الخدمة البنكية.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الخدمة البنكية.

الجدول رقم(20) : يبين نتائج معامل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة.

المتغير المستقل : نظام معلومات الموارد البشرية					
المتغير التابع: تحسين الخدمة البنكية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار	
				A	
	0.642	0.412	0.000	0.997	0.486

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R=0.642$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين نظام معلومات الموارد البشرية و تحسين الخدمة البنكية في البنك محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2= 0.412$ أي 41.2 % من تحسين جودة الخدمة البنكية راجع لنظام معلومات الموارد البشرية و 58.8% تعود لعوامل أخرى، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig هي (0.000) أي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين نظام معلومات الموارد البشرية و تحسين الخدمة البنكية.

$$\hat{y} = \alpha + \beta x$$

$$\hat{y} = 0.997 + 0.486 x$$

ومنه يمكن تشكيل معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:

: المتغير التابع "تحسين الخدمة البنكية" \hat{y} حيث إن:

x: المتغير المستقل "نظام معلومات الموارد البشرية"

β: ميل الخط المستقيم

α: الثابت

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

لدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha < 0,05$ بين المتغيرات الشخصية و تحسين الخدمة البنكية. وينبثق منها أربعة فرضيات فرعية :

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha < 0,05$ بين متغير الجنس و تحسين الخدمة البنكية.

H0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و تحسين الخدمة البنكية.

H 1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و تحسين الخدمة البنكية.

جدول رقم (21) : اختبار Test-T للعينات المستقلة بين الجنس و تحسين الخدمة البنكية.

المتغير التابع: تحسين الخدمة البنكية	المتغير المستقل : الجنس				
	Test de levene		Test T		
	قيمة F المحسوبة	Sig	Sig	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية
	1.390	0.241	0.290	1.063	123
			0.262	1.133	54.332

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

التعليق:

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال اختبار levene نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية $\text{sig}=0.241$ وان قيمة F المحسوبة هي 1.39 أي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0,05 مما يدل على أن مجموعتي المتغير المستقل الجنس هما مجموعتين متجانسين، وبالنظر إلى قيمة T-test فان قيمة الدلالة المعنوية هي 0,290 عند درجة الحرية 123 وهي بدورها أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تؤكد على انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و تحسين الخدمة البنكية.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha < 0,05$ بين متغير العمر و تحسين الخدمة البنكية.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر و تحسين الخدمة البنكية.

H 1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر و تحسين الخدمة البنكية.

جدول رقم (22) : نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA العمر و تحسين الخدمة البنكية.

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	Sig
بين المجموعات	0.605	3	0.202	0.339	0.797
داخل المجموعات	71.986	121	0.595	—	—
المجموع	72.592	124	—	—	—

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

التعليق:

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA نلاحظ أن قيمة فيشر هي $F= 0,339$ وان قيمة الدلالة المعنوية $\text{sig}=0.797$ وهي اكبر من قيمة الدلالة المعتمدة (0,05) وهذا يدل على عدم وجود دلالة إحصائية.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تؤكد على انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين العمر و تحسين الخدمة البنكية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha < 0,05$ بين متغير المؤهل العلمي و تحسين الخدمة البنكية.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المؤهل العلمي و تحسين الخدمة البنكية.

H 1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المؤهل العلمي و تحسين الخدمة البنكية.

جدول رقم (23) : نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA المؤهل العلمي و تحسين الخدمة البنكية.

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	Sig
بين المجموعات	0.713	2	0.356	0.605	0.548
داخل المجموعات	71.879	122	0.589	—	—
المجموع	72.592	124	—	—	—

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

التعليق:

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA نلاحظ أن قيمة فيشر هي $F= 0,605$ وان قيمة الدلالة المعنوية $\text{sig}=0.548$ وهي اكبر من قيمة الدلالة المعتمدة (0,05) وهذا يدل على عدم وجود دلالة إحصائية.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تؤكد على انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي و تحسين الخدمة البنكية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha < 0,05$ بين مدة التعامل مع البنك و تحسين الخدمة البنكية.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة التعامل البنك و تحسين الخدمة البنكية.

H 1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير مدة التعامل مع البنك و تحسين الخدمة البنكية.

جدول رقم(24): نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA مدة التعامل مع البنك و تحسين الخدمة البنكية.

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	Sig
بين المجموعات	0.831	3	0.277	0.467	0.706
داخل المجموعات	71.761	121	0.593	—	—
المجموع	72.592	124	—	—	—

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

التعليق:

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA نلاحظ أن قيمة فيشر هي $F = 0,467$ وان قيمة الدلالة المعنوية $sig = 0.706$ وهي اكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $(0,05)$ وهذا يدل على عدم وجود دلالة إحصائية.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تؤكد على انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مدة التعامل مع البنك و تحسين الخدمة البنكية.

خلاصة الفصل:

لقد كان هدف الدراسة في هذا الفصل وفحواها معرفة دور تطبيق نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية في البنك الجزائري، وتجسيد الطابع النظري على أرض الواقع من خلال هذه الدراسة على بنك التنمية المحلية لوكالة سعيدة، وقد بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة **9000** زبون، ولتحقيق هدف الدراسة فقد استعانت الطالبتين باستبانة للتعرف على دور نظام المعلومات البنكي على تحسين الخدمة البنكية، من ناحية نظام معلومات التسويق البنكي، و نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية، و نظام المعلومات الائتماني، و نظام معلومات الموارد البشرية. ثم قامتا بتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من **150** زبون، و ثم استخدام عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج (SPSS).

و قد توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثل في (نظام المعلومات البنكي) و المتغير التابع المتمثل في (تحسين الخدمة البنكية). عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha < 0,05$.

و نسبة تأثير نظام المعلومات البنكي (نظام المعلومات التسويق البنكي، نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية، نظام المعلومات الائتماني، نظام معلومات الموارد البشرية) على تحسين الخدمة البنكية لبنك التنمية المحلية لوكالة سعيدة قدرت ب 66.5%.

و هذا يعني قوة العلاقة التأثيرية التي قد يحدثها نظام المعلومات البنكي في التحسين من الخدمة البنكية لبنك التنمية المحلية لوكالة سعيدة.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (نظام معلومات التسويق البنكي) و (تحسين الخدمة البنكية) عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha < 0,05$.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية) و (تحسين الخدمة البنكية) عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha < 0,05$.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (نظام المعلومات الائتماني) و (تحسين الخدمة البنكية) عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha < 0,05$.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (نظام معلومات الموارد البشرية) و (تحسين الخدمة البنكية) عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha < 0,05$.
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha < 0,05$ بين المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة التعامل مع البنك) و تحسين الخدمة البنكية.

الخاتمة

الخاتمة:

يعتبر نظام المعلومات البنكي الفعال أحد الركائز التي تستند عليها البنوك، من خلال مساهمته في تسهيل الأعمال اليومية الروتينية و الرفع من جودتها في نفس الوقت، أو من خلال جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن و كسب مكانة مهمة في السوق. كما يساهم في تحسين الخدمة البنكية التي بدورها تكسب البنك ميزة خاصة تميزه عن باقي البنوك سواء من حيث أسلوب تقديم الخدمة أو من حيث نوعيتها، فهذين المتغيرين (نظام المعلومات البنكي و الخدمة البنكية) يرتبطان ارتباطاً وثيقاً. فالخدمة البنكية المحسنة دلالة على استخدام البنك لنظام معلومات حديث و مبتكر.

في الجزء النظري حاولنا الإحاطة بإشكالية البحث من وجهتها النظرية فابتدأنا في المبحث الأول منه، بمحاولة إبراز مفاهيم حول نظام المعلومات ثم تطرقنا لنظام المعلومات البنكي بشكل مفصل و مدى فعاليته و كفاءته.

ثم في المبحث الثاني قمنا بالتطرق لمفاهيم عامة حول الخدمة ثم أساسيات حول الخدمة البنكية بعدها حاولنا إبراز مدى مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية.

أما الجزء التطبيقي فقد قمنا بدعم كيان البحث و التعمق في الإشكالية و الإحاطة بها من جوانب مختلفة، من خلال دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية لوكالة سعيده.

نتائج الدراسة النظرية:

توصلت الدراسة النظرية إلى مجموعة من النتائج نوجزها في النقاط الآتية:

- ✓ المعلومات الكاملة و الدقيقة التي ينتجها نظام المعلومات الفعال تفيد المستخدمين، سواء بالرفع من كفاءة إدارات البنك أو بدعم الموظفين لتقديم أحسن الخدمات.
- ✓ توظيف التغذية العكسية لنظام المعلومات البنكي يساهم في تجنب الوقوع في الأخطاء و اتخاذ القرارات الرشيدة.
- ✓ يساهم نظام المعلومات البنكي في الرفع من سرعة و وتيرة أداء الأنشطة و تدليل الصعوبات، لتقديم خدمات جيدة و مبتكرة للزبائن.
- ✓ استخدام البنك لنظام المعلومات يؤدي إلى تخفيض تكاليف الخدمة المقدمة، و هذا ما يكسب البنك ميزة تنافسية و يعزز من مكانته في السوق.
- ✓ لضمان نجاح نظام المعلومات البنكي و جب ضمان أمن و سلامة تبادل المعلومات و سربيتها و خصوصية عملاء البنك.
- ✓ من خلال نظام المعلومات التسويقي يتم تزويد البنك ببيانات و معلومات عن أنماط الاستهلاك للعملاء لتقديم خدمات ترضي أذواقهم، و التخطيط لابتكار خدمات جديدة لكسب عملاء جدد.
- ✓ تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص، و جودتها تتأثر بطريقة و أسلوب مقدمها و المعلومات التي يوفرها له نظام المعلومات.

نتائج الدراسة التطبيقية:

من خلال الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية لوكالة سعيده توصلنا إلى أنه:

- ✓ ثم تحديث نظام معلومات البنك في (2017/03/21) لتحسين جودة الخدمات المقدمة و لمواكبة التطورات التكنولوجية و المعلوماتية و مواجهة منافسة البنوك الأخرى.
- ✓ معلومات الزبائن لكل السنوات السابقة موجودة في هذا النظام الجديد الذي يستخدمه بنك التنمية المحلية لوكالة سعيدة. مما سهل على البنك الرجوع إليها و استخراجها مباشرة و استخدامها في تقديم الخدمات التي يحتاجها الزبائن.
- ✓ نظام المعلومات المستعمل في البنك سهل الفهم و التطبيق، و يساعد الموظفين على انجاز أعمالهم بصورة جيدة.
- ✓ يساهم نظام المعلومات المستخدم في البنك في زيادة مردودية الموظفين و يرفع من معنوياتهم و يساعدهم على تقديم الخدمات بأعلى كفاءة و فعالية.
- ✓ رضا بعض زبائن البنك عن جودة الخدمات المقدمة لهم، جعلهم يسوقون لهاته الخدمات، الأمر الذي أدى إلى إكساب البنك زبائن جدد بدون أي تكاليف تسويقية.
- ✓ يبذل مقدمي الخدمة في البنك جهد خاص لتعزيز الصلة و التقارب مع الزبائن الدائمين و لكسب ولائهم.
- ✓ تقام دورات تدريبية موسمية (3 مرات في السنة) لتكوين الموظفين من أجل عرض المنتجات الجديدة، و كذلك تدريبهم للاستخدام الأمثل لنظام المعلومات.

اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى :** يلعب نظام المعلومات البنكي دور فعال داخل البنوك بصفة عامة و في بنك التنمية المحلية بصفة خاصة من خلال تحديثه بشكل مستمر.
- إن هذه الفرضية صحيحة إلى حد بعيد ذلك أن نجاح البنك في عصر العولمة و تكنولوجيا المعلومات مرتبط ارتباطا وثيقا باستخدامه لنظام متطور لمعالجة الكم الهائل من المعلومات المستخدمة في كل أنشطة البنك.
- الفرضية الثانية :** يسعى بنك التنمية المحلية إلى تحسين الخدمة البنكية بالاعتماد على نظام المعلومات البنكي المواكب لأحدث تكنولوجيا المعلومات.
- هذه الفرضية أيضا صحيحة و هو ما تم إثباته من خلال نتائج استجواب عينة من زبائن البنك المدروس و التي أظهرت أن 66.5% من تحسين الخدمة البنكية راجع إلى نظام المعلومات البنكي المواكب لتكنولوجيا المعلومات.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع والمصادر باللغة العربية:

الكتب:

- 1) أحمد عريفات و زملاءه، **تسويق الخدمات المصرفية**، دار الثراء للنشر و التوزيع، الأردن، طبعة 1، 2012.
- 2) إسماعيل محمد السيد، **نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية**، المكتب العربي للنشر، القاهرة، دون سنة نشر.
- 3) المغربي عبد الفتاح، **نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ**، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 4) بريان كويل، **التعاملات المالية للبنوك-ank finance**، قسم الترجمة، دار الفاروق، 2005.
- 5) بشير بودي، طارق قندوز، **أصول و مضامين تسويق الخدمات**، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى عمان، 2016م-1437هـ.
- 6) تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 7) ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شيرين بدري البارودي، **اقتصاد المعرفة (الأسس النظرية و التطبيق في المصارف التجارية)**، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
- 8) رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2007.
- 9) رضا ابو حامد، فائق قدوري، **إدارة المصارف**، دار ابن الأثير للطباعة و النشر، العراق، 2005.
- 10) سعد غالب ياسين، **تحليل و تصميم نظم المعلومات**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2000.
- 11) سليم الحسنية، **نظام المعلومات الإدارية**، دار الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة 3، عمان 2006.
- 12) عامر إبراهيم قندلجي و آخرون، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة 3، عمان الأردن، 2008.
- 13) عبد الله حسن مسلم، **إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات**، دار المعتر للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن-عمان، 2015.
- 14) عماد الصباغ، **نظم المعلومات (ماهيتها مكوناتها)**، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان الأردن 2000.
- 15) عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، دار البيان للطباعة و النشر، مصر، 1999.
- 16) صباح محمد أبو تايه، **التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق**، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2008.
- 17) محسن احمد الخبضري، **الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب العلاج**، الطبعة الأولى، إيتراك القاهرة.
- 18) محمد بن سالم بن عبد الله بخضر، **التكليف الفقهي للخدمات المصرفية**، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
- 19) محمد عبد الحليم صابر، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 20) محمود جاسم محمد الصميدعي، **"مداخل التسويق المتقدم"**، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000.
- 21) محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **التسويق المصرفي-مدخل استراتيجي-كمي تحليلي**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
- 22) هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2002.

المذكرات:

- 1) إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2003-2004.
- 2) النطاري محمد عبد الرحمان، نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير غ م، الجامعة الأردنية، 1990.
- 3) أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين (من وجهة نظر العاملين)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2006.
- 4) بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006.
- 5) بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع و الآفاق)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 2011، 2012/3.
- 6) بن عيسى مونيا، دور التسويق البنكي في تحسين الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، 2018-2019.
- 7) حاجي أسماء، دور تحديث الخدمات البنكية في تحسين مردودية البنك، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسات، جامعة 80 ماي 1945، قالمة، 2014-2015.
- 8) حسين ذيب، فعالية نظام المعلومات المصرفية في دراسة حالات فشل الائتمان، دراسة حالة عينة من البنوك الناشطة في ولاية ورقلة، مذكرة ماجستير غ م، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة. 2012.
- 9) دلوم رزيقة و بحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص بنوك، جامعة المسيلة، المسيلة، 2016-2017.
- 10) سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص بنوك و مالية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015-2016.
- 11) سلماني فاطمة، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على تحقيق رضا الزبون، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، المسيلة، 2013-2014.
- 12) عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك (دراسة حالة بنك التنمية المحلية)، ملخص مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع إدارة تسويقية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس 2007-2008.
- 13) عماد احمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة غزة، 2011.
- 14) عومار بوطيبة، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة و التسيير الرياضي، معهد علوم الطبيعة والحياة، المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي سوق أهراس، 2011-2012.

- (15) لمي فيصل اسبر, مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة, أطروحة لنيل شهادة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية, جامعة تشرين, اللاذقية, 2009.
- (16) مالك ثامر نمر, دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية, بحث تطبيقي كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية, كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية العراق, 2018.
- (17) معمر حسيينة, آليات تطوير خدمات القطاع البنكي في ظل اقتصاد المعرفة, مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي, تخصص اقتصاد نقدي وبنكي, جامعة أم البواقي, 2018-2019.
- (18) نسرین عياشي عمر, دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك, مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية, تخصص مالية و نقود, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2013/2014.
- (19) وفاء حلوز, تدعيم جودة الخدمة البنكية و تقييمها من خلال رضا العميل, رسالة دكتوراه, تخصص مالية و بنوك, كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, جامعة أبو بكر بلقايد, تلمسان, 2013-2014.
- (20) وليد مرتضى نوه, نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير, تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح - ورقلة, 2012-2013.

المقالات والمجلات:

- (1) جاب الله شافية, أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية, مجلة "دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية", المجلد 01 - العدد - سنة 2012
- (2) حمزة بعلي, خالد بن جلول وآخرون, دور نظام المعلومات التسويقي في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية, مجلة "معهد العلوم الاقتصادية", المجلد 22, العدد 02, جامعة قلمة الجزائر, 2019.
- (3) زيدان محمد, حمو محمد- امن المعلومات المصرفية ك مطلب لتبني التسويق الالكتروني في البنوك الجزائرية-مجلة "رؤى اقتصادية", العدد 8, جوان 2015.
- (4) عبد الرزاق قاسم, أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة "جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية", المجلد 28, العدد الأول, 2012.
- (5) عدنان عواد الشوابكة, دور إجراء الأمن المعلوماتي في الحد من مخاطر المعلومات في جامعة الطائف, مجلة دراسات وأبحاث "المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية", المجلد 11, العدد 4, أكتوبر 2019, السنة الحادية عشر.
- (6) كسيرة سميرة, فارس فضيل, دور نظم المعلومات في عملية اختيار المشاريع في مؤسسة اقتصادية, مجلة "المدير", العدد 06, جامعة الجزائر, 2018.
- (7) فايز ابو عامرية, د. ناصر جرادات وآخرون, دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين, مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية, المجلد 8, العدد 2-2010, جامعة البليدة 2.
- (8) مدوكي يوسف, إدارة مخاطر وامن المعلومات في ظل ثورة نظم وتكنولوجيا المعلومات, مجلة "الأفاق للدراسات الاقتصادية", العدد 02, جامعة محمد خيضر بسكرة.
- (9) مهند احمد عثمان يوسف, نظم المعلومات التسويقية وأثرها على تطوير خدمات البنوك بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي, مجلة "اقتصاديات المال والأعمال", العدد السادس, 2018.

10) هبهبوب نجبية, نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي, مجلة "البحوث والدراسات الإنسانية" العدد 13-2016 جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الملتقيات والندوات:

- 1) حسين مصطفى هلالى, نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار, ندوة الخدمات البنكية الشاملة, القاهرة, 25-29 نوفمبر 2007.
- 2) جمعة عماري, التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية, ورقة بحثية مقدمة في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية, واقع وتحديات, جامعة محمد بوضياف, 2011.

المطبوعات:

حليمة السعدية قريشي و عفاف خويلد, تسويق الخدمات, مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى و الثانية ماستر, تخصص تسويق الخدمات, قسم العلوم التجارية, كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح بورقلة, 2017/2018.

المواقع:

بنك التنمية المحلية, رسالة الرئيس مدير العام, <https://www.dl.dz/Algerie/arae/index.html>

مراجع باللغة الاجنبية:

- 1-Ananya Raka Chakraorty, Nur Naha Mansor ,Adoption of Human Resource Information System ,Procedia-Social and ehavioral Sciences 75-2013
- 2-Alter, Steven, "**Information System: A Management Perspective**", 3rd ed,:Addison-Wesley, New York U.S.A 1999
- 3-éatrice richignac-Rouaud, "**le marketing des services: du projet au plan marketing**", édition d'organisation, paris, 1998.
- 4-Carole logier, elsaeth vinay, "**entreprendre dans les services**",dunod, paris, 2001.
- 5-Philip kotler & others, **édition prentice hall Europe**, 1996-1999.
- 6-Roert Reix, **Traitement des informations**, édition Foncheu , Paris Frane, 1980
- 7-S.L Dolan,autre,**la gestion de resource humaines**, édition village mondiale,Paris.

8-Turan , E., & Miclean , E ., & we Therey .J. , **Information Technology for Management , Making connections for Strategic Advantage** , 2 nd ed ., John wiley & Sons. Inc , New York , 1999.

الملاحق

الملحق رقم (01) : أسئلة المقابلة

الرقم	العبارة	نعم	لا
1	هل يساهم نظام المعلومات البنكي في التقليل من الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ العمليات؟		
2	هل نظام المعلومات المستخدم على مستوى بنكمك حديث و متطور؟		
3	هل استحدث البنك العديد من الخدمات البنكية الجديدة قياسا بالبنوك الأخرى بفضل تكنولوجيا المعلومات المتطورة؟		
4	هل يقوم البنك بتوفير دورات تدريبية لتأهيل الموظفين لاستخدام البرامج المتطورة ؟ هل هي موسمية او سنوية؟		
5	هل يشعر الموظفون برضا واضح لتوفير البنك دورات تدريبية وتعليمية لاستخدام البرامج المتطورة؟		
6	هل يساهم نظام المعلومات في تحسين الخدمة البنكية على مستوى بنكمك؟		
7	هل يسهل نظام المعلومات البنكي من عملية التنسيق والاتصال في البنك؟		
8	هل يقلل استخدام نظام المعلومات البنكي من الجهد البشري ؟		
9	هل الزبائن راضون عن الخدمات المقدمة إليهم ؟		
10	هل يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن ؟		
11	هل يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للزبون ؟		
12	هل يقوم البنك بمتابعة الزبون بعد تقديم الخدمة و معالجة المشكلات المطروحة ؟		

ما هي وظيفتك في البنك ؟

رئيس مصلحة () مدير () أمين صندوق () عون استقبال ()

متى تم إنشاء بنك التنمية المحلية BDL ؟

كيف تم تطوير وتحديث نظام المعلومات البنكي ؟

ما مدى تطور نظام المعلومات البنكي في بنكمك؟

كيف اثر هذا التطور على الخدمة البنكية على مدار السنوات ؟

الملحق رقم (02) : الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر "سعيدة"

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

في إطار تحضير وإتمام مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة بنكية بعنوان "دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية" وبهدف التوصل لحل الإشكالية المقدمة فيها "ما مدى مساهمة نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية" نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي نسعى من خلاله إلى التعرف على آراءكم.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم و التفضل علينا بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان لنتمكن من إجراء التحليل العلمي المطلوب، علما أن المعلومات التي نتحصل عليها ستستخدم في جانب البحث العلمي دون سواه.

ولكم منا خالص الاحترام والتقدير.

الجزء I : البيانات الشخصية.

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

البنك : بنك التنمية المحلية لولاية سعيدة " DL".

العمر : من 30 سنة فأقل من 31-40 سنة
 من 41-50 سنة من 51 سنة فما فوق.

الجنس : ذكر أنثى

المؤهل العلمي : ثانوي فأقل ليسانس دراسات عليا

مدة التعامل مع البنك : أقل من سنة من سنة إلى 3 سنوات

من 4-6 سنوات أكثر من 6 سنوات

الجزء II : المحور الأول : نظام المعلومات البنكي.

الترتيب	نوع نظام المعلومات	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	نظام معلومات التسويق البنكي	يقوم البنك بعرض خدماته و منتجاته بشكل واضح و فعال.					
2		يعتمد نظام المعلومات في البنك على التكنولوجيا الحديثة.					
3		يقوم البنك بإعلام زبائنه بالقدر الكافي الذي يسهل لهم اختيار الخدمة التي تلبي احتياجاتهم.					
4		المعلومات و الأخبار التي ينشرها البنك عن أعماله وكفاءة الخدمات التي يقدمها صادقة و حقيقية.					
5		يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك على تسويق خدماته بسهولة وفي وقت قصير.					
6	نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية	يتوفر لدى البنك عدد كافي من الصرافات الآلية.					
7		يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك في رفع كفاءة تقديم الخدمات البنكية.					
8		يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك على خفض تكاليف الخدمات المقدمة.					
9		يساهم نظام المعلومات المستخدم في البنك في تسريع إنجاز العمليات.					
10		يساعد نظام المعلومات المستخدم في البنك بالتحويل الالكتروني للأموال من حساب لآخر.					
11	نظام المعلومات الائتماني	يسمح نظام معلومات البنك باستخدام بطاقات الائتمان.					
12		نظام المعلومات لدى البنك يوفر حماية و أمن معلومات الزبائن.					
13		يساعد نظام المعلومات المستخدم بالبنك بتسهيل عمليات دراسة القروض ومنحها.					
14		يقوم البنك بإصدار البطاقات الالكترونية خلال المدة المتفق عليها.					
15		يقوم البنك بالاستعانة بخبراء وبرامج متطورة لدراسة ملفات المقترضين.					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	نوع نظام المعلومات	الترتيب
					يمتلك البنك عاملين بخبرات فنية و إدارية تتناسب مع متطلبات الزبون.	نظام معلومات البشرية	16
					تتوفر صفات ومقومات شخصية جيدة للعاملين (المظهر الجيد، القدرة على التعرف على احتياجات الزبون و تلبيةها).		17
					يتسم العاملون بالبنك بنفس الكفاءة في تقديم الخدمات البنكية .		18
					يوجد تناسق بين العاملين في البنك.		19
					توفر عنصر المرونة من خلال تقليص التعامل بالسجلات و الأعمال الورقية.		20

المحور الثاني : الخدمة البنكية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	ترتيب
					ينظر الزبون للبنك برضا و ذلك لتوفر الجودة و السعر المناسب في الخدمات المقدمة له.	1
					ينظر الزبون للبنك برضا لتوفر السرعة في الخدمات.	2
					اعتمد البنك التنوع في خدماته البنكية بفضل تكنولوجيا المعلومات.	3
					يلتزم البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد.	4
					يهتم البنك بمشاكل الزبائن و يعمل على حلها بسرعة.	5
					يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن.	6
					هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات الزبائن.	7
					يعامل الموظفون في البنك الزبائن باحترام كبير.	8
					يخصص البنك ساعات عمل ملائمة لزيائنه.	9
					يقوم البنك بتقديم خدمات تميزه عن البنوك الأخرى.	10
					يقوم البنك بتحسين الخدمة البنكية بشكل مستمر.	11
					يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه.	12
					هناك ثقة في الخدمات التي يقدمها البنك.	13

و في الأخير نشكركم مسبقا على تعاونكم و مساهمتكم في هذا البحث

الملحق رقم 03 نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
و برضا للبنك الزبون ينظر السعر و الجودة لتوفر ذلك المقدمة الخدمات في المناسب له.	125	1.00	5.00	1.9040	.94548
لتوفر برضا للبنك الزبون ينظر الخدمات في السرعة.	125	1.00	5.00	1.8960	.98229
خدماته في التنوع البنك إتمد تكنولوجيا بفضل البنكية المعلومات.	125	1.00	5.00	1.9280	.86300
في الأعمال بتنفيذ البنك يلتزم المحدد الوقت.	125	1.00	11.00	2.0800	1.29888
و الزبائن بمشاكل البنك يهتم بسرعة حلها على يعمل.	125	1.00	5.00	1.8880	.96900
البنك في الموظفون يتمتع الزبائن مع التواصل بسهولة.	125	1.00	5.00	1.7920	1.03406
السيولة من ملائم مستوى هناك الزبائن إحتياجات لسد يكفي.	125	1.00	5.00	2.0000	1.05494
البنك في الموظفون يعامل كبير باحترام الزبائن.	125	1.00	5.00	1.6160	.87790
عمل ساعات البنك يخصص لزيائته ملائمة.	125	1.00	5.00	2.0640	1.09061
تميزه خدمات بتقديم البنك يقوم الأخرى البنوك عن.	125	1.00	5.00	1.9920	1.06632
الخدمة بتحسين البنك يقوم مستمر بشكل البنكية.	125	1.00	5.00	1.9040	.91954
نشرات بإصدار البنك يقوم المعلومات كافة تضم الكترونية بنشاطه المتعلقة.	125	1.00	5.00	2.1440	1.02157
التي الخدمات في ثقة هناك البنك يقدمها.	125	1.00	5.00	1.8080	.95627
axetotal2	125	1.00	4.31	1.9243	.76512
N valide (liste)	125				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
و خدماته يعرض البنك يقوم فعال و واضح بشكل منتجاته	125	1.00	4.00	1.6560	.71959
البنك في المعلومات نظام يعتمد الحديثة التكنولوجيا على	125	1.00	4.00	1.8000	.71842
بالقدر زبائنه بإعلام البنك يقوم اختيار لهم يسهل الذي الكافي	125	1.00	5.00	1.8480	.87119
احتياجاتهم تلبى التي الخدمة التي الأخبار و المعلومات	125	1.00	5.00	2.0640	1.05298
وكفاءة أعماله عن البنك ينشرها و صادقة يقدمها التي الخدمات حقيقية.	125	1.00	5.00	1.9520	.89673
المستخدم المعلومات نظام يساعد خدماته تنسيق على البنك في قصير وقت وفي بسهولة	125	1.00	5.00	1.9520	.89673
axe1	125	1.00	4.20	1.8896	.75496
N valide (liste)	125				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
من كافي عدد البنك لدى يتوفر الآلية الصرافات	125	1.00	5.00	2.4160	1.19935
المعلومات نظام يساعد رفع في البنك في المستخدم	125	1.00	4.00	1.8560	.82015
البنكية الخدمات تقديم كفاءة المعلومات نظام يساعد	125	1.00	5.00	2.0720	.96867
خفض على البنك في المستخدم المقدمة الخدمات تكاليف	125	1.00	5.00	2.0720	.96867
المعلومات نظام يساهم تسريع في البنك في المستخدم	125	1.00	4.00	1.8800	.83859
العمليات إنجاز المعلومات نظام يساعد	125	1.00	5.00	1.9280	.94336
بالتحويل البنك في المستخدم حساب من للأموال الالكتروني لآخر.	125	1.00	5.00	1.9280	.94336
axe2	125	1.00	4.20	2.0304	.73794

N valide (liste)

125

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
البنك معلومات نظام يسمح الانتماء بطاقات باستخدام	125	1.00	4.00	1.8000	.75134
يوفر البنك لدى المعلومات نظام الزبائن معلومات أمن و حماية	125	1.00	5.00	1.7840	.84800
المعلومات نظام يساعد عمليات بتسهيل بالبنك المستخدم	125	1.00	5.00	2.1760	.95092
ومنحها القروض دراسة البطاقات بإصدار البنك يقوم	125	1.00	5.00	2.0560	.95296
المتفق المدة خلال الالكترونية عليها	125	1.00	5.00	2.2640	.84380
بخبراء بالاستعانة البنك يقوم ملفات لدراسة متطورة وبرامج	125	1.00	5.00	2.2640	.84380
المقترضين	125	1.00	4.20	2.0160	.67327
axe3	125	1.00	4.20	2.0160	.67327
N valide (liste)	125				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بخبيرات عاملين البنك يمتلك مع تتناسب إدارية و فنية	125	1.00	5.00	1.9200	.95546
الزبون متطلبات ومقومات صفات تتوفر	125	1.00	5.00	1.6960	.86345
المظهر (للعاملين جيدة شخصية على التعرف على القدرة الجيد،	125	1.00	33.00	2.2320	2.95977
(تلبيةها و الزبون احتياجات بنفس بالبنك العاملون يتسم	125	1.00	33.00	2.2320	2.95977
الخدمات تقديم في الكفاءة البنكية .	125	1.00	5.00	1.9120	1.00013
في العاملين بين تتناسب يوجد البنك	125	1.00	5.00	1.9120	1.00013
خلال من المرونة عنصر توفر و بالسجلات التعامل تقليص	125	1.00	5.00	1.7840	.85745
الورقية الأعمال	125	1.00	9.00	1.9088	1.01107
axe4	125	1.00	9.00	1.9088	1.01107
N valide (liste)	125				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
axetotal1	125	1.00	4.40	1.9612	.68297
N valide (liste)	125				

Statistiques

الزبون جنس

N	Valide	125
	Manquant	0

الزبون جنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	95	76.0	76.0	76.0
أنثى	30	24.0	24.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Statistiques

الزبون عمر

N	Valide	125
	Manquant	0

الزبون عمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل سنة 30 من	23	18.4	18.4	18.4
سنة 31-40 من	38	30.4	30.4	48.8
سنة 41-50 من	40	32.0	32.0	80.8
فوق فما سنة 51 من	24	19.2	19.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Statistiques

للزيون العلمي المؤهل

N	Valide	125
	Manquant	0

للزيون العلمي المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل ثانوي	52	41.6	41.6
	ليسانس	45	36.0	77.6
	عليا دراسات	28	22.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0

Statistiques

البنك مع الزيون تعامل مدة

N	Valide	125
	Manquant	0

البنك مع الزيون تعامل مدة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة من أقل	17	13.6	13.6
	سنوات 3 إلى سنة من	27	21.6	35.2
	سنوات 4-6 من	14	11.2	46.4
	سنوات 6 من أكثر	67	53.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	125	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	125	100.0

a. Suppression par liste asée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronach	Nomre d'éléments
.895	2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axetotal1	.	Introduire

a. Variable dépendante : axetotal2
. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.815 ^a	.665	.662	.44464

a. Prédicteurs : (Constante), axetotal1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	48.274	1	48.274	244.172	.000
1 Résidus	24.318	123	.198		
Total	72.592	124			

a. Variable dépendante : axetotal2
. Prédicteurs : (Constante), axetotal1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		Ecart standard	êta		
1 (Constante)	.133	.121		1.093	.277
axe1	.914	.058	.815	15.626	.000

a. Variable dépendante : axetotal2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axe1	.	Introduire

a. Variable dépendante : axetotal2

. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.766 ^a	.586	.583	.49429

a. Prédicteurs : (Constante), axe1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	42.540	1	42.540	174.117	.000
Résidus	30.051	123	.244		
Total	72.592	124			

a. Variable dépendante : axetotal2

. Prédicteurs : (Constante), axe1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		Ecart standard	êta		
1 (Constante)	.458	.120		3.833	.000
axe1	.776	.059	.766	13.195	.000

a. Variable dépendante : axetotal2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axe2	.	Introduire

a. Variable dépendante : axetotal2

. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.729 ^a	.532	.528	.52565

a. Prédicteurs : (Constante), axe2

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	38.605	1	38.605	139.717	.000
Résidus	33.986	123	.276		
Total	72.592	124			

a. Variable dépendante : axetotal2

. Prédicteurs : (Constante), axe2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		Ecart standard	êta		
1 (Constante)	.389	.138		2.817	.006
axe2	.756	.064	.729	11.820	.000

a. Variable dépendante : axetotal2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axe3	.	Introduire

a. Variable dépendante : axetotal2

. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.687 ^a	.472	.467	.55834

a. Prédicteurs : (Constante), axe3

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	34.247	1	34.247	109.858	.000
Résidus	38.344	123	.312		
Total	72.592	124			

a. Variable dépendante : axetotal2

. Prédicteurs : (Constante), axe3

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		Ecart standard	êta		
1 (Constante)	.351	.158		2.216	.029
axe3	.781	.074	.687	10.481	.000

a. Variable dépendante : axetotal2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axe4	.	Introduire

a. Variable dépendante : axetotal2

. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.642 ^a	.412	.408	.58891

a. Prédicteurs : (Constante), axe4

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	29.934	1	29.934	86.311	.000
Résidus	42.658	123	.347		
Total	72.592	124			

a. Variable dépendante : axetotal2

. Prédicteurs : (Constante), axe4

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (ilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variances égales	1.390	.241	1.063	123	.290	.17031	.16015	-.14670	.48732
axetotal2 Hypothèse de variances inégales			1.133	54.332	.262	.17031	.15032	-.13102	.47164

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		Ecart standard	êta		
1 (Constante)	.997	.113		8.830	.000
axe4	.486	.052	.642	9.290	.000

a. Variable dépendante : axetotal2

Statistiques de groupe

	الزبون جنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
axetotal2	ذكر	95	1.9652	.78493	.08053
	أنثى	30	1.7949	.69520	.12693

ANOVA

axetotal2

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.605	3	.202	.339	.797
Intragroupes	71.986	121	.595		
Total	72.592	124			

ANOVA

axetotal2

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.713	2	.356	.605	.548
Intragroupes	71.879	122	.589		
Total	72.592	124			

ANOVA

axetotal2

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.831	3	.277	.467	.706
Intragroupes	71.761	121	.593		
Total	72.592	124			

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية ومعرفة أساسياته وأهمية تطبيقه على مستوى المؤسسات المالية والبنوك، من خلال دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وباستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل عينة الدراسة التي شملت زبائن البنك وبناءا على إجاباتهم وآرائهم تم التوصل أن نظام المعلومات البنكي له تأثير كبير على تحسين الخدمة البنكية مع اقتراح بعض التوصيات نذكر منها ضرورة تحديث نظام المعلومات البنكي بشكل مستمر لمواكبة احدث تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات، نظام المعلومات البنكي، الخدمة البنكية، البنوك، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

This study aims to highlight the role of Banking Information System in improving Banking Service and showing the fundamentals and the importance of Banking Information System at the level of financial institutions and banks, through examining the case of Local Development Bank DL and using the appropriate statistical methods to analyze the study sample which included the Bank's costumers and Based on their answers and opinions. Therefore, the Banking Information System has a major impact on improving Banking Service with the suggestion of some recommendations that include the constant need to update the Banking Information System to keep pace with the latest Information Technologies.

keywords: Information System, Banking Information System, Banking Service, Banks, IT