

أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية.

The Effect of Information System on Improving the Quality of Banking Services

A Field Study in Algerian banks

د/ بن طاطة عتيقة - كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير - جامعة معسكر - الجزائر.

atika_bentata@yahoo.fr

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات في البنوك الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير وتوزيع قائمتي استبيان على مستوى كل من مدراء وعملاء هذه البنوك، بالنسبة لعينة المديرين؛ تم تصميم قائمة استبيان لقياس أبعاد نظام المعلومات، أما عينة عملاء البنوك؛ فتم تصميم قائمة استبيان أخرى وزعت عليهم لقياس أبعاد جودة الخدمة، وقد استرجع وخضع للتحليل (72) استبانة، وتم التحقق من صدق وثبات الأدوات، واتضح من خلال النتائج وجود أثر ذي دلالة احصائية ل (المتطلبات الفنية، المتطلبات البشرية) على تحسين جودة الخدمة البنكية، بينما عكست النتائج عدم وجود تأثير معنوي ل (المتطلبات المادية والمالية، المتطلبات الإدارية) على تحسين جودة الخدمة البنكية. وعلى ضوء النتائج؛ خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات.

الكلمات الدالة: نظام المعلومات، جودة الخدمة، البنوك الجزائرية.

Abstract:

This study aimed at identifying the effect of information system on improving the quality of the Algerian banking services. And to achieve the study objectives, two questionnaires were developed and distributed on the level of each of the managers of these banks, as well as their customers, with respect to a sample of managers, a list of survey designed has brought to them to measure the dimensions of information systems, and the sample of bank's clients has brought to them an other list of survey designed to measure the quality of banking service dimensions, (72) questionnaires were returned and analyzed. Validity and reliability of the two questionnaires were computed. The results of the study refer to significant statistical effect of information system (technical requirements, human requirements) on improving the quality of services in banks sample study. The study also shows that there was no significant statistical effect of information system (material and financial requirements, administrative requirements) on improving the quality of services in banks sample study. In the light of the findings; some recommendations are given.

Key Words : Information System, Service Quality, Algerian Banks.

JEL Classification : M15, L15.

Received: 27/04/2018

Revised: 17/05/2018

Accepted: 29/05/2018

Online publication date: 01/06/2018.

مقدمة:

تخضع نظم المعلومات بمكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات، حيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات والأنشطة الإدارية، وتعد المعلومات التي تنتجها الأنظمة مورداً أساسياً من موارد المنظمات على مختلف أشكالها. إذ يشير (Laudon & Laudon, 2006)⁽¹⁾ أن نظم المعلومات ضرورية للمديرين لأن أغلب منظمات الأعمال تحتاجها للبقاء والنجاح من خلال مساهمتها في توسيع الوصول إلى المواقع البعيدة، تقديم سلع وخدمات جديدة، إعادة تشكيل الوظائف وتدفعات العمل، وحتى تغيير طريقة العمل في المنظمة. وأوضح (Al. Adaileh) أن نظم المعلومات في المنظمة تستعمل للحصول على مزايا تنافسية ولتحقيق منافع قيمة للمنظمة تتضمن: رفع الانتاجية، دورة منتج قصيرة، أتمتة القرار التشغيلي، دعم القرارات التكتيكية والاستراتيجية.

ونتيجة لذلك؛ تسعى مختلف المؤسسات إلى تبني العديد من النظم التي تحكمها وتسهل عملياتها، والاستفادة منها في مجالات متعددة خاصة ما يتعلق منها بتحسين مستوى الجودة التي تعتبر أحد أهم المتطلبات الرئيسية في الإدارة المعاصرة. وهذا رغبة منها في إرضاء عملائها، لأنها تدرك أن استمراريتها وفعاليتها يمكن أن تضمن فقط عن طريق رضا العميل الذي تعتبره هدفها وغرضها النهائي، وهذا ما يمثل مهمة صعبة لأغلب البنوك التي تضع تأكيداً قوياً على علاقات العميل.

ولم تكن بيئة الأعمال الجزائرية في مآلٍ عن كل هذه التطورات في جانب المعلومات، فقد تأثرت بذلك المؤسسات الجزائرية في شتى القطاعات بما في ذلك قطاع البنوك الذي يعتبر محور الدراسة الحالية، إذ تسعى بدورها إلى تطوير نظم معلوماتها، وكذلك؛ بناء قاعدة بيانات تتضمن مختلف المعلومات، والتي يمكن إتاحتها في الوقت المناسب، إلى جانب تحديثها بشكل مستمر، حتى يمكن الرجوع إليها، وتعظيم الاستفادة منها في مجال تحسين الخدمات البنكية، خاصة وأن العميل اليوم يبحث عن قيم عالية لما يحتاجه من سلع وخدمات، لذلك؛ على البنوك أن تحافظ على فعاليتها وكفاءتها بصورة مستمرة في تقديم خدماتها وفقاً لرغبات عملائها.

ومن هذا المنطلق؛ فقد ركز البحث الحالي على العلاقة بين نظام المعلومات وتحسين جودة الخدمات البنكية، وتمحورت مشكلة البحث على النحو التالي:

ما تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة خدمات البنوك الجزائرية ؟

2. أهداف البحث:

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية.
- تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للبنوك الجزائرية فيما يتعلق بأثر نظام معلومات على جودة الخدمات البنكية.

3. أهمية البحث:

يمكن أن تتضح أهمية البحث في النقاط التالية:

- إن التحديات والضغوطات المتزايدة التي تحيط بقطاع البنوك من كل جانب وفي كل مجال، تزيد من أهمية المعلومة، ودورها في نجاح هذا القطاع واستمراره، إذ نجد أن توافر المعلومة المناسبة، وفي الوقت المناسب يُمكن من تقديم خدمات بنكية ذات جودة مناسبة وسعر منافس.
- تعتبر الدراسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمة وقياسها والخدمات البنكية، كما تعد استجابة لما طالبت به هذه الدراسات من ضرورة إجراء مزيد من دراسات الجودة في قطاعات خدمية أخرى، وفي بلاد أخرى.
- التعرف على أوجه القصور في أداء الخدمة البنكية المقدمة، الأمر الذي يساعد إدارات البنوك محل الدراسة على تحسين جودة خدماتها، وتطويرها بالشكل الذي يشجع حاجات العملاء ورغباتهم.
- تتمثل الأهمية العملية للبحث في أهمية قطاع البنوك، فقد تم اختيار هذا القطاع لأهميته الكبيرة في دعم الاقتصاد الوطني، كما أنه من أكثر القطاعات تأثراً بما يشهده العالم من انفتاح وتطور في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

4. فروض البحث:

ركز البحث الحالي على اختبار الفرض الرئيسي التالي: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لنظام المعلومات على تحسين جودة خدمات البنوك الجزائرية.

5. الدراسات السابقة:

دراسة (الشيخ وبدر، 2004)⁽²⁾:

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، والعلاقة بين المتطلبات التنظيمية والتقنية لنظم المعلومات والميزة التنافسية. وقد أظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات له أثر إيجابي على كل من جودة المنتجات، والسيطرة على الأسواق، والإبداع، والتطوير، وكفاءة العمليات. وقد جاءت نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بالجهازية التقنية لنظم المعلومات وتأثيرها على الحصة السوقية لتؤكد على أهمية الاستثمار في تقنية المعلومات لما في ذلك من أثر إيجابي على الميزة التنافسية.

دراسة (الرجي، 2010)⁽³⁾:

هدف من خلالها إلى تحديد الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية، وتم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (توفر العوامل الإدارية، وتوفر العوامل التكنولوجية، ومستوى الأفراد) وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (مستوى الخدمة، مستوى رفع كلف التحويل لبنك آخر، مستوى العوائق أمام الداخلين الجدد للسوق، مستوى التحالفات الاستراتيجية، مستوى الاستخبار التنافسي، مستوى خفض التكاليف) في المصارف محل الدراسة.

دراسة (بن طاطة، 2011)⁽⁴⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى تأثير نظام معلومات الموارد البشرية بأبعاده المختلفة، المتمثلة في: (نظام التوظيف، نظام الأجور والرواتب، نظام الحوافز، نظام التدريب والتطوير المهني، نظام الصحة والسلامة، نظام تقييم الأداء) على تحقيق المزايا التنافسية بأبعادها المتمثلة في: (تخفيض التكاليف، الجودة، الإبداع) بالتطبيق على الشركات المتعددة الجنسيات في سورية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظام معلومات الموارد البشرية على تحقيق المزايا التنافسية المتمثلة في: (تخفيض التكاليف، الجودة، الإبداع).

دراسة (بن طاطة، 2017)⁽⁵⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية في عينة من منظمات القطاع الصناعي والخدمي في الجزائر. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير لنظام المعلومات على تحقيق المزايا التنافسية محل الدراسة والمتمثلة في (تخفيض التكاليف، الجودة، الإبداع).

دراسة (Broderick & Boudreau, 1990)⁽⁶⁾:

شملت العلاقة بين كل من إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، والميزة التنافسية، وتم التوصل إلى أن التطبيقات الحاسوبية في إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في نظم معالجة المعاملات، نظم دعم القرار، والنظم الخبيرة تساهم في تحقيق مزايا تنافسية للشركة بما في ذلك تخفيض التكاليف، الجودة، والإبداع.

دراسة (Broderick & Boudreau, 1991)⁽⁷⁾:

شملت مقابلة مع مديري أكثر من عشرة شركات رائدة*؛ بارزة في استخدامها لنظم معلومات الموارد البشرية، وقد تم التوصل إلى رضا مدراء هذه الشركات على النظام وتأيدهم لإمكانية تحقيق النظام للمزايا التنافسية المتمثلة في: تخفيض التكاليف، الجودة، والإبداع.

دراسة (Wang & Wang, 2006)⁽⁸⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الأنترنت على جودة الخدمة في القطاع المصرفي، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الأنترنت لها تأثير معنوي وإيجابي على جودة الخدمة البنكية المدركة للزبون، كما أن جودة الخدمة قد تحسنت منذ استعمال الأنترنت في القطاع المصرفي.

دراسة (Siam, Al khateeb, al- waqqad, 2012)⁽⁹⁾:

* ALCOA, Armstrong World Industries, AT & T, Becton- Dickinson, Chevron Corporation, Data General corporation, Digital Equipment corporation, Mobil Corporation, Aetna Life & Casualty company, and NCR corporation.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات في دعم إدارة الجودة الشاملة، وقد حددت هذه الدراسة فقط لمديري أقسام العمليات في المنظمات المختلفة في منطقة سوهار (Sohar) الصناعية في عُمان. وقد أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تحسن عمليات العمل وجودة المنتج والانتاجية.

دراسة (Ensour & Alinizi, 2014) ⁽¹⁰⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمة المقدمة، في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الموظفين. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن: تصورات الموظفين في جامعة تبوك حول تكنولوجيا المعلومات كانت في مستوى عالي، وهذا يمكن أن يحسن استعمال أنظمة المعلومات الحديثة لتسهيل الإجراءات الإدارية، زيادة الكفاءة بين الموظفين، تحسين المخرجات، وتوفير الوقت والمال. كما أن المتغيرات الفرعية التالية (الأجهزة، البرامج، الأمن والملاءمة للاستعمال) لها أثر على جودة الخدمة المقدمة في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية.

دراسة (Bentata & Benabou, 2017) ⁽¹¹⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة احصائية بين أبعاد كفاءة نظم المعلومات (نوعية الأجهزة المستخدمة، ملاءمة المعلومات، كفاءة العاملين) وأبعاد جودة الخدمة البنكية (الأشياء المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة للعميل، التعاطف مع العميل)، كما إتضح وجود تأثير معنوي لكفاءة نظم المعلومات على تحسين جودة خدمات البنوك الجزائرية.

وفي ضوء ما سبق ذكره، تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على مدى أهمية تكنولوجيا ونظم المعلومات في خدمة أهداف وتوجهات منظمات الأعمال، بينما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تركيزها على أثر نظم المعلومات من حيث: (المتطلبات المادية والمالية، المتطلبات الفنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الإدارية) على تحسين جودة الخدمة البنكية، كما تختلف أيضاً من حيث المجال العملي الذي تم فيه دراسة متغيرات البحث وهو البنوك الجزائرية التي تشهد منافسة متزايدة خاصة في ظل التسهيلات الممنوحة للمستثمر الأجنبي لتوسيع ومباشرة نشاطه في قطاع البنوك في الجزائر.

6. الإطار النظري:

1-6 نظام المعلومات: المفهوم والمتطلبات

1-1-6 مفهوم نظام المعلومات:

عرف (Laudon & Laudon, 1996) ⁽¹²⁾ نظام المعلومات على أنه: «مجموعة من العناصر المترابطة لجمع (أو استرجاع)، معالجة، تخزين، وتوزيع المعلومات لدعم صنع القرار والرقابة في المنظمات، إضافة إلى مساعدة المديرين والعاملين في تحليل المشاكل، تصور المواضيع المعقدة، وخلق منتجات جديدة».

واقترح كل من (Vidal et Petit, 2009) ⁽¹³⁾ تعريفاً وظيفياً بالدرجة الأولى: «وظيفة نظم المعلومات هي انتاج وتخزين عروض المعلومات لنشاط النظام العملي، ومن ثم وضعها تحت التصرف، بشكل عام أيضاً بطريقة تفاعلية لنظام القرار»

وحاول كل من (Reix et al., 2011) ⁽¹⁴⁾ في كتابهم نظم المعلومات وإدارة المنظمات، اقتراح تعريف أكثر حداثة: «نظام المعلومات هو مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين التي تخزن وتحول عروض المعلومات والطرق العملية».

2-1-6 متطلبات نظام المعلومات:

المتطلبات المادية والمالية:

وتتمثل بالأجهزة والشبكات المستخدمة في نظم المعلومات بما في ذلك الاخراج والادخال ووحدات المعالجة المركزية.

المتطلبات الفنية:

وهي البرمجيات التي تستخدم في تشغيل وإدارة أجهزة النظام بالإضافة للبرامج التطبيقية المستخدمة في أداء العمل.

المتطلبات البشرية:

وهي الجهة المسؤولة عن صيانة النظام ومعالجة المشكلات التي يواجهها المستخدمون أثناء استخدام نظام المعلومات.

المطلوبات الإدارية:

وهي المتعلقة بدعم الإدارة العليا في البنوك لاستخدام نظم المعلومات وبقدرة النظام المستخدم على الشفافية.

2-6 جودة الخدمة: المفهوم والنموذج

1-2-6 تعريف الخدمة:

عُرفت الخدمة في دراسة (1993) Gidhagen ك: "المفهوم الذي له أكثر أو أقل تركيب مجرد، ويشتمل على كل الأنشطة التي تحدث بين العميل، موظفو الخدمة، والموارد المادية لمزود الخدمة، والمقدمة كحل لمشاكل العميل" واقترح (1990) Quinn et al. تعريفاً بالتأكيد على خصائص الخدمة كمايلي: " تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية بالنتائج الغير مادية، عموماً تستهلك في الوقت الذي تنتج فيه، وتقدم لمستهلكها بقيم مجردة مثل: المنفعة، الترفيه، الراحة، أو الصحة". بنفس الطريقة؛ وضع (2001) Mucuk مفهوم الخدمة ك: "سلع أو منافع مجردة التي تنتج وتستهلك بشكل آني، لا يمكن أن تخزن وتنقل، وتتميز بعدم امتلاك المستعمل لحق الملكية". وقد أبرز (2001) Kotler أيضاً الطبيعة المجردة للمنتج، وأشكال الملكية في عملية الانتاج، وعزف الخدمة كشيء: "الذي لا يؤدي إلى ملكية سلعة ملموسة عند استهلاكها"، ك: "نوع منتج يشتمل على أنشطة مجردة المعروضة من طرف إلى الآخر ولا تستلزم ملكية". (Saglik, Gulluce, Kaya, Ozhan, 2014)⁽¹⁵⁾

2-2-6 تعريف الجودة:

اقترح (1994) B. Bregman and B. Klefsjo تعريفاً للجودة على أنها: القدرة على ارضاء حاجات وتوقعات العملاء. (Awwad, Al (16) (khatab, Anchor, 2013)

وقد أعطى عدد من الباحثين تعاريف مماثلة للجودة، مثلاً: المقياس الصناعي الياباني (Japanese Industrial Standard "JISZ8101") ومنظمة المعيار الدولي ("ISO 8402-1986" International Standard Organization) أعطت نفس التعريف للجودة ك: مجموعة الميزات والخصائص للسلعة/ الخدمة التي تحدد القدرة على ارضاء حاجات وتوقعات العملاء. (Yang, 2012)⁽¹⁷⁾

ويرى (Canard, 2009)⁽¹⁸⁾ أن جودة المنتج ترتبط بأربعة مراحل:

- المؤسسة تفهم المنتج انطلاقاً من توقعات العميل؛
- المؤسسة تحقق منتج مطابق للتصور؛
- العميل يدرك المنتج المحقق من طرف المؤسسة؛
- العميل يقارن المنتج الذي حصل عليه بتوقعاته.

3-2-6 جودة الخدمة:

يمكن أن توصف جودة الخدمة باختصار كظاهرة معتبرة ضمن سياق تصورات وتوقعات العميل حول الخدمة المقدمة. لهذا؛ نفس الخدمة يمكن أن تدرك على أنها ذات جودة عالية من طرف مستهلك، وذات جودة منخفضة من قبل مستهلك آخر.

وتُحدّد توقعات وتصورات العميل جودة الخدمة. فإذا كانت الخدمة المقدمة لا تقابل أو لا تتجاوز توقعات العميل، إذن جودة الخدمة ستكون مدركة على أنها منخفضة؛ أما إذا تجاوزت التوقعات، إذن جودة الخدمة ستكون مدركة على أنها عالية. بالاعتماد على هذه النظرة؛ جودة الخدمة يمكن أن تعرف كالفرق بين توقعات العميل حول أداء الخدمة قبل تقديم الخدمة، وتوقعات العميل للخدمة المقدمة.

وقد وصف (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) جودة الخدمة كمقارنة أداء الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، وطوروا أسلوب (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة في حد ذاتها. بينما عرفت جودة الخدمة من قبل (Edwardsson, 1998) كدرجة امكانية مقابلة توقعات الزبائن وتحديد حاجاتهم ورغباتهم. وأعطى (Kandampully, 1998) تعريفاً مشابهاً لارضاء توقعات العميل بالخدمة المقدمة. من جهة أخرى؛ عرف (Teard, 1993) جودة الخدمة كمقارنة الأداء بالمعايير المثالية. (Saglik, Gulluce, Kaya, Ozhan, 2014)⁽¹⁹⁾

وتمثل الغرض الرئيسي لجودة الخدمة في قياس الفرق بين الأداء الأصلي المقدم للعملاء وتوقعاتهم. وعليه؛ الشركة التي تنجح في تحقيق جودة خدمة عالية ستقود في العالم التنافسي، وسيترفع مركزها اقتصادياً بين المنظمات الرائدة (Saeed, Iqbal, Lodhi & Sami, 2014)⁽²⁰⁾.

4-2-6 أبعاد/ نموذج جودة الخدمة:

إدراك المستهلك لجودة الخدمة هو عملية معقدة. لهذا؛ أبعاد عديدة لجودة الخدمة تم اقتراحها. أكثر النماذج شيوعاً هو نموذج (SERVQUAL)، المستعمل في تسويق الخدمة، والمطور من قبل (Parasuraman et al. (1985, 1988). نموذج (SERVQUAL) يعتمد على الفجوة المدركة بين جودة الخدمة المستلمة وجودة الخدمة المتوقعة، وتم تبني هذا النموذج على نحو واسع لتوضيح إدراك المستهلك لجودة الخدمة (Ravichandran, Mani, Kumar, Prabhakaran, 2010: 118) ⁽²¹⁾.

وقد طبق (Parasuraman et al.) بتقدم تدريجي العشرة أبعاد المتضمنة: الخصائص الملموسة/ المادية، الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، الاحترام، المصداقية، الأمان/ السلامة، الراحة، الإتصال، وفهم المستهلك في أربع قطاعات خدمية مختلفة: (البنوك، شركات الهاتف، بطاقات الإئتمان، وخدمات صيانة واصلاح المنتج) في دراستهم عام 1988، ومن ثم طوروا مقياس (SERVQUAL) الذي يتضمن 22 مقترح في خمسة أبعاد، تتمثل في: (Saglik, Gulluce, Kaya, Ozhan, 2014) ⁽²²⁾

الخصائص الملموسة/ المادية: مظهر المباني، الأدوات والأجهزة، والموظفون أثناء تقديم خدمة الشركة،

الموثوقية: القدرة على تقديم الخدمة الموعدة بأسلوب دقيق وموثوق،

الاستجابة: الرغبة لمساعدة العميل ولتقديم خدمة فورية،

الأمان: الموظفون المهذبون، واسعو الإطلاع، والقادرون على خلق الاحساس بالثقة في الزبائن،

التعاطف: دفع الانتباه الفردي للشركة إلى الزبائن، وإظهار الاهتمام الشخصي للزبائن.

الأبعاد المتضمنة في مقياس (SERVQUAL)، والأبعاد المقترحة من طرف باحثين آخرين موضحة في الجدول رقم (1) الموالي:

الجدول (1): وجهات النظر المختلفة على أبعاد جودة الخدمة

الباحثين	الأبعاد
Christian Gronroos	الجودة التقنية، الجودة الوظيفية، جودة المنشأة
Lehtinen	الجودة المادية، الجودة التفاعلية، صورة المنشأة
Parasuraman, Zeithaml & Berry	الخصائص الملموسة/ المادية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف
Sasser, Olsen, Wycaff	المستوى المادي، التسهيلات، الموظفون.

(23) Source: (Saglik, Gulluce, Kaya, Ozhan, 2014)

7. منهجية البحث:

1-7. منهج البحث العلمي المستخدم:

اعتمدت الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم استخدام استبيان لغرض الكشف عن آراء المدراء في كل من الإدارة الوسطى والعليا حول عدد من المتغيرات والفرضيات التي تعدّ أساس هذا البحث العلمي. وسيتم تحليل كافة البيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها من خلال برنامج: الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences).

2-7. مجتمع وعينة البحث:

تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى كل من مدراء الإدارة العليا والوسطى في البنوك الجزائرية وكذا عملائها. فبالنسبة لقياس نظام المعلومات؛ فقد تم توجيه استبيانات الدراسة لعينة من مدراء البنوك الجزائرية بلغ عددهم (84) استبانة، وقد تم استرجاع (72) منها بنسبة بلغت (85.71%) وهي نسبة استرجاع جيدة. أما بالنسبة لقياس جودة الخدمات البنكية؛ فقد تم إجراء الدراسة على مستوى عملاء البنوك عينة الدراسة من الأفراد، واستبعدت الدراسة العملاء من المنظمات، وأيضاً العملاء غير الجزائريين (المقيمين) لتقليل احتمالات التحيز في الحكم

على جودة الخدمات البنكية. وقد بلغ عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها (72) إذ سعت الباحثة للحصول على نفس درجة الاستجابة المحققة من عينة مدرء البنك.

3-7 أداة البحث:

1-3-7 وصف الأداة: تم تطوير قائمتي الاستبيان بالاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة، وهذا كما يلي:

استمارة الاستقصاء الموجهة للمدراء:

الجزء الأول: اختص هذا الجزء بالبيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية (المتغيرات الديمغرافية) لأفراد عينة الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، والمستوى الإداري، وسنوات الخبرة).

الجزء الثاني: تضمن هذا الجزء مجموعة من الفقرات بلغ عددها (18) فقرة تقبى نظم المعلومات، حيث قاست الفقرات من (1-5) المتطلبات المادية والمالية، أما الفقرات من (6-9) فقاست المتطلبات الفنية، بينما قاست الفقرات من (10-14) المتطلبات البشرية، وقاست الفقرات من (15-18) المتطلبات الإدارية.

استمارة الاستقصاء الموجهة للعملاء:

الجزء الأول: اختص هذا الجزء بالبيانات والمعلومات الشخصية (المتغيرات الديمغرافية) لأفراد عينة الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، والدخل، والعمر).

الجزء الثاني: اشتمل على (35) فقرة تقبى جودة الخدمة البنكية موزعة على خمسة عوامل هي: عامل الأشياء المادية الملموسة قاسته الفقرات من (1-6)، أما الفقرات من (7-16) فقاست عامل الاعتمادية، بينما قاست الفقرات من (17-20) عامل الأمان، وقاست الفقرات من (21-28) عامل الاستجابة للعميل، وقاست الفقرات من (29-35) عامل التعاطف مع العميل.

2-3-7 صدق الأداة: للتحقق من مدى صدق محتوى الأداتين، تم عرضها على بعض المحكمين من ذوي الاختصاص، لغرض تحكيمها والتحقق من صدق محتوى فقراتها، وبعد أن تم الأخذ بالملاحظات والتعديلات المقترحة على بعض الفقرات؛ وافق المحكمون على نموذجي الاستبيان.

3-3-7 ثبات الأداة: تم التوصل إلى قيمة الثبات من خلال معامل (Cronbach's Alpha).

الجدول (2): اختبار الموثوقية معامل Cronbach's Alpha

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات	P-Value	الدالة
نظام المعلومات	18	0,644	0,000	جوهريّة
جودة الخدمة	35	0,891	0,000	جوهريّة
كافة متغيرات الاستبانة	53	0,902	0,000	جوهريّة

يتضح من الجدول أعلاه؛ أنّ كلّ قيم معامل الثبات أكبر من (0,60) وهذا يعني أنّ المقاييس المستخدمة تتمتع بالثبات أيضاً كما تتمتع بالصلاحية.

8. المعالجة الإحصائية:

لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

الأساليب الوصفية: ومن بينها: (الأعداد، النسب المئوية).

الأساليب التحليلية: وقد تمّ اعتماد عدد من الاختبارات للتأكد من صحة فروض البحث ومنها: (تحليل الإنحدار الخطي البسيط، تحليل الإنحدار الخطي المتعدد، معامل الارتباط سبيرمان، معامل Cronbach's Alpha).

9. اختبار الفروض:

تقوم هذه الدراسة على اختبار تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية، وينص فرض التأثير على مايلي: لا يوجد تأثير معنوي لنظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات في البنوك الجزائرية.

ولاختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة؛ قامت الباحثة بمايلي:

1: حساب معامل الارتباط البسيط بين نظام المعلومات وكلّ بعد من أبعاده على حدة وجودة الخدمات البنكية.

- 2: قياس تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.
- 3: قياس تأثير أبعاد نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد.
- أولاً: معامل الارتباط البسيط بين نظام المعلومات وكلّ بعد من أبعاده على حدة وتحسين جودة الخدمات البنكية.

الجدول (3): معاملات ارتباط تحسين جودة الخدمات البنكية مع نظام المعلومات وكلّ بعد من أبعاده

نظام المعلومات ومتغيراته الفرعية	المتغيرات	جودة الخدمة
المتطلبات المادية والمالية	معامل الارتباط	-0,009
	المنعوية	0,939
	الدلالة	غير معنوي
المتطلبات الفنية	معامل الارتباط	0,740 **
	المنعوية	0,000
	الدلالة	معنوي
المتطلبات البشرية	معامل الارتباط	0,759
	المنعوية	0,000
	الدلالة	معنوي
المتطلبات الإدارية	معامل الارتباط	0,272 *
	المنعوية	0,021
	الدلالة	معنوي
نظم المعلومات	معامل الارتباط	0,731
	المنعوية	0,000
	الدلالة	معنوي

يتضح من الجدول أعلاه مايلي:

- لا توجد علاقة ارتباط بين متغير المتطلبات المادية والمالية وجودة الخدمات البنكية عند مستوى المنعوية (0,05).
- متغير المتطلبات الفنية يرتبط مع جودة الخدمات البنكية بعلاقة موجبة عند مستوى المنعوية (0,01). وهذا يتفق مع دراسة (الرجي، 2010).
- متغير المتطلبات البشرية يرتبط مع جودة الخدمات البنكية بعلاقة موجبة عند مستوى المنعوية (0,01). وهذا يتفق مع دراسة (الرجي، 2010).

** تعني أنّ الارتباط معنوي عند المستوى 0,01 (2-tailed).

* تعني أنّ الارتباط معنوي عند المستوى 0,05 (2-tailed).

- متغير المتطلبات الإدارية يرتبط مع جودة الخدمات البنكية بعلاقة موجبة عند مستوى المعنوية (0,05). وهذا يتفق مع دراسة (الرجي، 2010).

- متغير نظام المعلومات يرتبط مع جودة الخدمات البنكية بعلاقة موجبة عند مستوى المعنوية (0,01). وهذا يتفق مع دراسة (بن طاعة، 2011)، (بن طاعة، 2012)، (بن طاعة، 2017)، دراسة (Bentata & Benabou, 2017).

ثانياً: قياس تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

تم قياس تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال معامل الانحدار الخطي البسيط، والموضحة خطواته فيما يأتي:

الجدول رقم (4): ملخص نموذج الانحدار لاختبار أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية

معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الانحدار المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
0,731	0,535	0,528	0,228

يمكن تفسير هذا: أن (53,5 %) من الانحرافات الكلية في قيم جودة الخدمات تفسرها العلاقة الخطية، أي نموذج الانحدار، وأن (46,5 %) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية كأن تكون هناك متغيرات مهمة لم تُصنّف في النموذج.

الجدول رقم (5): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صحة النموذج لاختبار أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	1	4,191	4,141	80,419	0,000
الخطأ	70	3,648	0,052		
الكلية	71	7,839			

إن قيمة مستوى معنوية F، ($P\text{-Value} = 0,00 < 0,05$)، التي تدعونا إلى رفض فرض العدم، H_0 ، بمستوى دلالة (5 %)، أي أن نموذج الانحدار معنوي.

الجدول رقم (6): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية

المتغيرات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	0,482	0,372		1,295	0,199
نظام معلومات الموارد البشرية	0,841	0,094	0,731	8,968	0,000

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (6)، ومن متابعة معامل (Beta)، واختبار (T) أن نظام المعلومات له تأثير معنوي على تحسين جودة الخدمات البنكية، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) له (0,731) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (5 %).

تتفق نتيجة مساهمة نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية مع نتائج العديد من الدراسات، ومنها: دراسة (الشيخ وبدر، 2004)، (بن طاعة، 2011)، (بن طاعة، 2012)، (بن طاعة، 2017)، (Broderick & Boudreau, 1990)، (Broderick & Boudreau, 2004)،

(1991)، (Siam, Al khateeb, al- waqqad, 2012)، (Ensour & Alinizi, 2014)، (Bentata & Benabou, 2017).

ثالثاً: قياس تأثير أبعاد نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد.

تم قياس تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال معامل الانحدار الخطي المتعدد، والموضحة خطواته فيما يأتي:

الجدول رقم (7): ملخص نموذج الانحدار المتعدد لاختبار تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية

معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الانحدار المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
0,859	0,739	0,723	0,174

يمكن تفسير هذا؛ أن (73,9%) من الانحرافات الكلية في قيم متغير جودة الخدمة تفسرها العلاقة الخطية، وأن (26,1%) من التباينات ترجع على عوامل عشوائية كأن تكون هناك متغيرات مهمة لم يتضمّن النموذج لأنها لم تكن موضع دراسة الباحثة أو ترجع لعامل الصدفة، وقيمة معامل الانحدار هذه؛ تشكل نسبة تفسير كبيرة وذات أهمية عملية، حيث أن ما يفوق نصف التباين في جودة الخدمة يعود إلى نظام المعلومات، مما يدعو إلى ضرورة استخدام نظام المعلومات كأهم مؤشرات تحسين جودة الخدمة.

الجدول رقم (8): نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد للتأكد من صحة النموذج لاختبار تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	4	5,790	1,448	47,330	0,000
الخطأ	67	2,049	0,031		
الكلية	71	7,839			

من الجدول أعلاه، يتضح أن مستوى معنوية F، والمقدرة ب (0,00) وهي أقل من مستوى الدلالة (5%)، تدعونا إلى رفض فرض العدم، أي أن الانحدار معنوي.

ولمعرفة تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع بصورة افترادية، نلجأ إلى اختبار T الموضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية

المتغيرات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	0,982	0,299		3,281	0,002
المتطلبات المادية والمالية	0,054	0,042	0,083	1,273	0,208
المتطلبات الفنية	0,294	0,047	0,466	6,285	0,000
المتطلبات البشرية	0,343	0,052	0,509	6,566	0,000
المتطلبات الإدارية	0,027	0,061	0,030	0,444	0,658

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (9)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (T)؛ أن كل من (المتطلبات الفنية، المتطلبات البشرية) لها تأثير موجب ودال إحصائياً، وأن كل من (المتطلبات المادية والمالية، المتطلبات الإدارية) غير مؤثران على تحسين جودة الخدمة، ولا بدّ من استبعادهما من النموذج عند استخدام النموذج لأغراض التنبؤ.

10. نتائج البحث:

1. تبين أن نظام المعلومات يرتبط بعلاقة معنوية موجبة مع تحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية (0,01).
2. توجد علاقات ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات نظام المعلومات (الفنية، البشرية، والإدارية) و تحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية (0,05).
3. لا توجد علاقة ارتباط بين متغير المتطلبات المادية والمالية وجودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية (0,05).
4. تبين أن أقوى علاقات الارتباط كانت فيما بين (المتطلبات البشرية - جودة الخدمة)، وأقلها كانت فيما بين (المتطلبات الإدارية - جودة الخدمة).

يختبر فرض الدراسة مدى تأثير نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمة ، وأوضحت النتائج مايلي:

5. يؤثر نظام المعلومات إيجابياً وبشكل معنوي على تحسين جودة الخدمة البنكية.
 6. يؤثر كل من (المتطلبات الفنية، المتطلبات البشرية) إيجاباً وبشكل معنوي على تحسين جودة الخدمة البنكية.
 7. لا يؤثر كل من (المتطلبات المادية والمالية، المتطلبات الإدارية) على تحسين جودة الخدمة البنكية.
- وبالتالي؛ تم قبول فرض الدراسة فيما يتعلق ب (المتطلبات المادية والمالية، المتطلبات الإدارية)، ورفضه فيما يتعلق ب (المتطلبات الفنية، المتطلبات البشرية).

11. توصيات البحث:

اعتماداً على النتائج المقدمة، ولغرض الاستفادة منها يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. ينبغي على إدارات البنك الاهتمام بالموظفين، فهم يمثلون المدخل السليم لضمان جودة الخدمات البنكية من خلال تهيئة بيئة العمل المناسبة، وتخفيفهم مادياً ومعنوياً، وكذا محاولة انتقاء أفضل الموظفين، ووضع أسس لاختيارهم وفق أهم المهارات التي ثبتت أهميتها توافرها لدى الموظفين بالبنك من لهم إتصال مباشر بالعملاء.
2. ضرورة توافر أنظمة للتعامل مع شكاوي العملاء، وتشجيع العملاء على التقدم بالشكاوي في حالة وجودها، وجعل قنوات الإتصال مع مراكز المسؤولين في البنك مفتوحة أمام العملاء في حالة وجود شكوى.
3. أوضحت نتائج الدراسة الميدانية وجود تأثير معنوي لنظام المعلومات على تحسين جودة الخدمة البنكية، مما يدعو إلى الاستمرار في الاستثمار في نظم المعلومات، وضرورة استخدامهم مؤشرات تحسين جودة الخدمة البنكية.
4. التحديث المستمر لأنظمة التشغيل في البنوك محل الدراسة بين مدة وأخرى، للتأكد من أنها لا تعرقل عمل أنظمة المعلومات ، ولتلاف أي توقعات يمكن أن تحدث بشكل مفاجيء.
5. تشكيل فريق عمل يتولى متابعة وتنظيم الأنظمة القائمة، وفق أسس علمية سليمة، على أن يضم هذا الفريق من بين أعضائه مدراء متخصصين من جميع الأقسام، والقائمين على هذا النظام في البنك، وكذلك فنيين متخصصين في تصميم وتنفيذ تلك الأنظمة.
6. تدريب القائمين على أنظمة المعلومات والمستفيدين منها على أنظمة التشغيل بشكل عام، من خلال إرسالهم في دورات متخصصة بأنظمة التشغيل، وإخضاعهم إلى اختبارات على الأنظمة التي درّبوا عليها، ليتم التأكد من جدوى تدريبهم على تلك الأنظمة، ويجب أن لا تقتصر عملية التدريب هذه على كيفية استخدام الأنظمة فقط، بل يجب أن تشمل أيضاً إدراك قدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة.
- زيادة دعم الإدارة العليا لمستخدمي نظام المعلومات والقائمين عليه من خلال:
7. تشجيعهم على استخدام نظام المعلومات وتفهم احتياجاتهم المختلفة، واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها.
8. الاهتمام بتوفير أجهزة وشبكات حديثة تتلاءم واحتياجات المستخدمين من حيث أدوات الإدخال والإخراج، والسرعة الملائمة لإنجاز العمل.
9. توفير البرمجيات التي تلبي احتياجات مختلف المستخدمين، والتي تتلاءم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل.
10. إشراك مستخدمي النظام من الإداريين في مختلف المستويات والتخصصات في تطوير نظام المعلومات، وتقديم اقتراحات حول النظام، لكي يتكامل الجانب الإداري مع الجانب التقني في نظام المعلومات.

12. هوامش البحث:

(1) Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane Price. (2006). *Management information systems Managing the Digital Firm*. (9th Edition).
Printice Hall International, Inc, 3.

(2) فؤاد نجيب الشيخ وفادي محمد بدر. (2004). العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني. *دورية الإدارة العامة*، المجلد 44، العدد 3.

(3) منصور الرجي. (2010). نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية للمصارف التجارية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية . دكتوراه، كلية التجارة، جامعة دمشق.

(4) بن طاطة، عتيقة (2011). أثر نظام معلومات الموارد البشرية على تحقيق المزايا التنافسية دراسة ميدانية في الشركات متعددة الجنسيات في سورية. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

- (5) بن طاطة، عتيقة (2017). أثر تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي في الجزائر. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان.
- (6) Broderick, Renae F., & Boudreau, John W. (1990). Human resource management, information technology, and the competitive edge. **CAHRS Working Paper Series**, Cornell University ILR School.
- (7) _____. (1991). Human resource information systems for competitive advantage: Interviews with ten leaders. **CAHRS Working Paper Series**, Cornell University ILR School.
- (8) Chun wang, zheng wang (2006), **the impact of internet on service quality in the banking sector**, master thesis, department of business administration and social science, lulea university of technology.
- (9) Siam, Ahmed Zakaria. Alkhateeb, Khalid., & Al- Waqqad, Sami. (2012). The Role of information systems in implementing total quality management. **Journal of applied sciences** 9(5): 666-672.
- (10) Hiyam S. Ensour, Tareg M. alinizi (2014), **THE IMPACT of MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (MIS) TECHNOLOGIES on THE QUALITY of SERVICES PROVIDED at THE UNIVERSITY of Tabuk, INTERNATIONAL JOURNAL of NETWORK SECURITY & ITS APPLICATIONS (IJNSA), VOL.6, NO.2.**
- (11) Bentata, atika., BENABOU, djilali. (2017). The Effect of Information Systems Competency on Improving the Quality of Banking Services a Field Study in Algerian banks. **Economic, commercial, & management science Journal**, No.16.
- (12) Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane Price (1996). Management information systems organisation & technology (4th Edition). New Jersey: Printice Hall International, Inc, 9.
- (13) Vidal, Pascal. et Petit, Vincent. (2009). **Systèmes d'information organisationnels**. (2 Édition). Paris : Pearson Éducation, Ins, 5.
- (14) Reix, Robert. Fallery, Bernard. Kalika, Michel. & Row, Frantz. (2011). **Systèmes d'information et management des organisations**. (6 Édition). Paris : Magnard- Vuibert, 4.
- (15) Saglik, Erkan., Gulluce, Ali Caglar., Kaya, Ufuk., Ozhan, Çağlar Kadir. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research in Erzurum Atatürk University Refectory. **American International Journal of Contemporary Research**, 4 (1), 101-102.
- (16) Awwad, Abdulkareem S., Al Khattab, Adel A., Anchor, John R. (2013, March). Competitive Priorities and Competitive Advantage in Jordanian Manufacturing. **Journal of Service Science and Management**, 6, 69-79,72. Published Online (<http://www.Scirp.org/journal/jssm>).
- (17) Yang, Ching- Chow (2012, July). **The Integration of TQM and Six- Sigma, Croatia: In Tech**, 220. A Free Online Edition on This Book Is Available at: [www. Intechopen.com](http://www.Intechopen.com).
- (18) Canard, Frédéric. (2009). **Management de la Qualité**. Paris : Lextenso éditions, 19.
- (19) Saglik, Erkan., Gulluce, Ali Caglar., Kaya, Ufuk., Ozhan, Çağlar Kadir. op-cit. 103.
- (20) Saeed, Rashid., Iqbal, Amber., Lodhi, Rab Nowaz., Sami, Amna., Riaz, Ayesha., Munir, Mubeen., Mizna. (2014). Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Islamic Bankink Sector of Pakistan: A mediating Role of Customer Satisfaction. **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, 4(2), 135-143, 135. Available at: [www. Textroad. com](http://www.Textroad.com)
- (21) Ravichandran, K., Mani, Tamil B., Kumar, Arun S., Prabhakaran, S. (2010, April). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. **International Journal of Business and Management**, 5(4), 118.
- (22) Saglik, Erkan., Gulluce, Ali Caglar., Kaya, Ufuk., Ozhan, Çağlar Kadir. op-cit. 103.
- (23) Saglik, Erkan., Gulluce, Ali Caglar., Kaya, Ufuk., Ozhan, Çağlar Kadir. op-cit. 104.