



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق خدمات

بعنوان:

دور نظام المعلومات دالتا (v8) في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر
الخارجي BEA
دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي الفترة (أفريل-ماي 2024)

تحت إشراف:

- أ.د. عبد اللطيف أولاد حيمودة

من إعداد الطالب:

- عمر الشحمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 09 جوان 2024

أمام لجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
ميسون بلخير	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
أولاد حيمودة عبد اللطيف	أستاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
عبيدات محند أورايح	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق خدمات

بعنوان:

دور نظام المعلومات دالتا (v8) في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر
الخارجي BEA
دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي الفترة (أفريل- ماي 2024)

تحت إشراف:

- أ.د. عبد اللطيف أولاد حيمودة

من إعداد الطالب:

- عمر الشحمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام لجنة المكونة من السادة: 09 جوان 2024

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
ميسون بلخير	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
أولاد حيمودة عبد اللطيف	أستاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
عبيدات محند أورايح	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



إنني رأيت انه لا يكتب أحد كتابا في يومه إلا قال في غده:
لو غير هذا لكان أحسن،
ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قدم هذا لكان أفضل،
و لو ترك هذا لكان أجمل،
و هذا من أعظم العبر، و هو دليل على أستيلاء النقص على جملة البشر.

العماد الأصفهاني

الإهداء

إلى قدوتي.... إلى روح والدي الطاهرة رحمه الله...
إلى المرأة العظيمة في حياتي.... أمي حفظها الرحمان ..
إلى أسرتي... رفيقة دربي وأولادي
إلى من جمعني معهم ظلمة الرحم، إخوتي...
إلى جميع أهلي وأقاربي من قريب أو بعيد
إلى الأحباب والأصدقاء....

شكر وعرفان

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد
وعلى اله وصحبه أجمعين

بتوفيق من الله عز وجل ، تصل هذه الدراسة إلى نهايتها، ولا يسعني في هذا
المقام إلا أن أتوجه بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى كل من ساهم في
إخراج هذا العمل المتواضع إلى حيز الوجود.

و أخص بالشكر الأستاذ المشرف الدكتور عبد اللطيف أولاد حيمودة، مدين
له بالفضل على تكرمه بالإشراف على هذه الدراسة والمساعدة التي قدمها
فكانت لملاحظاته القيمة وتوجيهاته السديدة أعظم الأثر في إعدادها
بشكلها و إبرازها بالمستوى المطلوب.

كما أتقدم بالشكر للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا عبء قراءة
و مناقشة هذا العمل، كل بإسمه ومقامه،

كذلك كل الشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل الذين حكموا الاستبيان
الخاص بهذه الدراسة،

كم أتقدم بكل الإحترام والتقدير إلى أساتذة القسم

لما قدموه لنا معرفة ، وتوجيه

وختاماً أسأل الله سبحانه وتعالى أن ينفع بها ويبارك فيها والله ولي التوفيق.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور استخدام نظام المعلومات دالتا v8 (الإصدار رقم 8) في تحسين أداء الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي BEA، وقد اعتمدنا على تصميم استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة المتمثلة في موظفي وكالة غرداية لبنك الجزائر الخارجي، بالاستعانة بوكالات الأغواط وورقلة، لصعوبة الوصول لجميع الوكالات، حيث تمكنا من استرجاع (30) استبيانة صالحة للمعالجة، باستخدام الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج SPSS، و تم تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

وقد مكنت الدراسة من الوصول إلى أن نظام استغلال المعلومات دالتا v8، هو أحد العناصر الإستراتيجية في عملية إبتكار وتطوير الخدمة البنكية في BEA، وأن تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد العوامل المؤثرة في تحسين أداء الخدمة البنكية ونجاح نشاطها، نظرا لما تحتويه من أبعاد تكفل سهولة وسرعة الأداء البنكي من توفير للجهد والوقت.

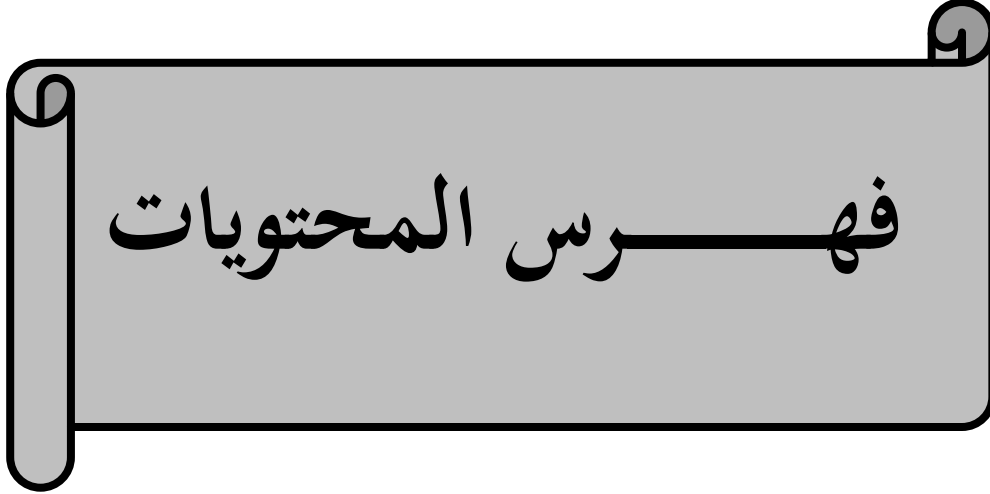
الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات دالتا v8، أداء الخدمات، بنك الجزائر الخارجي

Résumé :

Notre étude vise à démontrer le rôle de l'utilisation du système d'information Delta v8 (version n°8) dans l'amélioration de la performance des services bancaires à la Banque Extérieure d'Algérie (BEA), et nous nous sommes appuyés sur la conception d'un questionnaire ayant pour but de recueillir données primaires des membres de l'échantillon représenté par les employés de l'Agence Ghardaïa de la Banque Extérieure d'Algérie, en collaboration avec nos agences Laghouat et Ouargla, en raison de la difficulté de connexion à toutes les agences, nous avons pu récupérer (30) questionnaires adapté au traitement, en utilisant des méthodes statistiques utilisant le programme SPSS, puis en analysant et en interprétant les résultats obtenus.

L'étude a permis de conclure que le système d'exploitation de l'information Delta v8 est l'un des éléments stratégiques dans le processus d'innovation et de développement du service bancaire de la BEA, aussi la technologie de l'information est considérée comme l'un des facteurs affectant à l'amélioration de la performance du service bancaire et le succès de son activité, en raison des dimensions qu'elle contient, qui garantissent la facilité et la rapidité de l'exécution des services bancaire en économisant des efforts et du temps.

Mots clés : Système d'information Delta v8, performance du service, Banque Extérieure d'Algérie.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
XIV	قائمة المختصرات
أ-ب-ج-د-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات دالتا v8 وأداء الخدمة البنكية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات دالتا نسخة 8 (DELTA V8)
03	المطلب الأول: مفهوم عام حول نظام المعلومات البنكي دالتا-بنك Delta-Bank
03	الفرع الأول: نظام المعلومات البنكي دالتا v8
04	الفرع الثاني: خصائص ومميزات نظام المعلومات البنكي دالتا v8
06	المطلب الثاني: طريقة عمل نظام المعلومات البنكي دالتا v8 في بنك الجزائر الخارجي BEA
08	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء الخدمة البنكية
08	المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي
09	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي
11	المطلب الثالث: تقييم الأداء في البنوك
12	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
19	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
22	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

22	الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية
24	الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية
26	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية (028)	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الجزائر الخارجي BEA
29	المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الجزائر الخارجي - وكالة غرداية 028-
30	المطلب الثاني: مهام وخدمات كالة بنك الجزائر الخارجي غرداية (028)
32	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
32	المطلب الأول: أدوات وأساليب الدراسة
34	المطلب الثاني: خصائص العينة وتحليل أجزاء الاستبيان
34	الفرع الأول: خصائص العينة
37	الفرع الثاني: تحليل أجزاء الاستبيان واختبار الفرضيات
50	خلاصة الفصل الثاني
52	خاتمة

قائمة

الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1.1	دراسة بلحاج نور الهدى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية	12
2.1	دراسة هببة مزعاش ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك الجزائرية	13
3.1	دراسة دحماني سيد احمد بن يوسف مهداوي عابد، دور نظام المعلومات في أداء تحسين الخدمات البنكية	14
4.1	دراسة م.م إحسان علي مبارك الجبوري ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية	16
5.1	دراسة سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك	16
6.1	دراسة ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية	17
7.1	دراسة وليد مرتضى نوه ، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة حالة CPA و BNA و BADR	18
8.1	دراسة Hussam-Eldin Daoud, Torki M. Al-Fawwaz & Yaser Arabyat، العلاقة بين مستويات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنك	19
9.1	دراسة Adekunle Oluwole Binuyo; Rafiu Adewale Aregbeshola ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية	20
10.1	دراسة Abubakar Muhammad, Dr. Nasir Mukhtar Gatawa, Haruna Sani Birnin Kebbi	21
11.1	المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية	22
12.1	:المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية	24
1.2	محاور الاستبيان	32
2.2	سلم ليكارت الخماسي	33
3.2	معامل الثبات لمتغيرات الدراسة	33
4.2	خصائص العينة من خلال متغير الجنس	34

34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	5.2
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	6.2
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	7.2
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير منصب العمل	8.2
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8	9.2
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجهزة والبرمجيات	10.2
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده كفاءة المورد البشري	11.2
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده كفاءة معالجة النظام للبيانات	12.2
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده جودة النتائج	13.2
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجزء أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي	14.2
43	يوضح معامل الارتباط بين جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام دالتا v8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	15.2
44	يوضح معامل الارتباط بين الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام دالتا v8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	16.2
45	يوضح معامل الارتباط لكفاءة المورد البشري كعامل للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	17.2
46	يوضح معامل الارتباط لكفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا V8 للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	18.2
47	يوضح معامل الارتباط لجودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات نظام المعلومات دالتا V8 في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	19.2
48	يوضح معامل الارتباط لنظام المعلومات دالتا V8 في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	20.2
49	مساهمة أبعاد المتغير المستقل في تحقيق الفرضية الرئيسية	21.2

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
04	واجهة نظام المعلومات دالتا v8	1.1
06	المساهمات الرئيسية نظام المعلومات دالتا v8	2.1
07	معالجة نظام المعلومات	3.1
11	العوامل المؤثرة في سياسة تقديم الخدمات المصرفية للمصرف	4.1
29	الهيكل التنظيمي لوكالة BEA غرداية رقم 028	1.2

قائمة الملاحق

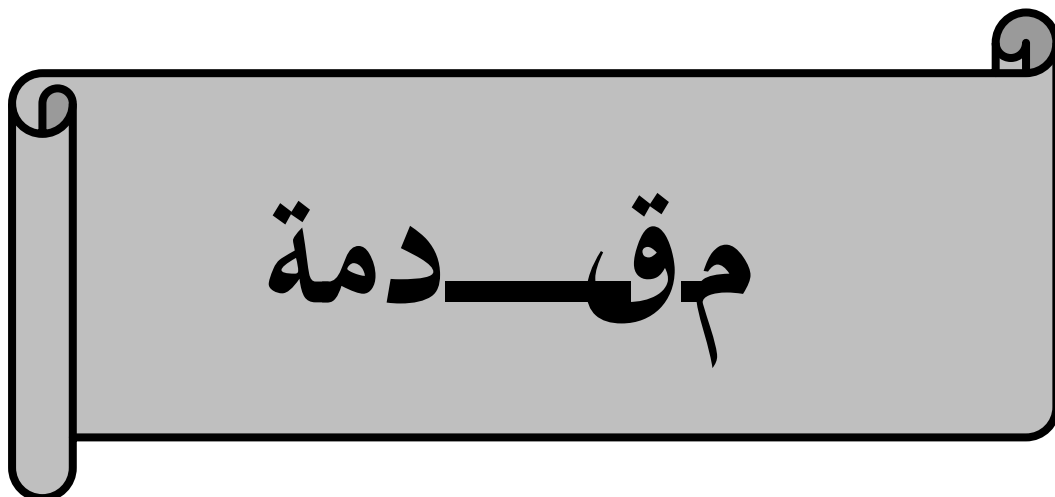
قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
60	قائمة المحكمين	01
61	الاستبيان	02
65	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS	03
87	المساهمات الرئيسية نظام المعلومات دالتا v8	04
88	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي غرداية رقم 028	05
89	واجهة نظام المعلومات دالتا v8	06

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

الإختصار	تفسير الإختصار باللغة الأجنبية	تفسير الإختصار باللغة العربية
BEA	Banque extérieur d'Algérie	بنك الجزائر الخارجي
DELTA V8	System pour exploitation des informations version n 08	نظام استغلال المعلومات دالتا في نسخته 8
Delta v4	System pour exploitation des informations version n 04	نظام استغلال المعلومات دالتا في نسخته 4
SPSS	La plateforme logicielle IBM SPSS offre des analyses statistiques avancées	برنامج التحليل الإحصائي
BNA	Banque Nationale d'Algerie	البنك الوطني الجزائري
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	القرض الشعبي الجزائري
Front-office	Logiciel qui exploite et intègre les processus de gestion du front office	برنامج يعمل على استغلال وإدمج عمليات إدارة المكتب الأمامي
Back-office	Logiciel qui exploite et intègre les processus de gestion du Back office	برنامج يعمل على استغلال وإدمج عمليات إدارة المكتب الخلفي
CIB	carte interbancaire	بطاقات الدفع
GAB	Guichet automatique bancaire	جهاز الدفع الألي
Ma Banque Mobile	Application de services électroniques	تطبيق خدمات إلكترونية
TPE	Terminal de paiement électronique	جهاز الدفع الإلكتروني
Delta-Bank	System d'exploitations des informations Bancaire	نظام استغلال المعلومات البنكية
Delta Informatique	Société française qui fabrique le système d'exploitation des informations bancaires	شركة فرنسية مصنعة لنظام استغلال المعلومات البنكية



أ - تتوطئة :

تشكل المؤسسة البنكية المحور الرئيسي لأي إقتصاد وطني من خلال جمع المدخرات وتوزيع الاستثمارات، وفي ظل ما يشهده العالم اليوم من تغيرات وتطورات متصاعدة وسريعة في بيئة نشاط القطاع البنكي، أصبحت التكنولوجيا وأنظمة المعلومات الحديثة والرقمية حجر الزاوية لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة وتأمين المعلومات، حيث صارت المؤسسات المالية والبنكية مجبرة على إعادة تحديث أنظمتها المعلوماتية بشكل دوري، وبناء نفسها باستمرار لتقديم خدمات متميزة والتكيف السريع مع رغبات العملاء المتغيرة وتحقيق الميزة التنافسية.

يظهر أنظمة معلومات قوية ومتطورة، أصبح من الممكن تزويد المؤسسات البنكية بها من أجل أداء أفضل من حيث: أعمال التخزين والمعالجة واسترجاع المعلومات، ولضمان التميز في أداء الخدمة بشكل دقيق في الكم والنوع، ولهذا تسعى جميع البنوك في العالم على غرار البنوك الجزائرية للحصول على أفضل البرامج الملائمة والمتطورة، والتي تضمن جملة من المعايير أهمها الأمن والخصوصية، والرفع من كفاءة البنك باستمرار وتساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة في التوقيت المناسب، وتعمل على تفعيل قدرة البنك للوصول إلى أقل التكاليف وبمستوى أداء عالي لتعزيز حصته السوقية وزيادة حجم معاملاته من خلال دراسة الحاجات والرغبات والسعي لتلبيتها، من بين هذه الأنظمة الحديثة المستعملة في البنوك الجزائرية هو نظام المعلومات البنكي " دالتا " في نسخته الثامنة v8، وهو موضوع دراستنا هذه.

ب - طرح الإشكالية:

ومما سبق يمكن صياغة الإشكالية كما يلي :

ما مدى مساهمة نظام المعلومات دالتا v8 في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 في تحسين أداء

خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ؟

- ما مدى مساهمة الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 في تحسين أداء

خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ؟

- ما مدى مساهمة كفاءة المورد البشري المعتمد عليه كمعالج للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر

الخارجي BEA ؟

- ما مدى مساهمة كفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا v8 للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر

الخارجي BEA ؟

- ما مدى مساهمة جودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات دالتا v8 في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ؟

ت - فرضيات الدراسة:

بغية محاولتنا كإجابة أولية عن الإشكاليات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1. الفرضية الرئيسية:

- نظام المعلومات دالتا v8 له مساهمة كبيرة في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

2. الفرضيات الفرعية :

- جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 لها مساهمة كبيرة في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 لها مساهمة كبيرة في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- كفاءة المورد البشري المعتمد عليه كمدخلات للبيانات له مساهمة كبيرة في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- كفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا v8 للبيانات لها مساهمة كبيرة في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- جودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات دالتا v8 لها مساهمة كبيرة في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

ث - أهداف الدراسة :

تهدف دراسة هذا الموضوع إلى :

- التعرف على إحدى نماذج نظم المعلومات المستعملة في البنوك الجزائرية، ودوره في تحسين أداء الخدمة البنكية.
- التعرف أكثر على أبعاد نظام المعلومات دالتا v8 ، ومحاولة التأكيد على أهمية مواكبة تكنولوجيا المعلومات.
- توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات ودورها في تحسين أداء الخدمات البنكية.

ج أهمية الدراسة:

إن موضوع الدراسة يكتسي أهمية بالغة لأنه يمس إحدى القطاعات الحساسة والفاعلة في التنمية الاقتصادية، ونتيجة التحديات الراهنة من أجل عصرنة وتحديث القطاع المالي والبنكي في الجزائر بشكل عام وعلى بنك الجزائر الخارجي بصفة خاصة لما يملكه هذا الأخير من سمعة وحصصة سوقية هامة سواء على المستوى الوطني أو الخارجي ، حيث أصبح امتلاك التكنولوجيا والتحكم بها عنصرا رئيسيا لصناعة خدمات بنكية متنوعة ومتكاملة، تزيد من تحسين أداءها، وخاصة في ظل التحرر المالي والمنافسة الشديدة التي تفرضها التحولات الاقتصادية العالمية والمحلية.

ح مبررات ودوافع اختيار الموضوع :

1- دوافع ذاتية:

- بحكم وظيفة العمل حيث أني أشغل منصب إطار بينك الجزائر الخارجي
- الرغبة في ولوج مجال البحث الأكاديمي من خلال موضوع نظام المعلومات دالتا v8 ودوره في أداء الخدمة البنكية في ظل التحديات الراهنة.

2- دوافع موضوعية:

- أهمية المؤسسة البنكية بالنسبة للاقتصاد الوطني
- واقع استخدام نظام دالتا v8 ومدى تأثيره على أداء وتحسين الخدمة البنكية
- تهيئة المنظومة البنكية التي تفرضها الثورة المعلوماتية لتحسين أداء خدمات البنوك
- التوجهات الاقتصادية الجديدة التي تشهدها الجزائر، وما صاحبه من وجوب الإصلاحات للمنظومة البنكية، من أجل الاستغلال الجيد للمعلومة المتاحة

خ - حدود الدراسة:

وقد تمت الدراسة وفق الإطار التالي:

1. الإطار الزمني: خلال الفترة الممتدة من شهر أفريل إلى غاية ماي 2024.
2. الإطار المكاني: وقع الإختيار على بنك الجزائر الخارجي BEA ، وكالة غرداية كعينة.

د منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف دراستنا هذه والإجابة على الإشكالية وتوضيح الموضوع أكثر، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة النظرية، باعتماد جمع المعلومات من خلال بعض المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بهذا الموضوع.

أما الدراسة الميدانية فقد اعتمدنا على دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA، وأخذنا وكالة غرداية كعينة، وكانت الأداة المستخدمة هي جمع البيانات من أفراد العينة بواسطة تقنية الاستبيان الذي يحتوي على عبارات استقصائية بغية تحليلها لاحقا بواسطة برنامج SPSS لهدف تحديد مدى العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ذ تقسيمات البحث:

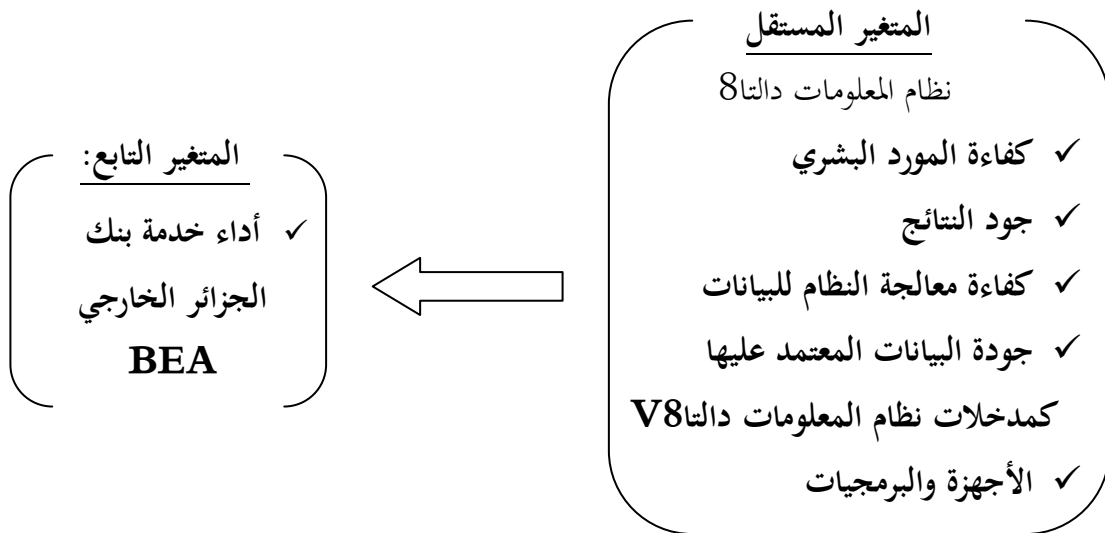
من أجل معالجة موضوعنا تم تقسيم هذه الدراسة على النحو التالي:

خصصنا الفصل الأول والمعنون ب: **نظام المعلومات البنكي دالتا v8 وأداء تحسين الخدمة البنكية** ، بالتطرق إلى ثلاث مباحث رئيسية، ففي المبحث الأول يتناول المفاهيم الأساسية **لنظام المعلومات البنكي دالتا نسخة 8 (DELTA V8)**، والمبحث الثاني حول **أداء وتحسين الخدمات البنكية** ، أما المبحث الثالث فهو تحت عنوان **الدراسات السابقة**، والذي تطرقنا من خلاله إلى الدراسات المحلية والدراسات الأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع البحث، وإجراء المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني والأخير بعنوان **دراسة حالة حول دور نظام المعلومات دالتا 8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA** حيث كانت العينة من وكالة غرداية 028 ، والذي قسم إلى مبحثين، تناولنا في الأول تقديم عام لبنك الجزائر الخارجي **BEA** ، أما في المبحث الثاني كان تحت عنوان **الإطار التحليلي للدراسة**.

ر أنموذج الدراسة:

- المتغير المستقل يتمثل في: نظام المعلومات دالتا8
- المتغير التابع يتمثل في: أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي



ز صعوبات الدراسة:

- من خلال شروعنا في إنجاز هذا البحث الأكاديمي اعترضتنا بعض الصعوبات نلخص أهمها في مايلي:
- نقص في المراجع الأكاديمية المتخصصة في موضوع نظام معلومات دالتا في حدود علمنا.
- صعوبة الإجابة عن الاستبيان باللغة العربية لبعض إطارات البنك بحكم تكوينهم باللغة الفرنسية.
- عدم الإفصاح عن جميع المعلومات التي تخص هذا النظام كونه عنصر استراتيجي بالنسبة للبنك، ويندرج ضمن الأسرار المهنية التي يتحفظ عليها والتي لا يمكن نشرها أو الإدلاء بها.
- تعدد أبعاد المتغيرين للموضوع فهو يحتوي على نظام المعلومات دالتا بأبعاده، خدمة البنك، والأداء بأبعاده.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات دالتا V8، أداء الخدمات، بنك الجزائر الخارجي.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام
المعلومات دالتا v8 وأداء الخدمة
البنكية

تمهيد:

يعتبر الحديث عن دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وكفاءة التحكم بها من مواضيع عصرنا الراهن، حيث انعكست أهميتها على كل المجالات وخاصة المجال الاقتصادي، ومنها القطاع البنكي حيث صارت من بين أهم المواضيع البحثية البارزة على المستويين العملي والأكاديمي، وقد انخرطت الجزائر في السنوات الأخيرة، في تنفيذ برنامج تحديث وإصلاح للقطاع البنكي، بهدف تحسين مناخ اقتصاد الأعمال التجارية وضمان التكامل المفيد للاقتصاد الوطني، من خلال تعزيز قدرات البنوك لاقتناء وتحديث نظم المعلومات والمدفوعات الحديثة. وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق إلى واحد من أقوى أنظمة المعلومات المستخدمة في مجال الخدمات البنكية تحسين أداءها، وهو نظام المعلومات دالتا في نسخته الثامنة Delta v8 . سنحاول في هذا الفصل تقديم إطار نظري ومفاهيمي يفسر كيفية عمل نظام المعلومات دالتا v8، وأداء الخدمة البنكية باستخدام هذا النظام، لهذا قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات دالتا نسخة 8 (DELTA V8)

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء الخدمة البنكية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات دالتا نسخة 8 (DELTA V8)

تعتمد بعض البنوك التجارية العمومية في الجزائر مثل: (CPA، BNA، BEA) في إدارة عملياتها البنكية على استخدام نظام المعلومات بنك دالتا Delta-Bank مع إصداراته المختلفة، والذي يعد من أحدث وأقوى أنظم المعلومات المتخصصة في هذا المجال، نظرا لخدماته التي تتماشى مع أهداف البنك وحاجات العملاء المتنامية للمحافظة عليهم وجذب آخرين جدد.

المطلب الأول: مفهوم عام حول نظام المعلومات البنكي دالتا-بنك Delta-Bank

دلتا بنك هو نظام إدارة بنكية كامل Delta-Bank عبارة عن حزمة برامج لإدارة الخدمات البنكية تتيح للبنك أو المؤسسة المالية إنشاء حل مصمم خصيصًا يتجاوز كل توقعات العملاء. وهو من إنتاج شركة Delta Informatique التي تأسست في عام 1981 على يد كلود ديلاج في مجال الأعمال البنكية، وهي شركة معلوماتية فرنسية، توظف خبراء ومختصين فرنسيين وأجانب، والبرامج التي يتم صناعتها توجه للسوق الوحيد والمتمثل في: البنوك وشبكاتهما من الوكالات والمؤسسات المالية، وتغطي إجمالي الخدمات والأنشطة البنكية: المحاسبة، وعمليات الشبايك، وطرق الدفع، والعمليات الدولية، والائتمانات، وتحليل الربحية، مركز الاتصال والإنترنت وما إلى ذلك.

حالياً حوالي 120 بنكاً بمختلف الأحجام، بما في ذلك 2.500 وكالة وحوالي 20.000 شخص، يستخدمون منتجات دالتا-بنك Delta-Bank، في أكثر من 40 دولة في أوروبا وإفريقيا والشرق الأوسط¹.

الفرع الأول: نظام المعلومات البنكي دالتا v8

هو نظام استغلال للمعلومات البنكية مطور من النسخة القديمة دالتا 4 (Delta v4)، إلى النسخة 8 والذي كان عبارة عن نسخة كلاسيكية بسيطة لا يحتوي على أي ربط آلي، سواء بين وكالات البنك وفروعه أو بين الأنظمة البنكية التجارية الأخرى و البنك المركزي، أي أن استعماله محدود جدا، ويعتمد على مدخلات يدوية، على سبيل المثال: المقاصة كانت تتم بطريقة الكلاسيكية في ظل هذا النظام (دالتا 4) حيث كانت البنوك تجتمع في غرفة المقاصة لدى البنك الجزائري، وكل بنك يحضر حافظته الخاصة بمعاملاته (شيكات أو تحويلات) وتتم عملية المقاصة يدويا.

1 تم الإطلاع بتاريخ 2024/05/17، على الساعة 18:16 http://www.delta-informatique.com/about_us_fr.htm

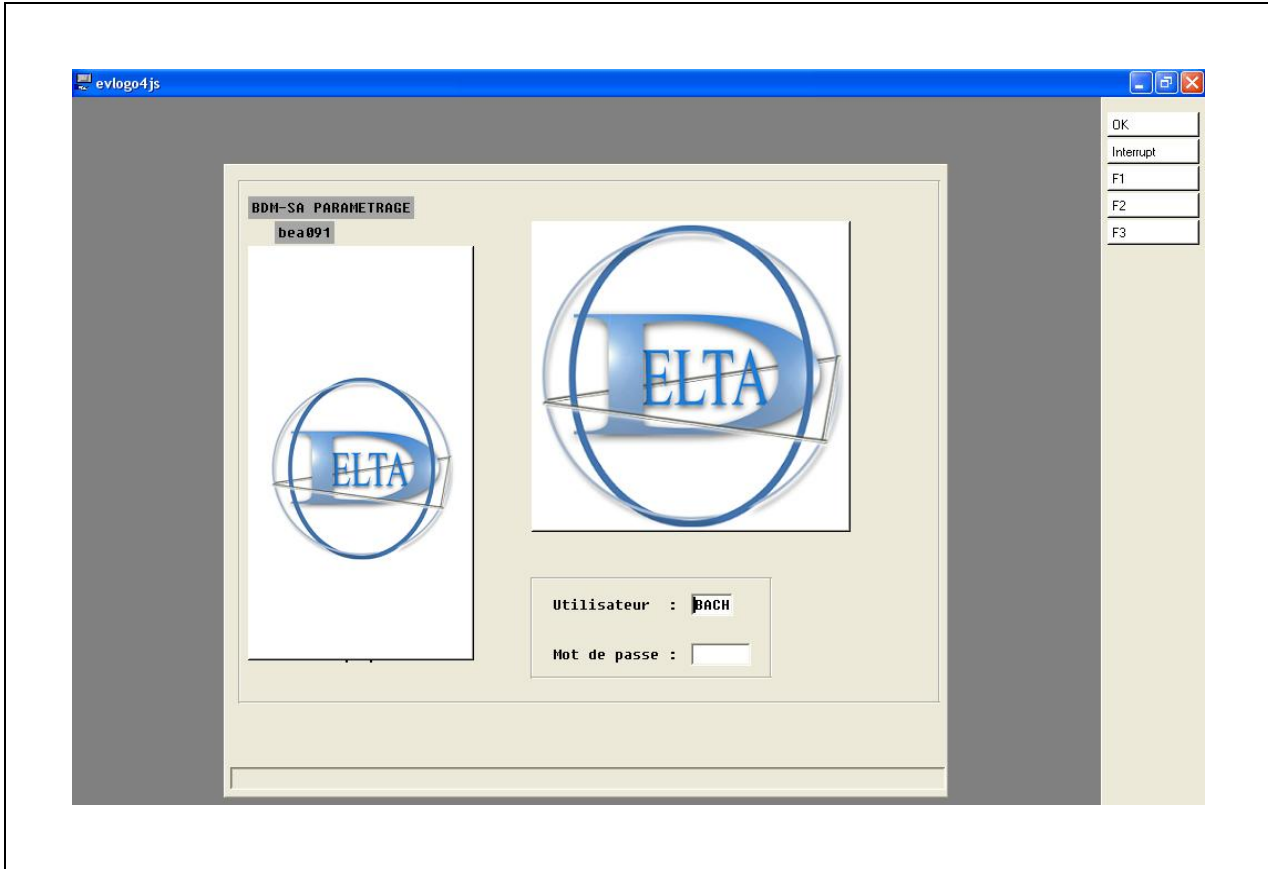
ولمواجهة حتميات العصرنة ضمن سياق الإصلاح الشامل للقطاع المصرفي الجزائري في عام 2004، تم توجيه كل من البنوك التجارية من قبل السلطات العليا للبلاد ممثلة في مجالس إدارتها للالتزام الصارم بالتصميم وتنفيذ خطة تحديث نظام المعلومات الخاص بها، للانتقال إلى مرحلة التحويلات الآلية ونظام الشبكات المرقمة.

الفرع الثاني: خصائص ومميزات نظام المعلومات البنكي دالتا v8

يعد نظام المعلومات دالتا v8 نظام بنكي متكامل، يعمل على استغلال وإدماج عمليات إدارة المكتب الأمامي Front-office والمكتب الخلفي Back-office، ويغطي وظائف هذا النظام جميع جوانب المعاملات البنكية، بدءًا من حجز المعلومات وحتى قنوات التوزيع.

ويقدم دالتا v8 أيضًا مجموعة من الوحدات التي توفر البيانات الأساسية المستخدمة لإدارة بنك أو شبكة بنكية، بما في ذلك وحدة إدارة الميزانية والتنبؤات، ووحدة تحليل المنتج والعملاء، ووحدة إدارة العملاء والموردين والأصول الثابتة. وتُستكمل هذه الوحدات بمنتجات إدارة الموارد البشرية وكشوف المرتبات.

الشكل 1.1: واجهة نظام المعلومات دالتا v8



المصدر : وثائق من البنك محل الدراسة

1. خصائص نظام "Delta v8" من أهمها:¹

- فعالية هذا نظام وقدرته على توفير كافة الخدمات الوظائف المطلوبة لإدارة بنكية فعالة.
- استدامة هذا النظام وتوافقه مع الأنظمة الملحقه الموجهة لصناعة وتوزيع المنتجات البنكية.
- الميزة التنافسية النسبية مقارنة بأنظمة معلومات الخدمات البنكية العالمية.
- قدرة هذا النظام على مواصلة ودعم الانتقال إلى آخر الإصدارات من الشركة الأم، في حالة الإحتفاظ به.

2. مميزات نظام "Delta v8" أما ما يميز هذا النظام عن غيره من نظم المعلومات البنكية أو الإصدارات

السابقة لدالتا ، هو ما يتعلق بالجوانب الوظيفية والفنية، على وجه الخصوص، نبرزها فيما يلي:²

• الجوانب الوظيفية:

- نماذج البيانات المفاهيمية، وتنظيم البيانات (العملاء، الحسابات، المنتجات، العقود، الخدمات).
- قائمة البيانات المدارة، والإدارة الشاملة للعملاء، وتجزئة قاعدة العملاء.
- مبادئ التسعير.
- الامتثال للوائح مع الأنظمة الحالية.
- مسار التدقيق (تصاعدي، تنازلي، وأفقي).
- إدارة تراخيص الوصول إلى المعاملات، وتتبع أي من التعديل الذي أجراه المستخدم في النظام

• الجوانب الفنية:

- مبني على النواة الصلبة (المحاسبة، المستودعات، ... الخ) والوحدات النمطية للتواصل مع النواة.
- قاعدة بيانات علائقية
- إدارة الأحداث (المحاسبة، معلومات العملاء، وما إلى ذلك)
- سير العمل لتوطين العمليات التجارية (الاستيراد- التصدير- التحويلات نحو الخارج...)
- إمكانية إضافة الجداول والبيانات وإعداد التقارير حسب البنك، استعادة البيانات.

¹ أنظر الملحق رقم (04)

² أنظر الملحق رقم (04)

الشكل رقم 2.1: المساهمات الرئيسية لنظام المعلومات دالتا v8



المصدر : وثائق من البنك محل الدراسة

المطلب الثاني: طريقة عمل نظام المعلومات البنكي دالتا v8 في بنك الجزائر الخارجي BEA

لعدة سنوات، أصبح نظام المعلومات دالتا v8 عنصرا أساسيا في إدارة بنك الجزائر الخارجي BEA، بحيث أتاح للبنك إدارة بيانات عملائه بشكل أفضل، هذه البيانات هي في الأساس سجلات العملاء عندما يفتحون حساباتهم، مما يسمح لهم بالظهور في قائمة عملاء بنك الجزائر الخارجي.

يتم جمع بيانات معينة يدوياً، وتتطلب مراقبة دقيقة ومتطورة، بعدها يتم تقديم نموذج فتح "البيانات الأساسية" المكتمل بشكل صحيح إلى خدمة عملاء بنك الجزائر الخارجي لإدخاله في الكمبيوتر وحفظه في ملف، يتم الاحتفاظ بالنماذج والمستندات الأخرى في الملفات أثناء حفظها، مع اتخاذ العديد من احتياطات للوصول الآمن مثل كلمات المرور الممنوحة لفئات مختلفة، وتتم المعالجة وفق الشكل التالي:

الشكل رقم 3.1 : معالجة نظام المعلومات



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 316.

تقييم نظام استغلال المعلومات دالتا v8:

- لقد منح اقتناء نظام دالتا v8 بنك الجزائر الخارجي BEA اختيارا استراتيجيا للإنتقال السريع من النظام الكلاسيكي القديم إلى نظام يتمتع بقدرات خدمات تكنولوجيا المعلومات الحديثة
- يعتبر من بين أقوى أنظمة المعلومات المستخدمة في البنوك العمومية الجزائرية، إلى غاية يومنا هذا
- أعطى زخم جديد لعملية تحديث البنوك العمومية (الإصلاحات البنكية)
- يتمتع بمرونة كبيرة في أداء الخدمة البنكية، من توفير الوقت وتقليل الأخطاء، ومعالجة العمليات
- تعزيز القدرات الإشرافية لمسيرى البنك لتحديد الأهداف وتنفيذها
- تزويد وزارة المالية بواسطة البنك المركزي (بنك الجزائر) بالتحليلات والمعلومات في وقتها
- له قدرة على توفير كافة الخدمات الوظائف المطلوبة لإدارة بنكية فعالة

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء الخدمة البنكية

يرتبط أداء الخدمة البنكية بعوامل ومتغيرات تختلف باختلاف البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة البنكية، وفي الجزائر تعمل البنوك التجارية عند مستويات أداء خدمات متقاربة، فمصطلح الأداء البنكي يعبر عن تبني مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية، والتي توضح الوضعية الحالية للمؤسسة البنكية وقدرتها على تحقيق الأهداف البارزة والمرجوة.

المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي

يعتبر الأداء وتحسينه إحدى الأهداف المشروعة للبنك، ويبقى تجسيده على أرض الواقع ممكناً إذا تم تبني خطوات صحيحة ومدروسة وذلك قصد تقديم الأفضل ومواجهة الأسوأ وذلك انطلاقاً من إشباع الحاجات ورغبات الزبون في ظل سوق تسوده المنافسة القوية، ومن هذا التمهيد يمكن تعريف الأداء البنكي على أنه انعكاس للطريقة التي تستخدمها المؤسسة المصرفية لتتمكن من تحقيق أهدافها¹ وبالاستعانة بتعريف آخر لمفهوم الأداء البنكي والذي يشير: " إلى مجموعة الوسائل اللازمة والأنشطة المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف"²

1. أهمية تقييم الأداء في البنوك لتقييم الأداء في البنوك أهمية بالغة نذكر من بينها:³

- توضح عملية تقييم الأداء في البنوك مدى قدرة البنك على تحقيق ما كان مخطط له من أهداف، وذلك بالمقارنة بين الأهداف المتحققة وبين الأهداف الموضوعية، واستخراج الانحرافات ومعالجتها مما يزيد من فرص البنك على البقاء والاستمرارية.

- يساهم تقييم الأداء في تبيين مدى التطور الذي يشهده البنك أي كان هذا التطور للأفضل أو للأسوأ، ويتم التعرف على ذلك إما عن طريق مقارنة البنك من مدة إلى أخرى أو مقارنته مع مصرف آخر.

- يبين تقييم الأداء موقع البنك الاستراتيجي ضمن الإطار الذي يعمل فيه ومنه يتم تحسين مركزه الاستراتيجي وتحديد أولويات التغيير في البنك.

- تظهر عملية تقييم الأداء مدى الانسجام بين الأهداف الموضوعية والاستراتيجيات المعتمدة لتحقيق هذه الأهداف مع توضيح العلاقة بالبيئة التنافسية للبنك.

- يعطي تقييم الأداء نظرة شاملة لمختلف المستويات الإدارية في البنك.

1 Morkane· Boukhari, & Derradji, 2020, p. 108

2 حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار البازوري للنشر والتوزيع عمان الأردن الطبعة الأولى، 2011، ص 147.

3 نصر حمود مزيان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار بهاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 28-29

- يبين تقييم الأداء مدى كفاءة استخدام موارد البنك.
- يعمل تقييم الأداء على تحقيق الأهداف الموضوعة في الخطة والسعي لبناء نظام سليم وفعال للاتصالات والحوافز.
- يساهم تقييم الأداء في زيادة روح المنافسة بين أقسام البنك المختلفة مما يرفع من مستوى الأداء.
- حدد تقييم الأداء مدى مساهمة البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك بتحقيق أعظم عوائد بأدنى التكاليف والعمل على عدم هدر الوقت والجهد والمال مما ينعكس إيجابيا على الاقتصاد والمجتمع.
- يوضح تقييم الأداء للعاملين كيفية القيام بمهامهم ويساهم في توجيه الجهود نحو الأداء الناجح مما يمكن من قياسه والحكم عليه.

2. أهداف تقييم الأداء في البنوك: بعد عملية تقييم الأداء في البنوك من أهم العمليات التي تحتاج لها الإدارة

- والجهات المسؤولة، وذلك بسبب الأهداف التي تحققها، والتي تتمثل فيما يلي:¹
- تحديد مدى إنجاز البنك لأهدافه المحددة مع ما تم تحقيقه فعلا،
- وضع الحلول المناسبة لها وتصحيحها وإرشاد الإدارة إلى تحديد مواطن الضعف في نشاط البنك والقيام بتحليل لها، لبيان سببها وسائل تلافيتها مستقبلا،
- تحديد مستوى كفاءة استخدام البنك للموارد المالية المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عوائد أكبر؛
- مساعدة البنك في تصحيح مخططاته ووضعها في المسار الصحيح بما يتناسب مع موارد وإمكانيات البنك؛
- تحديد الحلول العلمية والعملية اللازمة والمقبولة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في أداء الخدمات البنكية

تتأثر المؤسسة المصرفية بعوامل متشابكة، هناك عوامل تساهم في رفع و تحسين لأداء الخدمة البنكية و أخرى تؤدي إلى خفضه و يمكن حصرها في نوعين رئيسيين هما:²

أولاً: العوامل الداخلية: تتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها:

العنصر البشري: يشكل أهم مورد في المؤسسة المصرفية فنمو التنافسية وتطور المؤسسة مرهون بمدى استقطاب العناصر بشرية متميزة في مهارات ومعارفها و قدراتها على الانسجام في الجماعة ومدى العناية التي تعطيها للتنمية وتطوير ممتلكاتها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل.

1 تسنيم تيسير الخطابية، تقييم أداء البنوك الإسلامية الأردنية باستخدام نموذج PATROL ، مذكرة ماجستير .كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2020 ، ص 16.

2 عمر سرار :الرضا عن العمل و أثره في الأداء، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2003 ، ص71

الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط و تنسيق و قيادة و رقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها، فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة ومنه فهي مسئولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخل المؤسسة المصرفية.

التنظيم: يشمل على توزيع و تحديد المهام والمسئوليات وفقا للتخصصات على العمال داخل المؤسسة المصرفية أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكاناتهم الخاصة، إن درجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز و لتنمية والتدريب من شأنه أن تؤثر على الأداء لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرنة ديناميكية في أي تنظيم بشكل تجعله قابلة للتغيير وقت المستجدات الراهنة.

بيئة العمل: تشير على مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأديه لوظيفته، و أن عدم الانتظام في العمل والانسحاب والغيابات و الحوادث يعود سببه الرئيسي سلبية بيئة العمل.

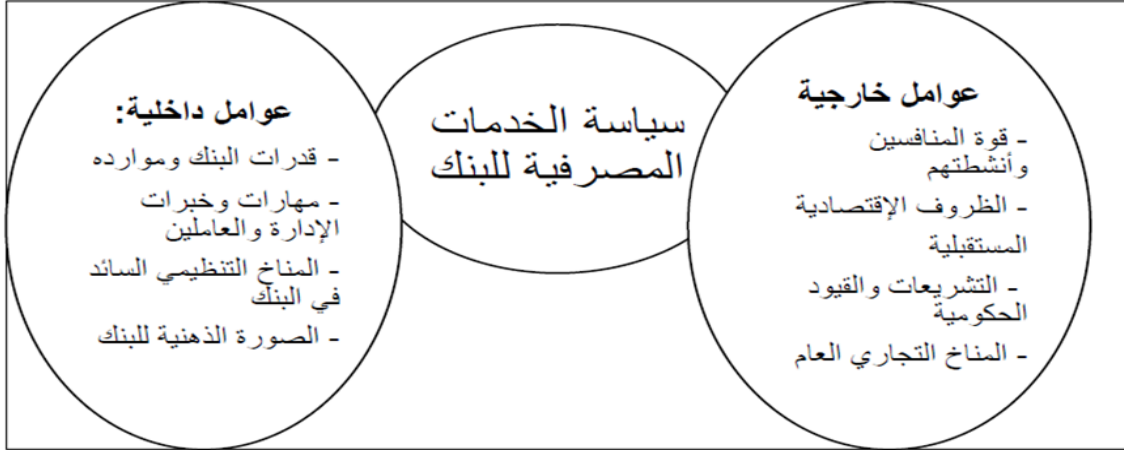
طبيعة العمل: يشير إلى أهمية الوظيفة و المنصب الذي يشغله الفرد و مدى توفر فرص النمو و الترقية المتاحة أمامه حيث كلما زادت درجة توافق الفرد و وظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته و حبه للعمل و ولاءه للمؤسسة.

العوامل الفنية: إن العوامل التكنولوجية في آلات ومعدات ووسائل اتصال و غيرها تؤثر تأثيرا كبيرا على الأداء الجيد ولا يكفي هذا بل يجب أن يكون الفرد على علم بكيفية عمل هذه الوسائل.

ثانيا: العوامل الخارجية: و تتكون من مجموعة من العوامل وهي:

- البيئة الاجتماعية والثقافية: العادات و التقليد الموروثة، العرف و أمور الدين.
- المستوى التعليمي ومدى تقدير الأفراد للتعليم ورغبتهم في الحصول عليه.
- البيئة السياسية والقانونية: طبيعة النظام السياسي، مدى الاستقرار السياسي ، مرونة القوانين والتشريعات.
- السياسات الخارجية المتبعة من قبل الدولة، العلاقات الدولية ونوعيتها.
- البيئة الاقتصادية: الاستقرار الاقتصادي، الأسواق المالية و مدى وجود أسواق للأسهم والسندات، السياسات المالية المتبعة من قبل الدولة.

الشكل رقم 4.1 : العوامل المؤثرة في سياسة تقديم الخدمات البنكية



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، 1999، ص:198.

المطلب الثالث : تقييم الأداء في البنوك

تتضمن عملية تقييم الأداء في البنوك على عدة مراحل متتالية هي¹:

المرحلة الأولى: مرحلة جمع البيانات والمعلومات الإحصائية التي تتطلبها عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية

لحساب النسب أو المؤشرات المستخدمة في التقييم، وتشمل بيانات لعدة سنوات والنشاطات التي يمارسها البنك.

المرحلة الثانية : مرحلة تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية ودراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب

النسب أو المؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء في البنك.

المرحلة الثالثة: مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف

النشاطات والعمليات التي يشمل عليها أداء البنك.

المرحلة الرابعة: مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح أو الإخفاق الذي صاحب أداء البنك مع تحديد

الانحرافات التي حصلت في نشاط البنك وتفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات ووضع الحلول اللازمة

لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أفضل.

المرحلة الخامسة: مرحلة متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في نشاط البنك وتوفير الشروط

اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب وعدم الوقوع في نفس الأخطاء مجددا.

1 نصر حمود مزنان فهد ، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية ، الطبعة الأولى، دار صفاء ، الأردن، 2009، ص27 .

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

هنالك العديد من الدراسات المتباينة والمختلفة التي تناولت معالجة موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على القطاع البنكي، ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه البنوك، حيث أمكننا الإطلاع على أقرب الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع بحثنا، وذلك بغرض الاستفادة من نتائج هذه الدراسات، وسنحاول تلخيصها في جداول كالتالي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1. دراسة بلحاج نور الهدى ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية،

دراسة مقارنة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر،

بسكرة ، 2022/2021.

الجدول رقم 1.1

الدراسة / السنة	2022/2021
عنوان الدراسة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر
نوع ومكان	أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر، بسكرة
إشكالية الدراسة	ماهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها؟
أهداف الدراسة	الهدف الأساسي الذي يسعى إليه البحث هو التطرق لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية، وتسليط الضوء على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودور هته الأبعاد في تطوير الخدمات المصرفية.
منهج الدراسة	الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتعبير عن الظاهرة الاقتصادية المراد دراستها تعبيرا كميًا وكيفيًا، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات: <u>البيانات الأولية</u> : وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة. <u>البيانات الثانوية</u> : وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمجلات والمداخلات العلمية التي تتعلق بالصيرفة و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإثراء الدراسة بشكل علمي.
نتائج الدراسة	على البنوك الجزائرية العمل ضمن إستراتيجية واضحة المعالم تركز على الاستثمار في العنصر

البشري، وتدعيم وتعزيز بنية التحتية للتكنولوجيا المالية، منح تسهيلات من طرف الدولة للمستثمرين في قطاع الاتصالات لزيادة حجم وتدفق الانترنت ذات التدفق العالي والذي يعتبر عصب الخدمات المصرفية المتطورة.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

2. دراسة هيبية مزعاش ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك

الجزائرية، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريريج ، مقالة بمجلة التكامل

الاقتصادي، جامعة أحمد دراية ، أدرار، 2021/09/30.

الجدول رقم 2.1

2021/09/30	الدراسة / السنة
أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك الجزائرية ، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في -ولاية برج بوعريريج-	عنوان الدراسة
مقالة بمجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية ، أدرار.	نوع ومكان
ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك الجزائرية ؟	إشكالية الدراسة
إبراز أسباب الكامنة ودوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية، وتسليط الضوء على مدى تطبيق البنوك التجارية في ولاية برج بوعريريج لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	أهداف الدراسة
الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالجانب النظري الجانب التطبيقي باعتماد على اسلوب الاستقصاء بالاستبيان لجمع البيانات والتحليل الإحصائي باستخدام spss	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد البنوك التجارية عن طريق منحها مكانة في السوق البنكي، تخفيض التكاليف، إدارة المخاطر، التنبؤ بالأزمات، تحقيق رضا العملاء، ترويج وتنويع الخدمات، الأمر الذي يعود بالإيجاب على تطور الأدائين المالي والتجاري للبنوك التجارية.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

3. دراسة دحماني سيد احمد بن يوسف مهداوي عابد ، دور نظام المعلومات في أداء تحسين الخدمات البنكية، دراسة مقارنة بين BDL و AGB سعيدة 2018، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة د.مولاي الطاهر، سعيدة، 2017 2018.

الجدول رقم 3.1

2018/2017	سنة الدراسة
دور نظام المعلومات في أداء تحسين الخدمات البنكية دراسة مقارنة بين BDL و AGB سعيدة 2018	عنوان الدراسة
مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة د.مولاي الطاهر، سعيدة.	نوع ومكان
ماهي تداعيات نظام المعلومات البنكي على المؤسسات البنكية وتحسين الخدمة البنكية المؤداة؟	اشكالية المطروحة
محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات والقطاع البنكي ، إبراز ركائز الأداء الوقوف على واقع انتهاج المؤسسات البنكية على نظام معلومات وارتباطه بعميلة تحسين الأداء.	أهداف الدراسة
تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، والجانب التطبيقي الاستبيان والزيارة الميدانية للبنوك	منهج الدراسة
توصلت الدراسة أن كلى البنكين يتبنى نظام معلومات إلى أن الصدارة كانت لبنك AGB وذلك لاعتماده على نظام مبنى على ركائز وأسس حديثة حسب طبيعته واستراتيجيته المنتهجة في صناعة وتحسين أداء الخدمة البنكية مقارنة بنظيره BDL ذو الطابع العمومي الموجه.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

4. دراسة م.م إحسان علي مبارك الجبوري ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية ، مقالة في مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، بغداد، العراق، 2016.

الجدول رقم: 4.1

2016	سنة الدراسة
دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية	عنوان الدراسة
مقالة في مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، بغداد، العراق	نوع ومكان
ما هي علاقة تكنولوجيا المعلومات بإبعادها: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، مهارات الأفراد، بتحسين الأداء المصرفي بإبعاده: البعد المالي، البعد الزبائن، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو، البعد الاجتماعي؟	إشكالية المطروحة
التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المصرفي في المصارف العراقية الخاصة. التعرف على المتغيرات والعوامل التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والتي تمثل إبعادها الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، مهارات الأفراد.	أهداف الدراسة
تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري ، والجانب التطبيقي تحليل الاستبيان وتفرغته باستخدام برنامج spss	منهج الدراسة
وجود دور مهم لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

5. دراسة سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016/2015.

الجدول رقم : 5.1

الدراسة / السنة	2016/2015
عنوان الدراسة	تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية
نوع ومكان	أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان
إشكالية الدراسة	كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تؤثر على مردودية البنوك ؟
أهداف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال توضيح مختلف آراء الباحثين في هذا المضمار. - تحديد أثار تكنولوجيا المعلومات على أنشطة البنوك
منهج الدراسة	<p>الاعتماد على المنهج الوصفي : لوصف ما يتعلق بالمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المجال المصرفي واستخدامات تكنولوجيا المعلومات في كل من البنوك الجزائرية والفرنسية ، قصد الوصول إلى معرفة دقيقة وتفصيلية لعناصر موضوع البحث.</p> <p>المنهج التاريخي: كمحاولة لسرد بعض الحقائق التاريخية لتطور كل من الأنترنت ، وتكنولوجيا المعلومات في المصارف و بعض وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان و النقود الالكترونية وغيرها من المفاهيم ذات الصلة.</p>
نتائج الدراسة	<p>تكنولوجيا المعلومات عنصر من عناصر نشاط البنوك لتنفيذ أعمالها بكل كفاءة وفاعلية ، وأن تفاعل القطاع البنكي مع جوانب تكنولوجيا المعلومات من أجل تعظيم مردوديته يستلزم تفاعل وتطوير البيئة التي يتحرك فيها مثل: البيئة القانونية، والبيئة الإدارية، والبيئة الثقافية، والبيئة التكنولوجية، بالإضافة إلى توفير حزمة متكاملة ومتنوعة من الخدمات المالية والمصرفية والاستثمارية بتقنية متطورة وذات تكاليف منخفضة، وبجودة عالية للوصول إلى رضا العملاء.</p>

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

6. دراسة ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية ، حالة نشاط البنك عن بعد ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، 2014/2013.

الجدول رقم : 6.1

الدراسة / السنة	2014/2013
عنوان الدراسة	أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد -
نوع ومكان	أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة قسنطينة 2
إشكالية الدراسة	هل يؤثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري والمالي؟
أهداف الدراسة	إبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة والمختلفة في مجال الاتصال والمعلومات بشكل مكثف. التعرف على أثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة أساسا في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري. التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمصارف
منهج الدراسة	الاعتماد على المنهج الوصفي بالنسبة للإطار النظري المنهج الاستقرائي: من خلال استخدام الاستبيان والإحصائيات السنوية لمتغيرات الدراسة
نتائج الدراسة	أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للاتصال عن بعد.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

7. دراسة وليد مرتضى نوه ، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها ، دراسة حالة CPA و BNA و BADR وكالات الوادي الفترة 2012-2013، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2013/2014.

الجدول رقم: 7.1

الدراسة / السنة	2014/2013
عنوان الدراسة	نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة CPA و BNA و BADR وكالات الوادي الفترة 2012-2013
نوع ومكان	مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
إشكالية الدراسة	إلى أي مدى يمكن تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك الجزائرية مما يساهم من الرفع من مستوى أدائها؟
أهداف الدراسة	محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات والقطاع البنكي. -محاولة إبراز مرتكزات الأداء. -محاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها. -محاولة المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية
منهج الدراسة	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري ، والجانب التطبيقي عدة تقنيات نذكر منها: الملاحظة، الاستبيان، الزيارة الميدانية للوكالات عينة البحث.
نتائج الدراسة	إحتياج نظام المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير التدريب على نظام المعلومات والذي لا يشمل جميع الموظفين، نظام المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة **Hussam-Eldin Daoud, Torki M. Al-Fawwaz & Yaser Arabyat** ،
العلاقة بين مستويات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنك، الأداء: حالة القطاع المصرفي الأردني،
مقال في المجلة العالمية للإدارة وأبحاث الأعمال ، 2015.

الجدول رقم: 8.1

الدراسة / السنة	2015
عنوان الدراسة	The Relationship between IT Investment Levels and Bank Performance: The Case of Jordanian Banking Sector العلاقة بين مستويات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنك، الأداء: حالة القطاع المصرفي الأردني
نوع ومكان	مقال في المجلة العالمية للإدارة وأبحاث الأعمال
إشكالية الدراسة	ما هي درجة تطبيق مستويات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الأردنية من وجهة نظر عينة الدراسة؟ ما هو مستوى أداء البنوك الأردنية؟ وفقا لعينة الدراسة؟
أهداف الدراسة	دراسة العلاقة بين موارد تكنولوجيا المعلومات والأداء الربحي في القطاع المصرفي الأردني
منهج الدراسة	اختار الباحثون طرق المسح كميزة استخدام الاستطلاعات.
نتائج الدراسة	توجد دلالة إحصائية موجبة بين أداء البنوك الأردنية وكل مستوى من مستويات تكنولوجيا المعلومات.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

2. دراسة Adekunle Oluwole Binuyo; Rafiu Adewale Aregbeshola ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية ، أدلة من جنوب أفريقيا ، مقال في موقع ResearchGate الاهتمامات البحثية على إدارة الاستثمار والإدارة العامة ، 2014.

الجدول رقم : 9.1

2014	الدراسة / السنة
The impact of information and communication technology (ICT) on commercial bank performance : evidence from South Africa تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية: أدلة من جنوب أفريقيا	عنوان الدراسة
مقالة في موقع ResearchGate الاهتمامات البحثية على إدارة الاستثمار والإدارة العامة	نوع ومكان
فهم هذا الموضوع بمثابة محاولة لتمهيد الطريق لمزيد من التحقيقات من قبل كل من الصناعة والأوساط الأكاديمية لتمكين الباحثين والمستثمرين والإدارة ومديري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التعامل وتبرير الموارد التي يتم إنفاقها على اكتساب التكنولوجيا، وكذلك كتنظيم وتنفيذ وتقييم كفاءة وفعالية استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	إشكالية الدراسة
تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الصناعة المصرفية في جنوب إفريقيا باستخدام البيانات السنوية المصرفية خلال الفترة 1990 - 2012 التي نشرها Bankscope - مصدر المعلومات المصرفية العالمية	أهداف الدراسة
تحليل البيانات في بيئة لوحة ديناميكية باستخدام نهج التحويل المتعامد، تم تأكيد قوة النتائج من خلال تحليل انحدار التكامل المشترك المتبقي باستخدام طريقتي بيدروني وكاو.	منهج الدراسة
أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يزيد من العائد على رأس المال المستخدم وكذلك العائد على أصول الصناعة المصرفية في جنوب أفريقيا. وأيضا إكتشفت الدراسة أن المزيد من المساهمة في الأداء يأتي من كفاءة تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقارنة بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

3. دراسة Abubakar Muhammad, Dr. Nasir Mukhtar Gatawa, Haruna Sani

Birnin Kebbi ، تأثير المعلومات والاتصالات التكنولوجية على أداء البنوك ، دراسة بنوك تجارية

مختارة في نيجيريا (2001- 2011)، مقال في المجلة العلمية الأوروبية ، 2013.

الجدول رقم: 10.1

الدراسة / السنة	2013
عنوان الدراسة	IMPACT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY ON BANK PERFORMANCE: A STUDY OF SELECTED COMMERCIAL BANKS IN NIGERIA (2001 – 2011) تأثير المعلومات والاتصالات التكنولوجية على أداء البنوك: دراسة بنوك تجارية مختارة في نيجيريا (2001- 2011)
نوع ومكان	مقال في المجلة العلمية الأوروبية
إشكالية الدراسة	إلى أي مدى تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين أداء البنك بالرجوع إلى ما تم اختياره البنوك التجارية في نيجيريا؟
أهداف الدراسة	الهدف العام من هذه الدراسة هو تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز أداء العمليات المصرفية مع الإشارة إلى البنوك التجارية المختارة في نيجيريا.
منهج الدراسة	تم استخدام البيانات الثانوية في شكل لوحات. والبيانات التي تم جمعها من التقارير المالية السنوية للمصارف وكتب الحقائق التي تغطي الفترة 2001- 2011. تتكون البيانات من صافي الأرباح وإجمالي الأصول وإجمالي حقوق الملكية وأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية المختارة.
نتائج الدراسة	توصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الصناعة المصرفية في نيجيريا تزيد العائد على حقوق الملكية.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بمقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة و التي اتخذناها كنماذج لما تتميز به من المادة العلمية المشتركة ، ومنه سنحاول أن نذكر أهم أوجه التشابه والإختلاف فيما بينهما:

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية

قمنا بتلخيص أهم الفروقات في الجدول التالي:

الجدول رقم 11.1: الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة بلحاج نور الهدى	-البحثنان تناولوا دور تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال. -اتخاذ البنوك الجزائرية كحالة للدراسة. -اختيار المنهج الوصفي التحليل باستخدام الاستبيان بـ spss كأداة للدراسة	-دراسة تجارب مجموعة من البنوك الجزائرية أما دراستنا فتشمل بنك واحد فقط. -دراسة عامة لدور نظم المعلومات أما دراستنا تشمل دور نظم المعلومات دالتا v8
الدراسة الحالية مع دراسة هيبية مزعاش	- كلا البحثان تناولوا موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك -اختيار المنهج الوصفي التحليل باستخدام الاستبيان بـ spss كأداة للدراسة	-الدراسة تناولت موضوع الأداءين المالي والتجارية للبنوك التجارية أما دراستنا فتناولت أداء الخدمات البنكية. -دراسة تجارب مجموعة من البنوك أما دراستنا فتشمل بنك واحد فقط. -دراسة عامة لدور نظم المعلومات أما دراستنا تشمل نظم معلومات واحد هو دالتا v8
الدراسة الحالية مع دراسة دحماني	- كلا البحثين تناولوا موضوع نظام المعلومات	-دراسة مقارنة بين بنكين عام وخاص أما دراستنا

<p>فتشمل دراسة حالة بنك عمومي . -الاعتماد في الجانب التطبيقي على الزيارة الميدانية، أما دراستنا كانت وفق تحليل الاستبيان بـ spss كأداة للدراسة</p>	<p>في أداء تحسين الخدمات البنكية. -ارتباط نظام المعلومات بعملية تحسين أداء الخدمات البنكية.</p>	<p>سيد احمد بن يوسف مهداوي عابد</p>
<p>-عينة من البنوك الخاصة العراقية أما دراستنا فتشمل دراسة حالة لبنك جزائري . -الدراسة تناولت عموم علاقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء البنكي بأبعاده، أما دراستنا فتناولت أبعاد نظام معلومات دالتا v8 بحسين أداء الخدمة البنكية</p>	<p>- كلا البحثين تناولوا موضوع تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي -الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري ، والجانب التطبيقي تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss</p>	<p>الدراسة الحالية مع م.م إحسان علي مبارك الجبوري</p>
<p>-دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، أما دراستنا فقد شملت دراسة حالة بنك جزائري -الاعتماد على المنهج السردى التاريخي، بينما دراستنا اعتمدت على تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss</p>	<p>- كلا البحثين تناولوا موضوع تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي . -دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بكفاءة القطاع البنكي</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة سحنون خالد</p>
<p>-دراسة نشاط البنك عن بعد، حالة البنوك الفرنسية، أما دراستنا فشملت دراسة حالة بنك الجزائري . -الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال استخدام الاستبيان والإحصائيات السنوية لمتغيرات الدراسة، بينما دراستنا اعتمدت على تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss</p>	<p>- كلا البحثين تناولوا موضوع تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي -أثر استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أدواتها التجاري</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة ميهوب سماح</p>

<p>دراسة حالة مجموعة من البنوك العمومية CPA وBNA وBADR، أما دراستنا بنك BEA -الاعتماد على منهج المقارنة في الجانب التطبيقي عبر عدة تقنيات منها: الملاحظة، الاستبيان، الزيارة الميدانية، بينما دراستنا اعتمدت على تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss</p>	<p>- كلا الباحثين تناولوا موضوع دور نظام المعلومات في القطاع البنكي. -المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية -تحليل الدراسة من وجهة نظر موظفي البنك</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة وليد مرتضى نوه</p>
---	--	--

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة المقارنة.

الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية

يمكن تلخيص أهم الفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات باللغة الأجنبية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 12.1: الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة الأجنبية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	المقارنة
<p>-هذه الدراسة كُتبت باللغة الأجنبية أما دراستنا فباللغة العربية -دراسة حالة القطاع البنكي الأردني، أما دراستنا فتدرس الحالة الجزائرية المتمثل في بنك BEA - الجانب التطبيقي اعتمد على طرق المسح كميزة استخدام الاستطلاعات، بينما دراستنا اعتمدت على تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss</p>	<p>- كلا الباحثين تناولوا موضوع تكنولوجيا المعلومات والأداء في القطاع البنكي.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة Hussam- Eldin Daoud, Torki M. Al-Fawwaz & Yaser Arabyat</p>
<p>-دراسة حالة من جنوب أفريقيا، أما دراستنا فتدرس الحالة الجزائرية المتمثل في بنك BEA -تحليل البيانات في بيئة لوحة ديناميكية باستخدام نهج التحويل المتعامد، بينما دراستنا اعتمدت على</p>	<p>- كلا الباحثين تناولوا موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة Adekunle Oluwole Binuyo; Rafiu Adewale Aregbeshola</p>

تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss		
<p>-دراسة بنوك تجارية مختارة في نيجيريا، أما دراستنا فتدرس الحالة الجزائرية متمثل في بنك BEA</p> <p>-استخدام البيانات الثانوية في شكل لوحات، والبيانات التي تم جمعها من التقارير المالية السنوية للمصارف، بينما دراستنا اعتمدت على تحليل الاستبيان وتفريغه باستخدام برنامج spss</p>	<p>- كلا الباحثين تناولوا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين أداء البنك</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة Abubakar Muhammad, Dr. Nasir Mukhtar Gatawa, Haruna Sani Birnin Kebbi</p>

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الدراسة المقارنة.

خلاصة الفصل الأول:

تم من خلال هذا الفصل استعراض أهم المفاهيم الأساسية للتعريف بنظام المعلومات دالتا في إصداره الثامن وإبراز أهم مميزاته وخصائصه مع التركيز على مرحلة تطويره من النسخة الكلاسيكية دالتا v4 إلى النسخة الحالية v8، وهي حاجة فرضتها التطورات المتسارعة في القطاع البنكي الجزائري، مما يستدعي ضرورة وجود نظام معلومات بنكي قوي يتمتع بالفعالية اللازمة لتزويد الإدارة بالبيانات والمعلومات المتنوعة.

كما وضحنا طريقة عمل نظام دالتا v8 في "البنك بنك الجزائر الخارجي BEA" الذي يعي مسيرته جيدا مدى أهمية مواكبة نظم المعلومات الحديثة لتحقيق مستوى أداء عالي من الخدمات البنكية واستمرارية تحسينها، بحيث تطرقنا لشرح بعض المفاهيم الأساسية حول أداء الخدمة البنكية والعوامل المؤثرة بها.

نستخلص أن مواكبة التطورات والبحوث العلمية في مجال تكنولوجيا أنظمة المعلومات البنكية هي حتمية من أجل الأداء البنكي المتميز، الذي يقود البنك نحو تحقيق أهدافه.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية في بنك الجزائر
الخارجي وكالة غرداية (028)

تمهيد:

يعتبر بنك الجزائر الخارجي BEA من بين أهم البنوك العمومية التجارية في الجزائر، وأكثرها شهرة في العالم بحيث يعتبر البنك الرائد في مجال المعاملات المتعلقة بالتجارة الخارجية، لذلك أوكلت له السلطة في الدولة الجزائرية كل الصلاحيات للقيام بمهامه بمستوى عالي، بحيث يسعى هذا البنك إلى التأقلم مع التغيرات السريعة التي يشهدها القطاع البنكي في العالم، ومن أجل تحقيق ذلك فإن مسؤولي البنك يبذلون مجهودات كبيرة جدا لمواجهة المنافسة المحلية والعالمية، للحفاظ على مكانته كبنك رائد. وعليه تناولنا في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الجزائر الخارجي BEA

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الجزائر الخارجي BEA

بنك الجزائر الخارجى BEA، هو بنك تجارى عمومى أنشئ سنة 1967 وفقا للأمر 204-67، مقره الاجتماعى بلجائز العاصمة، يعد شركة ذات أسهم بئس مال اجتماعى حاليا يقدر بـ 230 مليار دج، تتمحور أهم نشاطاته فى تمويل التجارة الخارجية ومنح الإئتمانات فى مجالات: الطاقة والنقل، الخدمات، البناء.

بناء على توصيات السلطات العليا للبلاد، قام البنك BEA بتسطير إستراتيجية توسعية فى إطار رسم السياسة المالية والنقدية للبلاد، فعلى الصعيد الداخلى يهدف البنك إلى فتح وكالات وفروع جديدة ولاسيما فى الولايات المستحدثة، بالإضافة إلى إضافة خدمة شبك الصيرفة الإسلامية، أما على الصعيد الدولى فهو يسعى إلى إعادة الانتشار الخارجى عن طريق "بنك الجزائر الخارجى الدولى"، الفرع الذى سينشئه بنك الجزائر الخارجى فى العديد من البلدان التى تشهد تواجدا كبيرا للجالية الجزائرية على غرار المدن الفرنسية.

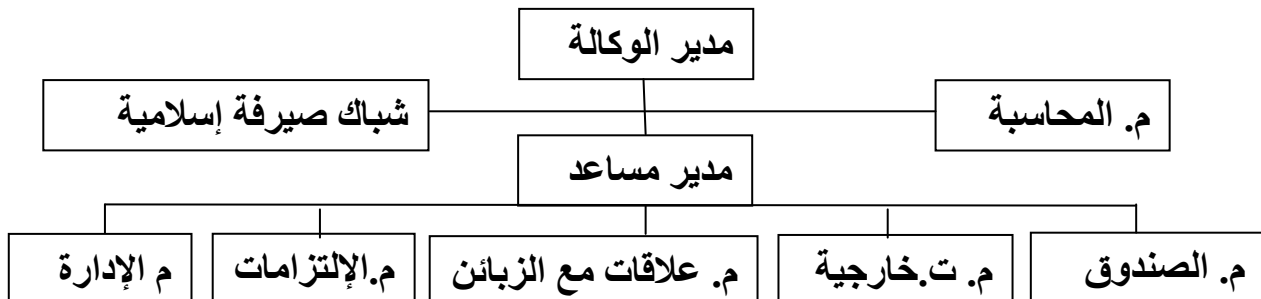
المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الجزائر الخارجى - وكالة غرداية 028-

تعتبر وكالة غرداية التى تحمل رقم 028، التابعة للمديرية الجهوية الجنوب ورقلة، من أوائل وكالات البنك، مقرها الاجتماعى بشارع أول نوفمبر حى ثنية المخزن غرداية، حيث شرع العمل بها فى أواخر سنة 1978، فى إطار إستراتيجية البنك فى تدعيم وتوسيع شبكة نشاطاته و تلبية متطلبات تمويل المشاريع الكبيرة آنذاك.

الهيكل التنظيمى لوكالة بنك الجزائر الخارجى غرداية (028)

فى قمة التسلسل الهرمى نجد مدير الوكالة يساعده نائب المدير، ونجد رؤساء المصالح التابعين لها بشكل مباشر:

الشكل رقم 1.2: الهيكل التنظيمى لوكالة BEA غرداية رقم 028



المصدر: وثائق من البنك محل الدراسة

المطلب الثاني: مهام وخدمات وكالة بنك الجزائر الخارجي غرداية (028)¹

معرفة الخدمات التي تقدمها وكالة بنك الجزائر الخارجي غرداية، لا بد من فهم الهكل التنظيمي للوكالة الذي يسمح بتحديد وظائف والمصالح وأنواع الفروع الموجودة فيه، وكذا العلاقات الموجودة فيما بينهم.

- 1 - مدير الوكالة: المسئول الأول، مهمته اتخاذ القرارات المناسبة لتسيير الوكالة سواء في الجانب الإداري أو التجاري، أهم مهامه رئاسة لجنة القرض على مستوى الوكالة.
- 2 - نائب المدير: مهامه تكمن في مساعدة المدير، وأنه ينوب عنه أثناء غيابه.
- 3 - الأمانة (السكرتاريا): تعمل على تنظيم واستلام وتسليم البريد، التنسيق بين المصالح في توزيع العليمات، تلقي المكالمات والفاكسات، تنظيم المواعيد مع الزبائن، وليس لها مهام متعلقة بالعمليات البنكية.
- 4 - مركز المحاسبة: يشرف عليه رئيس مصلحة وإطار محاسبي، تتمثل مهامه فيما يلي: مراقبة صحة العمليات البنكية، ومتابعة وتعديل أي خطأ محتمل، المراقبة اليومية للوجود المادي الذي يفسر كل عملية.
- 5 - مصلحة التعهدات والإلتزامات: من مهامها الأساسية هي جمع الأموال، حفظ الودائع والضمانات، ومنح القروض للزبائن، وتحتوي على الأقسام التالية: القسم الإداري للتعهدات، قسم الموارد، قسم المنازعات.
- 6 - مصلحة العلاقات مع الزبائن: هي مصلحة تابعة لمصلحة الإلتزامات، تكمن أهميتها في جلب الزبائن وفتح الحسابات، والتكفل باحتياجات الزبائن ومرافقتهم في كل العمليات الخاصة بحساباتهم.
- 7 - مصلحة التسيير الإداري: تتمثل مهمتها في ضمان التسيير الإداري للوكالة، وتضم هذه المصلحة قسم إدارة الوسائل وميزانية التسيير، قسم المعلوماتية.
- 8 - مصلحة التجارة الخارجية: تعتبر العمود الفقري للوكالة، تهتم هذه المصلحة بعمليات الاستيراد والتصدير وتعمل على تسيير وتنفيذ العمليات الخاصة بجمع المعاملات الخارجية، ولها أقسام هي: قسم التوطين، قسم الاعتماد المستندي، قسم التسليم المستندي، قسم التحويلات بالعملة الصعبة.
- 9 - مصلحة الصندوق: تعتبر واجهة الوكالة، تحتوي على العدد الأكبر من العمليات البنكية، إضافة إلى مهامها في الإشراف على عمليات الخدمات الالكترونية مثل: بطاقات الدفع CIB وجهاز الدفع الألي GAB

1 أنظر الملحق رقم (04)

وأجهزة TPE، نجد أنها تحتوي على قسمين: الشباك الأمامي ويحتوي على: شباك الدفع (سواء بالعملة الوطنية أو الصعبة) وتتم فيه العمليات المباشرة اليدوية كالدفع أو السحب. الشباك الخلفي يحتوي على: قسم المحفظة والمقاصة: ومهمته تحصيل وتخليص الأوراق المالية والتجارية وتبادلها مع البنوك الأخرى من خلال عملية المقاصة الالكترونية عبر البنك المركزي؛ قسم التحويلات: وتقوم بتحويل المبالغ بكامل أشكالها من حساب إلى حساب آخر سواء كان داخل أو خارج الوكالة.

10 - شباك الصيرفة الإسلامية: في شهر مارس سنة 2022 ، أطلقت خدمة الصيرفة الإسلامية بوكالة غرداية

يشرف عليها مكلف بدراسة الخدمات الإسلامية، من مهامها جذب الموارد المالية من الأفراد والمؤسسات وتعمل على استخدامها بوساطة خدمات بنكية تخضع لأحكام المعاملات التي تقتضيها الشريعة الإسلامية.

● خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية:

يقدم بنك BEA عبر شبكة وكالاته ومن بينها وكالة غرداية (028) ، عدة خدمات ذات جودة تتميز بالشفافية والحدثة ، بحيث يسعى مسيري البنك دائماً لمواكبة اتجاهات وتغيرات الزمن من أجل تبسيط وتسهيل المعاملات البنكية، لكسب رضا وثقة العملاء من أهم الخدمات المقدمة¹:

- ✓ خدمات محاكاة مجانية للقرض العقاري .
- ✓ تقديم قروض متنوعة وشاملة.
- ✓ استشارات للمناقصات.
- ✓ فتح حسابات بنكية متنوعة.
- ✓ تحويل العملات.
- ✓ خدمات الادخار وتقديم حلول استشارية مميزة وآمنة.
- ✓ خدمات الصيرفة الإسلامية.
- ✓ المعاملات النقدية المتنوعة.
- ✓ توفير بطاقات بنكية لتسهيل المعاملات المصرفية.
- ✓ خدمات إلكترونية متنوعة وخدمة Ma Banque Mobile

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

المطلب الأول: أدوات وأسلوب الدراسة

من أجل معالجة موضوع الدراسة في إطارها النظري استعملنا المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الاطلاع على أهم الدراسات السابقة والبحوث النظرية والتطبيقية المشابهة ، أما فيما يخص الدراسة التطبيقية فقد تم الإعتماد على توزيع (30) ثلاثون استبيان موجه لعينة قصدية من مجتمع الدراسة، من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها، باستخدام أسلوب الإحصاء الوصفي والتحليلي بالاستعانة ببرنامجي: (SPSS) و (Office Excel 2007) ، وهذا بهدف الوصول لدلالات ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

1. تصميم الاستبيان (أداة الدراسة):

لقد تم تصميم الاستبيان إلى ثلاث أجزاء، خصص الجزء الأول للبيانات الشخصية والخبرة المهنية، والجزء الثاني خصص لنظام المعلومات دالتا v8 ، و قد قسم إلى خمسة محاور تحتوي على خمسة عبارات لكل محور، في حين تم تخصيص الجزء الثالث والأخير لأداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، يحتوي على عشرة عبارات، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 1.2: محاور الاستبيان

التعيين	الجزء	عدد العبارات
1	البيانات الشخصية والخبرة المهنية	05
2	لنظام المعلومات دالتا v8	25
3	أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	10
	المجموع	40

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على الاستبيان

وبالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي من أجل إختبار الفرضيات، والإجابة على الإشكالية، تم تحديد مستوى الفاعلية طبقا للمقياس الأتي :

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

$$\text{طول الفئة} = (5 - 1) / 4 = 5 / 4 = 0.80$$

الجدول رقم 2.2 : سلم ليكارت الخماسي

اتجاه الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط	من 4.20 إلى 5	من 3.40 إلى 4.19	من 2.60 إلى 3.39	من 1.80 إلى 2.59	من 1 إلى 1.79

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على الاستبيان من خلال (spss)

2. تحليل ثبات الاستبيان:

بعد تصميم الاستبيان، تم عرضه على عدد من الأساتذة في التخصص قصد التحكيم، وإبداء الملاحظات والاقتراحات الممكنة، وبناء على الملاحظات والتصويبات من طرف الأساتذة المحكمين، ثم صياغة الاستبيان بشكله الحالي.

الجدول رقم 3.2: معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

أبعاد أجزاء الدراسة	عدد العبارات	قيمة الفا كرونباخ	قيمة الفا كرونباخ	معامل الصدق
جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8	05	0.630	0.793	
الأجهزة وبرمجيات	05	0.741	0.741	
كفاءة المورد البشري	05	0.770	0.877	
كفاءة معالجة النظام للبيانات	05	0.794	0.891	
جودة النتائج	05	0.851	0.922	
أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA	10	0.880	0.938	

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

- من حيث الثبات: من مخرجات برنامج spss ، نلاحظ أن معامل ثبات الاستبيان (الفا كرونباخ) قد تراوح ما بين قيمة (0.630) و (0.880)، مما يدل على أن الاستبيان موضوع دراستنا يتمتع بثبات كبير جدا، حيث نعلم أن هذا المعامل إذا فاق (0.60) ، فإن هذا الاستبيان ثابت ويمكن إجراء باقي التحليل الإحصائية عليه.

- من حيث الصدق: صدق الاستبيان يقاس من خلال تجذير معامل ثبات الاستبيان ل(الفاكرونباخ)، والذي تراوح ما بين (0.741) و (0.938)، وبما أن كل المعاملات قريبة من قيمة (1) الواحد، فإن الاستبيان موضوع دراستنا يتمتع أيضا بصدق كبير جدا.

المطلب الثاني : خصائص العينة وتحليل أجزاء الاستبيان

سيتم تسليط الضوء في هذا المطلب على وصف خصائص العينة، وأساليب الدراسة التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات، ومنه اختبار الفرضيات.

الفرع الأول: خصائص العينة

1. تقسيم عينة الدراسة بحسب متغير الجنس:

جدول رقم 4.2 : خصائص العينة من خلال متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	19	63,3
أنثى	11	36,7
المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين من فئة الذكور بنسبة بلغت 63.3%، بينما نسبة الإناث بلغت 36.7%

2. تقسيم عينة الدراسة بحسب متغير العمر

جدول رقم 5.2 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	9	30,0
من 31 الى 45 سنة	9	30,0
فوق 46 سنة	12	40,0
المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن الفئة العمرية أكثر من 46 سنة أعلى نسبة بـ (40%) ، وقد تساوت الفئتين العمريتين أقل من 30 سنة و من 31 الى 45 سنة، بنسبة (30%) لكل منها، وهي نتيجة منطقية تعكس استراتيجية البنك في تسييره للموارد البشرية عبر التوظيف.

3. تقسيم عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم 6.2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	8	26,7
من 6 الى 15 سنة	9	30,0
أكثر من 16 سنة	13	43,3
المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن الموظفين الذين لهم خبرة مهنية أكثر من 16 سنة يمثلون أغلبية في عينة الدراسة بنسبة (43.3%)، بينما باقي العينتين فنسبهما متقاربة نوعا ما، فالموظفون الذين يملكون سنوات خبرة تتراوح ما بين 6 إلى 15 سنة، في المرتبة الثانية بنسبة (30%) ، وأخيرا فئة أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة (26.7%).

4. تقسيم عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الدراسي

الجدول رقم 7.2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
ثانوي	4	13,3
جامعي	20	66,7
دراسات عليا	6	20,0
المجموع	30	100

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلب أفراد العينة محل الدراسة لهم مستوى تعليمي نوعي يتراوح ما بين جامعي بنسبة كبيرة جدا (66.7%)، ويليه الموظفون ذوي الدراسات العليا بنسبة (20%)، وأخيرا المستوى الثانوي بنسبة (13.3%)، وهذا دليل على أن أفراد العينة محل الدراسة يتمتعون بمستوى دراسي ممتاز.

5. تقسيم عينة الدراسة بحسب متغير منصب العمل

الجدول رقم 8.2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير منصب العمل

النسبة	التكرار	منصب العمل
13,3	4	مدير
6,7	2	نائب مدير
23,3	7	رئيس مصلحة
20,0	6	مكلف بالدراسات
16,7	5	عون متعدد الخدمات
6,7	2	أمين صندوق
3,3	1	رئيس فرع
10,0	3	مكلف بالزبائن
100	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة محل الدراسة هم من الإطارات وهذا ما يفسر الإستراتيجية التي يعتمدها البنك في تسيير مهامه على النخبة من الإطارات بمختلف رتبهم من: رؤساء المصالح بنسبة (23.3%) والمكلفين بالدراسات بنسبة (20%)، عون متعدد الخدمات (16.7%)، مدراء (13.3%)، مكلفين بالزبائن (10%)، أما فيما يخص النسب الأقل من (10%) فتمثلت في: نائب مدير، رئيس فرع، وأمين صندوق.

الفرع الثاني: تحليل أجزاء الاستبيان واختبار الفرضيات

وفقا لإجابات أفراد العينة على العبارات الواردة في الاستبيان، قمنا بإجراء تحليل وصفي لجميع متغيرات الدراسة كالتالي:

1. تحليل جزء نظام المعلومات دالتا v8 (المتغير المستقل)

فيما يلي تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل، المتعلقة بإجابات أفراد العينة محل الدراسة

البعد الأول: جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8

الجدول رقم 9.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها جودة البيانات المعتمد عليها

كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
4	0,9732	3,533	يسعى البنك إلى تحديث البيانات ومعلومات العملاء بشكل دوري مما يجعله أكثر جودة و فائدة لمراكز القرار
3	0,8769	3,700	يمكن لنظام المعلومات دالتا v8 استرجاع البيانات في حالة فقدها
2	0,8367	3,700	يتم الحصول على معلومات العملاء والبيانات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة من خلال البرامج المتوفرة في نظام دالتا v8
1	0,9803	3,933	يعتمد نظام دالتا v8 في معالجة البيانات على وثائق ومستندات تحدد مسبقا من طرف البنك
5	1,1963	2,500	معلومات البنك والعملاء يمكن الاطلاع عليها من طرف جميع عمال البنك
	0,6225	3,473	المتوسط العام للبعد

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي (3.473) الخاص بإجابات أفراد العينة، بالنسبة لبعدها جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8 ، وقد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، وبالتالي فإن تقدير أفراد العينة مرتفع بالنسبة لعبارات جودة البيانات المعتمد عليها، وقد حظيت العبارة (يعتمد نظام دالتا v8 في

معالجة البيانات على وثائق ومستندات تحدد مسبقا من طرف البنك) بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (3,933) ،
 وإنحراف معياري (0,9803)، مما يؤكد فعلا (في نظر الموظفين) استناد نظام دالتا v8 في معالجة البيانات على وثائق
 ومستندات تحدد مسبقا من طرف البنك.

البعد الثاني: تحليل بعد الأجهزة والبرمجيات

الجدول رقم 10.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأجهزة والبرمجيات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	0,6288	3,533	يوفر البنك بنية تحتية من الأجهزة، البرمجيات، الخوادم...تدعم نظام المعلومات دالتا v8 بشكل جيد
5	1,0080	3,133	الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات دالتا v8 تلي احتياجاتك بشكل جيد
4	1,0635	3,200	يوفر البنك تحديثات دورية لنظام المعلومات دالتا v8
1	1,1725	3,733	يعمل نظام المعلومات دالتا v8 بشكل مستقر دون انقطاعات تؤثر على أداء العمل
3	1,0726	3,433	التكنولوجيا المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير الحماية والأمن لنظام المعلومات دالتا v8 من الاختراقات والاحتيال
	0,7056	3,407	المتوسط العام للبعد

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي (3.407) الخاص بإجابات أفراد العينة، بالنسبة لبعد جودة الأجهزة والبرمجيات ، وقد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، وبالتالي فإن تقدير أفراد العينة مرتفع بالنسبة لعبارات هذا البعد، وقد حظيت العبارة (يعمل نظام المعلومات دالتا v8 بشكل مستقر دون انقطاعات تؤثر على أداء العمل) بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (3,733) ، وإنحراف معياري (1,1725)، مما يؤكد فعلا أن البنك يولي أهمية كبيرة لتوفير الأجهزة والبرمجيات اللازمة لضمان فاعلية نظام معلوماته البنكي.

البعد الثالث: تحليل بعد كفاءة المورد البشري

الجدول رقم 11.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد كفاءة المورد البشري

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	1,1351	3,767	يقوم البنك بدورات تدريبية لصالح موظفيه واختبار قدرتهم على التحكم الجيد في العمل بالنظام
4	1,2780	3,567	يعتبر نظام المعلومات سهل الفهم والاستخدام ويساعد على تنفيذ المهام بكفاءة وسهولة
5	1,2635	3,300	يعي عمال البنك بالأهمية البالغة لمعلومات العملاء وحماية البيانات الخاصة بالبنك
1	1,2726	3,967	نظام المعلومات مشفر ويكون استعماله حسب المناصب ومستوى المسؤوليات
3	0,9643	3,633	يمكن للموظفين تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم بسهولة
	0,8577	3,647	المتوسط العام للبعد

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي (3.647) الخاص بإجابات أفراد العينة، بالنسبة لبعد كفاءة المورد البشري ، وقد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، وبالتالي فإن تقدير أفراد العينة مرتفع بالنسبة لعبارات هذا البعد، وقد حظيت العبارة (نظام المعلومات مشفر ويكون استعماله حسب المناصب ومستوى المسؤوليات) بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (3,967) ، وإنحراف معياري (1,2726)، مما يدل على أن موظفي البنك يمارسون مهامهم بسهولة ولديهم قدرة عالية في التحكم بنظام المعلومات البنكي.

البعد الرابع: تحليل بعد كفاءة معالجة النظام للبيانات

الجدول رقم 12.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد كفاءة معالجة النظام للبيانات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	1,0034	3,600	يتمتع نظام دالتا v8 بسرعة معالجة البيانات
3	0,8996	3,467	يوفر نظام المعلومات دالتا v8 عدة أنواع من المعالجات للبيانات في أن واحد
1	0,9879	3,700	يتم ادارة قاعدة البيانات من قبل نظام دالتا v8 لتخزين واسترجاع وتنظيم المعلومات بما يحقق السرية والأمان
5	0,8550	3,400	يوفر نظام دالتا v8 مستوى عال من الأمان والحماية لجميع البيانات
4	0,8172	3,433	أصبحت درجة التنسيق جيدة بين البنك ومحيطه باستخدام نظام دالتا v8
	0,6779	3,520	المتوسط العام للبعد

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي (3.520) الخاص بإجابات أفراد العينة، بالنسبة لبعد كفاءة معالجة النظام للبيانات، وقد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، وبالتالي فإن تقدير أفراد العينة مرتفع بالنسبة لعبارات هذا البعد، وقد حظيت العبارة (يتم إدارة قاعدة البيانات من قبل نظام دالتا v8 لتخزين واسترجاع وتنظيم المعلومات بما يحقق السرية والأمان) بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (3,700) ، وإنحراف معياري (0,9879)، مما يعطي دلالة ذات تقدير مرتفع تبين وجود كفاءة في معالجة نظام المعلومات دالتا v8 للبيانات.

البعد الخامس: تحليل بعد جودة النتائج

الجدول رقم 13.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد جودة النتائج

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	0,9613	3,800	مخرجات (نتائج) نظام المعلومات دالتا v8 دقيقة وموثوقة
2	0,9589	3,667	تساعد نتائج نظام المعلومات دالتا v8 في اتخاذ القرارات المناسبة
4	0,8193	3,467	يقلل نظام دالتا v8 من تكلفة الاتصال ما بين فروع البنك ووكالاته
3	0,9371	3,533	يوفر نظام المعلومات دالتا v8 النتائج الملائمة التي تلي حاجات العمل اليومية لعمال البنك
5	1,1290	3,367	يحقق نظام المعلومات دالتا v8 لديكم النتائج المرجوة لتحقيق أهداف البنك
	0,7649	3,567	المتوسط العام للبعد

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي (3.567) الخاص بإجابات أفراد العينة، بالنسبة لبعد جودة النتائج، وقد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، وبالتالي فإن تقدير أفراد العينة مرتفع بالنسبة لعبارة هذا البعد، وقد حظيت العبارة (مخرجات (نتائج) نظام المعلومات دالتا v8 دقيقة وموثوقة) بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (3,800) ، وانحراف معياري (0,9613)، مما يؤكد على وجود تقدير مرتفع تبين مصداقية النتائج وجودتها.

2. تحليل الجزء أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA (المتغير التابع)

فيما يلي تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع ، المتعلقة بإجابات أفراد العينة محل الدراسة، والتي تحتوي على 10 عبارات:

الجدول رقم 14.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجزء أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
7	1,2794	3,533	يملك البنك موقع استراتيجي يزيد من إقبال العملاء
10	0,9279	2,967	يتوفر البنك على المعدات والتجهيزات الحديثة اللازمة لخدمة العملاء
5	0,8944	3,600	يوفر البنك خدمات الدفع الالكتروني GAB/ TPE
2	0,8172	3,767	يوجد التزام من طرف البنك بتقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها مع العملاء
6	0,9685	3,600	يهتم البنك بحل مشاكل العملاء والإجابة على استفساراتهم
9	0,9595	3,100	يتوفر لدى البنك العدد الكافي من العمال لأداء الخدمات
8	1,1121	3,267	يستجيب عمال البنك لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم
4	0,9589	3,667	يشعر العميل بالثقة والأمان عند التعامل مع البنك
1	0,9229	3,900	يحرص عمال البنك على تقديم النصائح للعملاء
3	0,8277	3,733	تتم إدارة البنك برأي العملاء في الخدمات المقدمة
	0,6771	3,513	المتوسط العام للبعد

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي (3.513) الخاص بإجابات أفراد العينة، بالنسبة لجزء أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، وقد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، وبالتالي فإن تقدير أفراد العينة مرتفع بالنسبة لعبارات هذا البعد، وقد حظيت العبارة (يحرص عمال البنك على تقديم النصائح للعملاء) بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (3,900) ، وإنحراف معياري (0,9229)، مما يدل على وجود نظام معلومات يساهم في تحسين أداء الخدمة ويقلل من التكاليف وجهد الموظفين .

3. اختبار الفرضيات وتحليل النتائج:

لإختبار الفرضيات نستعين بالفرضية الصفرية H_0 ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson) في قياس طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرين نظام المعلومات دالتا v8 وأداء خدمات بنك الجزائر الخارجي.

• اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات

لنظام المعلومات دالتا V8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات

لنظام المعلومات دالتا V8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- نتائج الاختبار

الجدول رقم 15.2: يوضح معامل الارتباط بين جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام

دالتا v8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.01	**0.685	يسعى البنك إلى تحديث البيانات ومعلومات العملاء بشكل دوري مما يجعله أكثر جودة وفائدة لمراكز القرار
0.01	**0.673	يمكن لنظام المعلومات دالتا v8 استرجاع البيانات في حالة فقدانها
0.01	**0.719	يتم الحصول على معلومات العملاء والبيانات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة من خلال البرامج المتوفرة في نظام دالتا v8
0.01	**0.788	يعتمد نظام دالتا v8 في معالجة البيانات على وثائق ومستندات تحدد مسبقا من طرف البنك
0.02	**0.403	معلومات البنك والعملاء يمكن الاطلاع عليها من طرف جميع عمال البنك

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد المتغير المستقل لنظام دالتا v8 والمتغير التابع تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، حيث كان معامل الارتباط < 0.01 ، وهو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية، ومنه نرفض الفرضية الفرعية الصفرية H_0 التي تقول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

ونقبل بالفرضية البديلة **H1** التي تنص على مايلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

• اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 و تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 و تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- نتائج الاختبار

الجدول رقم 16.2: يوضح معامل الارتباط بين الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام

دالتا v8 وتحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبرة
0.05	*0.458	يوفر البنك بنية تحتية من الأجهزة، البرمجيات، الخوادم...تدعم نظام المعلومات دالتا v8 بشكل جيد
0.01	**0.668	الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات دالتا v8 تلي احتياجاتك بشكل جيد
0.01	**0.844	يوفر البنك تحديثات دورية لنظام المعلومات دالتا v8
0.01	**0.744	يعمل نظام المعلومات دالتا v8 بشكل مستقر دون انقطاعات تؤثر على أداء العمل
0.01	**0.743	التكنولوجيا المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير الحماية والأمن لنظام المعلومات دالتا v8 من الاختراقات والاحتيال

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد المتغير المستقل لنظام دالتا v8 والمتغير التابع تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، حيث كان معامل الارتباط $0.01 <$ ، وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية، ومنه نرفض الفرضية الفرعية الصفرية **H0** التي تقول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 و تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

ونقبل بالفرضية الفرعية البديلة H1 التي تنص على مايلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا v8 و تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

• اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل كفاءة المورد البشري كمعالج للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل كفاءة المورد البشري كمعالج للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- نتائج الاختبار

الجدول رقم 17.2: يوضح معامل الارتباط لكفاءة المورد البشري كمعالج للبيانات على تحسين أداء

خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبرة
0.01	**0.826	يقوم البنك بدورات تدريبية لصالح موظفيه واختبار قدرتهم على التحكم الجيد في العمل بالنظام
0.01	**0.831	يعتبر نظام المعلومات سهل الفهم والاستخدام ويساعد على تنفيذ المهام بكفاءة وسهولة
0.01	**0.591	يعي عمال البنك بالأهمية البالغة لمعلومات العملاء وحماية البيانات الخاصة بالبنك
0.01	**0.696	نظام المعلومات مشفر ويكون استعماله حسب المناصب ومستوى المسؤوليات
0.01	**0.680	يمكن للموظفين تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم بسهولة

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد المتغير المستقل لنظام دالتا v8 والمتغير التابع تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، حيث كان معامل الارتباط $0.01 <$ ، وهو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية، ومنه نرفض الفرضية الفرعية الصفرية H0 التي تقول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري كمعالج للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

ونقبل بالفرضية الفرعية البديلة **H1** التي تنص على مايلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المورد البشري كمعالج للبيانات في تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

• اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا V8 للبيانات على تحسين

أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا V8 للبيانات على تحسين أداء

خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

- نتائج الاختبار

الجدول رقم 18.2: يوضح معامل الارتباط لكفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا V8 للبيانات على تحسين

أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.01	**0.691	يتمتع نظام دالتا v8 بسرعة معالجة البيانات
0.01	**0.787	يوفر نظام المعلومات دالتا v8 عدة أنواع من المعالجات للبيانات في أن واحد
0.01	**0.838	يتم ادارة قاعدة البيانات من قبل نظام دالتا v8 لتخزين واسترجاع وتنظيم المعلومات بما يحقق السرية والأمان
0.01	**0.616	يوفر نظام دالتا v8 مستوى عال من الأمان والحماية لجميع البيانات
0.01	**0.774	أصبحت درجة التنسيق جيدة بين البنك ومحيطه باستخدام نظام دالتا v8

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد المتغير المستقل لنظام دالتا v8 والمتغير التابع تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، حيث كان معامل الارتباط $0.01 <$ ، وهو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية، ومنه نرفض الفرضية الفرعية الصفرية **H0** التي تقول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا V8 للبيانات على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ونقبل بالفرضية الفرعية البديلة **H1** التي تنص على مايلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة معالجة نظام المعلومات دالتا V8 للبيانات على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

• اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات

دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات دالتا

V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ..

- نتائج الاختبار

الجدول رقم 19.2: يوضح معامل الارتباط لجودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات دالتا

V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.01	**0.854	مخرجات (نتائج) نظام المعلومات دالتا v8 دقيقة وموثوقة
0.01	**0.718	تساعد نتائج نظام المعلومات دالتا v8 في اتخاذ القرارات المناسبة
0.01	**0.752	يقلل نظام دالتا v8 من تكلفة الاتصال مابين فروع البنك ووكالاته
0.01	**0.872	يوفر نظام المعلومات دالتا v8 النتائج الملائمة التي تلي حاجات العمل اليومية لعمال البنك
0.01	**0.781	يحقق نظام المعلومات دالتا v8 لديكم النتائج المرجوة لتحقيق أهداف البنك

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد المتغير المستقل لنظام دالتا v8 والمتغير التابع تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA ، حيث كان معامل الارتباط $0.01 <$ ، وهو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية، ومنه نرفض الفرضية الفرعية الصفرية H0 التي تقول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

ونقبل الفرضية الفرعية البديلة H1 التي تنص على مايلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج المتحصل عليها كمخرجات لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

• اختبار الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

نتائج الاختبار

الجدول رقم 20.2: يوضح معامل الارتباط لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك

الجزائر الخارجي BEA

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.05	*0.43	يملك البنك موقع استراتيجي يزيد من إقبال العملاء
0.01	0.181	يتوفر البنك على المعدات والتجهيزات الحديثة اللازمة لخدمة العملاء
0.01	**0.643	يوفر البنك خدمات الدفع الالكتروني GAB/ TPE
0.01	**0.601	يوجد التزام من طرف البنك بتقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها مع العملاء
0.01	**0.631	يهتم البنك بحل مشاكل العملاء والإجابة على استفساراتهم
0.01	**0.450	يتوفر لدى البنك العدد الكافي من العمال لأداء الخدمات
0.01	**0.507	يستجيب عمال البنك لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم
0.01	**0.662	يشعر العميل بالثقة والأمان عند التعامل مع البنك
0.01	**0.797	يحرص عمال البنك على تقديم النصائح للعملاء
0.01	**0.28	تهتم إدارة البنك برأي العملاء في الخدمات المقدمة

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

الفرضية الرئيسية: من خلال الجدول أعلاه، يمكننا تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة والتي في أغلب إجاباتها موافقة، وكذا دراسة وجود علاقة ترابط و تأثير المحاور على جزء تحسين أداء الخدمات لبنك الجزائر الخارجي لاحظنا أن استخدام نظام المعلومات دالتا V8 داخل البنك ، تربطه علاقة إحصائية طردية مع تحسين أداء الخدمات البنكية، وبما أن جميع الفرضيات الفرعية محققة فإننا نرفض الفرضية H0 لقائلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

ونقبل الفرضية H1 القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات دالتا V8 على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

الجدول رقم 21.2: مساهمة أبعاد المتغير المستقل في تحقيق الفرضية الرئيسية

الترتيب	نسبة مساهمته في الفرضية الرئيسية	المتوسط الحسابي	أبعاد المتغير المستقل
1	21%	3.647	كفاءة المورد البشري
2	20%	3.567	جودة النتائج
2	20 %	3.520	كفاءة معالجة النظام للبيانات
2	20 %	3.473	جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات نظام المعلومات دالتا V8
3	19 %	3.407	الأجهزة والبرمجيات
	100 %	17.614	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن بعد كفاءة المورد البشري يساهم بشكل أكبر نسبيا عن باقي الأبعاد الأخرى التي جاءت متقاربة جدا إن لم نقل متساوية في نسبة أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لوكالة بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية 028، حيث أننا قدمنا معلومات عامة عن البنك BEA ككل ، وتطرقنا باختصار إلى التعريف بمهام وخدمات الوكالة البنكية محل الدراسة، ثم قمنا بتحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على العاملين في الوكالة بالاستعانة ببعض الزملاء في وكالات أخرى مختارة من أجل استطلاع آرائهم عن نظام المعلومات دالتا v8 ومدى مساهمته على تحسين الأداء البنكي. وقد قسم الإستبيان لثلاثة أجزاء فكان الجزء الأول للبيانات والمعلومات الشخصية وهو ما يتيح لنا التعرف على طبيعة العينة من حيث الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة ، أما الجزء الثاني فقد خصص لدراسة نظام المعلومات دالتا v8 المستعمل في BEA ، والجزء الثالث والأخير فقد خصص لدراسة أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي.

بعد تحليل النتائج المتوصل إليها، إتضح لدينا أن أداء نظام المعلومات دالتا v8 متوسط إلى مقبول، وله علاقة طردية في تحسين أداء الخدمات البنكية المقدمة للعملاء ، ولكنه يبقى بحاجة إلى مزيد من التطوير والتحسين.



خاتمة:

بعدها تناولنا الإطار النظري في الفصل الأول من الدراسة، وبعد إسقاطه على الجانب التطبيقي، توصلنا لجملة من النتائج أهمها ما يلي:

- يعتبر نظام استغلال المعلومات دالتا 8 عنصر هام في أداء وتحسين الخدمة البنكية في البنك الجزائري الخارجي.
- يولي البنك الجزائري الخارجي أهمية كبيرة لمواكبة التحديات التي يشهدها القطاع البنكي دوليا ومحليا ، حيث بدأ بنك BEA ، مشروعاً لتحديث نظام المعلومات الخاص به، أطلق عليه مشروع "إعادة تصميم عمليات العملاء" ، تضمن أهداف أهمها: تحديث نظام المعلومات دالتا-بنك ، تحسين أداء البنك، تطوير النشاط التجاري ، الاحتراف ، تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

- تطابق موضوع دراستنا النظرية والتطبيقية على ضرورة وحتمية تبني نظام معلومات يمتاز بالفاعلية والكفاءة، ويمكنه الانتقال المرن والسريع من النظم الكلاسيكية إلى نظم حديثة تساهم في تقديم خدمات بنكية متعددة تحقق رضا العملاء وتزيد في قيمة الاقتصاد الوطني.

- طبيعة البنك بطابعه العمومي الموجه ، لا يزال أمامه العديد من التحديات الوظيفية، التنظيمية والتقنية لمواكبة النمو السريع للصناعة البنكية والعمل على تحسينها.
وبناء على ماسبق ذكره، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات:

أولاً- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال النتائج المتحصل عليها في أجزاء الاستبيان تم التوصل إلى مايلي:

1. اختبار الفرضية الأولى: تم تأكيد صحة الفرضية على أن نظام المعلومات دالتا 8 الذي يستخدمه بنك الجزائر الخارجي BEA يعتمد على جودة البيانات، من خلال مصادرها والتحديات الدورية لها.
2. اختبار الفرضية الثانية: تم تأكيد صحة هذه الفرضية بأن بنك الجزائر الخارجي يمتلك الأجهزة والبرمجيات اللازمة وهو يسعى أيضا لاقتناء أحدث التكنولوجيات في هذا المجال، وهذا ما تبث من خلال موظفيه.
3. اختبار الفرضية الثالثة: تم تأكيد صحة هذه الفرضية بأن بنك الجزائر الخارجي BEA ، يمتلك نخبة من الكفاءات البشرية تتحكم جيدا في معالجة البيانات، وهذا من خلال التدريب وتبادل الخبرات فيما بين الموظفين.

4. اختبار الفرضية الرابعة: تم تأكيد صحة هذه الفرضية على أن نظام المعلومات دالتا v8 يتمتع بكفاءة جيدة في معالجة البيانات، من خلال البنية التحتية والشبكات المتوفرة، التي توفر سرعة وكفاءة معالجة البيانات.
5. اختبار الفرضية الخامسة: تم تأكيد صحة هذه الفرضية على أن نظام المعلومات دالتا v8 يوفر للبنك جودة النتائج، من خلال تحقيق الأهداف والتقليل من التكاليف.

ثانيا- النتائج العامة للدراسة:

أهم النتائج التي تم التوصل لها من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية ما يلي:

- ✓ تغيير أو تحديث نظام المعلومات الحالي دالتا v8 يتطلب موارد بشرية ومالية كبيرة قد لا تكون متاحة على الفور.
- ✓ يجمع بنك الجزائر الخارجي في نظام معلوماته الحالي دالتا v8 بين بعض العمليات البنكية التقليدية وأخرى حديثة، الأمر الذي يؤثر نوعا ما على تحسين أداء الخدمات ورضا الزبون.
- ✓ تعد تكنولوجيا المعلومات أحد العوامل المؤثرة في تحسين أداء الخدمات البنكية ونجاح نشاطها، نظرا لما تحتويه من أبعاد تكفل سهولة العمل البنكي للموظفين وتقلل من التكاليف.
- ✓ تساهم نظم المعلومات الحديثة بشكل كبير وهام في توفير سرعة أداء المهام، وتكسب البنك الميزة التنافسية لتحقيق أهدافه الربحية.
- ✓ الاستعانة بالخارج فيما يخص التحديثات التي تخص نظم المعلومات، وكذلك إقتناء البنية التحتية من الأجهزة التي تدعم نظام المعلومات الحالي.
- ✓ يهتم البنك بالإطارات الشبابية ويسعى إلى تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية خاصة في مجال استعمال نظم المعلومات والاتصال.
- ✓ نظام دالتا v8 له أثر كبير في أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي، ويظهر هذا جليا من خلال وكالة غرداية (028) محل الدراسة الميدانية، بما تمتلكه من نوعية وحجم العملاء من مؤسسات وشركات عمومية وخاصة ذات رؤوس أموال كبيرة، على سبيل المثال حوالي 80% من الشركات والمصانع الناشطة في المنطقة الصناعية ببونورة، هم عملاء للوكالة غرداية، وهذا مؤشر إيجابي على حسن الأداء.

✓ ثالثا- الاقتراحات:

بناءً على النتائج المتوصل إليها، يمكننا تقديم بعض الاقتراحات التي من الممكن أن تساهم بها نظم المعلومات

البنكية على غرار نظام (V8) في تحسين أداء خدمات القطاع البنكي عامة وبنك الجزائر الخارجي خاصة:

- ❖ الاستثمار في المورد البشري بتحفيزهم ودعمهم، بإدخالهم دورات تدريبية والاحتكاك بالخبرات الأجنبية.
- ❖ الإهتمام أكثر بأبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال وزيادة الإنفاق الاستثماري عليها، باعتبارها عنصر إنتاج
- ❖ تفعيل مبدأ الحيطة والحذر فيما يخص جلب وإقتناء البنية التحتية للأنظمة والبرامج والتجهيزات
- ❖ العمل على رقي وتطوير نظم المعلومات والتوجه نحو تعميم أداء الخدمات البنكية الالكترونية بما يؤمن السرعة والجودة للزبون، وتقليل التكلفة للبنك.
- ❖ السعي إلى إشراك الوسط الأكاديمي للإستفادة من البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات
- ❖ نص وتعديل التشريعات والقوانين الخاصة بما يلاءم النشاط البنكي، وخاصة فيما يخص استعمال التقنيات الالكترونية، لحماية موظفي البنك وعملاءه، في سياق الإصلاح الشامل للقطاع البنكي الجزائري.
- ❖ استطلاع رأي الزبائن بين فترة وأخرى بخصوص أداء الخدمات البنكية، لغرض التقييم المستمر من وجهة نظر العملاء، لتحقيق الشفافية والامتثال للمعايير البنكية العالمية.

رابعا- آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا هذه قمنا التي أتاحت لنا التعرف على أهم الجوانب النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات دالتا ودوره على تحسين أداء الخدمة البنكية في بنك BEA ، وجدنا انه مجال جد واسع وشيق والبحث فيه يتعمق للمستحدثات والمتغيرات الحالية والمستقبلية ، ما يبقي الأبواب مفتوحة للبحث أكثر، وفي وجهة نظرنا يمكن إقتراح بعض العناوين للدراسة:

- دراسة الموضوع من وجهة نظر عملاء البنك.
- استخدامات الذكاء الاصطناعي في أنظمة المعلومات البنكية ودورها على تحسين أداء البنوك



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- (1) عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الأردن، 1999.
- (2) نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
- (3) نصر محود مزنان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن، 2009.

البحوث الجامعية:

- (1) بلحاج نور الهدى ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية، دراسة مقارنة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2022/2021.
- (2) تسنيم تيسير الخطايب، تقييم أداء البنوك الإسلامية الأردنية باستخدام نموذج PATROL ، مذكرة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2020 .
- (1) دحماني سيد احمد بن يوسف مهداوي عابد ، دور نظام المعلومات في أداء تحسين الخدمات البنكية، دراسة مقارنة بين BDL و AGB سعيدة 2018، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة د.مولاي الطاهر، سعيدة، 2017 2018.
- (2) سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016/2015.
- (3) عمر سرار، الرضا عن العمل و أثره في الأداء، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2003 .

قائمة المراجع

- 4) ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية ، حالة نشاط البنك عن بعد ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، 2014/2013.
- 5) وليد مرتضى نوه ، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة حالة CPA و BNA و BADR وكالات الوادي الفترة 2012-2013، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2014/2013.

المقالات العلمية:

- 1) محمد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 2000-1994، مجلة الباحث، تخصص العلوم الاقتصادية والسياسية والقانونية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد3، 2004 .
- 2) م.م إحسان علي مبارك الجبوري ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية ، مقالة في مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، بغداد، العراق، 2016.
- 3) هيبية مزعاش ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك الجزائرية، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعرييج ، مقالة بمجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021/09/30.

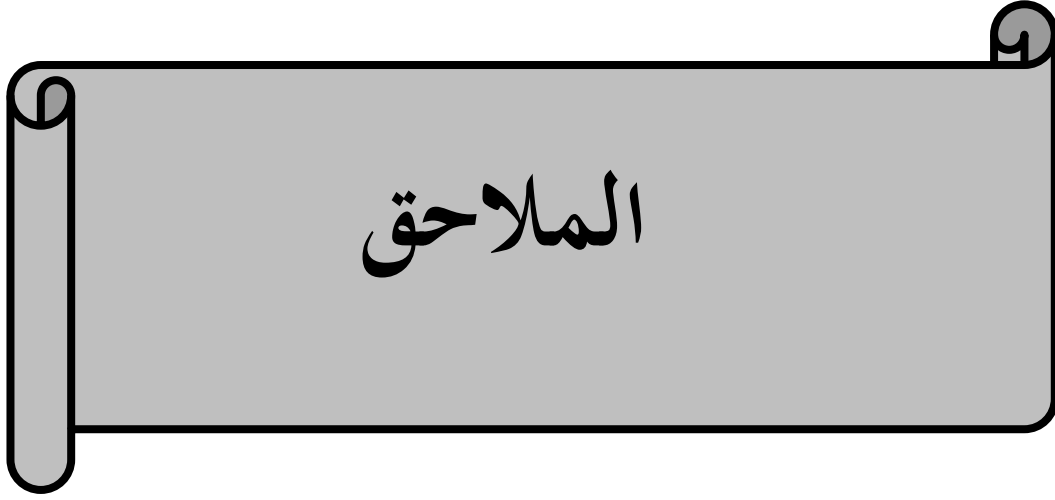
المراجع باللغة الأجنبية :

- 1) Abubakar Muhammad, Dr. Nasir Mukhtar Gatawa, Haruna Sani Birnin Kebbi , IMPACT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY ON BANK PERFORMANCE: A STUDY OF SELECTED COMMERCIAL BANKS IN NIGERIA (2001 – 2011), Article in the European Scientific Journal, 2013.
- 2) Adekunle Oluwole Binuyo, Rafiu Adewale Aregbeshola , The impact of information and communication technology(ICT) on commercial bank performance : evidence from South Africa, ResearchGate article, Research Interests on Investment Management and Public Administration, 2014.

- 3) Diversity Aissa Derradji, Abdelhamid Boukhari, Mohamed El Bachir Morkane of banking operations the basis to upgrade of banking performance -A case study of the National Bank of Algeria 2015 - 2019- .Roa Iktissadia Review , V10, N°02,(2020).
- 4) Hussam-Eldin Daoud, Turki M.Al-Fawwaz & Yaser Arabyat, The Relationship between IT Investment Levels and Bank Performance: The Case of Jordanian Banking Sector, Article in the International Journal of Management and Business Research, 2015.

المراجع الإلكترونية:

- 1) http://www.delta-informatique.com/about_us_fr.htm
- 2) <https://faharas.net/algeria-foreign-bank/>



الملاحق

الملحق رقم (01)
قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	اسم المحكم	الرقم
غرداية	أستاذ محاضر أ	بهاز لويزة	01
غرداية	أستاذ محاضر أ	ميسون بلخير	02
غرداية	استاذ مساعد أ	الشرع العالية	03

الملحق رقم (02)



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية
تخصص: ماستر تسويق خدمات
المستوى: السنة الثانية

استمارة استبيان

بعد التحية والإحترام، أما بعد:

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص تسويق خدمات حول موضوع: دور نظام المعلومات دالتا v8 (Deltav8) على تحسين أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA .
وبهذا الخصوص نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الموجه لكم، والذي نرجوا من سيادتكم الإجابة على فقراته بدقة وموضوعية، مع التأكيد أن الهدف من هذه المعلومات هو أن تستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا لكم

الجزء الأول: البيانات الشخصية والخبرة المهنية:

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من [31 إلى 45] سنوات فوق [46 سنة]

سنوات الخبرة: أقل من 05 سنوات من [06 إلى 15] سنوات أكثر من [16 سنة]

المستوى الدراسي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

منصب العمل: مدير نائب مدير رئيس مصلحة مكلف بالدراسات مكلف بالزيائن أمين صندوق رئيس فرع مكلف بالخدمات

الجزء الثاني: نظام المعلومات دالتا V8

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
جودة البيانات المعتمد عليها كمدخلات لنظام المعلومات دالتا V8						
01	يسعى البنك إلى تحديث البيانات ومعلومات العملاء بشكل دوري مما يجعله أكثر جودة وفائدة لمراكز القرار					
02	يمكن لنظام المعلومات دالتا v8 استرجاع البيانات في حالة فقدانها					
03	يتم الحصول على معلومات العملاء والبيانات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة من خلال البرامج المتوفرة في نظام دالتا v8					
04	يعتمد نظام دالتا v8 في معالجة البيانات على وثائق ومستندات تحدد مسبقا من طرف البنك					
05	معلومات البنك والعملاء يمكن الاطلاع عليها من طرف جميع عمال البنك					
الأجهزة والبرمجيات						
06	يوفر البنك بنية تحتية من الأجهزة، البرمجيات، الخوادم... تدعم نظام المعلومات دالتا v8 بشكل جيد					
07	الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات دالتا v8 تلي احتياجاتك بشكل جيد					
08	يوفر البنك تحديثات دورية لنظام المعلومات دالتا v8					
09	يعمل نظام المعلومات دالتا v8 بشكل مستقر دون انقطاعات تؤثر على أداء العمل					

					10	التكنولوجيا المتوفرة لدى البنك تكفي لتوفير الحماية والأمن لنظام المعلومات دالتا v8 من الاختراقات والاحتيال
كفاءة المورد البشري						
					11	يقوم البنك بدورات تدريبية لصالح موظفيه واختبار قدرتهم على التحكم الجيد في العمل بالنظام
					12	يعتبر نظام المعلومات سهل الفهم والاستخدام ويساعد على تنفيذ المهام بكفاءة وسهولة
					13	يعي عمال البنك بالأهمية البالغة لمعلومات العملاء وحماية البيانات الخاصة بالبنك
					14	نظام المعلومات مشفر ويكون استعماله حسب المناصب ومستوى المسؤوليات
					15	يمكن للموظفين تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم بسهولة
كفاءة معالجة النظام للبيانات						
					16	يتمتع نظام دالتا v8 بسرعة معالجة البيانات
					17	يوفر نظام المعلومات دالتا v8 عدة أنواع من المعالجات للبيانات في أن واحد
					18	يتم ادارة قاعدة البيانات من قبل نظام دالتا v8 لتخزين واسترجاع وتنظيم المعلومات بما يحقق السرية والأمان
					19	يوفر نظام دالتا v8 مستوى عال من الأمان والحماية لجميع البيانات
					20	أصبحت درجة التنسيق جيدة بين البنك ومحيطه باستخدام نظام دالتا v8
جودة النتائج						
					21	مخرجات (نتائج) نظام المعلومات دالتا v8 دقيقة وموثوقة
					22	تساعد نتائج نظام المعلومات دالتا v8 في اتخاذ القرارات المناسبة
					23	يقلل نظام دالتا v8 من تكلفة الاتصال مابين فروع البنك ووكالاته
					24	يوفر نظام المعلومات دالتا v8 النتائج الملائمة التي تلي حاجات العمل اليومية لعمال البنك
					25	يحقق نظام المعلومات دالتا v8 لديكم النتائج المرجوة لتحقيق أهداف البنك

أداء خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA						
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	
					يملك البنك موقع استراتيجي يزيد من إقبال العملاء	01
					يتوفر البنك على المعدات والتجهيزات الحديثة اللازمة لخدمة العملاء	02
					يوفر البنك خدمات الدفع الإلكتروني GAB/ TPE	03
					يوجد التزام من طرف البنك بتقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها مع العملاء	04
					يهتم البنك بحل مشاكل العملاء والإجابة على استفساراتهم	05
					يتوفر لدى البنك العدد الكافي من العمال لأداء الخدمات	06
					يستجيب عمال البنك لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم	07
					يشعر العميل بالثقة والأمان عند التعامل مع البنك	08
					يحرص عمال البنك على تقديم النصائح للعملاء	09
					تهتم إدارة البنك برأي العملاء في الخدمات المقدمة	10

الملحق رقم (03)

مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	19	63,3	63,3	63,3
انثى	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	9	30,0	30,0	30,0
من 31 الى 45 سنة	9	30,0	30,0	60,0
فوق 46 سنة	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	8	26,7	26,7	26,7
من 6 الى 15 سنة	9	30,0	30,0	56,7
أكثر من 16 سنة	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المستوى الدراسي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	4	13,3	13,3	13,3
جامعي	20	66,7	66,7	80,0
دراسات عليا	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

منصب العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مدير	4	13,3	13,3	13,3
نائب مدير	2	6,7	6,7	20,0
رئيس مصلحة	7	23,3	23,3	43,3
مكلف بالدراسات	6	20,0	20,0	63,3

عون متعدد الخدمات	5	16,7	16,7	80,0
أمين صندوق	2	6,7	6,7	86,7
رئيس فرع	1	3,3	3,3	90,0
مكلف بالزيائن	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Correlations

		جودة البيانات1	جودة البيانات2	جودة البيانات3	جودة البيانات4
جودة_البيانات1	Pearson Correlation	1	,275	,415 ⁺	,617 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,142	,023	,000
	N	30	30	30	30
جودة_البيانات2	Pearson Correlation	,275	1	,390 ⁺	,457 ⁺
	Sig. (2-tailed)	,142		,033	,011
	N	30	30	30	30
جودة_البيانات3	Pearson Correlation	,415 ⁺	,390 ⁺	1	,647 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,023	,033		,000
	N	30	30	30	30
جودة_البيانات4	Pearson Correlation	,617 ^{**}	,457 ⁺	,647 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,000	
	N	30	30	30	30
جودة_البيانات5	Pearson Correlation	-,030	,148	,017	-,059
	Sig. (2-tailed)	,877	,435	,928	,758
	N	30	30	30	30
متوسط_جودة_البيانات	Pearson Correlation	,685 ^{**}	,673 ^{**}	,719 ^{**}	,788 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30

Correlations

		جودة البيانات5	جودة البيانات
جودة_البيانات1	Pearson Correlation	-,030	,685 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,877	,000
	N	30	30
جودة_البيانات2	Pearson Correlation	,148	,673 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,435	,000
	N	30	30
جودة_البيانات3	Pearson Correlation	,017	,719 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,928	,000
	N	30	30
جودة_البيانات4	Pearson Correlation	-,059	,788 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,758	,000

	N	30	30
جودة_البيانات5	Pearson Correlation	1	,403*
	Sig. (2-tailed)		,027
	N	30	30
متوسط_جودة_البيانات	Pearson Correlation	,403*	1
	Sig. (2-tailed)	,027	
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		الأجهزة_البرمجيات1	الأجهزة_البرمجيات2	الأجهزة_البرمجيات3
الأجهزة_البرمجيات1	Pearson Correlation	1	,374*	,248
	Sig. (2-tailed)		,042	,187
	N	30	30	30
الأجهزة_البرمجيات2	Pearson Correlation	,374*	1	,392*
	Sig. (2-tailed)	,042		,032
	N	30	30	30
الأجهزة_البرمجيات3	Pearson Correlation	,248	,392*	1
	Sig. (2-tailed)	,187	,032	
	N	30	30	30
الأجهزة_البرمجيات4	Pearson Correlation	,153	,235	,653**
	Sig. (2-tailed)	,420	,211	,000
	N	30	30	30
الأجهزة_البرمجيات5	Pearson Correlation	,157	,391*	,556**
	Sig. (2-tailed)	,408	,033	,001
	N	30	30	30
الاجهزة_البرمجيات	Pearson Correlation	,458*	,668**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000
	N	30	30	30

Correlations

		الأجهزة_البرمجيات4	الأجهزة_البرمجيات5	الاجهزة_البرمجيات
الأجهزة_البرمجيات1	Pearson Correlation	,153	,157	,458*
	Sig. (2-tailed)	,420	,408	,011
	N	30	30	30
الأجهزة_البرمجيات2	Pearson Correlation	,235	,391*	,668**
	Sig. (2-tailed)	,211	,033	,000
	N	30	30	30
الأجهزة_البرمجيات3	Pearson Correlation	,653**	,556**	,844**

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000
	N	30	30	30
الأجهزة_ البرمجيات4	Pearson Correlation	1	,397*	,744**
	Sig. (2-tailed)		,030	,000
	N	30	30	30
الأجهزة_ البرمجيات5	Pearson Correlation	,397*	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,030		,000
	N	30	30	30
الاجهزة_ البرمجيات	Pearson Correlation	,744**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		الكفاءة1	الكفاءة2	الكفاءة3	الكفاءة4	الكفاءة5	الكفاءة
الكفاءة1	Pearson Correlation	1	,712**	,219	,591**	,486**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,245	,001	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30
الكفاءة2	Pearson Correlation	,712**	1	,318	,436*	,538**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000		,087	,016	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
الكفاءة3	Pearson Correlation	,219	,318	1	,221	,348	,591**
	Sig. (2-tailed)	,245	,087		,241	,059	,001
	N	30	30	30	30	30	30
الكفاءة4	Pearson Correlation	,591**	,436*	,221	1	,214	,696**
	Sig. (2-tailed)	,001	,016	,241		,255	,000
	N	30	30	30	30	30	30
الكفاءة5	Pearson Correlation	,486**	,538**	,348	,214	1	,680**
	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,059	,255		,000
	N	30	30	30	30	30	30
الكفاءة	Pearson Correlation	,826**	,831**	,591**	,696**	,680**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations			
		كفاءة المعالجة 1	كفاءة المعالجة 2	كفاءة المعالجة 3	كفاءة المعالجة 4
كفاءة_المعالجة 1	Pearson Correlation	1	,252	,571**	,273
	Sig. (2-tailed)		,179	,001	,144
	N	30	30	30	30
كفاءة_المعالجة 2	Pearson Correlation	,252	1	,629**	,421*
	Sig. (2-tailed)	,179		,000	,020
	N	30	30	30	30
كفاءة_المعالجة 3	Pearson Correlation	,571**	,629**	1	,310
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,095
	N	30	30	30	30
كفاءة_المعالجة 4	Pearson Correlation	,273	,421*	,310	1
	Sig. (2-tailed)	,144	,020	,095	
	N	30	30	30	30
كفاءة_المعالجة 5	Pearson Correlation	,387*	,654**	,551**	,336
	Sig. (2-tailed)	,035	,000	,002	,070
	N	30	30	30	30
كفاءة_المعالجة	Pearson Correlation	,691**	,787**	,838**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30

		Correlations	
		كفاءة المعالجة 5	كفاءة_المعالجة
كفاءة_المعالجة 1	Pearson Correlation	,387*	,691**
	Sig. (2-tailed)	,035	,000
	N	30	30
كفاءة_المعالجة 2	Pearson Correlation	,654**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	30	30
كفاءة_المعالجة 3	Pearson Correlation	,551**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000
	N	30	30
كفاءة_المعالجة 4	Pearson Correlation	,336	,616**
	Sig. (2-tailed)	,070	,000
	N	30	30
كفاءة_المعالجة 5	Pearson Correlation	1	,774**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	30	30
كفاءة_المعالجة	Pearson Correlation	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	

N	30	30
---	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:30:21	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	30
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES= جودة_النتائج1 جودة_النتائج2 جودة_النتائج3 جودة_النتائج4 جودة_النتائج5 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,27
	Elapsed Time	00:00:00,32

Correlations

		جودة النتائج1	جودة النتائج2	جودة النتائج3	جودة النتائج4	جودة النتائج5
جودة_النتائج1	Pearson Correlation	1	,599**	,560**	,697**	,546**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,002
	N	30	30	30	30	30
جودة_النتائج2	Pearson Correlation	,599**	1	,380*	,512**	,372*
	Sig. (2-tailed)	,000		,038	,004	,043
	N	30	30	30	30	30
جودة_النتائج3	Pearson Correlation	,560**	,380*	1	,653**	,480**
	Sig. (2-tailed)	,001	,038		,000	,007
	N	30	30	30	30	30
جودة_النتائج4	Pearson Correlation	,697**	,512**	,653**	1	,624**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
جودة_النتائج5	Pearson Correlation	,546**	,372*	,480**	,624**	1

	Sig. (2-tailed)	,002	,043	,007	,000	
	N	30	30	30	30	30
جودة_النتائج	Pearson Correlation	,854**	,718**	,752**	,872**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Correlations

		جودة_النتائج
جودة_النتائج1	Pearson Correlation	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
جودة_النتائج2	Pearson Correlation	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
جودة_النتائج3	Pearson Correlation	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
جودة_النتائج4	Pearson Correlation	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
جودة_النتائج5	Pearson Correlation	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
جودة_النتائج	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=1 أداء_الخدمات 2 أداء_الخدمات 3 أداء_الخدمات 4 أداء_الخدمات 5 أداء_الخدمات 6 أداء_الخدمات 7 أداء_الخدمات 8 أداء_الخدمات 9 أداء_الخدمات 10 أداء_الخدمات
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:30:53	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES= أداء_الخدمات1 أداء_الخدمات2 أداء_الخدمات3 أداء_الخدمات4 أداء_الخدمات5 أداء_الخدمات6 أداء_الخدمات7 أداء_الخدمات8 أداء_الخدمات9 أداء_الخدمات10 أداء_الخدمات</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,27
	Elapsed Time	00:00:00,28

Correlations

		أداء_الخدمات1	أداء_الخدمات2	أداء_الخدمات3	أداء_الخدمات4
أداء_الخدمات1	Pearson Correlation	1	,219	,675**	,453*
	Sig. (2-tailed)		,245	,000	,012
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات2	Pearson Correlation	,219	1	-,058	,171
	Sig. (2-tailed)	,245		,760	,365
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات3	Pearson Correlation	,675**	-,058	1	,434*
	Sig. (2-tailed)	,000	,760		,017
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات4	Pearson Correlation	,453*	,171	,434*	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,365	,017	
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات5	Pearson Correlation	,429*	-,169	,565**	,488**
	Sig. (2-tailed)	,018	,372	,001	,006
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات6	Pearson Correlation	,264	,662**	,249	,207
	Sig. (2-tailed)	,159	,000	,184	,273
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات7	Pearson Correlation	,284	,577**	,284	,488**
	Sig. (2-tailed)	,128	,001	,128	,006
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات8	Pearson Correlation	,403*	,181	,643**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,027	,339	,000	,000

N		30	30	30	30
أداء_الخدمات9	Pearson Correlation	,543**	,157	,576**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,002	,407	,001	,000
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات10	Pearson Correlation	,530**	,302	,643**	,568**
	Sig. (2-tailed)	,003	,104	,000	,001
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات	Pearson Correlation	,704**	,440*	,715**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,015	,000	,000
	N	30	30	30	30

Correlations

		أداء الخدمات5	أداء الخدمات6	أداء الخدمات7	أداء الخدمات8
أداء_الخدمات1	Pearson Correlation	,429*	,264	,284	,403*
	Sig. (2-tailed)	,018	,159	,128	,027
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات2	Pearson Correlation	-,169	,662**	,577**	,181
	Sig. (2-tailed)	,372	,000	,001	,339
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات3	Pearson Correlation	,565**	,249	,284	,643**
	Sig. (2-tailed)	,001	,184	,128	,000
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات4	Pearson Correlation	,488**	,207	,488**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,006	,273	,006	,000
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات5	Pearson Correlation	1	,156	,134	,631**
	Sig. (2-tailed)		,411	,479	,000
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات6	Pearson Correlation	,156	1	,620**	,450*
	Sig. (2-tailed)	,411		,000	,013
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات7	Pearson Correlation	,134	,620**	1	,507**
	Sig. (2-tailed)	,479	,000		,004
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات8	Pearson Correlation	,631**	,450*	,507**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,004	
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات9	Pearson Correlation	,725**	,245	,363*	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000	,191	,049	,000
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات10	Pearson Correlation	,680**	,469**	,492**	,797**
	Sig. (2-tailed)				
	N				

	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,006	,000
	N	30	30	30	30
أداء_الخدمات	Pearson Correlation	,650**	,619**	,682**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30

Correlations

		أداء الخدمات9	أداء الخدمات10	أداء الخدمات
أداء_الخدمات1	Pearson Correlation	,543**	,530**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات2	Pearson Correlation	,157	,302	,440*
	Sig. (2-tailed)	,407	,104	,015
	N	30	30	30
أداء_الخدمات3	Pearson Correlation	,576**	,643**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات4	Pearson Correlation	,608**	,568**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات5	Pearson Correlation	,725**	,680**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات6	Pearson Correlation	,245	,469**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,191	,009	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات7	Pearson Correlation	,363*	,492**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,049	,006	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات8	Pearson Correlation	,662**	,797**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات9	Pearson Correlation	1	,822**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات10	Pearson Correlation	,822**	1	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
أداء_الخدمات	Pearson Correlation	,802**	,886**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=1 جودة_البيانات 2 جودة_البيانات 3 جودة_البيانات 4 جودة_البيانات 5 جودة_البيانات

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:31:05	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY جودة_البيانات 1 جودة_البيانات 2 جودة_البيانات 3 جودة_البيانات 4 جودة_البيانات 5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,630	5

RELIABILITY

/VARIABLES=1_الأجهزة_البرمجيات 2_الأجهزة_البرمجيات 3_الأجهزة_البرمجيات 4_الأجهزة_البرمجيات 5_الأجهزة_البرمجيات
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:31:25	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= 2_الأجهزة_البرمجيات 1_الأجهزة_البرمجيات 5_الأجهزة_البرمجيات 3_الأجهزة_البرمجيات 4_الأجهزة_البرمجيات /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	5

RELIABILITY

/VARIABLES=1 الكفاءة 2 الكفاءة 3 الكفاءة 4 الكفاءة 5 الكفاءة
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:31:42	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=5 الكفاءة 4 الكفاءة 3 الكفاءة 2 الكفاءة 1 الكفاءة /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	5

RELIABILITY

/VARIABLES=1 كفاءة_ المعالجة 2 كفاءة_ المعالجة 3 كفاءة_ المعالجة 4 كفاءة_ المعالجة 5 كفاءة_ المعالجة
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:31:57	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= كفاءة_المعالجة1 كفاءة_المعالجة2 كفاءة_المعالجة3 كفاءة_المعالجة4 كفاءة_المعالجة5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	5

RELIABILITY

/VARIABLES=1 جودة_النتائج2 جودة_النتائج3 جودة_النتائج4 جودة_النتائج5
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:32:12	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY جودة_النتائج 1 جودة_النتائج 2 جودة_النتائج 3 جودة_النتائج 4 جودة_النتائج 5 /VARIABLES= جودة_النتائج 3 جودة_النتائج 4 جودة_النتائج 5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,05

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	5

RELIABILITY

/VARIABLES=1 أداء_الخدمات 2 أداء_الخدمات 3 أداء_الخدمات 4 أداء_الخدمات 5 أداء_الخدمات 6 أداء_الخدمات 7 أداء_الخدمات 8 أداء_الخدمات 9 أداء_الخدمات 10 أداء_الخدمات
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		25-MAY-2024 19:32:27
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES= أداء_الخدمات1 أداء_الخدمات2 أداء_الخدمات3 أداء_الخدمات4 أداء_الخدمات5 أداء_الخدمات6 أداء_الخدمات7 أداء_الخدمات8 أداء_الخدمات9 أداء_الخدمات10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,04

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	10

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:33:23	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES= جودة_البيانات1 جودة_البيانات2 جودة_البيانات3 جودة_البيانات4 جودة_البيانات5 متوسط_جودة_البيانات /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,02

DESCRIPTIVES VARIABLES=1 جودة_البيانات2 جودة_البيانات3 جودة_البيانات4 جودة_البيانات5 جودة_البيانات
 متوسط_جودة_البيانات
 /STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:33:44	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES= جودة_البيانات1 جودة_البيانات2 جودة_البيانات3 جودة_البيانات4 جودة_البيانات5 متوسط_جودة_البيانات /STATISTICS=MEAN STDDEV.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
جودة_البيانات1	30	3,533	,9732
جودة_البيانات2	30	3,700	,8769
جودة_البيانات3	30	3,700	,8367
جودة_البيانات4	30	3,933	,9803
جودة_البيانات5	30	2,500	1,1963
متوسط_جودة_البيانات	30	3,473	,6225
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=1_الأجهزة_البرمجيات 2_الأجهزة_البرمجيات 3_الأجهزة_البرمجيات 4_الأجهزة_البرمجيات 5_الأجهزة_البرمجيات
متوسط_البرمجيات_الأجهزة_البرمجيات 5_الأجهزة_البرمجيات
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Notes

Output Created		25-MAY-2024 19:37:48
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES= 1_الأجهزة_البرمجيات 2_الأجهزة_البرمجيات 3_الأجهزة_البرمجيات 4_الأجهزة_البرمجيات 5_الأجهزة_البرمجيات متوسط_البرمجيات_الأجهزة_البرمجيات /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الأجهزة_البرمجيات1	30	3,533	,6288
الأجهزة_البرمجيات2	30	3,133	1,0080
الأجهزة_البرمجيات3	30	3,200	1,0635
الأجهزة_البرمجيات4	30	3,733	1,1725
الأجهزة_البرمجيات5	30	3,433	1,0726
متوسط_البرمجيات	30	3,407	,7056
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=متوسط_الكفاءة الكفاءة الكفاءة الكفاءة الكفاءة الكفاءة الكفاءة الكفاءة
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Notes

Output Created		25-MAY-2024 19:38:08
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	30
	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES= الكفاءة1 الكفاءة2 الكفاءة3 الكفاءة4 الكفاءة5 الكفاءة متوسط_الكفاءة /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,04

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الكفاءة1	30	3,767	1,1351
الكفاءة2	30	3,567	1,2780
الكفاءة3	30	3,300	1,2635
الكفاءة4	30	3,967	1,2726
الكفاءة5	30	3,633	,9643
الكفاءة	30	18,233	4,2886
متوسط_الكفاءة	30	3,647	,8577
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=كفاءة_المعالجة4 كفاءة_المعالجة3 كفاءة_المعالجة2 كفاءة_المعالجة1
متوسط_المعالجة كفاءة_المعالجة5
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:38:29	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User defined missing values are treated as missing. All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES= كفاءة_المعالجة 1 كفاءة_المعالجة 2 كفاءة_المعالجة 3 كفاءة_المعالجة 4 كفاءة_المعالجة 5 متوسط_المعالجة /STATISTICS=MEAN STDDEV.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
كفاءة_المعالجة 1	30	3,600	1,0034
كفاءة_المعالجة 2	30	3,467	,8996
كفاءة_المعالجة 3	30	3,700	,9879
كفاءة_المعالجة 4	30	3,400	,8550
كفاءة_المعالجة 5	30	3,433	,8172
متوسط_المعالجة	30	3,520	,6779
Valid N (listwise)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=1 جودة_النتائج 2 جودة_النتائج 3 جودة_النتائج 4 جودة_النتائج 5 جودة_النتائج
متوسط_جودة_النتائج

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Notes

Output Created	25-MAY-2024 19:38:47	
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User defined missing values are treated as missing. All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES= جودة_النتائج1 جودة_النتائج2 جودة_النتائج3 جودة_النتائج4 جودة_النتائج5 متوسط_جدوة_النتائج /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
جودة_النتائج1	30	3,800	,9613
جودة_النتائج2	30	3,667	,9589
جودة_النتائج3	30	3,467	,8193
جودة_النتائج4	30	3,533	,9371
جودة_النتائج5	30	3,367	1,1290
متوسط_جدوة_النتائج	30	3,567	,7649
Valid N (listwise)	30		

Descriptives

Notes

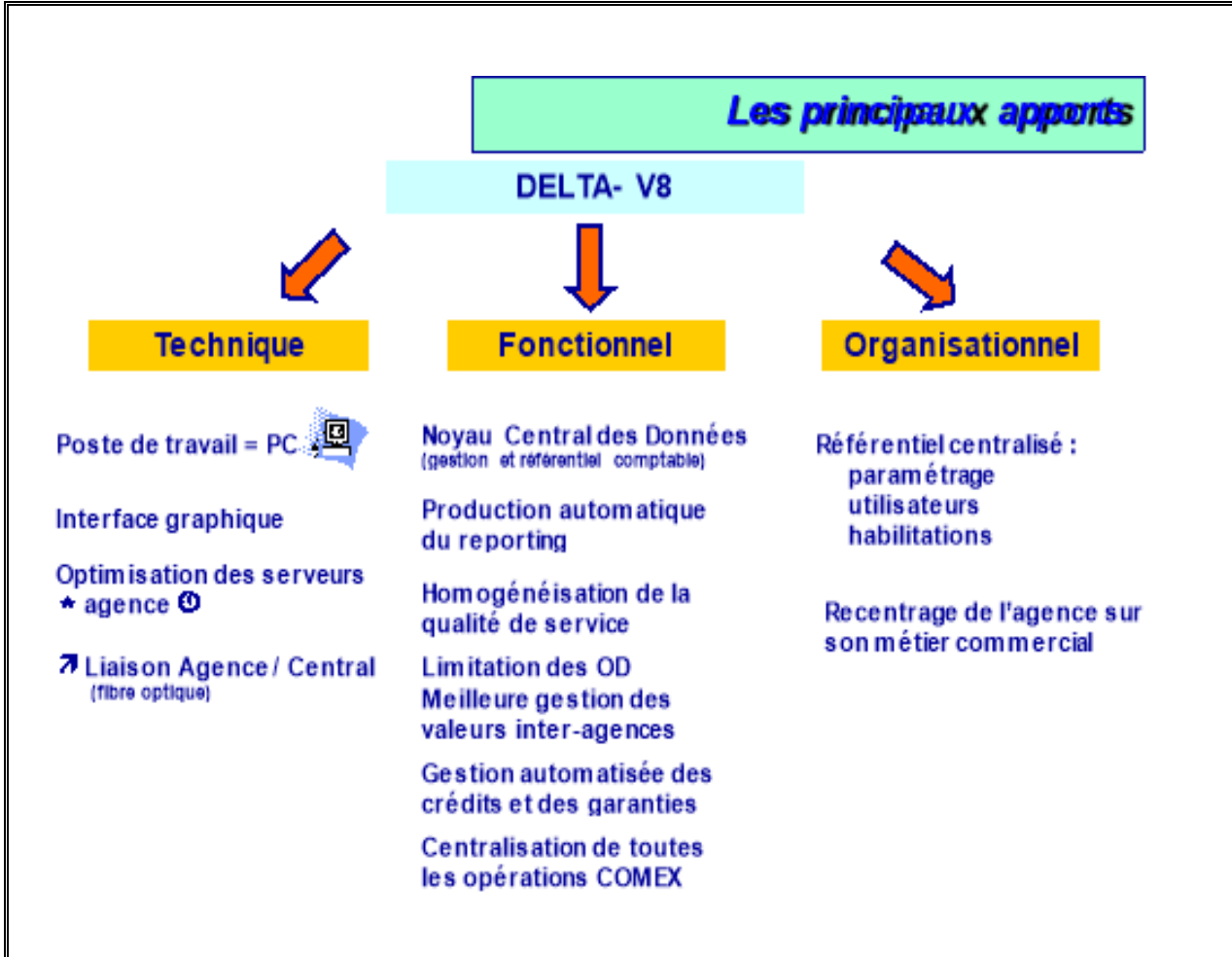
Output Created		25-MAY-2024 19:39:06
Comments		
Input	Data	C:\Users\SOFT\Documents\اشحمة\Untitled2.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	30
	Definition of Missing Cases Used	User defined missing values are treated as missing. All non-missing data are used.
Syntax		أداء_الخدمات1 أداء_الخدمات2 أداء_الخدمات3 أداء_الخدمات4 أداء_الخدمات5 أداء_الخدمات6 أداء_الخدمات7 أداء_الخدمات8 أداء_الخدمات9 أداء_الخدمات10 متوسط_أداء_الخدماتات /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أداء_الخدمات1	30	3,533	1,2794
أداء_الخدمات2	30	2,967	,9279
أداء_الخدمات3	30	3,600	,8944
أداء_الخدمات4	30	3,767	,8172
أداء_الخدمات5	30	3,600	,9685
أداء_الخدمات6	30	3,100	,9595
أداء_الخدمات7	30	3,267	1,1121
أداء_الخدمات8	30	3,667	,9589
أداء_الخدمات9	30	3,900	,9229
أداء_الخدمات10	30	3,733	,8277
متوسط_أداء_الخدمات	30	3,513	,6771
Valid N (listwise)	30		

الملحق رقم (04)

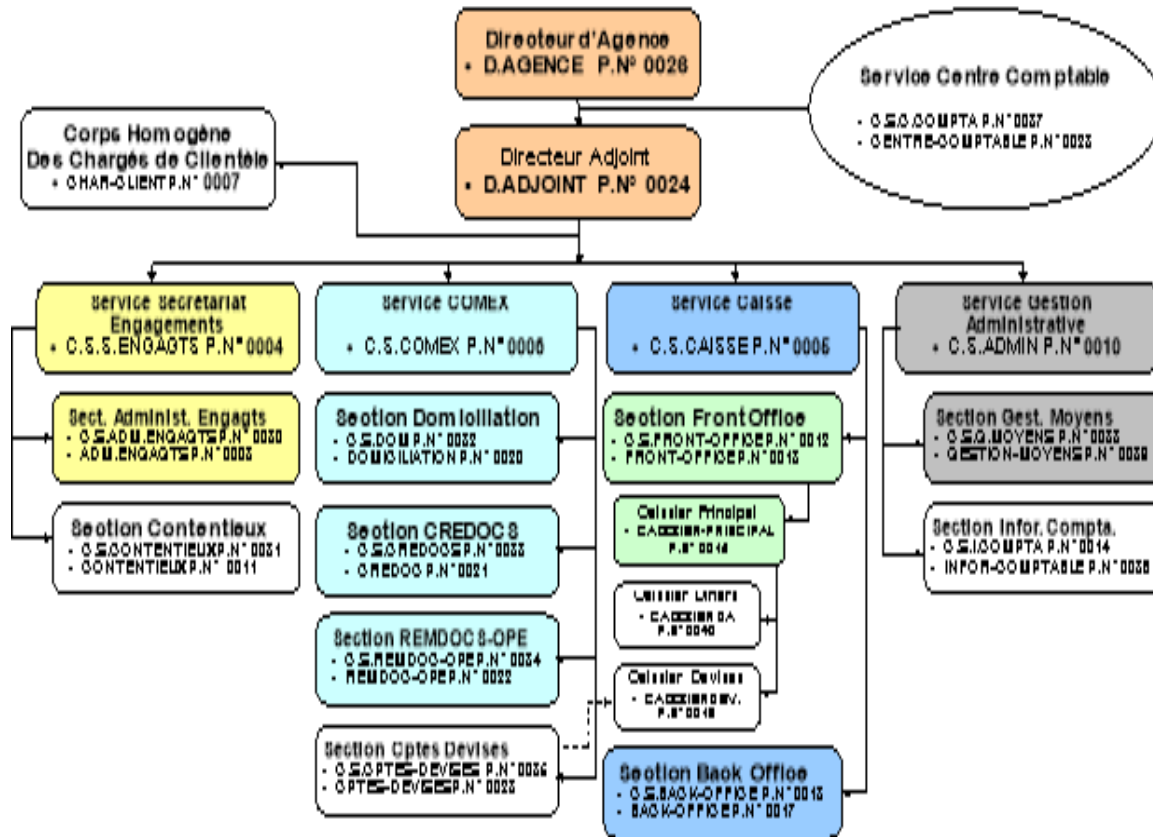
المساهمات الرئيسية لنظام المعلومات دلتا v8



الملحق رقم (05)

الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي غرداية رقم 028

Organigramme Agence 1ère Catégorie



الملحق رقم (06)
واجهة نظام المعلومات دالتا v8

