مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر تطبيق نظم المعلومات على جودة أداء الخدمة المصرفية (دراسة ميدانية على المصارف الخاصة السورية)
اسم الكاتب: د. يونس يوسف عواد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4813
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 18:30 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (38) العدد (2) 2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (38) No. (2) 2016

أثر تطبيق نظم المعلومات على جودة أداء الخدمة المصرفية (دراسة ميدانية على المصارف الخاصة السورية)

الدكتور يونس يوسف عواد*

(تاريخ الإيداع 28 / 2 / 2016. قُبِل للنشر في 27 / 4 / 2016)

□ ملخّص □

تعتبر نظم المعلومات المصرفية ضرورة أساسية من الضرورات التي فرضتها التطورات التكنولوجية الإقتصادية والإجتماعية والتقنية التي تشهدها السوق المصرفية العالمية، حيث استطاعت هذه الأنظمة أن تترك أثرها الواضح على المصارف وذلك لإعتمادها على التكنولوجيا الرقمية في إيصال الخدمات المصرفية لطالبيها، الأمر الذي أدى إلى زيادة جودة وفعالية أداء الخدمات والعمليات والمزيج التسويقي المصرفي وجعلته أكثر كفاءة وفاعلية في زيادة وتحسين رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.

وبذلك يمكن لنظم المعلومات أن تلعب دوراً كبيراً في المصارف الخاصة السورية وذلك من خلال قدرتها على تحسين الأداء التسويقي للمصرف وتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف عن طريق إعادة تصميم العمليات التشغيلية المصرفية، وسرعة الاتصال بالعملاء، وتوفير بيانات ومعلومات واسعة عن أنماط الاستهلاك الخاص بالعملاء وبسرعة وكفاءة وفعالية عالية، الأمر الذي يمكن مدراء المصارف من الاستفادة من هذه المعلومات في وضع خطط وبرامج تحسن من جودة أداء الخدمات المصرفية المقدمة، وتزيد من درجة الرضا والولاء لدى العملاء من خلال التركيز على كفاءة ومهارة أداء الموظفين للخدمات المصرفية وبالتالي تسهيل عملية ايصال الخدمة إلى العملاء بالشكل الأمثل.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات جودة أداء الخدمة، الميزة التنافسية، رضا العملاء.

* أستاذ المساعد – قسم إدارة الاعمال– كلية الاقتصاد– جامعة دمشق– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (38) العدد (2) 2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (38) No. (2) 2016

The Influence of Appling Information Technology on the Quality Performance of Services in the Private Banks (Field study on Syrian Private Banks)

Dr. Yones Aoad*

(Received 28 / 2 / 2016. Accepted 27 / 4 / 2016)

□ ABSTRACT □

Banking information systems are essential necessities imposed by economic, social and technical developments which taking place in the banking market world, where these systems and techniques have an impact obviously on the banks because it depends on the digital technology to deliver the banking services to their applicants , which has led to increase the quality and effectiveness the performance of services , processes and marketing banking mix and make it more efficient and effective which will be increasing and improving customer satisfaction for banking services applying.

Thus information systems play major role among private banks in Syria, through their ability to improve the marketing performance of the bank and provide services and products of high quality and low costs by redesigning operational banking, customer contact quickly and provide significant data and information for customers consumption patterns efficiently and effectively, which enabled the bank managers to take advantage of this information in develop of plans and programs for improvement the quality of the banking services performance provided, and increase the degree of satisfaction and loyalty among customers by focusing on the efficiency and skill of banking services staff, in this case we can facilitate the process of delivering the service to customers in the right way.

Keywords: Information Systems, Quality of service performance, Competitive advantage, Customer Satisfaction.

* **Professor- Faculty of Economics- Damascus University- Damascus- Syria.**

مقدمة:

تطورت نظم المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، فقد استخدمت هذه الأنظمة في المستويات التشغيلية والاستراتيجية، وبنتيجة التطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة احتلت تلك الأنظمة أهمية كبيرة كونها تحقق العديد من المزايا وذلك من خلال ما توفره من معلومات هامة لجميع مستخدمي المعلومات.

وتعد المعلومات التي تنتجها أنظمة المعلومات مورد أساسي من موارد المنظمات والمؤسسات على مختلف أشكالها، فهي العمود الفقري للقرارات المالية سواء كانت قرارات تشغلية أو استثمارية أو تمويلية، وللقرارات الإنتاجية سواء كانت بيعية أو تسويقية، حيث إن هذه القرارات تساهم في رفع أداء المنظمة وتحقق ميزة تنافسية تنعكس إيجابياً على القيمة السوقية للمنظمة واستمرارها في القطاع الذي تعمل فيه.

إن تحقيق أهداف وغايات تطبيق وتبني أنظمة المعلومات يعتمد على المعرفة الكافية بكيفية استخدام تلك الأنظمة وبالشكل الأمثل لدعم احتياجات متخذي القرارات وواضعي الإستراتيجيات في المنظمات الخدمية، فعملية بناء أو إعادة بناء أنظمة المعلومات عملية مكلفة تتطلب كثير من الوقت والجهد والمال في كل مرحلة من مراحل تكوينها سواء مرحلة التخطيط أوالتحليل أوالتصميم أو التنفيذ والمتابعة وبالتالي يفترض أن تنعكس هذه التكلفة على أداء المنظمة وزيادة عوائدها على المدى الطويل، وذلك من خلال إدارتها بكفاءة وتوظيفها بشكل مناسب.

ومن بين القطاعات الاقتصادية التي اتسع فيها استخدام أنظمة المعلومات بصورة كبيرة قطاع المصارف، حيث ساهمت تلك الأنظمة في إنجاز العمليات المصرفية وحققت الكثير من المنافع إلا أن هذه المنافع تتطلب مصاريف إضافية لذا فإن هذه البحث تلقى الضوء على آثار تطبيق هذه الأنظمة من المعلومات على جودة أداء وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

مشكلة البحث:

إن وجود أنظمة معلومات في المصارف الخاصة موضوع البحث يصاحبه مصاريف وتكاليف تتعلق بتطبيق هذه الأنظمة ونشرها، وبالتالي فإن الاهتمام بالمزايا المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة وربطها بتكاليف تلك الأنظمة ومتطلباتها يُعد آمر جوهرياً، يتطلب المواءمة بين مصاريف تطبيق هذه الأنظمة والعوائد المتوقعة لذا فإن مشكلة البحث تتمحور حول:

العلاقة بين اثر تطبيق أنظمة المعلومات ومتطلباتها وجودة أداء المصارف لخدماتها، ويمكن صياغة المشكلة السابقة في التساؤلات الاتية:

1 – ما مدى تطبيق المصارف الخاصة لنظم المعلومات ؟

2 – ما هو أثر تطبيق المصارف الخاصة لنظم المعلومات في عملياتها على جودة الأداء والخدمات التي تقدمها ؟

3 – هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات ومتطلباتها وبين جودة أداء الخدمات في المصارف الخاصة السورية؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من الفوائد الناتجة عن استخدام المصارف لهذه الأنظمة في عملياتها وما لها من تأثير ولاسيما على جودة أداء الخدمة المصرفية لذا فإن الموائمة بينهما يعتبر أمرا ذا أهمية بالغة تستحق البحث والبحث، ومن جهة أخرى يعتبر قطاع المصارف من أكثر القطاعات نشاط واستخداماً لأنظمة المعلومات والتي من الممكن أن

تلعب دوراً كبيراً في رفع جودة أداء الخدمات المصرفية المقدمة والتي تعتبر محدداً استراتيجياً من محددات بقاء المصرف واستمراره، ففي ظل انفتاح السوق المصرفي والتحرر من الأنظمة والقيود أصبحت عملية الاهتمام بالجودة ضرورة حيوية فقدرة المصرف على زيادة جودة خدماته وتحسينها باستمرار من شأنه أن يعزز من وضعه التنافسي في السوق ويحقق المقومات الأساسية لنجاحه المتمثلة في (السيولة، الأمان، الربحية، إدارة المخاطر).

وتكتسب هذه البحث أهميتها أيضاً من خلال سعيها إلى لفت أنظار الإدارات في المصارف محل البحث على حد سواء إلى أهمية وضع وتطوير نظام للمعلومات ودراسة تأثيره على جودة أداء الخدمات التي تقدمها لأجل إرساء وتصميم نظم معلومات كفوءة وفاعلة وبالتالي امتلاك مزايا تنافسية تتفوق بها على المصارف المنافسة، مما يسمح في الارتقاء بأدائها والاهتمام بجودة مخرجاتها إلى ما تطمح إلية كون هذا النجاح سيؤثر بشكل إيجابي في تحقيق أهداف المصرف المنشودة.

أهداف البحث:

تهدف البحث من الناحية النظرية إلى:

1 -توضيح الدور الحيوي الذي يلعبه تطبيق أنظمة المعلومات والتكنولوجيا في جودة أداء الخدمة المصرفية وتوضيح المتطلبات وآلية العمل المطلوبة لإنشاء نظام معلومات متكامل يحقق الأهداف ويحسن مستوى جودة أداء خدمات تلك المصارف.

2 -تسليط الضوء على محفزات تطبيق أنظمة وتقنية المعلومات (كالفرص المرتبطة بالتطورات في مجال الاتصالات والمعلومات وتزايد تطلعات العملاء وغيرها) الأمر الذي يدفع نحو تطبيق هذه الأنظمة في أداء الخدمات المصرفية.

3 -التأكيد على أهمية تخطيط وتنظيم وتنفيذ البرامج المتعلقة بأنظمة المعلومات في إطار متكامل مع العناصر التسويقية الأخرى بهدف زيادة جودة خدمات المصارف المقدمة وبما يتلاءم مع التكاليف الموضوعة لهذا الغرض.

4 -إيضاح أهمية ودور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للمصرف لما لها من دور في تحقيق الأهداف التسويقية والكلية للمصارف محل البحث.

5 -إيضاح أن رفع جودة الخدمات المصرفية أصبح ضرورة، وأن هذه الضرورة تنبع من الظروف المتغيرة التي شهدها العالم الآن، وعلى رأسها المنافسة المتوقعة من المصارف والمؤسسات المالية التي دخلت وستدخل إلى السوق السورية.

من الناحية العملية:

1 -البحث عن الوسائل والأساليب التي من شأنها أن تساعد على زيادة فعالية وتطبيق نظم المعلومات لدى المصارف موضوع البحث.

2 -الإحاطة بالأساليب العلمية لتقنيات وأنظمة المعلومات وفهمها فهماً تاماً يشمل جوانبها المتعددة وقواعدها العلمية وكيفية أدائها لوظيفتها ضمن إستراتيجية شاملة بما يساعد المصرف على تحسين جودة أداء خدماته.

3 -توضيح العلاقة بين أنظمة وتكنولوجيا المعلومات وجودة أداء خدمات المصارف وإدراك إدارات المصارف بضرورة تطبيق جملة من تلك الأساليب والأنظمة والتقنيات التي تساهم في زيادة القدرة التنافسية لمصارفهم وتعظيم دورها في التنمية الاقتصادية في ظل المتغيرات الاقتصادية المحلية والعالمية.

فرضيات البحث:

يقوم البحث على اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأساسية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أنظمة المعلومات ومتطلباتها وجودة أداء المصارف الخاصة السورية لخدماتها.

وقد تم تجزئة هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكاليف تدريب وتأهيل العاملين على أنظمة المعلومات وجودة أداء خدمات المصارف الخاصة السورية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكلفة الأجهزة والبرامج وجودة أداء خدمات المصارف الخاصة السورية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصاريف التدريب والتأهيل لتطبيق أنظمة المعلومات وجودة أداء خدمات المصارف الخاصة السورية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات في المصارف وجودة أداء خدمات المصارف الخاصة السورية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين انتشار واستخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM) وجودة أداء خدمات المصارف الخاصة السورية.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل

يتمثل هذا المتغير بتطبيق أنظمة المعلومات والتي تشمل شراء المعدات والبرامج والأجهزة ونفقات التركيب ونفقات الأعداد وتكاليف التشغيل والصيانة وتكاليف التدريب والتأهيل وأجهزة الصراف الآلي.

المتغير التابع

هو جودة أداء المصارف الخاصة لخدماتها حيث لابد من دراسة جودة أداء الخدمات المصرفية في المصارف محل البحث لأجل إرساء وتصميم أنظمة جودة أداء كفوءة وفاعلة وبالتالي امتلاك مزايا تنافسية تتفوق بها على المصارف المنافسة، مما يسمح في الارتقاء بأدائها لخدماتها التي ترضي عملائها.

وقد تم قياس متغير جودة أداء الخدمات المصرفية بواسطة مقياس ليكرت، وهو مقياس يتناسب مع طبيعة وخصائص الخدمة المصرفية، ويتلاءم مع تعددية أبعاد مفهوم جودة الخدمة، ويتكون هذا المقياس من عدد من العبارات تمثل أبعاد الجودة، وتغطي خمسة محددات أساسية للجودة تتناسب مع طبيعة فرضيات البحث وقد تم استنباط هذه المحددات الخمسة من خلال سلسلة من المقابلات أجراها الباحث مع جماعات تمثل عملاء المصارف.

الدراسات السابقة:

هنالك بعض الدراسات التي تناولت موضوع أنظمة المعلومات (المتغير المستقل) وتأثيره على المنظمات ومدى مساهمته في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وتطرقت هذه الدراسات إلى تكلفة أنظمة المعلومات بطريقة غير مباشرة ولكنها لم تتطرق إلى علاقتها بجودة أداء الخدمات ومن هذه الدراسات:

دراسة (Kaplan, 98)[1]: والتي حاول من خلالها إيجاد إطار ملائم يشير إلى أن تقنية المعلومات تتوقف على عدة عوامل أساسية يجب على إدارة المنظمة أن تأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذها قرار بشأن التحول إلى نظم معلومات أكثر تقدماً، أو تطوير ما لديها من نظم للمعلومات.

ومن أهم هذه العوامل:

- ✓ التفاؤل غير المناسب في توقع العائدات نتيجة تطبيق أنظمة المعلومات، أي أن رفض التحول إلى أنظمة المعلومات المتقدمة تكنولوجياً قد يكون له نتائج وخيمة.
- ✓ الفوائد الملموسة مقابل الفوائد غير الملموسة: فالتحول إلى الأنظمة التقنية الأكثر تقدماً لا يقاس فقط بما سوف يعود على المنظمة من عوائد ملموسة، بل إن هناك فوائد أخرى غير ملموسة يجب أخذها بعين الاعتبار، مثل توفير الوقت والجهد.

دراسة (Porter,85)[2]:الذي اعتمد فيها على أسلوب يتناول الأبعاد الاستراتيجية لأنظمة المعلومات باستخدام رؤية التفضيلات التنافسية، حيث يرى هذا الأسلوب أن العلاقة بين الاستثمار في أنظمة المعلومات المتقدمة تكنولوجياً والمنافسة هي عملية معقدة وأن أي تعديل تكنولوجي تتبناه المنظمة يعتبر جيداً، ولكن من منظور العمال فإن التقدم التكنولوجي ليس شيئاً جيداً دائماً.

دراسة (خالد قطناتى، 2002)[3] : تناولت أثر استخدام المعلومات على الأداء الإداري في الشركات الصناعية في الأردن وتوصل الباحث الي وجود علاقة إيجابية بين مقومات النظام بما فيه (تكلفة الأجهزة والبرامج) ومستوى المعلومات التي ينتجها النظام.

دراسة (زهير الصباغ،2003)[4] والتي تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحقيق ميزة تنافسية في القطاع المصرفي وتوصلت هذه البحث إلى نتيجة مفادها أن نظم المعلومات تساهم في تحقيق الأهداف بحيث ينعكس ذلك على قدرة المصارف على تحقيق مسارها التنافسي وبالتالي على عوائدها في الأجل الطويل.

أما الدراسات التي تتعلق بالمتغير التابع فيمكن عرضها في التالي:

دراسة (ناجي ذيب معلا، 1998) حول جودة أداء الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن (دراسة ميدانية):

هدفت هذه الدارسة إلى قياس جودة أداء الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف التجارية العاملة في الأردن، وذلك من وجهة نظر عملاء هذه المصارف، وقد أوصت البحث بضرورة قيام الإدارة في المصارف التجارية العاملة في

1: Kaplan, Innovation Action Research: Creating Now Management Theory .Journal management Accounting Research (Vol) 10 .

2:Porter. & V. Miller (How Information Gives you Compétitive Advantage) H.B.R 1985.

3: خالد قطناتى، أثر استخدام المعلومات المحاسبية على الأداء الإداري في الشركات الصناعية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت الأردن، 2002.

4: EL Sabbagh,,Z . The Impact of Information Technology Achieving A Competitive Advantage in the Banking Sector in Jordan Al- Basaer 2003.

الأردن بتبني الدمج لتطوير وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات، وخاصة مع حدة منافسة في السوق المصرفية وبروز جودة الخدمة كميزة تنافسية.

دراسة (العقيلي،2001) أشارت البحث إلى أن الجودة بشكل عام، لها علاقة مباشرة بتوقعات العملاء من حيث الدقة والإتقان والسرعة في الأداء والمواصفات المتميزة، وتقديم الخدمة في الوقت المرغوب من قبل العميل بتكلفة مناسبة له، حيث أن هذه النقاط ستعمل على إقناع العميل بجودة هذه الخدمات، وأضافت البحث بأن الجودة هي معيار للتميز بين ما يجب تحقيقه وقياسه وبين ما هو محقق فعلياً.

ما يميز هذه البحث عن الدراسات السابقة

إن جميع الدراسات السابقة والتي تم عرضها في متن البحث ، هدفت إلى دراسة مدى تأثير تطبيق نظم المعلومات على تحقيق أهداف المنظمة في المدى فصير الاجل بشكل خاص والأهداف الإستراتيجية بشكل عام .مع التركيز على العائد المتوقع من استثمار تطبيق نظم المعلومات في إدارة المصارف وفي إدارة المشروعات الصناعية بما يساهم ويساعد الادارة العليا في عملية اتخاذ القرار .

ما يميز هذا البحث أو هذه البحث عن الدراسات السابقة ،في أنها تدرس مدى تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمة ، ليس بما يرضي العميل في الوقت الحالي ، وإنما في رؤية مستقبلية استباقية لما يمكن أن يطمح إليه العملاء الحاليين والمرتقبين بإضافة قيمة جديدة للخدمات التي تقدمها المصارف موضع البحث.

الإطار النظري للبحث:

مفهوم نظم المعلومات وأهميته:

يعرف النظام بشكل عام على أنه وحدة مكونة من أنظمة فرعية متداخلة تهدف جميعاً إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، ويمثل نظام المعلومات أحد مكونات هذه الأنظمة وهو يختص بجمع ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات الملائمة إلى الأطراف المستفيدة لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الأوقات المناسبة، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى مفهوم نظم المعلومات على النحو التالي:

"نظم المعلومات هي مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة "[5].

وتتكون نظم المعلومات من (الناس، الإجراءات، تكنولوجيا المعلومات) حيث تؤدي تلك النظم ثلاثة وظائف هامة في أي منظمة وهي:

- ✓ تجميع وتخزين البيانات عن الأنشطة والمعاملات بحيث يمكن للمنظمة أن تقوم بمراجعة وعرض ما حدث معها.
- ✓ معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة لصنع القرار وبالتالي تمكين الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومراقبة الأنشطة.
- ✓ توفير الضوابط والرقابة الكافية لحماية أصول المنظمة بما في ذلك البيانات الخاصة بها[6]

من هذه التعاريف نستطيع الاستنتاج أنه لتطبيق نظام للمعلومات لابد من[7]:

5: محمد درويش، دراسة تحليلية للمخاطر المرتبة باستخدام الانترنيت،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة العدد 4لسنة 2000، ص282.

6: Romney & Steinbart Accounting Information Systems , 9th edition 2003 .

7: أحمد جمعة، نظم المعلومات، مدخل تطبيقي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

أولاً: الحصول على الأجهزة

يعد التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات ذو أثر كبير على سرعة تقادم وحدات معالجة البيانات، إلا أنه هنالك العديد من البدائل المتاحة للحصول على أجهزة جديدة، فبجانب شراء الأجهزة بإمكان المنظمة تأجيرها على فترات قصيرة أو طويلة الأجل وذلك عند الحاجة للحصول على أجهزة وبرامج إضافية الغاية منها تحسين وتطوير الأجهزة والبرامج الحالية.

ثانياً: الحصول على البرامج

تؤثر برامج التطبيقات الجيدة في الاختيار بين أنواع أجهزة الكمبيوتر المختلفة، فقد تفضل المنظمة الحصول على أجهزة كمبيوتر أقل كفاءة مقابل توافر برامج التطبيقات التي تلائم متطلبات نظام المعلومات، حيث تقوم المنظمة بالمفاضلة بين برامج التطبيقات المتاحة سواء كانت بصدد استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لأول مرة، أو تطوير برامجها الحالية.

وتعد قرارات الحصول على البرامج وتطويرها من القرارات الهامة، نظراً لأن كلفتها في الأغلب تفوق تكلفة الاستثمار في الأجهزة والمعدات، ويتمثل القرار الأهم لإدارة المنظمات المختلفة في المفاضلة بين شراء أو استئجار تلك البرامج.

ثالثاً: تقييم واختيار البرامج الجاهزة

يلي قرار الحصول على برامج التطبيقات الجاهزة الاختيار بين عدد من موردي البرامج، وقد أدى تعدد أنواع البرامج واختلاف درجة جودتها إلى صعوبة الاختيار بين هذا العدد من البدائل.

وبالطبع ما تزال التكلفة هي العنصر الجوهري الذي في نطاقه يتم الاختيار، ولكن تعتمد التكاليف في نفس الوقت على عدد كبير من العوامل التي تؤثر على تنفيذ وتشغيل هذه البرامج ونظم المعلومات ومن ضمن هذه العوامل:

- الاعتماد على البرامج.
- الاتساق مع الأجهزة والبرامج الأخرى المستخدمة.
- درجة الحماية (أمن المعلومات).
- المرونة وقابلية التعديل والتطوير.
- تدريب الموظفين على استخدامها.
- الصيانة.

رابعاً: الحصول على الموارد البشرية

يمثل العنصر البشري لنظام المعلومات المحور الرئيسي الذي يعتمد عليه نجاح أو فشل النظام وبالتالي النشاط الاقتصادي للمنظمة، فالأشخاص هم الذين تعتمد عليهم كفاءة وفعالية تشغيل النظام وهم الذين يستخدمون مخرجاته في إدارة شؤون المنظمة، فالحاجة للموارد البشرية ضرورية لشغل الوظائف المتعددة في كل مراكز أنظمة المعلومات.

من خلال ماسبق نستنتج أن:

وظيفة نظم المعلومات وإعدادها واستخدامها هي وظيفة هامة في أي منظمة حيث إن إدارة نظم المعلومات هي التي تتولى عملية البحث عن المعلومات واستيعابها وتفهمها، وتكمن أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للمنظمات مثل المرونة والسرعة في الإنجاز وتقليل التكاليف وتقديم معلومات مفيدة وفي الوقت المناسب(أبعاد الجودة)، إضافة إلى استخدامها على مستوى العمليات والأنشطة المختلفة للمنظمة.

مكونات نظم المعلومات:

تعتمد أنظمة المعلومات على مجموعة من العناصر والأجزاء المتداخلة التي تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة، تتمثل في الآتي:[8]

- الأفراد: وهم مستخدمي النظام من محاسبين ومهندسين وعملاء ومديرين وكذلك الأفراد القائمين على تشغيل وإعداد هذه النظم.
- الأجهزة: وتشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المتصلة به والمستخدمة في إدخال البيانات وإخراج المعلومات.
- البرامج: وتشمل البرامج التي يستخدمها النظام وهي برامج التشغيل للتحكم في أجهزة الكمبيوتر وبرامج التطبيقات التي تستخدم في تلبية احتياجات الإدارة والأقسام المختلفة.
- البيانات: وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتشغيلها من أجل إمداد الإدارة باحتياجاتها من المعلومات.
- الشبكات: وهي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الكمبيوتر والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة.
- قاعدة البيانات: وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة والتي لابد من توافرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل.
- أدلة التشغيل: وعادة ما تكون مطبوعة في شكل كتيبات تتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها وكذلك تعليمات للعاملين الذين يقومون بتشغيل النظام.[9]

دور نظم المعلومات:

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

ويمكن بيان دور نظم المعلومات في النقاط الاتية :[10]

- المشاركة في تنفيذ الخطة، حيث يمكن لنظم المعلومات المشاركة في تنفيذ الخطط من خلال القيام بالأعمال التي كان يقوم بها الموظفين يدوياً أومن خلال وضع الخطوات والإجراءات اللازمة للتنفيذ.
- الربط بين نظم التخطيط والتنفيذ والمتابعة، حيث يقوم نظام المتابعة بتغذية نظام التنفيذ بنتائجه كما يغذي نظام التخطيط بنفس المعلومات حتى تكون الخطط المستقبلية موضوعية.
- التنسيق بين أعمال النظم الفرعية المختلفة، حيث تلعب نظم المعلومات دوراً أساسياً في التنسيق بين النظم الفرعية للمنظمة من خلال جمع البيانات ومعالجتها وإنتاج المعلومات وعرضها عند الحاجة.
- يقدم نظام المعلومات في المنظمة عدد من المساهمات المختلفة فهو ينظم الأعمال آلياً ويزيد من مرونتها ويقلل الأخطاء ويرفع سرعة ووتيرة أداء الانشطة لتقديم خدمات جيدة ومبتكرة للعملاء مما يؤدي لفتح أسواق جديدة وزيادة أحجام المبيعات.

ومن هذه المساهمات ما يمكن قياسه والبعض يصعب قياسه فالمساهمات التي يمكن قياسها تتمثل في تخفيض التكاليف التي تتحملها المنظمة، أما التي يصعب قياسها فهي تحسين التخطيط والرقابة الإدارية الأمر الذي يؤدي إلى زيادة القيمة السوقية للمنظمة وسمعتها ومن ثم ربحيتها ويحقق ميزة تنافسية لها.

8: شريف البراد، الثقة في نظم المعلومات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة سنة 2001، ص738.

9: Valacich, George and Hoffer Essentials of system First Edition prentice Hall.2001.

10: شريف البراد، الثقة في نظم المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 739.

• إن قيمة نظام المعلومات لا تستمد فقط من قيمته الاقتصادية في تسهيل اتخاذ القرارات (اتخاذ قرار أفضل) بل بما يوفره من معلومات تفيد في مجال التعلم وبناء النماذج الحديثة، وبالتالي لابد أن تؤخذ المنافع الأخرى بالحسبان عند المقارنة بين تكلفة نظام المعلومات والعائد منها فقد لا يتم التقييم بصورة صحيحة باعتبار أن بعض أنظمة المعلومات قد لا يكون لها قيمة اقتصادية من وجهة نظر حل المشاكل واتخاذ القرارات فقط[11].

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة أداء الخدمات المصرفية:

تلعب التكنولوجيا ونظم المعلومات دوراً كبيراً في المؤسسات الخدمية بشكل عام والمصارف بشكل خاص فمن خلال المعلومات يمكن للمصارف تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف وفي الوقت المناسب وذلك من خلال تحليل عمليات المصرف وإعادة تصميم العمليات التشغيلية، كما تتيح نظم المعلومات للعاملين سرعة الاتصال، وتوفير بيانات ومعلومات عن أنماط الاستهلاك للعملاء والتي يمكن أن يستفاد منها في وضع خطط بناءً على هذه المعلومات، كما تساهم نظم المعلومات في تزويد الإدارة بتفاصيل تمكنها من اتخاذ قرارات أكثر دقة [12]. إن أهم ما يميز نظم المعلومات هو توفير التكاليف[13]، مما يؤدي إلى إضافة مميزات تنافسية للمصارف التي تطبقها حيث ساعدت في رفع قيمة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء عن طريق تحسين كفاءة وجودة أداء العمليات.

تكلفة أنظمة المعلومات[14]:

يتطلب نظام المعلومات تكلفة وهذه التكلفة يمكن تقسيمها إلى تكاليف يمكن قياسها وأخرى يصعب قياسها بشكل مادي ملموس، فالتكاليف المقاسة تشمل على سبيل المثال (تكاليف الأجهزة، الأدوات المعدات، البرامج تكلفة العمالة، التشغيل والتدريب) أما التكاليف التي يصعب قياسها أو غير قابلة للقياس تتمثل (بعدم الولاء أوعدم الرضاء وعدم الكفاءة التشغيلية) وبالتالي فعند تقدير تكاليف نظام المعلومات يجب التمييز بين نوعين من التكاليف:

التكاليف الثابتة والتكاليف المتكررة ، فالتكاليف الاستثمارية الثابتة تحتوي النفقات المبدئية اللازمة للنظام مثل شراء الأجهزة والمعدات وإعداد وتركيب الأجهزة والتحول من النظام الحالي إلى النظام الجديد، حيث تتوقف تكلفة الأجهزة والمعدات على الطاقة المطلوبة وحجم العمليات التي سوف يقوم بها النظام.

أما تكاليف الإعداد والتركيب فهي عادة تقدر بنسبة من ثمن شراء الأجهزة والمعدات الأساسية، وتتمثل تكاليف تنفيذ النظام في التكاليف التي سوف تتحملها المنظمة نتيجة هذا التحول وما يترتب على ذلك من تكاليف لتدريب العاملين على الأجهزة الجديدة وإعداد الخرائط وتحويل الملفات وإعداد البرامج ومكافآت الخبراء المشرفين على النظام الجديد.

وتقدر تكاليف تشغيل النظام وفقاً للخصائص المرغوبة في النظام الجديد، مثل الدقة والمرونة والتوقيت الملائم للمعلومات المطلوبة.

11: David C . Hayes , James E . Hunton , Information Systems Outsourcing Announcements Investigating the Impact on the Market Value of Contract Granting Firms , Journal of Information Systems , 2000.

12: ناديا أيوب، كفاءة نظم المعلومات من وجهة المستفيد في المنشات الصناعية، دراسات العلوم الإدارية العدد1،2000، ص 56.

13: Mosecove, Simkin, & Bagranoff. Core Concepts of Accounting Information Systems, 8th 2003.

14: رسلى قدور و سعد ياسين، نموذج لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية العدد الأول، 2003.

البحث العملية:

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من المصارف الخاصة العاملة في سورية، وقد تم اختيار قطاع المصارف لأنه يفي بمتطلبات البحث، حيث تشير أغلب الدراسات إلى أن القطاعات المصرفية والمالية هي من أكثر القطاعات التي تستخدم التقنيات والأجهزة الالكترونية وأنظمة المعلومات فقد تطورت أنظمة المعلومات في المصارف حتى أصبحت من المقومات الأساسية لتكوينها وتحقيق أهدافها وذلك من خلال ما تقدمه من معلومات تساعد في سرعة وكفاءة اتخاذ القرارات، وبالتالي فقد اشتمل مجتمع البحث على / 14/ مصرفاً خاصاً سورياً وهو مجمل أعداد المصارف الخاصة في سورية وكما هو موضح في الجدول رقم (1) التالي:

جدول رقم 1

اسم المصرف	نوع النشاط
المصرف الدولي للتجارة	صيرفة تقليدية
مصرف سورية والمهجر	صيرفة تقليدية
بنك بيبلوس	صيرفة تقليدية
البنك العربي سورية	صيرفة تقليدية
بنك عودة	صيرفة تقليدية
بنك بيمو السعودي الفرنسي	صيرفة تقليدية
بنك الأردن سورية	صيرفة تقليدية
بنك الشرق	صيرفة تقليدية
بنك سورية والخليج	صيرفة تقليدية
مصرف سورية الدولي	صيرفة إسلامية
بنك الشام	صيرفة إسلامية
بنك البركة	صيرفة إسلامية

المصدر من إعداد الباحث

عينة البحث:

يعتمد هذا البحث على إجراء دراسة ميدانية على جميع المصارف الخاصة العاملة في سورية من خلال أخذ عينة قصدية من عملاء هذه المصارف حيث اشتملت هذه العينة على عدد من عملاء هذه المصارف المتواجدين في مدينة دمشق فقط ولم تشمل عملائها في بقية المناطق السورية، وقد تشكلت عينة البحث من (400) عميل تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

متغيرات البحث:

المتغير التابع

وهو جودة أداء المصارف لخدماتها وقد تم قياس هذا المتغير بواسطة مقياس ليكرت ، وهو مقياس يتناسب مع طبيعة وخصائص الخدمة المصرفية، ويتلاءم مع تعددية أبعاد مفهوم جودة أداء الخدمة.

أجراها الباحث مع جماعات تركيز تمثل عملاء تلك المصارف ويتكون هذا المقياس من عدد من العبارات تمثل أبعاد الجودة، وتغطي خمسة محددات أساسية للجودة تتناسب مع طبيعة فرضيات البحث وقد تم استنباط هذه المحددات الخمسة من خلال سلسلة من المقابلات.

أما **المتغير المستقل** وهو تطبيق أنظمة المعلومات ويشمل:

1. قياس هذه التكلفة من خلال تكلفة الأجهزة والبرامج المفصح عنها من قبل المصارف في تقاريرها المالية المقدمة، إلا أن بعض المصارف لم تفصح عن هذه التكلفة بشكل واضح حيث جاءت من ضمن تكلفة المعدات والأثاث، ولكن عند الرجوع إلى المصرف تم الحصول على تفصيلات بند المعدات والأثاث وبالتالي تم التعرف على كلفة البرامج وتجهيزات تقنية أنظمة المعلومات.
2. عوامل أخرى تؤثر على جودة أداء المصرف لخدماته ولها علاقة مباشرة بأنظمة المعلومات وهي:

- تكاليف التدريب على أنظمة المعلومات.
- تكاليف عمليات التدريب و التأهيل لتطبيق تكنولوجيا وأنظمة المعلومات.
- أمن المعلومات فهي من العناصر التي تؤثر في جودة أداء المصارف حيث تنفق المصارف مبالغ كبيرة لحماية معلوماتها المهمة لذا تقوم بتركيب الجدران النارية واستخدام وسائل التحقق من الشخصية، وكلمات السر.
- تكاليف أجهزة الصراف الآلي ATM.

النموذج الإحصائي للدراسة:

بعد تحديد متغيرات البحث يكون النموذج كالتالي:

$$Y=A+B1x1+B2x2+B3x3+B4x4+B5x5+Ei$$

Yمتغير تابع وتشير إلى جودة أداء المصارف لخدماتها.

A وتعني الثابت.

B (1,2,3,4,5) معاملات المتغير المستقل.

X1 متغير مستقل ويشير إلى تكلفة التدريب على أنظمة المعلومات.

X2 متغير مستقل ويشير إلى تكلفة الأجهزة والبرامج المتعلقة بأنظمة المعلومات.

X3 متغير مستقل ويشير إلى تكاليف التأهيل لتطبيق أنظمة المعلومات.

X4 متغير مستقل ويشير إلى أمن المعلومات في المصارف.

X5 متغير مستقل ويشير إلى استخدام وانتشار الصراف الآلي .

Ei الخطأ العشوائي

بيانات البحث:

تم جمع البيانات بالاعتماد على مصدرين هما:

أ) المصادر الثانوية (الأسلوب النظري): اشتمل على الكتب والمؤلفات والمجلات العلمية والرسائل والمنشورات العلمية المحكمة والملتقيات والمؤتمرات والمواقع الإلكترونية والتقارير المالية السنوية للمصارف إضافة إلى البيانات الموزعة من قبل سوق دمشق للأوراق المالية، والمقابلات الشخصية بشأن البيانات والمعلومات غير المفصح

عنها لضرورات السرية المصرفية مثل (عدد أجهزة الصراف الآلي وجود أمن معلومات، تكلفة الاجهزة والتدريب السنوية) وغيرها من البيانات اللازمة.

ب) المصادر الأولية (الأسلوب الميداني): تم تصميم استبيان كأداة لقياس متغيرات البحث الخاصة بأنظمة المعلومات وجودة أداء الخدمات المصرف المقدمة، واشتمل على سلم ليكرت المؤلف من خمس درجات.

اختبار فرضيات البحث:

لغرض التحقق من صحة فرضيات البحث، فقد حُدد مستوى المعنوية (5%)، وهو يمثل احتمال رفض الفرضية الصفرية (فرضية العدم).

ولاختبار فرضيات البحث تم:

صياغة الفرضية البحثية في صورة فرضية إحصائية يُراد اختبارها وهي غالباً ما تأخذ شكل فرضية صفرية تصاغ على أمل رفضها، وفرضية بديلة يتم الأخذ بها إذا تم رفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الأولى: لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستعمال **نموذج الانحدار الخطي.**

فرضية العدم الأساسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكاليف أنظمة المعلومات ومتطلباتها وجودة أداء المصارف الخاصة السورية لخدماتها.

نموذج الانحدار الخطي بين تكاليف التدريب وجودة أداء خدمات المصارف

جدول رقم (2)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
3.71065	1580.	1790.	4230.

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة بين متغير تكاليف التدريب ومتغير جودة أداء المصارف لخدماتها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط R=0.423 ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2=0.179

ولمعرفة طبيعة العلاقة قام الباحث باستخدام برنامج **SPSS** للحصول على جدول تحليل التباين **ANOVA** التالي:

جدول رقم (3)

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
00.0	8.491	116.915	1	116.915	Regression
		13.769	39	536.987	Residual
			40	653.902	Total

نُلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة مستوى المعنوية المشاهدة Sig=0.00 وهي أقل من قيمة المعنوية المحددة (0.05)، وبمقارنة قيمة F المحسوبة (8.491) مع قيمة F الجدولية (4.06)، نلاحظ أنّ قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية، لذلك سوف يتم رفض فرضية العدم (H0)، وهذا يعني بأنّ النموذج معنوي، وبمعنى آخر توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكاليف التدريب على أنظمة المعلومات وبين جودة أداء المصارف لخدماتها.

نموذج الانحدار الخطي بين تكلفة الأجهزة والبرامج وجودة أداء خدمات المصارف

جدول رقم (4)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
3.98462	0.029	0.053	0.230

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأنّ قيمة معامل الارتباط بلغت R=0.230، وبلغت قيمة معامل التحديدR^2=0.053 ولاختبار مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين وباستخدام برنامج **SPSS** تم الحصول على جدول تحليل التباين **ANOVA** التالي:

جدول رقم (5)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	34.691	1	34.691	2.185	0.14
Residual	619.212	39	15.877		
Total	653.902	40			

نُلاحظ من الجدول أنّ قيمة المعنوية المُشاهدة Sig=0.14 وهي أكبر من قيمة المعنوية المُحددة (0.05)، وبمقارنة قيمة F المحسوبة (2.185) مع قيمة F الجدولية (4.06)، نجد بأنّ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية، لذلك سوف نقبل فرضية العدم (H0)، وهذا يعني بأنّه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكاليف الاجهزة والبرامج وجودة أداء المصارف لخدماتها.

ويمكن للباحث الاستنتاج أن هذا يعود إلى أن متخذي القرار قد اختاروا الأجهزة والمعدات والبرامج على أساس السعر وليس على أساس جودة هذه البرامج وأن تكون متطورة ومتقدمة، ويمكن أن يكون هنالك احتمال آخر بأن هذه الأجهزة هي على درجة عالية من التقدم والتطور والحداثة الأمر الذي أحدث صعوبة كبيرة في التعامل معها من قبل الموظفين الأمر الذي يوجب على الإدارة المعنية في المصارف القيام بالمزيد من الدورات التدريبية واستقدام الخبرات الأجنبية الخارجية لتوضيح آلية التعامل مع تلك الأنظمة والبرامج نحو تحسين جودة أداء المصرف لخدماته.

الفرضية الفرعية الثالثة:

نموذج الانحدار الخطي بين مصاريف التاهيل وجودة أداء خدمات المصارف

جدول رقم (6)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.321	0.103	.080	3.87842

من خلال الجدول أعلاه بلغت قيمة معامل الارتباط R=0.321، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2=0.103، ولاختبار هل توجد علاقة أم لا، وباستخدام برنامج **SPSS** تم الحصول على جدول تحليل التباين **ANOVA** التالي:

جدول رقم (7)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	67.258	1	67.258	4.471	0.041
Residual	586.645	39	15.042		
Total	653.902	40			

نُلاحظ من الجدول أنّ قيمة المعنوية المُشاهدة Sig=0.041 وهي أقل من مستوى المعنوية المُحددة (0.05)، وبمقارنة قيمة F المحسوبة (4.471) مع قيمة F الجدولية (4.06)، نجد بأنّ قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F

الجدولية، وبناءاً عليه سيتم رفض فرضية العدم (H0)، وهذا يعني بأنّ النموذج معنوي، وبمعنى آخر توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصاريف التأهيل لتطبيق أنظمة المعلومات وجودة أداء المصارف لخدماتها.

الفرضية الفرعية الرابعة:

نموذج الانحدار الخطي بين أمن المعلومات وجودة أداء المصارف

جدول رقم (8)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
457123.	2690.	2870.	5360.

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة جيدة مابين متغير أمن المعلومات ومتغير جودة أداء خدمات المصارف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط R=0.536 ، وبلغت قيمة معامل التحديدR^2=0.287 ولاختبار مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية باستخدام برنامج **SPSS** تم الحصول على جدول تحليل التباين **ANOVA** التالي:

جدول رقم (9)

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
00.0	15.712	187.786	1	187.786	Regression
		11.952	39	466.117	Residual
			40	653.902	Total

يتضح من الجدول أنّ قيمة المعنوية المشاهدة Sig=0.00 وهي أقل من قيمة المعنوية المُحددة (0.05)، وبمقارنة قيمة F المحسوبة (15.712) مع قيمة F الجدولية (4.06)، نجد بأنّ قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية، لذلك سيتم رفض فرضية العدم (H0) وهذا يعني أنّ النموذج معنوي، أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وجودة أداء المصارف لخدماتها.

الفرضية الفرعية الخامسة:

نموذج الانحدار بين انتشار استخدام الصراف الالي وجودة أداء خدمات المصارف

جدول رقم (10)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
2.27315	0.846	0.716	0.846

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة قوية مابين انتشار واستخدام الصراف الآلي وجودة أداء المصارف لخدماتها حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R=0.846، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2=0.716، ولاختبار مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وباستخدام برنامج **SPSS** تم الحصول على جدول تحليل التباين **ANOVA** التالي:

جدول رقم (11)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	467.882	4	116.971	22.637	00.0
Residual	186.020	36	5.167		
Total	653.902	40			

وبمقارنة قيمة F المحسوبة (22.637) مع قيمة F الجدولية (2.61)، نجد أنّ قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية، كما أنّ قيمة المعنوية المُشاهدة أصغر من قيمة المعنوية المحددة (0.05)، وبناءاً عليه سيتم رفض فرضية العدم (H0)، وهذا يعني بأنّ النموذج معنوي، وتوجد علاقة قوية ذات دلالة احصائية بين انتشار استخدام الصراف الآلي (ATM) وجودة أداء المصارف الخاصة السورية حيث تؤثر أجهزة الصراف الآلي بشكل إيجابي على جودة أداء المصارف لخدماتها، بمعنى كلما زاد استخدام أجهزة الصراف الآلي كلما ارتفعت جودة أداء المصرف لخدماته وذلك من خلال سرعة إنجاز العمليات المصرفية وإرضاء العملاء.

بناءاً على ما سبق، وانطلاقاً من نتائج اختبار الفرضيات الفرعية سيتم رفض فرضية العدم الرئيسية، وقبول الفرضية الرئيسية البديلة بمعنى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أنظمة المعلومات ومتطلباتها وجودة أداء المصارف الخاصة السورية لخدماتها.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

من خلال البحث توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكلفة أنظمة المعلومات وجودة أداء المصارف الخاصة لخدماتها، مما أدى إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.
2. هناك اتجاه واضح وكبير من قبل المصارف الخاصة السورية نحو تبني تقنيات وأنظمة المعلومات، وهذا ما يدل على إيمانها بالدور الفعال الذي تلعبه تلك النظم في تطوير المصارف وضمان إستمراريتها.
3. تُولي المصارف الخاصة السورية اهتماماً كبيرا بمتطلبات تقنيات أنظمة المعلومات، بالرغم من وجود بعض الثغرات والنواقص عند امتلاك هذه المتطلبات والمتمثلة في:

- اختيار الأجهزة والمعدات والبرامج التقنية يتم بناء على أساس السعر والكلفة الأقل وليس على أساس جودة تلك البرامج والاجهزة المستخدمة.
- ضعف اهتمام المصارف الخاصة السورية باستقطاب الخبرات الاجنبية المدربة على استخدام وتطبيق أنظمة المعلومات المتطورة والأكثر حداثة وهذا عائد إلى التكلفة المرتفعة المصاحبة لعملية الاستقطاب تلك.

4. تولي المصارف الخاصة السورية اهتماماً كبيراً بأعداد ومدى انتشار أجهزة خدمة الصراف الآلي (ATM) وهذا حصيلة اهتمامها المستمر بعملائها، والسعي لكسب رضاهم وضمان ولائهم.

التوصيات:

1. يجب على المصارف الخاصة السورية أن تعمل على الاستفادة من خبرات وقدرات المراكز الأجنبية المتخصصة في أنظمة وتقنيات المعلومات من خلال إقامة دورات تعليمية لفرق العمل لديها بما يحقق الاستفادة من كل جديد، شريطة أن تكون هذه الاستفادة مقننة وعقلانية، فبعض الأنظمة والأساليب قد تكون غير قابلة للتطبيق في السوق المصرفية السورية.

2. على المصارف الخاصة السورية أن تعمل على استقطاب العناصر الأجنبية الخبيرة في مجال الأنظمة وتقنيات المعلومات، للعمل على تدريب كوادرها وموظفيها على أحدث البرامج والأجهزة التقنية المستخدمة.

3. على المصارف الخاصة السورية أن تقوم بتوضيح فوائد أنظمة المعلومات التكنولوجية لموظفيها قبل البدء بتطبيقها ماديا ومعنويا على مختلف المستويات وذلك لتسهيل عملية تقبل الموظفين لعمليات التدريب والتطوير للاستفادة منها بأقصى درجة ممكنة، الأمر الذي سيساعد على تقبلهم للنظام وتطبيقه بالكامل مما يترك أثره على معدلات جودة الأداء بشكل إيجابي.

4. يوصي الباحث بضرورة وضع لجان متخصصة تهتم بتقديم تقارير دورية لإدارة المصرف حول طبيعة نظام المعلومات الحالي ومدى حاجته للتطوير أو مدى الحاجة لإدخال أجهزة ومعدات جديدة، وذلك بالتعاون مع موظفي المصرف عن طريق توزيع استبيانات يتم فيها أخذ إجابات الموظفين حول النظام بصفة عامة.

5. العمل على زيادة درجة الولاء لدى العملاء وذلك من خلال:

- ✓ تحسين جودة أداء الخدمات المقدمة.
- ✓ التأكيد على كفاءة ومهارة أداء الموظفين للخدمات.
- ✓ تسهيل عملية ايصال الخدمة إلى العملاء.

6. تشجيع العملاء على تقديم الشكاوى في حال انخفاض جودة أداء الخدمة وذلك من خلال (البريد الالكتروني، صناديق الشكاوى الخطوط الهاتفية المجانية).

المراجع:

الكتب:

1. أحمد جمعة ، نظم المعلومات ، مدخل تطبيقي ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان، 2003.

2. Mosecove, Simkin, & Bagranoff. John Wiley & Sons, Inc, Core Concepts of Accounting Information Systems, 8th 2003.

3. Romney & Steinbart Accounting Information Systems , prentice Hall, 9th edition 2003.

4. Valacich, George and Hoffer, Essentials of systèmes, First Edition prentice Hall, 2001.

الدوريات والرسائل الجامعية:

1. رسلى قدور و سعد ياسين، نموذج لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية العدد الأول، 2003.

2. محمد درويش، دراسة تحليلية للمخاطر المرتبة باستخدام الانترنيت،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة العدد 4، 2000.

3. شريف البراد، الثقة في نظم المعلومات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2001.

4. ناديا أيوب، كفاءة نظم المعلومات من وجهة المستفيد في المنشات الصناعية، دراسات العلوم الإدارية العدد1،2000.

5. خالد قطناتى، أثر استخدام المعلومات على الأداء الإداري في الشركات الصناعية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة ال البيت الأردن، 2002.

6. David C . Hayes, James E . Hunton , Information Systems Outsourcing Announcements Investigating the Impact on the Market Value of Contract Granting Firms , Journal of Information Systems , 2000.

7. EL Sabbagh, Z . The Impact of Information Technology Achieving A Competitive Advantage in the Banking Sector in Jordan Al- Basaer 2003.

8. Kaplan, Innovation Action Research : Creating Now Management Theory .Journal management Accounting Research (Vol) 10.

9. Porter. & V. Miller (How Information Gives you Competitive Advantage) H.B.R 1985