

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية RUHMS

علمية محكمة تصدر عن مركز البحث العلمي، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية – جامعة الرازي

Print ISSN: 2791-3287 & Online ISSN: 2791-3295

جامعة الرازي
Äl-Razi University



جامعة الرازي
كلية العلوم الإدارية والإنسانية



ديسمبر ٢٠٢٤م

المجلد الخامس

العدد العاشر

الهيئة الاستشارية

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة	الدولة
١	أ. د / عبدالله عبدالله السنفي	إدارة أعمال	جامعة صنعاء	اليمن
٢	أ. د / صالح حسن الحرير	إدارة أعمال	جامعة عدن	اليمن
٣	أ. د / طلعت اسعد عبد الحميد	إدارة أعمال	جامعة المنصورة	مصر
٤	أ. د / حسن عبد الوهاب حسن	إدارة أعمال	جامعة القران الكريم	السودان
٥	أ. د / نجاة محمد جمعان	إدارة أعمال	جامعة صنعاء	اليمن
٦	أ. د / احمد علي الحاج	تخطيط تربوي	جامعة صنعاء	اليمن
٧	أ. د / محمد احمد الجلال	طرائق التدريس	جامعة ذمار	اليمن

الإشراف العام

د / طارق علي النهمي
رئيس مجلس الأمناء
أ.د/خليل الوجيه
رئيس الجامعة

رئيس التحرير

د / عبد الفتاح القرص
عميد كلية العلوم الإدارية والإنسانية

مدير التحرير

د / نجيب علي إسكندر
رئيس قسم الإدارة الصحية

هيئة التحرير

أ.د/ أحمد سمير محمد ياسين
أ.م. د / تركي القباني
د / محمد الحسيني
أ . د . م / محمد القطيبي
أ . د / صالح علي النهاري
د/ أحمد الحجوري
د/مراد الصايدي
د/ فضل شجاع الدين

رقم الإيداع في دار الكتب الوطنية - صنعاء () لسنة 2020م

مجلة جامعة الرازي - مجلة علمية محكمة - تهدف إلى إتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم العلمية باللغتين العربية والإنجليزية في مختلف العلوم الإدارية والإنسانية

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية

مجلة علمية محكمة تعنى بنشر البحوث في مجال العلوم الإدارية والإنسانية

تصدر عن مركز البحث العلمي، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية - جامعة الرازي - اليمن

توجه المراسلات إلى رئيس التحرير على العنوان الآتي:
مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية

ص.ب:.....، الرمز البريدي..... اليمن

هاتف : ٢١٦٩٢٣ - ٧٧٤٤٤٠٠١٢

فاكس : ٤٠٦٧٦٠

البريد الإلكتروني: ruahms@alraziuni.edu.ye

صفحة الإنترنت: www.alraziuni.edu

أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، في بنك اليمن الدولي بأمانة العاصمة صنعاء

د. محمد محمد ناجي النفيش

رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية- كلية العلوم الإدارية- جامعة الرازي

باحث/ حاجب وجيه أبوحاجب

باحث/ هند حمدان البشيرى

باحث/ أسامة سعيد السهيلي

نزار محمد سهيل باحث/

ملخص البحث:

هدف البحث إلى معرفة أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي بأمانة العاصمة صنعاء، كذلك توضيح مستوى تطبيق نظم المعلومات المصرفية كذلك مستوى جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي، ولتحقيق ذلك ولملائمة المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدامه، وقد تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث، كما تم استخدام الاستبيان في جمع البيانات، كأداة رئيسية، وقد تم التوصل إلى العديد من النتائج، كان أهمها هو وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٥) لنظم المعلومات المصرفية بأبعادها: (الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات) في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها: (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، والثقة) في بنك اليمن الدولي، كذلك أثبتت نتائج البحث أن مستوى الاهتمام بممارسة نظم المعلومات المصرفية بينك اليمن الدولي كان بمستوى متوسط عالي، كما اتضح أن واقع الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي كان بمستوى متوسط عالي، وقد تم تقديم مجموعة من التوصيات، أهمها هو تعزيز الاهتمام بنظم المعلومات المصرفية، والتحسين المستمر بجودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى ضرورة مواكبة المستجدات التكنولوجية في مجال المصارف من أساليب فنية، وأجهزة تقنية، وأي تجهيزات تقنية حديثة؛ من شأنها تحسّن جودة خدمات عملاءه، لمواكبة تقنيات الخدمات التي يقدمها المنافسين.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، بنك اليمن الدولي.

"The Impact of Banking Information Systems on Enhancing the Quality of Banking Services: A Case Study of Yemen International Bank in Sana'a, Yemen."

Abstract

The research aims to assess the impact of banking information systems on elevating the quality of banking services at Yemen International Bank in Sana'a. It also aims to clarify the extent to which banking information systems are utilized and their influence on the quality of banking services at the bank. To accomplish this, a descriptive-analytical approach was employed, utilizing comprehensive enumeration for the research population. Additionally, a questionnaire served as the primary tool for data collection. The findings revealed several outcomes, among which the most notable was the statistically significant impact, at a significance level of (0.05), of banking information systems and their dimensions (human resources, technology, communications) in improving various aspects of banking service quality including responsiveness, security, reliability, tangibility, and trust at Yemen International Bank. Moreover, the research indicated a moderately high level of attention towards the adoption of banking information systems at Yemen International Bank, alongside a similar level of focus on enhancing the quality of banking services. Recommendations were provided, primarily emphasizing the need to bolster the integration of banking information systems and perpetually enhance banking service quality. Furthermore, the importance of keeping abreast of technological advancements in the banking sector, encompassing technical methodologies, devices, and contemporary technological infrastructure, was underscored to enhance customer service quality and effectively compete with technological services provided by competitors.

Keywords: crisis management, disaster management, telecommunications sector.

المبحث الأول: الإطار العام للمبحث

مقدمة البحث:

يبرز دور القطاع المصرفي في الدول العربية بوضوح، إذ يُعد عنصرًا أساسيًا في دعم النشاط الاقتصادي من خلال توفير السيولة الضرورية للأنشطة الاقتصادية، إذ بلغ متوسط حجم موجودات القطاع المصرفي إلى إجمالي موجودات القطاع المالي في الدول العربية في نهاية عام (٢٠٢٠) حوالي (٩٤٪)، بالإضافة إلى ذلك، يتمتع القطاع المصرفي في تلك الدول بحجم كبير مقارنة بالنتائج المحلي الإجمالي، إذ بلغ حجم موجوداته ما يقارب ٣.٨ تريليون دولار بالدولار الأمريكي في نهاية العام نفسه، وهو يمثل نسبة تبلغ حوالي ١٤٢٪ من الناتج المحلي الإجمالي لمجموع الدول العربية؛ الأمر الذي يوضح مكانة هذا القطاع وبما ينعكس إيجابياً على الاستقرار

الاقتصادي والمالي في الدول العربية، خصوصاً أن هذا القطاع واجه العديد من التحديات والمخاطر التي أفرزتها الأوضاع والمتغيرات الإقليمية والعالمية، التي ألفت بظلالها على القطاع المصرفي، وولدت على ضغوطات على السيولة لديها، وزيادة في مخاطر الائتمان والتشغيل والسوق. (<https://www.amf.org.ae/ar/financial-sector/financial-stability>)، كما يُعد القطاع المصرفي العمود الفقري للاقتصاد في معظم الدول، حيث يتمتع بأهمية بالغة نابغة من تأثيره الفعّال على التنمية الاقتصادية. نتيجةً للتطورات الاقتصادية، لذا فقد شهد القطاع المصرفي تغيرات في أنظمتها وأساليب عمله، مما دفعه إلى اعتماد أساليب متنوعة تمكّنه من اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة. وقد أدت هذه التطورات إلى تبني أنظمة متعددة تعزز قدرة القطاع المصرفي على تقديم خدماته المتنوعة بشكل ملائم وفعّال، سواء في مجالات التمويل، البحوث، أو تقديم الخدمات الأخرى. (لطيف، ٢٠١٨: ٣). والقطاع المصرفي اليمني يسعى إلى تحقيق سمعة متميزة في تقديم خدماته المصرفية على الصعيد المحلي والعالمي. (شهران، ٢٠٢٠)، (الأعجم، ٢٠٢٢). كما يسعى باستمرار لتعزيز تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل فعّال وموثوق، مع تزايد التطور التكنولوجي وتبني القطاع المصرفي لنظم المعلومات المصرفية؛ لذا أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه النظم على جودة الخدمات المصرفية وتحسينها. (تيناي، ٢٠١٨) وليس القطاع المصرفي اليمني في منأى عن ذلك، فهو من أهم القطاعات المصرفية الاقتصادية المعول عليها في البلاد، حيث يلعب القطاع المصرفي دوراً حيويًا في تحريك التنمية الاقتصادية في بلدان العالم، وفي بلادنا فإن الجهاز المصرفي ليس في منأى عن ذلك، من خلال دعم مكونات الاقتصاد الوطني (تقارير جمعية البنوك اليمنية السنوية، ٢٠٢١). وقد أضحت الجودة من أهم عوامل تعزيز قدرة البنوك المصرفية على التنافس، لذا تسعى إدارات البنوك بجدية إلى تحقيق معايير الجودة في الخدمات، بهدف تلبية تطلعات واحتياجات العملاء، وتحسين الخدمات بشكل كبير بناءً على نظام المعلومات البنكية، يقوم بتحليل ودراسة البيانات الداخلية والخارجية، وتحويلها إلى معلومات قيمة يمكن استخدامها بفعالية لاتخاذ القرارات بناءً على معرفة مدروسة ومطللة، مما يضمن تقديم خدمات مصرفية أكثر تميزاً وفاعلية. (سعدى، ٢٠٢٠: ب)؛ لذا يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، كذلك قد تفيد نتائج البحث في تحسين عملية اتخاذ القرارات المصرفية لتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء في القطاع المصرفي اليمني.

أولاً: مشكلة البحث:

يواجه القطاع المصرفي العديد من التحديات التي تعيق تحسين جودة الخدمات التي يقدمها، نتيجة عدم الاستقرار للعوامل البيئية، لعل أبرزها التطورات التكنولوجية المتلاحقة، بالإضافة إلى التغيير المضطرد في حاجات ورغبات العملاء، وأذواقهم... إلخ، (الفيتوري والهمالي، ٢٠٢٤)، (راخ وقصري، ٢٠٢٤)، (الخامسة، وحدة، ٢٠١٩)، (باتول بوزراع وفايزة بوزراع، ٢٠١٨). إلخ، وهذا ما سيتم توضيحه من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

س/ هل تؤثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي؟ ويمكن أن تشتق من التساؤل الرئيس السابق، الأسئلة الفرعية، وفقاً لما يلي:

- ١ - هل يؤثر بُعد الاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي؟
- ٢ - هل يؤثر بُعد الأفراد في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي؟
- ٣ - هل يؤثر بُعد تقنية المعلومات المصرفية في جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي؟

ثانياً: أهداف البحث: تتأسقاً مع مشكلة البحث، فإن البحث يهدف إلى:

- ١- معرفة أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي.
- ٢- استكشاف مستوى ممارسة نظم المعلومات المصرفية، ومستوى ممارسة جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي.
- ٣- تقديم نتائج وتوصيات من شأنها لفت انتباه القائمين على القطاع المصرفي إلى أهمية نظم المعلومات المصرفية وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل.

ثالثاً: أهمية البحث:

- ١- الأهمية العملية: يكتسب البحث أهميته العملية (التطبيقية)، من أنه:
 - أ. يطبق في القطاع المصرفي، الذي يُعدُّ رافداً أساسياً من روافد الاقتصاد الوطني في اليمن.
 - ب. قد تلفت نتائج هذا البحث أنظار المسؤولين وصُنَّاع القرار في بنك اليمن الدولي خاصةً، والقطاع المصرفي عامةً إلى نظم المعلومات المصرفية وما ستحققه في تحسين جودة الخدمات المصرفية؛ التي قد تحقق رضاء العميل.
 - ج. قد تسهم نتائج البحث وتوصياته، في تفعيل دور نظم المعلومات المصرفية وما ستحققه في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي خاصةً، والقطاع المصرفي بشكل عام.

د. يساهم هذا البحث في مساعدة صانعي القرار في القطاع المصرفي في تبني نظم معلومات مصرفية حديثة.

٢- الأهمية العلمية: يكتسب البحث أهميته العلمية، من الآتي:

- أ. تتبع أهمية هذا البحث من أهمية موضوعيه كونها موضوعين حيوية.
- ب. ندرة البحوث والدراسات السابقة في مجال نظم المعلومات المصرفية، خاصة في القطاع المصرفي اليمني - على حد علم الباحثين-.
- ج. شحة المراجع والأدبيات ذات العلاقة في المكتبات اليمنية ولاسيما ادبيات نظم المعلومات المصرفية، وبالتالي يشكل هذا البحث أحد روافدها العلمية.
- د. يساهم هذا البحث في تقديم تحليل علمي واقعي لواقع نظم المعلومات المصرفية وأثرها على تحسين جودة الخدمة المصرفية في القطاع المصرفي في اليمن.

رابعاً: فرضيات البحث:

في ضوء ما تم توضيحه من أسئلة حول موضوع البحث، ومحاولة الإجابة عليها، ومعالجة الإشكالية فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

- ١- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لنظم المعلومات المصرفية بأبعادها: (الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات) في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها: (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، والثقة) في بنك اليمن الدولي.
- أ- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لبعدها الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي.
- ب- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لبعدها تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي.
- ت- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لبعدها الاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك اليمن الدولي.

خامساً: حدود البحث:

١. الحدود المكانية: تم إجراء البحث على البنك اليمني الدولي /امانة العاصمة صنعاء.
٢. الحدود الموضوعية: واقع (أثر نظم المعلومات المصرفية بأبعادها: (الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات) في جودة الخدمة المصرفية بأبعادها: (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، والثقة).

٣. الحدود البشرية: تم استهداف (موظفي نظم المعلومات المصرفية، وموظفي إدارة الجودة، بالإضافة إلى مدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام) في بنك اليمن الدولي.

٤. الحدود الزمانية: تم اجراء هذا البحث خلال العام الأكاديمي: (2023-2024).

سادسًا: التعريفات النظرية والإجرائية لمصطلحات البحث:

هذا البحث سوف يركز على التعريفات الإجرائية لمتغيراته، بحسب الآتي:

أ. نظم المعلومات المصرفية:

أ- مجموعة العناصر المترابطة مع بعضها، إذ تقوم بجمع ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات وتخزينها، ونشرها؛ لدعم عملية اتخاذ القرارات في المصرف. (الصرن، 2007:132)

ولأغراض هذا البحث يُعرف متغير نظم المعلومات المصرفية بأنه: مجموعة المكونات المادية والعناصر البشرية والبرمجية، التي تقوم بجمع ووفرز ومعالجة وتحليل البيانات المالية والمصرفية، وتحويلها إلى المعلومات، والقيام بحفظها وتخزينها وإعادة توزيعها، لاتخاذ قرارات مالية ومصرفية، لتحسين جودة الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي.

ب- الخدمة المصرفية: هي مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق منافع محددة للعميل في البنك سواء كانت هذه المنافع مادية أم معنوية، سواءً بمقابل أم دون مقابل (رمضان وجودة ، ٢٠٠٣ ، ٢٠٣).

ت- جودة الخدمة المصرفية: تعرف على " أنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتها أو التفوق عليها " (القاسم ، ٣٨ : ٢٠١٢).

ولأغراض هذه البحث تُعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها: عبارة عن المستوى الذي ترتقي إليها مستويات تقديم الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك، لتقابل أو قد تفوق توقعات عملاءه.

سادسًا: الدراسات السابقة:

من خلال المسح المكتبي للأدبيات الإدارية في موضوع الدراسة، هناك العديد من الدراسات التي لها علاقة بموضوع هذا البحث، وقد تم عرضها من الأحدث إلى الأقدم، وفق أهميتها، وفقاً لما يلي:

١- الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل نظم المعلومات المصرفية:

أ- دراسة: حليمي نبيل، (2020)، بعنوان: نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية، دراسة حالة - المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية. تطرقت هذه الدراسة إلى دور نظم المعلومات المالية

في عملية اتخاذ القرارات المالية داخل المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP)، وهذه المؤسسة هي مؤسسة بترولية جزائرية، حيث تعتمد هذه المؤسسة على المعلومات المالية لتعزيز اتخاذ القرارات، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى منحج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، كما تم الاعتماد على العينة القصدية للدراسة، من الأفراد الذين يشاركون في عملية اتخاذ القرارات المالية، أما أدوات جمع البيانات الدراسة فقد اعتمدت على الاستبيان والمقابلات، هذا وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان أهمها هو أن نظم المعلومات المالية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، تتمتع بمستوى متوسط عالي مرتفع، بالإضافة إلى أن هناك علاقة قوية ومعنوية بين نظم المعلومات المالية وعملية اتخاذ القرارات المالية.

٢- الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية:

أ- دراسة: الفيتوري & الهماي. (٢٠٢٤)، بعنوان: أثر تطبيق نظام المعلومات التسويقية على جودة الخدمات المصرفية، حيث تهدف إلى التعرف على حيث استخدام بعدين لنظام المعلومات التسويقية هما: (بحوث التسويق، والسجلات والتقارير الداخلية)، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع غريان في جميع المستويات الإدارية والبالغ عددهم (٤٤) موظف، حيث تم استخدام أسلوب عينة الحصر الشامل، وقد تم التوصل لمجموعة من النتائج، أهمها أن المصرف التجاري الوطني فرع غريان يمتلك نظام معلومات تسويقي جيد، وأن أكثر الأبعاد تطبيقاً في المصرف المبحوث هو نظام السجلات والتقارير الداخلية، كما اتضح وجود ارتباط طردي قوي بين نظام المعلومات التسويقية ببعديه، وجودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات التسويقية على جودة الخدمات المصرفية.

ب- دراسة أحمد "العلوي" عماد مصباح أبو شعبان، (٢٠١٩)، بعنوان: أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع التدريب في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة، وإلى تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة، وأجريت الدراسة على (٩٥١) من المصارف الإسلامية بمحافظة غزة، وفق أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وقد تمثلت نتائج الدراسة في "وجود علاقة طردية بين التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية، وقدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها: الاهتمام بالتدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة.

ت- دراسة: محيسن سناء رشيد ، (٢٠١٨)، بعنوان: أثر التسويق الإلكتروني في جودة الخدمة المصرفية دراسة إستطلاعية لآراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين الحكومي. هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تأثير التسويق الإلكتروني في جودة الخدمة المصرفية، واعتمدت على عينة الحصر الشامل لمنتسبي مصرف الرافدين الحكومي، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج، أهمها: يؤثر التسويق الإلكتروني في جودة الخدمة المصرفية في مصرف الرافدين الحكومي.

٣- الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل نظم المعلومات المصرفية والتابع جودة الخدمة المصرفية:

أ- دراسة: سعدي لزهري، (2020)، بعنوان: دور نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة: وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عين فكرون - أم البواقي. هدفت الدراسة إلى توضيح دور نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمة البنكية، لبلدية عين فكرون، ولاية أم البواقي بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من خلال دراسة تطبيقية، وبناء على استجابات عينة الدراسة (الموظفين والزبائن). تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، أهمها، أن نظم المعلومات البنكية لها دور في تحسين جودة الخدمة البنكية.

ب- دراسة بكار التزكي وأيمن لطيف، (٢٠١٩)، بعنوان: دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي. هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات المصرفية باعتبارها موضوعا حيويا وهاما ومدى تبنيه من قبل المصرف. بالإضافة إلى التعرف على النماذج السائدة لقياس جودة الخدمة المصرفية. وتوضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد في الدراسات المالية والاقتصادية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن درجة تأثير نظم المعلومات المصرفية بجميع أبعادها تفسر وتساهم في تحسين الخدمة المصرفية في الوكالة محل الدراسة بمستوى متوسط. وقد قدمت مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات المصرفية والوصول إلى الزبائن عبر أحدث الوسائل الحديثة باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمة المصرفية.

ما يُميز هذا البحث عن الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحثين على أدبيات البحث والدراسات السابقة، سواءً المحلية، أم العربية وكذلك الأجنبية، حيث ساهمت في إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات البحث، وفي بناء أداة البحث، ..إلخ، وسيتم التنويه إلى ما يُميز هذا البحث وفقاً لما يلي:

١. يتفق هذا البحث مع الدراسات السابقة في تناوله موضوع نظم المعلومات المصرفية من الجانب النظري.
٢. يتفق هذا البحث مع الدراسات السابقة في تناوله موضوع جودة الخدمة المصرفية من الجانب النظري.
٣. يختلف هذا البحث مع الدراسات السابقة من حيث أهدافه، وكذا الحيز المكاني والزمني لها.
٤. يُعد هذا البحث الأول في المستوى المحلي (في الجمهورية اليمنية) عامةً، وعلى مستوى مجتمع البحث بشكلٍ خاص - على حد علم الباحثين -.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: نظم المعلومات المصرفية:

١- مفهوم نظم المعلومات المصرفية: مجموعة العناصر المترابطة مع بعضها، إذ تقوم بجمع ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات وتخزينها، ونشرها؛ لدعم عملية اتخاذ القرارات في المصرف (الصرن، 2007:132)، ويعتبرها (الشريف، ٢٠٠٤) و(ذيب، ٢٠١٠)، أنها مجموعة العناصر التي يعتمد كل منها على الآخر، بحيث تخلق نظاماً متكاملًا متفاعلاً، يحول المدخلات إلى مخرجات تحقيقاً للأهداف المرسومة للنظام. أما ذيب حسن فيشير إلى أنها تشكل نظام المعلومات البنكية مفهوماً متكاملًا فتندرج في إطاره: (الأجهزة والمعدات الحاسوبية، البرمجيات على اختلاف أشكالها، الأفراد كخبراء وعاملين، الإجراءات والقواعد والآليات، و البيانات باختلاف أنواعها). (ذيب، ٢٠١١: ٧٩). وبالتالي يمكن تعريفها: مجموعة العناصر المادية والبشرية والبرمجية، التي تقوم بجمع وفرز ومعالجة وتحليل البيانات المالية والمصرفية، وتحويلها إلى المعلومات، والقيام بحفظها وتخزينها وإعادة توزيعها، لاتخاذ قرارات مالية ومصرفية، لتحسين جودة الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي.

ثانياً: أهمية نظام المعلومات المصرفية: تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلومات للأسباب التالية:

١. تطور وسائل الاتصالات الإلكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة .
٢. تطور صناعة الحاسبات الإلكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبر من المعلومات وسهلت الوصول إليها.
٣. تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت.
٤. تساهم مخرجات نظم المعلومات البنكية في صنع القرار الرشيدة، بما يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة. (اسبر، ٢٠٠٩: ١١٩)
٥. تساعد المديرين في البنك في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء، كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية. (ذيب، ٢٠١١: ٨١).

ثالثاً: خصائص نظام المعلومات المصرفية:

١. سهولة الحصول على معلومات مالية تعزز عملية الوثوق بها عن موارد والتزامات المنظمة، بما يوضح مركزها المالي.
٢. تحديد بدائل المصادر التمويلية المتاحة، بالإضافة إلى قدرة التنبؤ بمستلزماتها المالية. (حلمي، ٢٠٢٠: ٢١)، و(دلاجة، ٢٠٢١).
٣. البساطة، ويقصد بها عدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق حركة النظام وفهمه من قبل مستخدم النظام. (دلاجة، ٢٠٢١).
٤. التكاملية: تحقيق النظام ترابط جميع عناصره، بما يكفل تحقيق الهدف المحدد.
٥. انسيابية المعلومات أي توافر قنوات الاتصال التي تسمح بمرور المعلومات وحرية حركتها بين أطراف النظام.
٦. تميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة.
٧. ارتباط مكونات وعناصر النظام بعلاقات منظمة ومحكمة؛ (بوشارب، ٢٠١٤-٢٠١٥: ١١)
٨. الدقة: بمعنى أن تكون المعلومات صحيحة خالية من أخطاء معالجة البيانات. (عليان وآخرون، ٢٠١٥: ٣٣).

رابعاً: أنواع نظم المعلومات المصرفية:

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

١- نظام معلومات التسويق المصرفي:

عرفه سعد غالب ياسين: "على أنه ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة الأفراد والاجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية والخارجية، وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج والإعلان وتحليل المنافسة في السوق. (ياسين، ٢٠٠٩: ٨)

٢- نظام معلومات الموارد البشرية:

نختص نظام الموارد البشرية بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة وهادفة عن إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير معلومات للإدارة بغرض اتخاذ القرارات الرشيدة بالاستعانة بمؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك الموجودة في تقارير المعلومات، ومن خلال ما سبق تم تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: تركيبة من الأفراد والمعدات والاجراءات المصممة بغرض تحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك.

٣- نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:

هو ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب.

٤- نظام المعلومات الائتماني:

هو "النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب". (الخصيري، ٢٠٠٩: ٩٧)

خامساً: أبعاد نظم المعلومات المصرفية: يشتمل نظم المعلومات المصرفية الكثير من الأبعاد التي يكتنفها تعدد واختلاف وجهات النظر، ونظراً لعدم اتساع المجال، سيتم تناول الأبعاد الأساسية المستخدمة في هذا البحث، وذلك وفقاً لما يلي:

- ١- **البُعد الأول: الموارد البشرية:** الموارد البشرية هم متطلب ضروري للعمليات والاجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد ما يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين.
- ٢- **البُعد الثاني: التقنية:** هي كافة العناصر التقنية، بما فيها تقنية الاتصالات، وجميع الشبكات مثل (الانترنت، والشبكات الداخلية مثل الانترنت والشبكات الخارجية مثل الإنترنت).
- ٣- **البُعد الثالث: الاتصالات:** تعد الاتصالات بعداً أساسياً من أبعاد نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية حيث انتشرت العديد من أنظمة خزن المعلومات وتميرها مثل: (الانترنت، الانترنت، الاكسترنانت) بالإضافة إلى الويب وتكنولوجيا الشبكات المرتبط بها بيئة تفاعلية وخدمات المنظمة وتعزيز علاقتها بالزبون والمستفيدين، وتتولى استثمار الموارد المتاحة على الشبكة التقديم حزمة متنوعة من الأنشطة الموجهة لتحقيق أهداف المنظمة. (الكردي وآخرون، ٢٠٠٣)؛ (الزيود، ٢٠٠٧)، (أبوسبت، ٢٠٠٥: ٣١)، (Alter, 2002).

سادساً: الخدمة المصرفية:

١. **مفهوم الخدمة المصرفية:** عبارة عن مجموعة من الأعمال والأنشطة التي تهدف إلى تحقيق منافع محددة للعميل في البنك سواء كانت هذه المنافع مادية أم معنوية، سواءً بمقابل أم دون مقابل (رمضان وجودة، ٢٠٠٣: ٢٠٣). وهي مجموعة العمليات التي تقدمها البنوك للأفراد والمؤسسات، وتهدف إلى اشباع احتياجاتهم المالية والاقتصادية. (راخ وقصري، ٢٠٢٤: ١٠٩)،
٢. **خصائص الخدمة المصرفية:** يلاحظ أنها تأخذ سمة شمولية للعديد من الخصائص هي:
 - **الاعتماد على الودائع:** وذلك ليعتد لها تسيير كافة خدماتها المصرفية، والتي تعد مصدر أساسي لتمويلها، وتحقيق أرباحها.
 - **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** إن الخدمات التي تقدم من قبل المصارف كثيرة ومتنوعة؛ مما يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات.
 - **أهمية الانتشار الجغرافي:** وذلك من خلال انتشار الفروع المصرفية بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم.

- احتياج الخدمات المصرفية إلى مقدموا خدمة يتسموا بمهارات خاصة، في سرعة ودقة الأداء.
- تستلزم الأنشطة المصرفية استخدام تقنيات حديثة.
- صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة وخاصة في الدول النامية: وذلك لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسة من جهة والقصور الواضح في الجهود والأنشطة التسويقية للمصرف من جهة أخرى. (الصميدعي، ٢٠٠٧: ٦٠).
- ٣. **جودة الخدمة المصرفية:** تعرف على "أنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتها أو التفوق عليها" (القاسم، ٢٠١٢: ٣٨)، كما تعرف بأنها الوفاء باحتياجات العملاء وتطلعاتهم من الخدمة الحالية والمستقبلية، مما تجعلهم مقابلة توقعاتهم مع ما لمسوه من الخدمة (محمد، ٢٠١٣: ٥١). ويمكن تعريفها بأنها: المستوى الذي ترتقي إليه مستويات تقديم الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف، لتقابل توقعات عملاءه أو قد تفوق توقعاتهم.
- ٤- **أبعاد جودة الخدمة المصرفية:**

- لقد قام فريق من الباحثون إلى تطوير أبعاد للحكم على جودة الخدمة المصرفية وفقاً لما يلي:
- أ. **الاعتمادية:** عملية تقديم الخدمة بشكل دائم وفعال، وتحقيق الوفاء بالتزامات البنك تجاه عملاءه، وتقديم الخدمة بأعلى مستويات من الجودة.
 - ب. **سرعة الاستجابة من قبل العاملين:** هي الجاهزية التامة للموظفين في البنك لتقديم الخدمة والمساعدة والإجابة على استفسارات العملاء بسرعة، والاستجابة الفورية لجميع طلبات العملاء.
 - ج. **القدرة أو الكفاءة:** تعبر عن امتلاك مقدموا الخدمة المصرفية للمهارات والخبرات اللازمة لتقديم الخدمة بكفاءة، والتعامل مع أي مواقف غير متوقعة، وفهم احتياجات العملاء.
 - د. **سهولة الحصول على الخدمة:** عملية سهولة حصول العميل على الخدمة، مع اختصار فترة الانتظار لتلقي الخدمة، وتوفير عدد كافٍ من نقاط ومنافذ تقديم الخدمة.
 - هـ. **معرفة وتفهم العميل:** محاولة فهم احتياجات العميل والانخراط الفردي معه، مع المحافظة على المعرفة المستمرة به، وتقديم النصائح والاستشارات والتوجيهات الملائمة له.
 - و. **الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية):** تتضمن التسهيلات المادية المستخدمة في العمل لتهيئة البنك بمظهر جذاب، وتجهيزه من الداخل بالأجهزة والوسائل الضرورية لتقديم الخدمة بكفاءة وسهولة. (عبدالقادر، ٢٠٠٥: ٢٥٦-٢٥٧)

ز. **التعاطف مع العملاء:** هي حسن الأخلاق والتعامل اللطيف من قبل مقدمي الخدمة، وتوفير بيئة صداقة وودية، والمحافظة على مظهر مهني للعاملين، بالإضافة إلى احترام العملاء وتعزيز المستوى الاجتماعي الملائم والالتزام بالمبادئ والأخلاقيات أثناء التعامل معهم.

ح. **المصداقية:** تعني تمتع المصرف باسم يتمتع بالثقة والسمعة الجيدة. (القاسم، ٢٠١٢: ٤٢)

سابعاً: نبذة تعريفية عن بنك اليمن الدولي:

بنك اليمن الدولي هو أحد المؤسسات المالية في اليمن ومن أوائل البنوك الوطنية التي نشأت بعد ثورة ٢٦ سبتمبر، في عام ١٩٧٩م. (<https://ar.wikipedia.org/wiki>)، لقد تبنى بنك اليمن الدولي نهج التحديث في الصناعة المصرفية المعاصرة، وعمل على مواكبة التطورات المتسارعة في ذلك الميدان الذي أمسى كالروح في جسد التجارة الدولية وانتقال رؤوس الأموال من بلد إلى آخر وفق آخر التقنيات التي جعلت العالم كقرية صغيرة في متناول اليد والبصر دون أي إدعاء شرع بنك اليمن الدولي منذ ميلاده عام ١٩٧٩م، في دعم حركة الاستثمار والنشاط التجاري بكل فروعها، والعمل في مجالات التنمية الزراعية والصناعية اليمنية، وإرشاد البيوتات التجارية والأفراد في اليمن من خلال منتجاته المصرفية الشاملة، والعمل على تلبية متطلبات عملائه والمتعاملين معه وفق آخر ما توصلت إليه التقنية المصرفية الحديثة، حيث كان أول البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية التي أدخلت نظام الصراف الآلي (ATM) وطور من بطاقات الإئتمان ووسع فيها وأدخل نظام التعامل بالإنترنت وشجع على صدور قانون الدفع الإلكتروني حيث جعله واقعاً معاشاً قبل صدور القانون، وطوّر من إتفاقات التعامل التقني التي تخدم مصالح العملاء، كما أنه البنك الأول في الجمهورية الذي قام بتقديم خدمة نقاط البيع التي انتشرت في الجمهورية والتي تفوق الخمسمائة (٥٠٠) نقطة، هذه إلى جانب قنوات التوزيع الإلكترونية التي تضم البنك الناطق والرسائل القصير (SMS)، كل هذه الإنجازات المصرفية التي حققها بنك اليمن الدولي كانت نتاج فكر إداري سليم، ونهج إستراتيجي متكامل، و رؤية متبصرة تستشرف المستقبل على نحو غير مسبوق، وقدرة مصرفية تواكب التغيرات المتسارعة في الصناعة المصرفية وفق آخر منجزاتها.. لتقديم أفضل الخدمات التي يجعل منها المنفذ الذي يفتح ذراعيه لمن يرغب في تلك الخدمات بمهنية عالية، يقع المقر الرئيسي للبنك في العاصمة صنعاء ويعمل من خلال ثلاثة وعشرين فرعاً على نطاق الجمهورية <https://ibyemen.com/ar/about/who-we-are>.

المبحث الثالث: إجراءات البحث الميدانية:

الهدف من الجانب الميداني للبحث هو تحديد محتوى البحث الذي يحقق أهداف البحث، وفقاً لما يلي:

أولاً: منهج البحث:

لقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لطبيعة البحث، معتمدين بذلك على دراسة القطاع المصرفي (بنك اليمن الدولي)، بالإضافة إلى اعتماد المنهج الإحصائي لتحليل نتائج البحث، مستخدمين في ذلك البرنامج الإحصائي (SPSS) في معالجة البيانات الإحصائية، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية التي تناسب للبحث، وقد اعتمد البحث على مصدرين أساسيين هما:

- مصادر ثانوية: كتب، دوريات، بحوث ودراسات ومقالات علمية تتعلق بموضوع البحث.
- مصادر أولية: أداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة التي تم تطويرها بالاستفادة من الدراسات السابقة، والمكونة من ثلاثة عناصر رئيسية، العنصر الأول: البيانات الشخصية (الديموغرافية)، العنصر الثاني: نظم المعلومات المصرفية والمكون من (١٧) عبارة، والعنصر الثالث: جودة الخدمة المصرفية والمكونة من (٢٤) عبارة.

١. مقياس ليكارت الخماسي (Likert): من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء ولسهولة فهمه وتوازن درجاته حيث يشير أفراد الخاضعة للاختبار إلى مدى اتفاقهم مع كل فقرة من فقرات أداة البحث حسب الاجابات الخمس كما هو موضح بالجدول (١).

جدول (١) المقياس الخماسي لليكارت

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

٢. معامل الثبات:

لقياس قوة العلاقة بين الفقرات واتساقها، حيث أن معامل الثبات يكون محصور بين (٠) و(١) كلما اقترب معامل الثبات من الـ (١) كلما ارتفع مستوى ثبات أداة البحث، ويكون مقبولاً ابتداءً من (٠.٦)، والجدول أدناه يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمحاوَر البحث.

جدول (٢) يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمحاور أداة البحث

الصدق الذاتي *	معامل الثبات	عدد الفقرات	المتغير
	Cronbach's Alpha		
0.95	0.91	17	نظم المعلومات المصرفية
0.96	0.90	24	جودة الخدمات المصرفية

تشير بيانات الجدول (٢) إلى أن جميع معاملات الثبات أكبر من النسبة الدنيا المحددة لقبول ثبات الأداة، وهذا يعني توفر خاصية الثبات في كافة مجالات ومحاور أداة البحث الحالي وبدرجة مرتفعة، فقد تراوحت قيمة معامل الثبات للمحاور (٠.٩٠، ٠.٩١) وهي قيم مرتفعة جداً تؤكد صلاحية الأداة لأغراض البحث والتحليل.

٣. مجتمع البحث وعينته:

يمثل مجتمع البحث من جميع منتسبي إدارة نظم المعلومات، وإدارة الجودة في البنك بالإضافة إلى مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والمشرفين والمعنيين بمختلف مستوياتهم الوظيفية والبالغ عددهم (٤٥) مفردة، وفق العينة الشاملة.

٤. أداة البحث:

تمثلت أداة البحث في الاستبيان لجمع البيانات، وقد اشتمل على ثلاثة مجالات الأول منها الصفات الوظيفية لعينة البحث، بينما اشتمل المجال الثاني على نظم المعلومات المصرفية وقد بلغ عدد فقراته (٢١)، في حين تضمن المجال الثالث إدارة الكوارث وبلغ عدد فقراته (١٦)، وتم استخدام المقياس الخماسي لليكرت في قياس أبعاد البحث، وتم تصميم استبيان للإجابة على عبارات البحث وذلك على النحو التالي:

جدول (٣) متغيرات البحث والعبارات التي تقيسها

عدد الفقرات	المتغير	البُعد	المتغير
٥	الأفراد	الأول	نظم المعلومات المصرفية
٦	التقنية	الثاني	
٦	الاتصالات	الثالث	
١٧	نظم المعلومات المصرفية		
٥	الملموسية	الأول	جودة الخدمات
٥	الاعتمادية	الثاني	

٥	الاستجابة	الثالث
٥	الثقة	الرابع
٤	الأمان	الخامس
٢٤	جودة الخدمات المصرفية	

٥. أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام (SPSS) الإحصائي لتحليل ووصف إجابات تساؤلات البحث، وذلك من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار الاعتمادية: للتأكد من ثبات أداة البحث في الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا.
- اختبارات الإحصائي الوصفي والاستدلالي لمعرفة الدلائل الإحصائية المتعلقة بأراء عينة البحث.
- المقاييس الإحصائية الوصفية المتعلقة بالمتوسطات الحسابية وبالتكرارات والنسب المئوية وبالانحرافات المعيارية.

ثانياً: الإجابة على أسئلة البحث:

للإجابة على أسئلة البحث تم استخراج الحدود الحقيقية لفئات المتوسط الحسابي، على النحو التالي:

١- وصف المتغيرات للسّمات الوظيفية لعينة البحث:

لقد تم تصنيف عينة البحث وفقاً لمتغيرات الصفات الوظيفية: (المؤهل الدراسي، الموقع الوظيفي، سنوات الخبرة) لمعرفة نسبة كل فئة من فئات السمات الوظيفية كما يتضح في الجدول (٤).

جدول (٤) توزيع أفراد عينة البحث حسب متغيرات السمات الوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	29	64.44%
	أنثى	16	35.56%
المؤهل الدراسي	ثانوية	٢	٤.٤٤%
	دبلوم	٤	٨.٨٩%
	بكالوريوس	٢٥	٥٥.٥٦%
	ماجستير	١٠	٢٢.٢٢%
	دكتوراه	٤	٨.٨٩%
الموقع الوظيفي	مدير عام	1	2.22%

%11.11	5	مدير إدارة	
%28.89	13	رئيس قسم	
%57.78	26	مختص	
%١٥.٥٦	٧	من ٣٠ سنة فأقل	العمر
%٢٦.٦٧	١٢	من ٣٠ سنة الى أقل ٤٠ سنة	
%٣٣.٣٣	١٥	من ٤٠ سنة الى أقل ٥٠ سنة	
%٢٤.٤٤	١١	سنة فأكثر 50	
%٣١.١١	١٤	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
%٣٧.٧٨	١٧	من ٥ سنوات إل ١٠ سنوات	
%١٧.٧٨	٨	من ١٠ سنة إلى ١٥ سنة	
%١٣.٣٣	٦	أكثر من ١٥ سنة	

تشير نتائج الجدول (٤) وصفاً لخصائص أفراد عينة البحث في القطاع المصرفي (محل البحث) وذلك من حيث: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، العمر، سنوات الخبرة)، حيث أظهرت النتائج فيما يتعلق بمتغير النوع الاجتماعي فإن الغالبية هم الذكور وذلك بنسبة (64.44%). أما فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، فإن إجمالي عدد أفراد عينة البحث بلغ (٤٥) مفردة منها (٢) من حملة مؤهل الثانوية وبنسبة (٤.٤٤%) من إجمالي عينة البحث، و (٤) من حملة مؤهل الدبلوم وبنسبة (٨.٨٩%) من إجمالي عينة البحث و (٢٥) من حملة مؤهل البكالوريوس وبنسبة (٥٥.٥٦%) من إجمالي عينة البحث، و (١٠) أفراد من حملة مؤهل الماجستير وبنسبة (٢٢.٢٢%) من إجمالي عينة البحث، و (٤) فرداً من حملة مؤهل الدكتوراه وبنسبة (٨.٨٩%) من إجمالي عينة البحث، ويلاحظ مما سبق أنّ غالبية المستجيبين يحملون مؤهلات عليا (البكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه) وبنسبة بلغت (٩٦.٦٦%) وهي نسبة مرتفعة تتماشى مع أهمية الوظائف الإدارية والفنية، والتي يتطلب أن يكون شاغليها من حملة المؤهلات الجامعية بكالوريوس وما فوق، مما يعزز الثقة في آرائهم ومقترحاتهم. وبالنسبة لتوزيع أفراد العينة بحسب متغير موقع الوظيفة، فقد شملت (٣) أفراداً من القيادات العليا، حيث بلغ عدد مدراء العموم (١) فرداً بنسبة (٢.٢٢%) من إجمالي عينة البحث وبنسبة (٢.٦٠%) من العينة الكلية، وبلغ عدد مدراء الإدارات (٥) فرداً وبنسبة (١١.١١%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد رؤساء الاقسام (١٣) فرداً وبنسبة (٢٨.٨٩%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد المختصين (٢٦) فرداً وبنسبة (٥٧.٧٨%) من إجمالي عينة البحث، وهذا يشير إلى أنّ العينة قد شملت جميع الدرجات الوظيفية المعنية والقيادية، وهذا يشير إلى أن تلك الوظائف قد تسهم في الحصول على إجابات دقيقة

لأسئلة الاستبيان لما لها من علاقة في معرفة واقع نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية، وهذا يتناسب مع متطلبات الانتقال من مستوى وظيفي إلى مستوى آخر يتطلب المرور بفترات زمنية طويلة وفقاً للمسار الوظيفي، ومع شروط التدرج الوظيفي عبر المستويات الإدارية الوسطى للعليا ترتبط بالصفات التي تحلى بها الموظف، وقدرته على تقديم الأفكار المبتكرة، ولديه القدرة على تحمل المسؤولية الوظيفية، وما يتمتع به من خبرات تراكمية مكتسبة متميزة.

كذلك فإن توزيع أفراد عينة البحث من حيث الفئات العمرية، فقد شملت مختلف الفئات العمرية حيث بلغ عدد أفراد عينة البحث الذين أعمارهم أقل من (٣٠) سنة (٧) فرداً وبنسبة ((١٥.٥٦% من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (٣٠-٤٠) سنة (١٢) فرداً وبنسبة (٢٦.٦٧%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (٤٠-٥٠) سنة (١٥) فرداً وبنسبة (٣٣.٣٣%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم أكثر من ٥٠ سنة (١١) فرداً وبنسبة (٢٤.٤٤%) من إجمالي عينة البحث، وهذا يشير إلى أن بنك اليمن الدولي أكثر تركيزاً على الفئات العمرية الوسطى الأكثر خبرة ومقدرة على تحمل ضغوط العمل.

أخيراً فإن توزيع أفراد عينة البحث من حيث عدد سنوات الخبرة، تنوعت بين الأفراد من مختلف الخبرات حيث بلغ عدد أفراد عينة البحث من الذين سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات (١٤) فرداً وبنسبة (٣١.١١%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين سنوات خبرتهم ما بين (٥ - ١٠) سنوات (١٧) فرداً وبنسبة (٣٧.٧٨%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين سنوات خبرتهم ما بين (١٠ - ١٥) سنة (٨) فرداً وبنسبة (١٧.٧٨%) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين سنوات خبرتهم أكثر من ١٥ سنة (٦) فرداً وبنسبة (١٣.٣٣%) من إجمالي عينة البحث، وهذا قد يشير إلى أن المستجيبين هم من ذوي الخبرات الطويلة، وهي تأتي مناسبة لطبيعة المهام المسندة لهم، ويتوقع منهم القدرة على التعامل بموضوعية مع أسئلة الاستبانة، وأن تكون الإجابات المستردة تتسم بالموضوعية بناءً على الخبرة العملية لهذه العينة.

٢- عرض وتحليل نتائج السؤاال المتعلق بمعرفة واقع نظم المعلومات المصرفية في القطاع

المصرفي اليمني من وجهة نظر عينة البحث؟)، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى التطبيق على مستوى كل فقرة من فقرات كل بُعد، والجدول (٥) يوضح ذلك.

جدول (٥) استجابات أفراد عينة البحث على أبعاد واقع نظم المعلومات المصرفية

م	البُعد	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق	الدالة اللفظية
---	--------	---------	---------	-------------------	---------------	----------------

١	التقنية	2	3.85	1.02	77%	عالي
٢	الأفراد	1	3.79	0.99	76%	عالي
٣	الاتصال	3	3.68	0.85	73.59%	عالي
	نظم المعلومات المصرفية		3.77	0.71	76%	عالي

تشير نتائج الجدول (٥)، أن متوسط مستوى الاهتمام بممارسة نظم المعلومات المصرفية ببنك اليمن الدولي - بشكل عام - جاء بمتوسط حسابي (٣.٧٧) وبنسبة مئوية (٧٦%) وبانحراف معياري (٠.٧١)، وهذا يعني أن مستوى الاهتمام بممارسة نظم المعلومات المصرفية ببنك اليمن الدولي عالٍ، كما تشير نتائج الجدول أن بعد التقنية حصل على المرتبة الأولى بنسبة مئوية عالية بلغت (٧٧%) وبمتوسط حسابي (٣.٨٥) وانحراف معياري (١.٠٢)، بينما حصل بعد الأفراد على المرتبة الثانية بنسبة مئوية عالية بلغت (٧٦%) و بمتوسط حسابي (٣.٦٨٧٩) وانحراف معياري (٠.٩٩) كما حصل بعد الاتصال على المرتبة الثالثة بنسبة مئوية عالية بلغت (٧٣.٥٩%) وبمتوسط حسابي (٣.٦٨) وانحراف معياري (٠.٨٥)، وهذا يعني ان مستوى اهتمام بنك اليمن الدولي بممارسة نظم المعلومات المصرفية وابعادها عالي وقد يعزى ذلك الى إدراك البنك اهمية نظم المعلومات المصرفية في الارتقاء بتحسين كفاءة وفعالية العمليات المصرفية وتعزيز الأمان والحماية، وفي تحسين تجربة العملاء وتمكينهم من إدارة حساباتهم المالية بسهولة، من خلال تحليل البيانات وتقديم التقارير، أو قد يعزى ذلك الى إدراك البنك اهمية نظم المعلومات المصرفية في تمكين قيادات البنك من التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على معلومات موثوقة ودقيقة تساهم في تحليل الاتجاهات المالية والسوقية، وتقديم تقارير حول العائد المالي والتكاليف وإدارة المخاطر وغيرها، مما سبق يمكن الإجابة عن سؤال الدراسة الأول بأن واقع ممارسة نظم المعلومات المصرفية ببنك اليمن الدولي مجال البحث جاء بدرجة عالية.

ثالثاً: عرض وتحليل نتائج السؤال المتعلق بمعرفة واقع واقع الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي، حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى التطبيق على مستوى كل فقرة من فقرات كل بُعد، والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لواقع الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي بشكل عام وعلى مستوى كل بُعد.

جدول (٦) استجابات أفراد عينة البحث على أبعاد واقع جودة الخدمات المصرفية

م	البُعد	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق	الدلالة اللفظية
1	الملموسية	1	4.04	0.78	80.72%	عالٍ
2	الاعتمادية	2	3.90	0.77	77.94%	عالٍ
3	الاستجابة	3	3.83	0.92	77%	عالٍ
4	الثقة	4	3.80	0.72	76.03%	عالٍ
5	الأمان	5	3.70	0.87	74%	عالٍ
	جودة الخدمات المصرفية		3.72	0.61	74.4%	عالٍ

تشير نتائج الجدول (٦) أنّ المتوسط العام لواقع الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي - بشكل عام - جاء بمتوسط حسابي (٣.٨٥) وبنسبة مئوية (٧٤%) وبانحراف معياري (٠.٨١)، وهذا يعني أن واقع الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي عالي، كما تشير نتائج الجدول أن بعد الملموسية حصل على المرتبة الأولى بنسبة مئوية (٨٠.٧٢%) و بمتوسط حسابي (٤.٠٥) وانحراف معياري (٠.٧٨)، بينما حصل بعد الاعتمادية على المرتبة الثانية بنسبة مئوية (٧٧.٩٤%) وبمتوسط حسابي (٣.٩٠) وانحراف معياري (٠.٧٧)، كما حصل بعد الاستجابة على المرتبة الثالثة بنسبة مئوية (٧٧%) وبمتوسط حسابي (٣.٨٣) وانحراف معياري (٠.٩٢)، وفي المرتبة الرابعة جاء بعد الثقة بنسبة مئوية (٧٦.٠٣%) وبمتوسط حسابي (٣.٨٠) وانحراف معياري (٠.٧٢)، وفي المرتبة الخامسة جاء بعد الامان بنسبة مئوية (٧٤%) وبمتوسط حسابي (٣.٧٠) وانحراف معياري (٠.٨٧)، وهذا يعني ان مستوى اهتمام بنك اليمن الدولي بجميع أبعاد الجودة للخدمات المصرفية للبنك عالية وقد يعزى ذلك الى اهتمام البنك الارتقاء بمستوى المواصفات للخدمات التي يقدمها البنك لعملاءه كونها تمثل عامل حاسم في الحفاظ على ممتلكات العملاء وودائعهم وتحسين المستوى التنافسي للبنك وتحسين سمعته وصورته الذهنية لدى عملائه، ومما سبق يمكن الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني بأن مستوى الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي، جاء بدرجة عالية.

رابعاً: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على: "يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لنظم المعلومات المصرفية بأبعادها: (الأفراد، التقنية، الاتصالات) في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، والأمان) في

بنك اليمن الدولي، ولتحقيق ذلك تم اختبارها وفق اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول (٧) يبين النتائج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

جدول(٧): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط، المتعلق باختبار الفرضية الرئيسية الأولى

T.Test		العلامة المعيارية (Beta)	الخطأ المعيارى (std.Error)	F.Test		معاملات المعاملات (β , β_0)	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	النموذج
Sig.	T			Sig.	F				
٠.٠٠٠	٢.٣٣	٠.٨٢	٠.٠٠٤	٠.٠٠٠٠	١١٤.٠٠	١.٠٧	٠.٧٥	٠.٨٢	الثابت
٠.٠٠٠	١٠.٧١		٠.١١			٧			٠.٩٢

*من اعداد الباحثين في ضوء نتائج البحث الميداني

* أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

تشير نتائج الجدول (٧) أن قيمة معامل الارتباط (R) بين نظم المعلومات المصرفية بأبعادها (الأفراد، التقنية، الاتصالات) وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، والأمان) تساوي (0.82)، والتي تعني وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين، كما تشير نتائج الجدول أن القدرة التفسيرية (R2) لنظم المعلومات المصرفية بشكل عام تساوي (0.75) أي أن (75%) من مستوى التباين أو التغيرات في الجودة للخدمات المصرفية تعود إلى نظم المعلومات المصرفية في بنك اليمن الدولي بينما (25%) من جودة الخدمات المصرفية بأبعادها: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، والأمان) ببنك اليمن الدولي تعود لعوامل أو متغيرات أخرى.

وتؤكد معنوية هذه النتائج القيم المعنوية (Sig.) لكل من المعنوية الكلية للنموذج F (0.000) والمعنوية الجزئية لنظم المعلومات المصرفية T (0.000)، وهذا يعني توفر شروط المعنوية الكلية (F) والمعنوية الجزئية لأثر نظم المعلومات المصرفية بأبعاده (الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات) في جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الأمان) ببنك اليمن الدولي وبالتالي فإن معادلة الانحدار لهذا الأثر تساوي:

جوده الخدمات المصرفية = ١.٠٧ + ٠.٩٢ نظم المعلومات المصرفية.

والتي تعني انه بزيادة وحدة واحدة في الاهتمام بنظم المعلومات المصرفية بأبعاده (الأفراد ، التقنية، الاتصالات) يمكن ان يزداد جودة الخدمات المصرفية ببنك اليمن الدولي بمقدار (0.92) درجة.

وعليه: إن هذا يؤكد أن الفرضية الرئيسية الأولى صحيحة، والتي تنص على: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لنظم المعلومات المصرفية بأبعاده:(الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات) في تحسين جوده الخدمه المصرفية بأبعاده:(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الامان) في بنك اليمن الدولي.

المبحث الرابع: نتائج وتوصيات البحث:

أولاً: الاستنتاجات:

ومن خلال البحث لدور نظم المعلومات المصرفية في تحسين الخدمة المصرفية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها ما يلي:

١. تشير النتائج إلى وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٥) لنظم المعلومات المصرفية بأبعاده:(الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات) في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعاده:(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، الأمان) في بنك اليمن الدولي.

٢. نظم المعلومات المصرفية بجميع أبعادها تفسر وتساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك.

٣. أثبتت نتائج البحث أن مستوى الاهتمام بممارسة نظم المعلومات المصرفية، وواقع الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي كان بمستوى عالي.

٤. ان مستوى اهتمام بنك اليمن الدولي بممارسة نظم المعلومات المصرفية وابعادها عالي وقد يعزى ذلك الى إدراك البنك اهمية نظم المعلومات المصرفية في الارتقاء بتحسين كفاءة وفعالية العمليات المصرفية وتعزيز الأمان والحماية، وفي تحسين تجربة العملاء وتمكينهم من إدارة حساباتهم المالية بسهولة وبنسبة مئوية(76%)

٥. إن مستوى الاهتمام ببعده الاتصال ببنك اليمن الدولي - بشكل عام - جاء بنسبة مئوية (٧٣.٥٩%)، وقد يعزى ذلك الى اهتمام بنك اليمن الدولي بالتواصل مع العملاء وتزويدهم بمختلف المعلومات المصرفية بالدقة بالإضافة الى اهتمام موظفي البنك بشرح وتقديم المعلومات

- المناسبة عن مختلف العمليات المصرفية بالبنك وتقديم إرشادات واضحة للعملاء عن كيفية إتمام المعاملات المصرفية بسهولة ويسر وقل تكلفة.
٦. مستوى الاهتمام بممارسة وبعد التقنية ببنك اليمن الدولي - بشكل عام - جاء بنسبة مئوية (٧٧%) وهذا يعني أن مستوى الاهتمام ببعده التقنية ببنك اليمن الدولي عالي
٧. الارتقاء بالعنصر البشري وتطوير التسويق المصرفي.
٨. ان مستوى اهتمام بنك اليمن الدولي بجميع ابعاد جودة الخدمات المصرفية في البنك عالية وقد يعزى ذلك الى اهتمام البنك الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء كونها تمثل عامل حاسم في الحفاظ على ممتلكات العملاء وودائعهم وتحسين المستوى التنافسي للبنك وتحسين سمعته وصورته الذهنية لدى عملائه وأن بعد الملموسية حصل على المرتبة الأولى بنسبة مئوية (80.72%)
٩. يحرص البنك على تقليل فترة الانتظار للعملاء اثناء تقديم الخدمة المصرفية للعملاء بنسبة مئوية (٧٧%) بالإضافة الى ادراك البنك أهمية إعلان العملاء بمواعيد توزيع الأرباح لهم أو قد يعزى ذلك إلى إدراك بنك اليمن الدولي لأهمية تقديم خدمات مصرفية تتناسب مع العملاء من نوع (VIP) بالإضافة الى اهتمام موظفي البنك بالاستجابة السريعة للعملاء اثناء طلب الخدمات المصرفية.

ثانياً: التوصيات:

- من خلال الاستنتاجات التي تم استعراضها سابقاً، يمكن وضع التوصيات التالية:
١. تعزيز الاهتمام بنظم المعلومات المصرفية، كذلك تعزيز الاهتمام بالتحسين المستمر بجودة الخدمات المصرفية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات المصرفية .
 ٢. يجذب مواكبة المستجدات التكنولوجية في مجال المصارف من أساليب فنية، وأجهزة تقنية، و أيي تجهيزات تقنية حديثة؛ من شأنها تحسين جودة الخدمات المقدمه للعملاء، لمواكبة تقنيات الخدمات التي يقدمها المنافسين.
 ٣. تنمية وعي العملاء وتشجيعهم على تجربة استخدام التقنية في مجال الأعمال المصرفية؛ كالكسوك الورقية والبطاقات الانتمائية والنقود الالكترونية ... الخ والاستفادة منها .
 ٤. تعميق الوعي بأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات لمالها من دور بارز في ظل التغيرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العالمية وما توصلت اليه في مجال تكنولوجيا المعلومات .

٥. تنمية مهارات العاملين بتقديم شتى الدورات التدريبية المتخصصة في نظم معلومات المصرفية وفي تحسين الجودة للخدمة المصرفية، وأساليب تقديم الخدمة المصرفية، ليتسنى لهم تقديم خدمة مصرفية بمستوى جودة عالية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

(أ) الكتب:

- ١- بلقيس الفسيل، وآخرون، (٢٠٢٠)، خدمات الدفع الالكترونية في اليمن التحديات وفرص النجاح، معهد الدراسات المصرفية، اليمن.
- ٢- زياد رمضان، ومحفوظ أحمد جودة، (٢٠٠٣)، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط٣، عمان، الأردن.
- ٣- سالي زكي محمد، (٢٠١٣)، معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التدريب الحديثة، دار الفكر العربي، عمان، الأردن.
- ٤- سعد غالب ياسين، (٢٠٠٩)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن.
- ٥- فايز جمعه النجار، (٢٠١٤) نظم المعلومات الإدارية: منظور اداري، نظم المعلومات الادارية منظور اداري، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- ٦- محفوظ أحمد جودة، (2006)، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،
- ٧- محمود جاسم الصميدعي، و ردينة عثمان، (٢٠٠٧)، التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي، كمي وتحليلي، دار جهينة للنشر، ط (١)، عمان، الأردن.

(ب) الدوريات والبحوث والرسائل العلمية:

- ١- أحمد "العلاوي" عماد مصباح أبو شعبان، (٢٠١٩)، بعنوان: أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى بغزة.
- ٢- أرفق محمد شرهان. (٢٠٢٠). تطور النشاط المصرفي في البنوك اليمنية خلال الفترة-2000 (2017). Albaydha University Journal, 2(2), 147-169.

- ٣- أسبر، لمي فيصل، (٢٠٠٩)، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية- ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين اللاذقية.
- ٤- باتول بوزراع وفايزة بوزراع، (٢٠١٨)، أثر نظام المعلومات بالبنوك على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية (BADR)، عينة من وكالات: (ميلة، واد النجاء، القرارم)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- ٥- بكار التركي وأيمن لطيف، (٢٠١٩)، بعنوان: دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي.
- ٦- حلومي نبيل، (2020)، نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية، دراسة حالة - المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية.
- ٧- دلاجة، (٢٠٢١)، أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على تحسين وفاعلية التدقيق الداخلي، مجلة أبحاث دراسات التنمية، المجلد (٨)، العدد (١).
- ٨- ذيب، حسن، (٢٠١١)، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة (٢٠١٠)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- ٩- رابيس عب الحق، وبن شريف كريمة، أثر استخدام قنوات التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد (١٢)، العدد (١)، ص ٥١-٧١.
- ١٠- رجبى مصطفى عليان وآخرون، (٢٠١٥)، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان.
- ١١- رعد حسن الصرن، (٢٠٠٧)، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الق، عمان، الأردن.
- ١٢- رؤى رشيد سعيد القاسم، (٢٠١٢)، أثر الأشرم التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن.

- ١٣- سايحي الخامسة، وطويل حدة، (٢٠١٩)، أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، مجلد (١٣)، العدد، (٢)، ص ٦٥-٨٦
- ١٤- سفيان راخ وسعد قصري، (٢٠٢٤). أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية، دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة. المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، ٨(١)، ص ١٠١-١٢٣.
- ١٥- سعدي لزهري، (2020)، بعنوان: دور نظم المعلومات البنكية في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة: وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عين فكرون - أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي.
- ١٦- صبري فايق أبو سبت، (٢٠٠٥)، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- ١٧- علي صالح الأعجم، (٢٠٢٢)، دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع الإداري في البنوك الإسلامية في ظل وجود الإدارة الالكترونية كمتغير وسيط، مجلة أبحاث، المجلد (٩)، العدد (٤)، ديسمبر ٢٠٢٢م، كلية التربية - جامعة الحديدة، com.ye-abhath.www
- ١٨- محمود محمد الزيود، (٢٠٠٧)، دور أنظمة المعلومات في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
- ١٩- محيسن سناء رشيد، (٢٠١٨)، أثر التسويق الإلكتروني في جودة الخدمة المصرفية دراسة إستطلاعية لآراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، العدد (٥٨)، ص: ١٠٩-١٤١.
- ٢٠- منال محمد الكردي وآخرون، (٢٠٠٣)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظريات- الأدوات- التطبيقات، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر.
- ٢١- نصرية محمد الفيتوري & هاجر إبراهيم الهماي. (٢٠٢٤). أثر تطبيق نظام المعلومات التسويقية علي جودة الخدمات المصرفية، دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني فرع/غريان. مجلة الدراسات الاقتصادية، ٧(١)، ص ١٧٤-١٥٠.

(ج) تقارير ومواقع الكترونية وإصدارات حكومية:

١- تقارير جمعية البنوك اليمنية السنوية، الدراسات والابحاث والتقارير، العدد ٤٩٢ - تشرين

الثاني/نوفمبر ٢٠٢١ ~ Union Of Arab Banks Terms of © Copyright 2020

Use and Privacy Policy. Developed

٢- www.world-acc.net

٣- <http://www.alepoeconomics.com>. منتدى كلية الاقتصاد

٤- www.brooonzyah.net// اسباب تزايد الاهتمام بنظم المعلومات

٥- https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A8%D9%86%D9%83_%D8%A7%D9%84%D9%8A%D9%85%D9%86_%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A#cite_note-1

٦- <https://ibyemen.com/ar/about/who-we-are>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Alter. Steven, Information System: The Foundation of E-Business, 4th Edition, Printice Hall, New Jersey, (2002).
2. Fora, M. N., Hashim, O. Y., Abd Aziz, S., Sharom, Q., & Shawish, A. K. A. (2023).