



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
المعهد العالي لإدارة الأعمال (HIBA)
برنامج الماجستير في إدارة الأعمال Master in
Business Administration (MBA)

دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي

مشروع أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
الإدارة التنفيذية

إعداد الطالبة

لين قره يشوع

إشراف

الدكتور راتب البلخي

العام الدراسي : 2017-2019

ملخص البحث

هدف البحث بشكل رئيسي إلى تسليط الضوء على دور و أهمية نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء المصارف بشكل عام و بنك بيمو السعودي الفرنسي بشكل خاص. شملت الدراسة العملية استخدام استبانة لعينة البحث (50) فرد متمثلة بعدد من موظفي بنك بيمو السعودي الفرنسي في سورية لدراسة آرائهم بما يخص دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء المصرف.

تمّ استخدام أساليب إحصائية وصفية وتحليلية لتحويل البيانات إلى معلومات ونتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

و من أهم النتائج التي توصّل إليها البحث أنّه يوجد دور لنظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي. حيث لنظم المعلومات دور في تحسين القدرة على المنافسة و زيادة حجم نشاط المصرف وتلبية احتياجات العملاء و لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في خفض التكاليف المالية و فاعلية تقديم الخدمات المصرفية في بنك بيمو السعودي الفرنسي.

Abstract

The research aimed mainly to shed light on the role and importance of automated information systems in improving the performance of banks in general and Banque Bemo Saudi Fransi in particular. The practical study included the use of a questionnaire for the research sample (50) individuals represented by a number of employees of Banque Bemo Saudi Fransi in Syria to study their opinions regarding the role of automated information systems in improving the bank's performance.

Statistical, descriptive and analytical methods were used to convert data into information and results using SPSS.

The most important findings of the research is that there is a role for the automated information systems in improving the performance of Banque Bemo Saudi Fransi. Where information systems have a role in improving competitiveness, increasing the bank's activity and meeting customer needs, but there is no statistically significant role for information systems in reducing financial costs and providing banking services effectiveness in Bemo Saudi Fransi Bank.

إهداء

❖ إلى من علمتني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر و العزيمة و الإصرار، إلى

القلب الكبير، أمي الحبيبة

❖ إلى من دعم مسيرتي العلمية و لم يبخل يوماً بالعطاء، أبي الغالي

❖ إلى من أغنى مسيرتي العملية و قدم لي يد العون و كل الدعم اللازم لتطوير قدراتي،

إلى معلمي الغالي الاستاذ حسان عزت طرابلسي

❖ إلى أختي الحبيبة رفيقة الدرب و سندي هالة

❖ إلى صديقتي الغالية الرقيقة رولا

❖ إلى صديقي الغالي رفيق السنوات الجميلة كرم

❖ إلى صديقتي و أختي الغالية ألينا

❖ إلى أخي الغالي إلي

شكر و تقدير

أنتدّم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف "راتب البلخي" على كل ما قدّمه

من توجيهات ومعلومات قيّمة ساهمت في إثراء موضوع الدّراسة من جوانبها المختلفة، كما

أنتدّم بجزيل الشكر لأعضاء اللّجنة الموقّرة وإلى جميع الأساتذة الدكاترة في المعهد العالي

لإدارة الأعمال.

جدول المحتويات

7.....	الفصل الأول: الإطار العام للمشروع.....
7.....	1-1 مقممة عامة.....
8.....	2-1 مشكلة البحث.....
9.....	3-1 أهمية البحث.....
9.....	4-1 أهداف البحث.....
10.....	5-1 منهج البحث.....
10.....	6-1 نموذج الدراسة.....
10.....	7-1 محددات الدراسة.....
11.....	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
11.....	1-2 الدراسات السابقة.....
11.....	1-1-2 دراسة (2013, هاشم).....
12.....	2-1-2 دراسة (2014, سماح).....
13.....	2-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات المصرفية.....
13.....	3-2 ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف.....
14.....	4-2 أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف.....
15.....	5-2 مفهوم الأداء.....
17.....	6-2 استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء.....
17.....	7-2 استخدام التكنولوجيا الحديثة والفاعلية.....
17.....	8-2 استخدام التكنولوجيا الحديثة والتوسع الجغرافي.....
18.....	9-2 استخدام التكنولوجيا الحديثة وخفض التكاليف.....
18.....	10-2 استخدام التكنولوجيا الحديثة وتعزيز القدرة التنافسية.....
19.....	11-2 تأثير التكنولوجيا المعلومات على فعالية و كفاءة أنشطة المصارف.....
21.....	الفصل الثالث: الإطار العملي.....
21.....	1-3 لمحة عن بنك بيمو السعودي الفرنسي.....
22.....	1-1-3 شبكة فروع المصرف.....

- 23.....2-1-3 خدمات المصرف الالكتروني
- 24.....3-1-3 نظم المعلومات المؤتمنة في بنك بيمو السعودي الفرنسي
- 24.....2-3 مصادر جمع البيانات
- 25.....2-3 أداة الدراسة
- 25.....3-3 مجتمع و عينة الدراسة:
- 26.....4-3 أدوات التحليل الإحصائي:
- 26.....5-3 ثبات وصدق أداة الدراسة معامل الثبات (CRONBACH'S ALPHA):
- 27.....6-3 تحليل بيانات عبارات الدراسة الرئيسية:
- 45.....7-3 اختبار فرضيات البحث:
- 53.....8-3 نتائج البحث:
- 54.....9-3 التوصيات:

الفصل الأول: الإطار العام للمشروع

يستعرض هذا الفصل، الخطوط العريضة لتنفيذ المشروع، وتعريف مشكلة البحث، أهمية المشروع وأهدافه، ومحددات إنجاز المشروع المكانية والزمانية وغيرها.

1-1 مقدمة عامة

يشهد عالم اليوم تطوراً سريعاً في مختلف مجالات وميادين الحياة اليومية، حيث باتت تلك التغيرات أحد أبرز مظاهر العصر الحالي نتيجة ما يستجد من أساليب ووسائل وأدوات تكنولوجية حديثة ومتطورة في قطاعات الإنتاج والخدمات لتلبية الطلب المتزايد والمتنامي عليها ويعتبر القطاع المصرفي، باعتباره يمثل عصب الحياة الاقتصادية للسكان، الأكثر تأثراً بتلك التغيرات.

فالقطاع المصرفي لما يمثله من أهمية كبيرة في رسم الحياة المعيشية وارتباطه بمختلف أوجه النشاط السكاني، حيث التزايد المستمر في الاقبال على المعاملات المصرفية من قبل العملاء من ادخار و ائتمان ومعاملات تجارية، وانسياب تحرك الأموال وتبادل المعاملات والتحويلات البنكية والخارجية، فإن جميع تلك العمليات باتت في غاية التعقيد و التشابك، و من الصعوبة إنجازها بدقة و سرعة و جودة باستخدام الطرق و الأساليب التقليدية نتيجة ضخامتها و زيادة أعدادها مما تطلب الاستفادة من تلك التطورات التكنولوجية الحديثة في حفظ البيانات و دقة انجاز العمليات و سرعة الوصول للبيانات.

ولما كانت البنوك التجارية تطمح لتحسين أدائها من حيث التوسع في قاعدة نشاطها، وزيادة عدد المتعاملين معها، وانتشار دائرتها لتغطي أوسع منطقة جغرافية، فإنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا باستخدام أكثر الوسائل التكنولوجية المتقدمة والمتطورة لأن بإمكان تلك الوسائل الوصول لجميع المواطنين بسرعة فائقة وبكلفة متواضعة، قياساً بالأساليب الأخرى.

إن عملية استخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمة المصرفية كانت بداية منوطة في عمليات الاتصال الداخلي، أي لإجراء العمليات المصرفية الداخلية والاحتفاظ بالسجلات والبيانات، إلا أنها لاحقاً استخدمت كأدوات تتم من خلالها عمليات الاتصال الخارجي مع العملاء، مما أدى الى اتساع دائرة عمل المصارف وتزايدها. وقد أدرك القطاع المصرفي في

الوطن العربي في وقت مبكر المزايا والفوائد الناجمة عن استخدام التقنية الحديثة في تنفيذ العمليات المصرفية التي تمكنها من زيادة حصتها السوقية وتوسيع قاعدة عملها من خلال بناء مراكز استراتيجية وتنافسية مميزة. وما ينطبق على القطاع المصرفي العربي، ينطبق تماماً على القطاع المصرفي في سورية، فرغم تعقيدات ظروف عملها خلال فترة الأزمة التي مر بها وطننا الحبيب والقيود التي تفرضها على طبيعة أداء المصارف، لذا كان من الضروري أن تنهض بمستوى أدائها الى افضل مستويات إذا ما ارادت الصمود او البقاء في سوق العمل المصرفي وتعزيز دورها التنموي في سورية.

ولتتمكن المصارف الوطنية في سورية من تحقيق ذلك كان لا بد من مواكبة عمليات التطور في وسائل الاتصال والتواصل مع العملاء، وكذلك أساليب تقديم الخدمات لهم من أجل ضمان استمرار تعاملهم معها واستقطاب عملاء آخرين لتوسيع دائرة عملها في تقديم الخدمات المصرفية سواء على صعيد الادخار أو الاستثمار، ولكي يتسنى لها ذلك كان من الضروري أن تستوعب التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة في مجال العمل المصرفي.

1-2 مشكلة البحث

تتلخص مشكلة البحث بالسؤال التالي ما هو دور نظم المعلومات في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي من حيث (تحسين القدرة على المنافسة، زيادة حجم نشاط المصرف، خفض التكاليف، تحسين تقديم الخدمات المصرفية، تحسين تلبية احتياجات العملاء)؟ و يتفرع عن هذا السؤال الأسئلة التالية:

أ- ما هو دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين القدرة على المنافسة في بنك

بيمو السعودي الفرنسي؟

ب- ما هو دور نظم المعلومات المؤتمتة في زيادة حجم نشاط بنك بيمو السعودي

الفرنسي؟

ت- ما هو دور نظم المعلومات المؤتمتة في خفض التكاليف في بنك بيمو السعودي

الفرنسي؟

ث- ما هو دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين تقديم الخدمات المصرفية في

بنك بيمو السعودي الفرنسي؟

ج- ما هو دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين تلبية احتياجات العملاء في بنك
بيمو السعودي الفرنسي؟

1-3 أهمية البحث

يعتبر استخدام تكنولوجيا من المواضيع الرئيسية التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي المحلي والدولي، وذلك لتسهيل الخدمات المصرفية على العملاء. وفي ظل المنافسة الشديدة بين المصارف المختلفة على جذب العملاء واستقطابهم لتقديم خدمات مصرفية في الوقت والمكان المناسبين وبدقة وجودة وفاعلية فائقة، برزت أهمية استخدام التكنولوجيا في هذا الإطار. ومن هنا فان دراسة دور النظم المؤتمتة في أداء المصارف يعتبر من المواضيع الحيوية التي تحتاج لدراسة وتمحيص. وتأمل الباحثة ان تضيف هذه الدراسة للتراكم المعرفي في مجال استخدام التكنولوجيا في المصارف، كما تأمل أن تكون لنتائج الدراسة أهمية عملية لأصحاب القرار في بنك بيمو السعودي الفرنسي من أجل تطوير استخدام التكنولوجيا في تحسين أداء المصرف.

1-4 أهداف البحث

تتلخص أهداف البحث في:

- أ- التعرف على نظم المعلومات المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي
- ب-دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي، و
يتفرع عن هذا الهدف:
 - أ. دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين القدرة على المنافسة في بنك بيمو
السعودي الفرنسي
 - أ. دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في زيادة حجم نشاط بنك بيمو السعودي الفرنسي
 - أ. دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في خفض التكاليف في بنك بيمو السعودي
الفرنسي

IV. دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين تقديم الخدمات المصرفية في بنك بيمو السعودي الفرنسي

V. دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين تلبية احتياجات العملاء في بنك بيمو السعودي الفرنسي

5-1 منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المتضمن جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليلها (نظم المعلومات المؤتمتة و أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي)

6-1 نموذج الدراسة

جدول رقم(1)

المتغير المستقل	المتغير التابع
النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي	القدرة على المنافسة
	حجم نشاط المصرف
	التكاليف المالية
	تقديم الخدمات المصرفية
	تلبية احتياجات العملاء

7-1 محدّدات الدّراسة

المحدّدات الموضوعية: الاختصار على وظيفة النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي

المحدّدات المكانية: بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا

الفصل الثاني: الإطار النظري

يتناول الفصل الثاني لأهم الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، ثم تم استعراض مفهوم تكنولوجيا المعلومات المصرفية، و ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف، أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف، مفهوم الأداء، كما تم عرض استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء، و استخدام التكنولوجيا الحديثة والفاعلية، استخدام التكنولوجيا الحديثة والتوسع الجغرافي، استخدام التكنولوجيا الحديثة وخفض التكاليف، واستخدام التكنولوجيا الحديثة وتعزيز القدرة التنافسية، وتأثير التكنولوجيا المعلومات على فعالية و كفاءة أنشطة المصارف

2-1 الدراسات السابقة

2-1-1 دراسة (2013, هاشم)

الدراسة بعنوان "أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات-دراسة تطبيقية " حالة " في بنك اليمن الدولي"

بحثت الدراسة أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات في المجالات الاقتصادية التي تعتمد على نظم المعلومات، وهدفت إلى إيجاد حلول لرفع كفاءة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الأداء الإداري. حيث ان عملية اتخاذ القرارات ما زالت بطرقها الاعتيادية

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها:

- ❖ مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة داخل البنك بشأن المعلومات الهادفة إلى تحقيق ما يسعى البنك إلى تحقيقه غير كافية.
- ❖ جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات المرتفعة.

❖ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات بدرجات متفاوتة في كافة مراحلها

2-1-2 دراسة (2014, سماح)

الدراسة بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية

تبحث هذه الدراسة، أثر ثورة التكنولوجيا في القطاعات المالية والمصرفية خاصة حيث انها أصبحت من الأساسيات للعمل والتطور السريع الذي أدى لجعلها من اهم طرق المنافسة التي بدورها ساعدت على الابتكار والتطور المستمر، وباعتبار ان الخدمة المصرفية تتميز بنمطية عالية مما يجعلها صعبة المنافسة فقد توصل هذا البحث على تطوير الأداء وخلق ميزة تنافسية والتنويع في خلق الخدمة والتحكم في التكاليف وطريقة عرض الخدمات من خلال: القنوات التقليدية، الصراف الالي، الهاتف النقال، التلفزة الرقمية، الانترنت...

بناءً على نتائج الدراسة، إن اعتماد إستراتيجيات لرفع مردودية و كفاءة أداء البنوك لمواجهة تحديات الصناعة المصرفية و العولمة إنما يعود بالأساس إضافة لهدف تحقيق الربح و توسيع النشاط و ضمان الاستمرارية إلى القدرة على توفير حزمة متكاملة و متنوعة من الخدمات المالية و المصرفية و الاستثمارية بتقنية متطورة و تكاليف منخفضة وجودة عالية ، للوصول إلى رضا العملاء ، وذلك كله تطوير التنافسية والمحافظة على مكانتها في السوق الوطني وإمكانية التوسع في الأسواق الخارجية

من خلال مناقشة الدراسات السابقة، يمكن للباحث تسجيل الملاحظات التالية:

ناقشت أغلب الدراسات المتعلقة بأثر استخدام نظم و تكنولوجيا المعلومات باستخدام أداة الاستبانة، أو المقابلات وبناءً عليه يمكن الاستفادة من هذه الدراسات ببناء أسئلة الاستبيان، ويمكن كذلك استخدام بعض المؤشرات بتحليلها رقمياً.

2-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات المصرفية

إن تكنولوجيا المعلومات تدل على تطور القدرة البشرية في التعامل مع البيئة و إدراك أهمية المعلومات و فائدتها، فهي كل اشكال التكنولوجيا المستخدمة لجمع و تخزين و تصنيع و التعامل مع المعلومات. و يمكن تمثيلها بمجموعة من المكونات التي تجمع و تعالج و تخزن و تنشر البيانات و المعلومات و توفر وسيلة للتغذية العكسية لتحقيق هدف معين، (الياسري، 2012)

أما تكنولوجيا المعلومات المصرفية فهي مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع و معالجة و خزن المعلومات لدعم عملية صنع القرار و السيطرة داخل المصرف و مساعدة الإدارة و الموظفين على حل المشاكل و تبسيط الأمور المعقدة و تقديم خدمات جديدة و متطورة (درويش، 2018).

وهي برأي آخرين انها أداة تستند الى الحاسوب يستخدمها الافراد للتعامل مع المعلومات و معالجتها لدعم حاجات المصرف للمعلومات.

2-3 ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف

إن الهدف الأساس لتكنولوجيا المعلومات المصرفية هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد الخصائص المطلوبة اذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم و تزداد أهميتها بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالمعلومات هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات، وتعد عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه لكونها المواد الأولية اللازمة لعملية صنع القرار أي أنها تحدد بعاملتي الندرة و الوفرة، وهي بيانات اكتسبت معنى أي انها قابلة للاستخدام. (خالد، 2016)

و يمكن القول ان استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية:

- تستطيع البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية و المستقبلية
- تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديد للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها لعملائها
- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية
- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض كلفة الخدمات المصرفية الموجودة
- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية
- تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل مع البنك

2-4 أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف

إن التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك، كالودائع و القروض و التحويل و الاعتمادات و غيرها من الوظائف لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف و كيفية إيصال الخدمة الى الزبائن في جو محتدم من التنافس و المخاطرة. فالمصارف تهدف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات الى تحقيق غايتين متناقضتين و هما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، و التخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة. فالمصارف لا تكبر الا بإضافة زبائن و متعاملين جدد، و هذا التوسع لا يحصل عادة الا بإنفاق تكاليف إضافية.

فتكنولوجيا المعلومات المستخدمة حلت دائما هذه المشكلة، و قد دلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة ان تكنولوجيا المصارف المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها، قد أدت الى جذب متواصل لزبائن جدد، و خفض في تكاليف الخدمة المصرفية الى حد بعيد، حتى اصبح الانفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي الى جني متزايد للأرباح.(عاشور،2000) و بات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس ان تتجهج السبل نفسها، اذ فضلا عن انها مطالبة دائما بإرضاء زبائنهم فإنها مطالبة أيضا ضمن ظروف السوق بأن تحتفظ بعلاقات مالية مع مراسليها من المصارف داخل بلدانها و خارجها، و بفضل جهود المصرفيين و مهندسي التكنولوجيا، أصبحت مجموعات المصارف

العالمية تمتلك وسائل و أدوات التقنية المتطورة في تجميع المعلومات، و معالجتها و تيسير نقلها بين المتعاملين عبر العالم.

و قد أعطت تكنولوجيا المعلومات المصارف قدرة اضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع و التنوع في الخدمات و في تطوير كفاءة العمليات، و في سرعة اتخاذ القرار و في الرقابة، فلم يعد فتح الفروع الجديدة على السياق التقليدي بشكله كالسابق، اذ عوضت الاستخدامات التكنولوجية عن ذلك، وصارت الحاجة الى الخدمة المصرفية في منطقة ما تحل عن طريق الأنظمة الالكترونية و الأجهزة المربوطة بها المكلفة بأداء الوظائف التي تستخدم ادات تقنية متعددة تتيح الربط المتصل و الفوري بالفروع و المصارف في المناطق الأخرى داخل البلد و خارجه . و بهذه الوسائل يستطيع الزبون و هو في مكان عمله ان و يسحب النقود، و يدفع الصكوك، و يحول المبالغ، و يقترض الأموال، و غير ذلك دون الحاجة الى اجراء الزيارة التقليدية الى فرع المصرف الذي يتعامل معه، حتى وصل الامر في السنوات الأخيرة ان ثلثي الخدمات المصرفية تقدم بالوسائل المذكورة في بعض البلدان الصناعية.

5-2 مفهوم الأداء

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطا وثيقا بمفهوم الإدارة، ويشكل أحد المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام، فالأداء يمثل قدرة المنظمة في الوصول إلى أهدافها، عبر استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية، وهو انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها لتحقيق أهدافها، ويشير مفهوم الأداء أيضا إلى قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بكونه يمثل قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد، التي تتمثل بالبقاء والنمو والتكيف. ويرى آخرون أن الأداء يعكس قدرة المنظمة في استخدامها لمواردها التي تمكنها من تحقيق أهدافها، فالأداء يعتبر انعكاسا لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. وهناك من يرى أن الأداء يعكس الفكرة الأوسع لفاعلية المنظمة إذ غالبا ما يتخذ الأداء شكلين (الحسيني والدوري، 2003):

1- الأداء المالي: يركز على استخدام المخرجات البسيطة المعتمدة على المؤشرات المالية المتمثلة بالربح والعائد على الاستثمار والتدفق النقدي.

2- الأداء التشغيلي: يعد المفهوم الأوسع لأداء الأعمال والقياس من خلال مؤشرات المبيعات والحصة السوقية واتجاهات الزبائن وولائهم.

من خلال التعريفات السابقة نرى أن الأداء يرتبط بالقدرة، والقدرة مصطلح مرتبط بالإمكانيات وحسن استغلالها، فلو توفرت الإمكانيات ولم يحسن استغلالها فإن الأداء سيكون ضعيف، وكذلك فيما لو توفرت إدارة سليمة دون توفر الإمكانيات فإن الأداء أيضا يبقى محدود. لذا يجب توفر الشرطين لتحسين الأداء، وهذا ما تدركه المنظمات وتسعى لتوفيره دائما.

والمصارف كونها تعيش في جو من المنافسة الشديدة، فإنها تسعى للحفاظ على بقائها ونموها وتكيفها، وهذا الأمر يحتاج إلى تحسين أدائها باستمرار. ولذا فإن إدارات المصارف دائما ما تطرح تساؤلا حول كيفية تحسين الأداء، ذلك لأن تحسين الأداء ليس مجرد عملية إدارية تتحكم بها إدارات المصارف بمفردها من طرف واحد، بل هناك طرفا محوريا أساسيا يتمثل بعملاء المصارف بشكل عام.

وفي التطورات الكبيرة التي شهدتها العالم ظهور ثورة المعلومات والاتصالات، باتت المصارف تسعى إلى تحسين أدائها من خلال استغلال هذه الثورة لبناء مكانة متميزة في أذهان العملاء، والتي تمثل مجموعة من الإدراكات والانطباعات التي يكونها العملاء عن الخدمة من خلال مقارنتها بخدمة منافسة بديلة (كوتلر، 2001).

ومن هنا فإن عملية تحسين أداء المصارف تكمن في تركيز نشاطاتها المستخدمة لرسم معالم الخدمة بالصورة العالقة في أذهان العملاء، وهذا ما يفسر تركيز نشاطات المصارف وقراراتها في تصميم الخدمات من خلال فهم وتحليل ما يدور في أذهان المتعاملين معها، لتحديد حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار. ويجعلها دأمة السعي لابتكار خدمات جديدة أو تطوير الخدمات القائمة من خلال إدخال كل ما هو جديد من تقنيات حديثة، من أجل الحفاظ على عملائها وحصتها السوقية ومن ثم نموها وتكيفها.

2-6 استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية وتعريف العملاء بها، يساهم إلى حد كبير بتحسين أداء المصارف، الذي تجسد من خلال خفض التكاليف وزيادة حجم النشاط المصرفي، وتعزيز دور المنافسة، إضافة إلى تقديم الخدمات بفاعلية، وتحقيق رضا العملاء وولائهم (أبو فارة، 2009)

2-7 استخدام التكنولوجيا الحديثة والفاعلية

تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وكلفة، فكل الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح إلى توفير الوقت. فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، كما يسعى دائماً للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية. والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة، وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة (خريوش، 2011).

2-8 استخدام التكنولوجيا الحديثة والتوسع الجغرافي

تتيح استخدامات التقنية الحديثة والمتطورة من زيادة حجم التعاملات مع قطاعات عريضة من العملاء، التي تمتد على مساحات جغرافية واسعة. حيث استطاعت ادارت المصارف من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم إلى فرع المصرف، حيث بات بالإمكان إتمام مختلف الخدمات المصرفية من سحب وإيداع ودفع الفواتير وتغطية الشيكات وإتمام التعاملات التجارية، عبر استخدام الوسائل الالكترونية التي

يوفرها المصرف. وهذا الأمر عزز من قدرات المصارف على الوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دونما حاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة (وادي، 2008)

2-9 استخدام التكنولوجيا الحديثة وخفض التكاليف

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف، أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز الإلكترونية في إنجاز العمل المصرفي. والملاحظ أن استخدام التكنولوجيا يوفر خفضا في التكاليف والأسعار على حد سواء، إذ توضح التقارير والإحصاءات العالمية أن كلفة الخدمة المصرفية في فرع المصرف توازي (107) سنتا، في حين باستخدام الهاتف الخليوي تكلف (55) سنتا و (25) سنتا بواسطة جهاز الصراف الآلي و (2) سنت فقط باستخدام شبكة الانترنت (سفر، 2006)

2-10 استخدام التكنولوجيا الحديثة وتعزيز القدرة التنافسية

تمثل المنافسة أحد أهم مبررات استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تتوقع العديد من الدراسات أن المصارف التي تتخلف عن مواكبة تطوير وتعزيز قدراتها المصرفية الإلكترونية لن تستطيع الصمود في السوق المصرفي. وإذا ما تأملنا ظروف العمل المصرفي في الوقت الحاضر نستنتج أن المنافسة لم تعد قائمة داخل حدود الإقليم حيث أتاحت التكنولوجيا المتطورة التعامل المصرفي عن بعد باستخدام المواقع الإلكترونية للمصارف وشبكة الانترنت التي سمحت لإتمام وإجراء مختلف الأعمال المصرفية والتجارية خارج حدود الإقليم.

ونتيجة التزايد المستمر في عدد المصارف، التي يسمح لها بمزاولة العمل المصرفي، اشتدت الحاجة لاستقطاب العملاء. وحتى تتمكن من استقطاب العملاء، فإنه يتطلب منها لتلبية رغباتهم وتحقيق رضاهم من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي طموحاتهم (خريوش، 2011).

وفي الآونة الأخيرة عملت التشريعات والقوانين التي تنظم عمل المصارف، على تحديد أسعار الفائدة، مما حال دون قدرة المصارف على التنافس من خلال عروض الأسعار. لتبقي المجال الوحيد الذي من خلالها يمكن اكساب المصرف ميزة تنافسية، مدى استخدامها للوسائل والأدوات، التي من شأنها إتاحة الفرصة أمام العملاء لإتمام معاملاتهم المصرفية بسرعة فائقة دونما عناء أو انتظار وبأقل كلفة (منصور، 2000-2011)

2-11 تأثير التكنولوجيا المعلومات على فعالية و كفاءة أنشطة

المصارف

- زيادة تدفق المعلومات الى جميع فروع البنوك: نتيجة لاستخدام الحاسبات و تكنولوجيا المعلومات، في البنك، ظهرت عملية تدفق المعلومات بين موقعين او اكثر بصورة مباشرة و التي لا تحتاج فيها الى نقل المعلومات نظرا لقرب مصدرها من وحدة المعالجة المركزية، او بصورة غير مباشرة، و هي نقل المعلومات الى مواقع أخرى نظرا لبعد مصدر المعلومات عن وحدة المعالجة عبر الشبكات. مما قد ساعد و زاد من قدرة البنك على المشاركة في اسخدام هذه المعلومات تطوير الاتصال عبر الشبكات دون انقاع او تشويه.
- توفير معلومات مؤكدة لصانعي القرار في البنك: اصبح البنك يعتمد في كافة انشطته و عملياته الإدارية و في مختلف مستويات هيكله التنظيمي على تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على زيادة توفير معلومات مؤكدة و تدفقها في الوقت المناسب و التي يستند عليها صانعي القرار في عملية اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة و تقويم نتائج مختلف القرارات و صحة التوقعات بهدف تقليل درجة عدم التأكد و تزويده بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها لتلبية حاجاته. بهدف وضع استراتيجيات طويلة المدى و تنفيذها.

يعتمد المديرون في مختلف المستويات و الوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الادارية و التنظيمية المعقدة و التي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية. فتكنولوجيا المعلومات تبسط مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية و ذلك من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة و الملائمة في التوقيت الملائم و بالشروط المطلوبة

- مساعدة البنك في استغلال موارده بشكل أفضل: تعتبر تكنولوجيا المعلومات مورداً مالياً هالماً في مختلف النشاطات. كما أنها تسهم في الإقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها و هي السرعة و الثبات و الدقة و الموثوقية.. إلخ. و هي تنعكس على كفاءة الأداء. مما يتيح للبنوك إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جداً من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية و الزبائن و تحسين الإنتاجية و التحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية. كما تسببت في زيادة كفاءة البنك في استغلال موارده المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة و ذلك من خلال أتمتة عملياته وأنشطته اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه الخدمات.

- إيجاد خدمات مصرفية جديدة: حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الالكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم بغية تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.

كما تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة على إحداث تغييرات جذرية في أنشطة البنك وأعماله. حيث ساهمت على تبسيط وتسريع العمليات والمعاملات المصرفية من خلال أتمتتها للحد من بيروقراطية العمل المكتبي و العمليات بالتخلي عن جميع الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني لتوفير المرونة الكافية لتلبية حاجات البنك حيث أصبحت هذه التكنولوجيا جزء لا يتجزأ من الخدمة المقدمة إلى درجة أن أي عطل أو خلل في تكنولوجيا المعلومات يؤدي في الغالب إلى توقف الخدمة ذاتها.

الفصل الثالث: الإطار العملي

الفصل الثالث يحتوي على دراسة ميدانية حول دور نظم المعلومات المؤتمتة في أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي من خلال استبيان تم توزيعه على موظفي بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على واقع هذه المؤسسة ومن ثم استخلاص بعض النتائج والتوصيات.

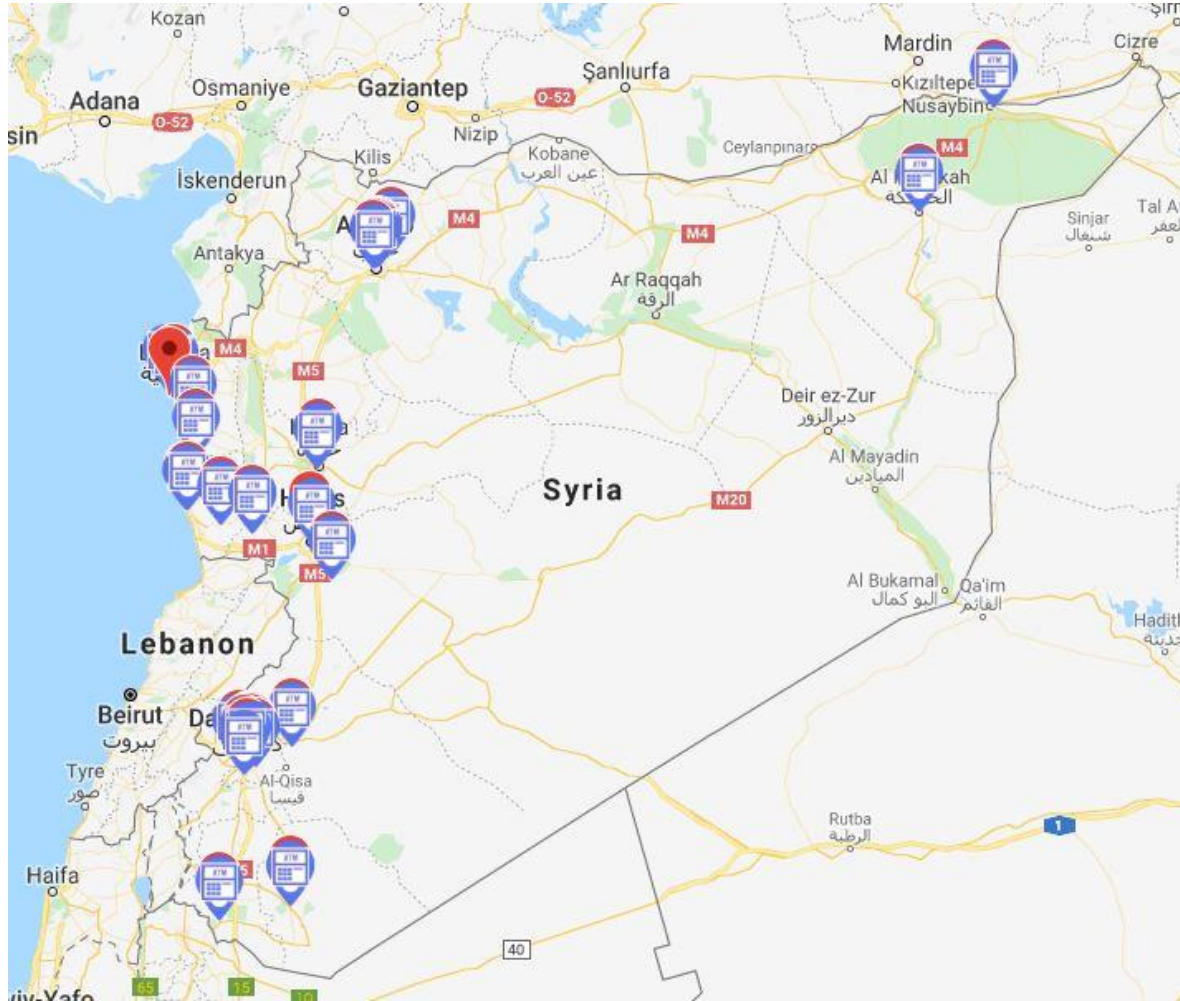
3-1 لمحة عن بنك بيمو السعودي الفرنسي

باشر بنك بيمو السعودي الفرنسي أعماله في سورية عام 2004، ليكون بذلك أول مصرف سوري تجاري خاص يؤسس على الأراضي السورية منذ أربعين عاماً. وهو شركة مساهمة مغفلة سورية عامة، مرخصة بقرار رئيس مجلس الوزراء السوري رقم 18 بتاريخ 30 نيسان 2003، رأس المال المدفوع 8,000,000,000 ل.س.

حيث يقدم المصرف مجموعة من المنتجات والخدمات بما فيها القروض (تمويل النشاطات التجارية والصناعية والعقارية على مستوى الشركات والأفراد-القروض الشخصية-القروض الاستهلاكية) والودائع وخدمات إدارة الأموال النقدية إضافة الى تقديم الحلول المصرفية للأفراد والشركات.

3-1-1 شبكة فروع المصرف

شبكة فروع بنك بيمو السعودي الفرنسي تتألف من 30 فرع موزعين كما هو موضح أدناه



3-1-2 خدمات المصرف الالكترونية

خدمات ال EBanking www.bbsfonline.com - تطبيق الموبايل BBSF Mobile

و تتضمن ما يلي:

- ❖ معرفة الرصيد الفعلي للحساب على حساب العميل
- ❖ الاستعلام عن أرصدة الحسابات المسجلة بالخدمة و آخر عشر عمليات مصرفية
- ❖ كشف مفصل بالحركات المالية للحساب المطلوب (يومي للأيام ال 30 الماضية و شهري للأشهر ال 12 الماضية).
- ❖ التحويل بين حسابات المصرف بالليرة السورية
- ❖ الدفع الالكتروني (التحويل إلى مزودي الخدمات)
- ❖ سجل مراقبة الحركات المصرفية الإلكترونية
- ❖ إيجاد أقرب صراف آلي و أقرب فرع من فروع المصرف إلى موقعك
- ❖ احتساب أسعار صرف العملات
- ❖ طلب أو إلغاء بطاقة صراف آلي
- ❖ طلب دفتر شيكات

خدمة ال USSD

توفر خدمة ال USSD إمكانية الاستفادة من الخدمات المصرفية من خلال شبكات الهاتف النقال ، هذه الخدمة لا تحتاج الى الاتصال بالانترنت أو أن يكون الجهاز الخليوي ذكي أومتطور . على العميل فقط طلب الرمز باستخدام هاتفه المحمول المتصل بشبكة الخليوي على الرقم الذي تم الاشتراك به بخدمة ال USSD و الاختيار من الخدمات التالية: التحويل بين حسابات المصرف بالليرة السورية، كشف حساب، استعلام عن الرصيد

3-1-3 نظم المعلومات المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي

الجدول التالي يوضح أسم و استخدام نظم المعلومات المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي

جدول رقم (2) قائمة نظم المعلومات المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي

نظم المعلومات المؤتمتة	الاستخدام
CRM	مركز الاتصالات
HRMS	إدارة الموارد البشرية-الموظفين
SWIFT	إدارة العمليات
SYGS	إدارة العمليات
SAB	النظام المصرفي المستخدم
SVS	برنامج التحقق من التوقيع-فروع المصرف
E-Card	برنامج التحقق من هوية الزبون-فروع المصرف
Service desk	إدارة طلبات الصيانة والخدمات-الموظفين

3-2 مصادر جمع البيانات

تم جمع البيانات الأولية بواسطة استبانة التي وزعت على (العاملين في بنك بيمو السعودي الفرنسي) أما البيانات الثانوية فقد تم جمعها من خلال الرسائل العلمية، والكتب والدوريات، والمواقع الالكترونية...الخ، ذات العلاقة بموضوع الدراسة حول دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي.

3-2 أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لهذه الدراسة، وقد تم اعدادها بناء على الجانب النظري والاستفادة من بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة، بما يضمن قياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تكونت الاستبانة من:

المحاور التالية:

1. النظم المؤتمنة (المستقل) متضمن / 6 / عبارة

التابع: متغيرات الأداء:

- 1) تحسين القدرة على المنافسة متضمن / 10 / عبارة
- 2) زيادة حجم نشاط المصرف متضمن / 6 / عبارة
- 3) خفض التكاليف المالية متضمن / 5 / عبارة
- 4) فاعلية تقديم الخدمة متضمن / 9 / عبارة
- 5) تلبية احتياجات العملاء متضمن / 6 / عبارة

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بالاتجاه الايجابي (5 موافق بشدة، و4 موافق، و3 حيادي، و2 غير موافق، و1 غير موافق بشدة) لقياس تقييم استجابات افراد العينة لفقرات الاستبانة.

3-3 مجتمع و عينة الدراسة:

ان مجتمع الدراسة هم العاملين في بنك بيمو السعودي الفرنسي
تم تطبيق اختبار على 52 موظف (عينة عشوائية) ووزعت الاستبانات عليهم.

3-4 أدوات التحليل الإحصائي:

تم استخدام برنامج spss والاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات :

1. الاحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث الممثلة بعبارات الاستبيان والتوزيعات التكرارية النسبية

2. معامل الثبات (CRONBACH'S ALPHA) :الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه

3. المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط لاجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان

4. الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية

5. اختبار العبارات الابعاد باستعمال T-TEST

6. اختبار التباين الانحدار الخطي البسيط في إيجاد العلاقة بين المستق والتابع.

3-5 ثبات وصدق أداة الدراسة معامل الثبات (CRONBACH'S ALPHA):

تم استخدام طريقة الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث عبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح ما بين (0-1) وتعتبر القيمة المقبولة اكبر او يساوي 0.6 وكلما اقتربت قيمته من الواحد كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام

جدول (3) اختبار الثبات لمحاور الاستبانة

المحور	عدد العبارات	الثبات
النظم المؤتمتة	6	0.71
تحسين القدرة على المنافسة	10	0.72
زيادة حجم نشاط المصرف	6	0.76
خفض التكاليف المالية	5	0.82
فاعلية تقديم الخدمة	9	0.81
تلبية احتياجات العملاء	6	0.61

بناء على ما سبق يمكن القول بأن الاستبانة تتمتع بالثبات والمصدقية ويمكن الاعتماد عليها في تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

3-6 تحليل بيانات عبارات الدراسة الرئيسية:

يهدف تحليل نتائج اجابات عينة الدراسة الاساسية لأخذ صورة أولية عن تقييمهم لمحور الدراسة ، والتي يتم من خلاله الوقوف على أهمية كل من العبارات المرشحة للتحليل التي وردت التي تناولها الاستبيان حول دور نظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي ، ومدى توافق الآراء تجاه كل من هذه المتغيرات حيث تم اجراء استعراض عام لنتائج التحليل الوصفي باعتماد المتوسط الحسابي ودلالة التقييم لتلك المتغيرات ، وكذلك الانحراف المعياري لمعرفة درجة توافق أو تباين الآراء بين أفراد عينة الدراسة تجاه كل من

متغيرات الدراسة ، وبالتالي الإجابة على تساؤلات الدراسة ، وكانت حصيلة التحليل على النحو الآتي:

1. ما هو مستوى واقع النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي ؟

لمعرفة مستوى تقييم واقع النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي ، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (6) عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودلالة التقييم باستخدام one sample t test لكل عبارة، كما يلي:

جدول (4) الاحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم واقع النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة كافية	52	3.38	0.89	3.12	68	0.003
يتابع البنك أنشطة المنافسين في استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية	52	3.88	0.81	7.89	78	0.000
يواكب البنك التكنولوجيا في تقديم الخدمة المصرفية بصورة مستمرة	52	3.71	0.94	5.48	74	0.000
الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية تغطي كافة مناطق نشاط البنك	52	3.71	0.99	5.05	74	0.000
الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمة المصرفية معروفة لدى العملاء	52	3.48	0.90	3.87	70	0.000
تتوفر برامج تدريب للموظفين لاستخدام التكنولوجيا بصورة مستمرة	52	3.37	0.97	2.71	67	0.009
النظم المؤتمتة	52	3.59	0.59	7.21	72	0.000

يبين الجدول رقم (4) تقييم آراء العاملين حول عبارات (تقييم واقع النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي) حيث المتوسط الحسابي 3.59 والانحراف المعياري 0.59 (لا يوجد تشتت في تقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة

حول هذا المحور يتجه نحو التقييم بمستوى عالي ، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على التقييم الايجابي لمحور تطبيق واقع النظم المؤتمتة.

كما يبين الجدول رقم (4) تقييم اراء العاملين حول عبارات (واقع النظم المؤتمتة):

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة كافية) نجد المتوسط الحسابي 3.38 والانحراف المعياري 0.89 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (68%)، ومستوى الدلالة 0.003 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة كافية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (يتابع البنك أنشطة المنافسين في استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية) نجد المتوسط الحسابي 3.88 والانحراف المعياري 0.81 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (78%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن يتابع البنك أنشطة المنافسين في استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (يواكب البنك التكنولوجيا في تقديم الخدمة المصرفية بصورة مستمرة) نجد المتوسط الحسابي 3.71 والانحراف المعياري 0.94 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (74%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن يواكب البنك التكنولوجيا في تقديم الخدمة المصرفية بصورة مستمرة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية تغطي كافة مناطق نشاط البنك) نجد المتوسط الحسابي 3.71 والانحراف المعياري 0.99 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد

العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (74%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالنتيجة دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية تغطي كافة مناطق نشاط بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمة المصرفية معروفة لدى العملاء) نجد المتوسط الحسابي 3.48 والانحراف المعياري 0.90 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (70%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالنتيجة دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمة المصرفية معروفة لدى عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (تتوفر برامج تدريب للموظفين لاستخدام التكنولوجيا بصورة مستمرة) نجد المتوسط الحسابي 3.37 والانحراف المعياري 0.97 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى وسط (67%)، ومستوى الدلالة 0.009 أقل من 0.05 فالنتيجة دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة إلى حد ما تتوفر برامج تدريب للموظفين لاستخدام التكنولوجيا بصورة مستمرة لدى عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي.

2. ما هو مستوى تحسين القدرة على المنافسة في بنك بيمو السعودي الفرنسي ؟

لمعرفة مستوى تحسين القدرة على المنافسة في بنك بيمو السعودي الفرنسي كأحد عوامل (تقييم الأداء) ، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (10) عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودلالة التقييم باستخدام one sample t test لكل عبارة، كما يلي:

جدول (5) الاحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم تحسين القدرة على المنافسة

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
هناك سهولة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء	52	3.79	0.70	8.17	75	0.000
يتابع البنك باستمرار مدى كفاءة الوسائل التكنولوجية المستخدمة	52	3.83	0.76	7.85	76	0.000
سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية	52	3.73	0.63	8.37	74	0.000
إتاحة فرصة الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي	52	4.38	0.72	13.90	87	0.000
توفير كافة المعلومات التي يطلبها العملاء باستمرار	52	3.75	0.93	5.84	75	0.000
سهولة حصول العملاء على الخدمة	52	3.98	0.64	11.03	79	0.000
تكييف العملاء مع التغيرات المستمرة في استخدام البنك لوسائل تكنولوجية حديثة في تقديم الخدمة المصرفية	52	3.65	0.76	6.17	73	0.000
تحقيق رضى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم	52	3.63	0.71	6.40	72	0.000
استخدام البنك لوسائل تكنولوجية حديثة يزيد من دقة تقديم الخدمات للعملاء	52	3.96	0.77	9.05	79	0.000
استخدام البنك لوسائل تكنولوجية حديثة يزيد من سرعة تقديم الخدمات للعملاء	52	4.00	0.82	8.83	80	0.000
تحسين القدرة على المنافسة	52	3.87	0.40	15.64	77	0.000

يبين الجدول رقم (5) تقييم اراء العاملين حول عبارات (تحسين القدرة على المنافسة) حيث المتوسط الحسابي 3.87 والانحراف المعياري 0.40 (لا يوجد تشتت في تقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول هذا المحور يتجه نحو التقييم بمستوى عالي ، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على التقييم الايجابي لمحور تحسين القدرة على المنافسة.

كما يبين الجدول رقم (5) تقييم اراء العاملين حول عبارات (تحسين القدرة على المنافسة): من حيث تقييم تطبيق عبارة (يتابع البنك باستمرار مدى كفاءة الوسائل التكنولوجية المستخدمة) نجد المتوسط الحسابي 3.83 والانحراف المعياري 0.76 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه

العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (76%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك سهولة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية) نجد المتوسط الحسابي 3.83 والانحراف المعياري 0.63 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (74%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (إتاحة فرصة الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي) نجد المتوسط الحسابي 4.38 والانحراف المعياري 0.72 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (87%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك إتاحة لفرصة الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (توفير كافة المعلومات التي يطلبها العملاء باستمرار) نجد المتوسط الحسابي 3.75 والانحراف المعياري 0.93 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (75%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك توفير كافة المعلومات التي يطلبها العملاء باستمرار لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (سهولة حصول العملاء على الخدمة) نجد المتوسط الحسابي 3.98 والانحراف المعياري 0.64 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (79%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند

درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك سهولة حصول العملاء على الخدمة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (تكييف العملاء مع التغيرات المستمرة في استخدام البنك لوسائل تكنولوجيا حديثة في تقديم الخدمة المصرفية) نجد المتوسط الحسابي 3.65 والانحراف المعياري 0.76 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (73%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك تكييف العملاء مع التغيرات المستمرة في استخدام البنك لوسائل تكنولوجيا حديثة في تقديم الخدمة المصرفية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (تحقيق رضى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم) نجد المتوسط الحسابي 3.63 والانحراف المعياري 0.71 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (72%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك تحقيق لرضى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام البنك لوسائل تكنولوجيا حديثة يزيد من دقة تقديم الخدمات للعملاء) نجد المتوسط الحسابي 3.96 والانحراف المعياري 0.77 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (79%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك استخدام للبنك لوسائل تكنولوجيا حديثة لزيادة دقة تقديم الخدمات للعملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام البنك لوسائل تكنولوجيا حديثة يزيد من سرعة تقديم الخدمات للعملاء) نجد المتوسط الحسابي 4.00 والانحراف المعياري 0.82 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (79%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من

0.05 فالنتيـم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن هناك استخدام للبنك لوسائل تكنولوجيا حديثة لزيادة دقة تقديم الخدمات للعملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

3. ما هو مستوى زيادة حجم نشاط المصرف في بنك بيمو السعودي الفرنسي ؟

لمعرفة مستوى زيادة حجم نشاط المصرف في بنك بيمو السعودي الفرنسي كأحد عوامل (تقييم الأداء) ، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (6) عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودلالة التقييم باستخدام one sample t test لكل عبارة، كما يلي:

جدول (6) الاحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم زيادة حجم نشاط المصرف

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يزيد عدد العملاء	52	3.98	0.67	10.54	80	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في الحفاظ على العملاء الحاليين	52	4.04	0.68	10.93	81	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في استقطاب عملاء جدد	52	4.13	0.66	12.44	83	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة مناطق نشاط البنك	52	4.17	0.62	13.70	83	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة العملاء	52	4.06	0.57	13.28	81	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في فتح فروع جديدة	52	3.38	0.84	3.29	68	0.002
زيادة حجم نشاط المصرف	52	3.96	0.46	15.06	79	0.000

يبين الجدول رقم (6) تقييم آراء العاملين حول عبارات (زيادة حجم نشاط المصرف) حيث المتوسط الحسابي 3.96 والانحراف المعياري 0.46 (لا يوجد تشتت في تقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول هذا المحور يتجه نحو التقييم بمستوى عالي ، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على التقييم الإيجابي لمحور اعتماد زيادة حجم نشاط المصرف.

كما يبين الجدول رقم (6) تقييم آراء العاملين حول عبارات (زيادة حجم نشاط المصرف): من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يزيد عدد العملاء) نجد المتوسط الحسابي 3.98 والانحراف المعياري 0.67 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (80%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يزيد عدد العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في الحفاظ على العملاء الحاليين) نجد المتوسط الحسابي 4.04 والانحراف المعياري 0.68 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (81%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في الحفاظ على العملاء الحاليين لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في استقطاب عملاء جدد) نجد المتوسط الحسابي 4.13 والانحراف المعياري 0.66 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (83%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن

استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في استقطاب عملاء جدد لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة مناطق نشاط البنك) نجد المتوسط الحسابي 4.17 والانحراف المعياري 0.62 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (83%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة مناطق نشاط البنك لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة العملاء) نجد المتوسط الحسابي 4.06 والانحراف المعياري 0.57 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (81%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في فتح فروع جديدة) نجد المتوسط الحسابي 3.38 والانحراف المعياري 0.84 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (68%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في فتح فروع جديدة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

4. ما هو مستوى خفض التكاليف المالية في بنك بيمو السعودي الفرنسي ؟

لمعرفة مستوى خفض التكاليف المالية في بنك بيمو السعودي الفرنسي كأحد عوامل (تقييم الأداء) ، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (5)

عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودلالة التقييم باستخدام one sample t test لكل عبارة، كما يلي:

جدول (7) الاحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم خفض التكاليف المالية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض تكاليف القرطاسية اللازمة لتقديم الخدمة	52	4.04	0.79	9.47	81	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكلفة تخصيص مكاتب كثيرة لتقديم الخدمة	52	4.00	0.77	9.40	80	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من التكاليف الإدارية	52	3.90	0.82	7.92	78	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكاليف توظيف موارد بشرية	52	3.71	0.98	5.15	74	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر من مصاريف الدعاية والإعلان التقليدية	52	3.96	0.86	8.04	79	0.000
خفض التكاليف المالية	52	3.92	0.65	10.19	78	0.000

يبين الجدول رقم (7) تقييم آراء العاملين حول عبارات (خفض التكاليف المالية) حيث المتوسط الحسابي 3.92 والانحراف المعياري 0.65 (لا يوجد تشتت في تقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول هذا المحور يتجه نحو التقييم بمستوى عالي، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على التقييم الإيجابي لمحور اعتماد خفض التكاليف المالية.

كما يبين الجدول رقم (7) تقييم آراء العاملين حول عبارات (خفض التكاليف المالية):

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض تكاليف القرطاسية اللازمة لتقديم الخدمة) نجد المتوسط الحسابي 4.04 والانحراف المعياري 0.79 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه

العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (81%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض تكاليف القرطاسية اللازمة لتقديم الخدمة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكلفة تخصيص مكاتب كثيرة لتقديم الخدمة) نجد المتوسط الحسابي 4.00 والانحراف المعياري 0.77 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (80%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكلفة تخصيص مكاتب كثيرة لتقديم الخدمة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من التكاليف الإدارية) نجد المتوسط الحسابي 3.90 والانحراف المعياري 0.82 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (78%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من التكاليف الإدارية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكاليف توظيف موارد بشرية) نجد المتوسط الحسابي 3.71 والانحراف المعياري 0.98 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (74%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكاليف توظيف موارد بشرية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر من مصاريف الدعاية والإعلان التقليدية) نجد المتوسط الحسابي 3.96 والانحراف المعياري 0.65 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول

أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (78%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر من مصاريف الدعاية والإعلان التقليدية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

5. ما هو مستوى فاعلية تقديم الخدمة في بنك بيمو السعودي الفرنسي ؟

لمعرفة مستوى فاعلية تقديم الخدمة في بنك بيمو السعودي الفرنسي كأحد عوامل (تقييم الأداء) ، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (5) عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودلالة التقييم باستخدام one sample t test لكل عبارة، كما يلي:

جدول (8) الاحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم فاعلية تقديم الخدمة

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة ذات جودة عالية	52	4.17	0.51	16.48	83	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة مصرفية دقيقة	52	4.08	0.65	11.91	82	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة	52	4.25	0.68	13.21	85	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم الخدمة بأقل جهد	52	4.25	0.62	14.48	85	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في سرعة الوصول الى العملاء	52	4.17	0.65	13.05	83	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في إيصال الخدمة الى جميع العملاء	52	4.13	0.69	11.91	83	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تغطية الخدمة لكافة مناطق نشاط البنك	52	4.33	0.58	16.36	87	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر معلومات واضحة يفهمها جميع العملاء	52	3.79	0.78	7.33	76	0.000
استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تحقيق استجابة عالية من قبل العملاء	52	3.96	0.79	8.76	79	0.000
فاعلية تقديم الخدمة	52	4.13	0.42	19.16	83	0.000

يبين الجدول رقم (8) تقييم اراء العاملين حول عبارات (فاعلية تقديم الخدمة) حيث المتوسط الحسابي 4.13 والانحراف المعياري 0.42 (لا يوجد تشتت في تقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول هذا المحور يتجه نحو التقييم بمستوى عالي ، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على التقييم الايجابي لمحور اعتماد فاعلية تقديم الخدمة.

كما يبين الجدول رقم (8) تقييم اراء العاملين حول عبارات (فاعلية تقديم الخدمة):

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة ذات جودة عالية) نجد المتوسط الحسابي 4.17 والانحراف المعياري 0.51 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (83%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة ذات جودة عالية لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة مصرفية دقيقة) نجد المتوسط الحسابي 4.08 والانحراف المعياري 0.65 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (82%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة مصرفية دقيقة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة) نجد المتوسط الحسابي 4.25 والانحراف المعياري 0.68 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (85%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم الخدمة بأقل جهد) نجد المتوسط الحسابي 4.25 والانحراف المعياري 0.62 (لا يوجد تشتت في التقييم

هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (85%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم الخدمة بأقل جهد لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في سرعة الوصول الى العملاء) نجد المتوسط الحسابي 4.17 والانحراف المعياري 0.65 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (85%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في سرعة الوصول الى العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في إيصال الخدمة الى جميع العملاء) نجد المتوسط الحسابي 4.13 والانحراف المعياري 0.69 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (85%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في إيصال الخدمة الى جميع العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تغطية الخدمة لكافة مناطق نشاط البنك) نجد المتوسط الحسابي 4.33 والانحراف المعياري 0.58 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (87%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تغطية الخدمة لكافة مناطق نشاط البنك لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر معلومات واضحة يفهمها جميع العملاء) نجد المتوسط الحسابي 3.79 والانحراف المعياري 0.78 (لا يوجد تشتت

في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (76%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر معلومات واضحة يفهمها جميع العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تحقيق استجابة عالية من قبل العملاء) نجد المتوسط الحسابي 3.96 والانحراف المعياري 0.79 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (79%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تحقيق استجابة عالية من قبل العملاء لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

6. ما هو مستوى تلبية احتياجات العملاء في بنك بيمو السعودي الفرنسي ؟

لمعرفة مستوى تلبية احتياجات العملاء في بنك بيمو السعودي الفرنسي كأحد عوامل (تقييم الأداء) ، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (6) عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودلالة التقييم باستخدام one sample t test لكل عبارة، كما يلي:

جدول (9) الاحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم تلبية احتياجات العملاء

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
الوسائل التكنولوجية تساهم في اطلاع العملاء على مختلف المعلومات التي يحتاجونها	52	3.87	0.66	9.49	77	0.000
الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية التي يقدمها البنك	52	4.19	0.44	19.34	84	0.000

0.000	77	7.36	0.81	3.83	52	الوسائل التكنولوجية تساهم في الرد على استفسارات العملاء دون تأخير
0.000	83	17.86	0.47	4.17	52	الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية الجديدة
0.000	91	22.40	0.50	4.56	52	الوسائل التكنولوجية تساهم في اتاحة فرصة تقديم الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي
0.000	91	22.40	0.50	4.56	52	الوسائل التكنولوجية تساهم في اشعار العملاء بالحركة المصرفية باستمرار
0.000	84	25.52	0.34	4.20	52	تلبية احتياجات العملاء

يبين الجدول رقم (9) تقييم اراء العاملين حول عبارات (تلبية احتياجات العملاء) حيث المتوسط الحسابي 4.20 والانحراف المعياري 0.34 (لا يوجد تشتت في تقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول هذا المحور يتجه نحو التقييم بمستوى عالي ، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على التقييم الايجابي لمحور تلبية احتياجات العملاء .

كما يبين الجدول رقم (9) تقييم اراء العاملين حول عبارات (تلبية احتياجات العملاء): من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية تساهم في اطلاع العملاء على مختلف المعلومات التي يحتاجونها) نجد المتوسط الحسابي 3.87 والانحراف المعياري 0.66 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (77%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية تساهم في اطلاع العملاء على مختلف المعلومات التي يحتاجونها لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية التي يقدمها البنك) نجد المتوسط الحسابي 4.19 والانحراف المعياري 0.44 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (84%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق افراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية تساهم في الرد على استفسارات العملاء دون تأخير) نجد المتوسط الحسابي 3.83 والانحراف المعياري 0.81 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (77%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية تساهم في الرد على استفسارات العملاء دون تأخير لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية الجديدة) نجد المتوسط الحسابي 4.17 والانحراف المعياري 0.47 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (83%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية الجديدة لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية تساهم في اتاحة فرصة تقديم الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي) نجد المتوسط الحسابي 4.56 والانحراف المعياري 0.50 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (91%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية تساهم في اتاحة فرصة تقديم الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

من حيث تقييم تطبيق عبارة (الوسائل التكنولوجية تساهم في اشعار العملاء بالحركة المصرفية باستمرار) نجد المتوسط الحسابي 4.56 والانحراف المعياري 0.50 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو تطبيق بمستوى عالي (91%)، ومستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95 %، ويتفق أفراد العينة على أن الوسائل التكنولوجية تساهم في اشعار العملاء بالحركة المصرفية باستمرار لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي.

3-7 اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتنظيم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي،
و يتفرع عنها:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتنظيم المعلومات المؤتمتة في تحسين القدرة على المنافسة في بنك بيمو السعودي الفرنسي.

تم إجراء تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة)
جدول (10) الدالات الإحصائية لاختبار تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	44.692	0.461	0.472	.687 ^a	1

a. Predictors: (Constant), النظم المؤتمتة

يظهر الجدول معامل الارتباط R يساوي 68.7%، وأن معامل التفسير هو 0.472، أي أن نظم المعلومات المؤتمتة تفسر 47.2% من التغيرات الحاصلة في أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة) كما يبين الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F وهي $F=44.69$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.000 = \text{sig}$) وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$ مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج كله ذو دلالة معنوية.

جدول (11) الدالات الاحصائية لنموذج الدراسة بين أثر المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة)

Coefficients^a

Sig.	t	Standardize d Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	8.615		0.254	2.192	(Constant) 1
0.000	6.685	0.687	0.070	0.468	النظم المؤتمتة

a. Dependent Variable: تحسين القدرة على المنافسة

يشير الجدول إلى أن (نظم المعلومات المؤتمتة) هي دالة احصائياً حسب قيمة t المحسوبة، وبالتالي هناك أثر لتطبيق نظم المعلومات المؤتمتة على أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة).

النتيجة (يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تحسين القدرة على المنافسة في بنك بيمو السعودي الفرنسي).

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في زيادة حجم نشاط المصرف في بنك بيمو السعودي الفرنسي.

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (زيادة حجم نشاط المصرف)

جدول (12) الدالات الإحصائية لاختبار تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (زيادة حجم نشاط المصرف)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.000 ^b	29.712	0.360	0.373	0.611 ^a	1

a. Predictors: (Constant), النظم المؤتممة

يظهر الجدول معامل الارتباط R يساوي 61.1%، وأن معامل التفسير هو 0.373، أي أن نظم المعلومات المؤتممة تفسر 37.3 % من التغيرات الحاصلة في أداء البنك من حيث (زيادة حجم نشاط المصرف) كما يبين الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F وهي $F=29.71$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.000 = sig$) وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج كله ذو دلالة معنوية.

جدول (13) الدالات الاحصائية لنموذج الدراسة بين أثر المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتممة) على التابع أداء البنك من حيث (زيادة حجم نشاط المصرف)

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	7.080		0.318	2.251	1 (Constant)
0.000	5.451	0.611	0.087	0.477	النظم المؤتممة

a. Dependent Variable: زيادة حجم نشاط المصرف

يشير الجدول إلى أن (نظم المعلومات المؤتممة) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة، وبالتالي هناك أثر لتطبيق نظم المعلومات المؤتممة على أداء البنك من حيث (زيادة حجم نشاط المصرف).

النتيجة (يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتممة في زيادة حجم نشاط المصرف في بنك بيمو السعودي الفرنسي).

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في خفض التكاليف المالية في بنك بيمو السعودي الفرنسي.

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (خفض التكاليف المالية) جدول (14) الدالات الإحصائية لاختبار تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (خفض التكاليف المالية)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.273 ^b	1.226	0.004	0.024	0.155 ^a	1

a. Predictors: (Constant), النظم المؤتمتة

يظهر الجدول معامل الارتباط R يساوي 15.5%، وأن معامل التفسير هو 0.024، أي أن نظم المعلومات المؤتمتة تفسر 2.4 % من التغيرات الحاصلة في أداء البنك من حيث (زيادة حجم نشاط المصرف) كما يبين الجدول ايضاً تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F وهي $F=1.22$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.27 = sig$) وهي أكبر من معنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية غير دال معنوياً.

النتيجة (لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في خفض التكاليف المالية في بنك بيمو السعودي الفرنسي).

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في فاعلية تقديم الخدمة في بنك بيمو السعودي الفرنسي.

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (فاعلية تقديم الخدمة)

جدول (15) الدالات الإحصائية لاختبار تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (فاعلية تقديم الخدمة)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.067 ^b	3.505	0.047	0.066	.256 ^a	1

a. Predictors: (Constant), النظم المؤتمتة

يظهر الجدول معامل الارتباط R يساوي 25.6%، وأن معامل التفسير هو 0.066، أي أن نظم المعلومات المؤتمتة تفسر 6.6 % من التغيرات الحاصلة في أداء البنك من حيث (فاعلية تقديم الخدمة) كما يبين الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F وهي $F=3.50$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.067 = sig$) وهي أكبر من معنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية غير دال معنوياً.

النتيجة (لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في فاعلية تقديم الخدمة في بنك بيمو السعودي الفرنسي).

الفرضية الفرعية الخامسة:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تلبية احتياجات العملاء في بنك بيمو السعودي الفرنسي.

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (تلبية احتياجات العملاء)

جدول (16) الدالات الإحصائية لاختبار تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (تلبية احتياجات العملاء)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.013 ^b	6.628	0.099	0.117	.342 ^a	1

a. Predictors: (Constant), النظم المؤتمتة

يظهر الجدول معامل الارتباط R يساوي 34.2%، وأن معامل التفسير هو 0.117، أي أن نظم المعلومات المؤتمتة تفسر 11.7% من التغيرات الحاصلة في أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة) كما يبين الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F وهي $F=44.69$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.013 = \text{sig}$) وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية $\text{sig}=0.05$ مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج كله ذو دلالة معنوية.

جدول (17) الدالات الاحصائية لنموذج الدراسة بين أثر المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك من حيث (تحسين القدرة على المنافسة)

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	12.621		0.277	3.492	(Constant) 1
0.013	2.575	0.342	0.076	0.196	النظم المؤتمتة

a. Dependent Variable: تلبية احتياجات العملاء

يشير الجدول إلى أن (نظم المعلومات المؤتمتة) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة، وبالتالي هناك دور لتطبيق نظم المعلومات المؤتمتة على أداء البنك من حيث (تلبية احتياجات العملاء).

النتيجة (يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تلبية احتياجات العملاء في بنك بيمو السعودي الفرنسي).

الفرضية الرئيسية:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي،

تم اجراء تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك

جدول (18) الدالات الإحصائية لاختبار تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.23	0.24	0.26	.508 ^a	1

a. Predictors: (Constant), النظم المؤتمتة

يظهر الجدول معامل الارتباط R يساوي 50.8%، وأن معامل التفسير هو 0.26، أي أن نظم المعلومات المؤتمتة تفسر 26.0 % من التغيرات الحاصلة في أداء البنك.

جدول (19) تحليل التباين لنموذج الدراسة

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	17.367	0.943	1	0.943	Regression 1
		0.054	50	2.716	Residual
			51	3.659	Total

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), النظم المؤتمتة

كما يبين الجدول ايضاً تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F وهي $F=17.36$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.000 = sig$) وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$ مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج كله ذو دلالة معنوية.

جدول (20) الدالات الاحصائية لنموذج الدراسة بين أثر المتغير المستقل (نظم المعلومات المؤتمتة) على التابع أداء البنك

Coefficients^a

Sig.	t	Standardize d Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	15.845		0.201	3.188	(Constant 1)
0.000	4.167	0.508	0.055	0.231	النظم المؤتمتة

a. Dependent Variable: الأداء

يشير الجدول إلى أن (نظم المعلومات المؤتمتة) هي دالة احصائياً حسب قيمة t المحسوبة، وبالتالي هناك دور لتطبيق نظم المعلومات المؤتمتة على أداء البنك.

النتيجة (يوجد دور ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي).

3-8 نتائج البحث:

- 1- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تحسين القدرة على المنافسة في بنك بيمو السعودي الفرنسي: ما يؤكد أهمية دور نظم المعلومات في بنك بيمو السعودي و مساهمتها في تحقيق رضا عملاء المصرف و يرفع من سوية المصرف في السوق.
- 2- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في زيادة حجم نشاط المصرف في بنك بيمو السعودي الفرنسي: ما يؤكد ضرورة الاستمرار في الاستثمار بالوسائل التكنولوجية الحديثة لأهميتها في الحفاظ على الحصة السوقية الحالية للمصرف و يساهم في زيادة حجمها.
- 3- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في خفض التكاليف المالية في بنك بيمو السعودي الفرنسي: تعزو الباحثة سبب هذه النتيجة لتكاليف الاستثمارات المرتفعة سواء في مجال نظم المعلومات أو مجال التوسع الجغرافي في الوقت الحالي و ترجح ظهور دور إيجابي على المدى البعيد. بالإضافة الى الضوابط المفروضة من قبل المصرف المركزي و هيئة مكافحة غسيل الأموال و تمويل الإرهاب و التي تفرض تكاليف تشغيلية مرفعة على عمليات الفروع من ورقيات.
- 4- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في فاعلية تقديم الخدمة في بنك بيمو السعودي الفرنسي: تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى صرامة الضوابط الاحترازية المفروضة من مصرف سوريا المركزي على إجراءات العمليات المصرفية الالكترونية لتخفيض مخاطرها.
- 5- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تلبية احتياجات العملاء في بنك بيمو السعودي الفرنسي: مما يؤكد أهمية نظم المعلومات في الرد على طلبات و تساؤلات العملاء الأساسية دون الرجوع لموظفي المصرف.
- 6- و محصلة للنتائج أعلاه نلاحظ وجود دور ذا دلالة احصائية لنظم المعلومات المؤتمتة في تحسين أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي، ما يؤكد أهمية دور هذه النظم برفع سوية أداء المصرف و يوضح رؤية استراتيجية استثمار بنك بيمو السعودي الفرنسي في نظم المعلومات و التكنولوجيا المصرفية بشكل عام.

3-9 التوصيات:

- العمل على الحصول على تغذية راجعة من متلقي الخدمات الالكترونية و مستخدمي نظم المعلومات من موظفي المصرف لتقييم مدى كفاءتها و فعاليتها باستمرار و معرفة مواطن القوة و الضعف.
- القيام بدراسة مشروع أتمتة العمليات الغير مؤتمتة للاستمرار بتطوير أداء المصرف و تعزيز حصته السوقية.
- خفض تكاليف الورقيات المطلوب توافرها من قبل الجهات النازمة لعمليات الفروع عن طريق تجميع مجموعة من الصفحات ذات المضمون المتشابه في ورقة واحدة و تخفيض نوع الورقيات.
- القيام بتعميم التدريب على نظم المعلومات بالحجم الكافي لجميع مستخدميها من موظفي المصرف.

المراجع

- غسان هاشم 2013 "أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات-دراسة تطبيقية "حالة " في بنك اليمن الدولي"
- ميهوب سماح 2014 أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية
- أكرم محسن الياسري 2012 "أثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية و حكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية"
- مروان درويش 2018 انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين اداء البنوك العاملة في فلسطين
- كاظم محمد عاشور 2000 "تكنولوجيا المصارف"، الرشيد المصرفي
- الحسيني فلاح و الدوري مؤيد 2003، إدارة البنوك، دار وائل للطباعة و النشر
- الحلو برهان 2000، أثر استخدام نظم و تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية
- خريوش أحمد حاتم 2011، نموذج تبني الخدمات المصرفية في فلسطين
- سفر أحمد 2006، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية
- كوتلر فيليب 2001 كوتلر يتحدث عن التسويق (ترجمة فيصل باكر مكتبة جرير للطباعة و النشر)
- منصور مجيد مصطفى 2011، علاقة الترويج الالكتروني بالحصصة السوقية لدى المصارف في شمال الضفة الغربية، مجلة جامعة الأزهر بغزة

الاستبيان

رصد واقع النظم المؤتمتة في بنك بيمو السعودي الفرنسي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	1	2	3	4	5
1 الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة كافية					
2 يتابع البنك أنشطة المنافسين في استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية					
3 يواكب البنك التكنولوجيا في تقديم الخدمة المصرفية بصورة مستمرة					
4 الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية تغطي كافة مناطق نشاط البنك					
5 الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمة المصرفية معروفة لدى العملاء					
6 تتوفر برامج تدريب للموظفين لاستخدام التكنولوجيا بصورة مستمرة					
7 هناك سهولة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء					
8 يتابع البنك باستمرار مدى كفاءة الوسائل التكنولوجية المستخدمة					

رصد واقع أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	1	2	3	4	5
A	تحسين القدرة على المنافسة				
1	سهولة استخدام العملاء للوسائل التكنولوجية				
2	إتاحة فرصة الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي				
3	توفير كافة المعلومات التي يطلبها العملاء باستمرار				
4	سهولة حصول العملاء على الخدمة				
5	تكييف العملاء مع التغيرات المستمرة في استخدام البنك لوسائل تكنولوجية حديثة في تقديم الخدمة المصرفية				
6	تحقيق رضى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم				
7	استخدام البنك لوسائل تكنولوجية حديثة يزيد من دقة تقديم الخدمات للعملاء				
8	استخدام البنك لوسائل تكنولوجية حديثة يزيد من سرعة تقديم الخدمات للعملاء				
B	زيادة حجم نشاط المصرف				
1	استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يزيد عدد العملاء				

					استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في الحفاظ على العملاء الحاليين	2
					استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في استقطاب عملاء جدد	3
					استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة مناطق نشاط البنك	4
					استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في إيصال المعلومات الى كافة العملاء	5
					استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في فتح فروع جديدة	6
					خفض التكاليف المالية	C
					استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض تكاليف القرطاسية اللازمة لتقديم الخدمة	1
					استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكلفة تخصيص مكاتب كثيرة لتقديم الخدمة	2
					استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من التكاليف الإدارية	3
					استخدام الوسائل التكنولوجية يخفض من تكاليف توظيف موارد بشرية	4
					استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر من مصاريف الدعاية والإعلان التقليدية	5
					فاعلية تقديم الخدمة	D
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة ذات جودة عالية	1
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم خدمة مصرفية دقيقة	2
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في توفير الوقت اللازم لتقديم الخدمة	3
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تقديم الخدمة بأقل جهد	4
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في سرعة الوصول الى العملاء	5
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في إيصال الخدمة الى جميع العملاء	6

					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تغطية الخدمة لكافة مناطق نشاط البنك	7
					استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر معلومات واضحة يفهمها جميع العملاء	8
					استخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تحقيق استجابة عالية من قبل العملاء	9
					تلبية احتياجات العملاء	E
					الوسائل التكنولوجية تساهم في اطلاع العملاء على مختلف المعلومات التي يحتاجونها	1
					الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية التي يقدمها البنك	2
					الوسائل التكنولوجية تساهم في الرد على استفسارات العملاء دون تأخير	3
					الوسائل التكنولوجية تساهم في اعلام العملاء بالخدمات المصرفية الجديدة	4
					الوسائل التكنولوجية تساهم في اتاحة فرصة تقديم الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمي	5
					الوسائل التكنولوجية تساهم في اشعار العملاء بالحركة المصرفية باستمرار	6