

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر تطبيق نظام المعلومات على جودة الخدمات المصرفية

(دراسة ميدانية : علي عينة من المصارف التجارية بمدينة بورتسودان ، 2016 - 2017م)

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف الدكتور :

أسعد مبارك الشريف محمد

إعداد الطالب :

نجم الدين عثمان فضل

1440هـ - 2018م

المستخلص

هدف البحث إلى معرفة أثر تطبيق نظام المعلومات على جودة الخدمات المصرفية .
وأتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي ، اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من المصارف التجارية بمدينة بورتسودان .

من أهم النتائج التي توصل إليها البحث :

- توجد علاقة معنوية طردية بين تطبيق نظام المعلومات وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- توجد علاقة إيجابية بين تطبيق نظام المعلومات وسهولة الحصول على الخدمات المصرفية.
- ومن أهم التوصيات التي أوصى بها البحث :
- ضرورة استخدام نظم المعلومات المصرفية لأنها تؤدي إلى سهولة تقديم الخدمات المصرفية.
- العمل على مواكبة التطورات في أنظمة المعلومات وتحديث الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
- تدريب وتأهيل كافة العاملين في مجال الحاسب الآلي والبرامج التشغيلية لتطبيق أنظمة المعلومات الحديثة.

Abstract

The research aimed to identify the impact of the information system on the banking services quality .

The researcher followed the descriptive and analytical method , the researcher adopted questionnaires a main tool for collecting data. The study was applied to (commercial banking) - at port Sudan city .

The most important finding were :

- There is a significant positive relationship between information system and banking services quality .
- There is a positive relationship between information system and possibility to take information on banking services quality

The most important recommendation were :

- The importance of using Banking information system which makes services more easier.
- Keep update in the information system and banking services which provided To customers.
- Do workers training and qualify them on computer and operating programs to apply latest information system .

قائمة الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
الاستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
المستخلص	د
Abstract	هـ
قائمة الموضوعات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ي
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
المبحث الأول : خطة البحث	2
المبحث الثاني : الدراسات السابقة	7
الفصل الثاني : الاطار النظري	
المبحث الأول : نظم المعلومات	12
المبحث الثاني : الخدمات المصرفية	33
المبحث الثالث : جودة الخدمات المصرفية	40
الفصل الثالث : دراسة الحالة	
المبحث الأول : نبذة تعريفية عن مجموعة من المصارف التجارية بمدينة بورتسودان	45

48	المبحث الثاني : دور نظم المعلومات المصرفية بفروع من المصارف التجارية بمدينة بورتسودان
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
52	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
58	المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة
73	المبحث الثالث : اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
الخاتمة	
78	النتائج
79	التوصيات
81	قائمة المصادر والمراجع
84	الملاحق

أولاً : النتائج العامة :

- 1/ يعتمد المصرف بشكل أساسي على نظام المعلومات في عمليات صنع القرار .
- 2/ يوفر نظام المعلومات بالمصرف المعلومات الضرورية للإدارة في الوقت المناسب .
- 3/ يقدم نظام المعلومات بالمصرف الدعم لمختلف مراحل اتخاذ القرارات
- 4/ تساعد نظم المعلومات بالمصرف في تقديم تقارير دورية تفيد الإدارة في حل المشكلات .
- 5/ يعمل نظام المعلومات الإدارية على سرعة تبادل المعلومات والاستفادة منها .
- 6/ تزيد نظم المعلومات الإدارية من جودة العمليات المصرفية .
- 7/ تساعد نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة الخدمات المصرفية .

8/ يمتاز نظام المعلومات بالمصرف بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات.

9/ تساعد نظم المعلومات على زيادة كفاءة وجودة العمليات في كافة مرافق المصرف.

10/ تساهم نظم المعلومات الإدارية في تقليل تكلفة جودة المبيعات والخدمات بالمصرف.

11/ يزيد استخدام نظم المعلومات بالمصرف من حصة المصرف في السوق المحلي

12/ تساهم نظم المعلومات بالمصرف في مواجهة التغيرات المحتملة في نوعية الخدمات المصرفية.

13/ نظام المعلومات المستخدم عن قدرة المصرف على الترويج لخدماته.

ثانياً : النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة :

1/ توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية.

2/ توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

3/ توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة التي توصل إليها البحث ، يمكن تقديم التوصيات التالية :

1/ تأكيد أهمية نظم المعلومات كمتغير مهم في عملية ترشيد القرارات الإدارية ، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية ، وتحديد خيار المنافسة الاستراتيجي وبالتالي تأكيد ضرورة اهتمام البنوك بعنصر المعلومات ونظمها ومعالجتها من خلال تطوير الهيكل التنظيمية لنظم المعلومات وإنشاء دوائر متخصصة للنظم والعمل على إيجاد خطط واضحة لعملها.

2/ العمل على الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية بطريقة تساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية في جميع المستويات الإدارية.

3/ ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف.

4/ ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لنظم المعلومات في إطار الإستراتيجية العامة للمصرف ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة المصرف وأهدافه.

5/ العمل على رفع كفاءة نظم المعلومات ومكونات نظم المعلومات (المعدات ، البرمجيات ، الاتصالات ، قواعد البيانات ، الأفراد ، الإجراءات) وتكوينها تبعًا للمستحدثات التكنولوجية.

6/ ضرورة القيام بتعميم التدريب على نظام المعلومات وبالحجم الكافي لجميع المستخدمين ، لرفع مستوى الأداء وتقديم الدعم والمساندة لمتخذي القرار .

7/ حث الإدارة العليا على بذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى إثراء وتعزيز دور نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في المصرف وخلق بيئة تنظيمية محفزة لتحقيق الأداء المتميز

8/ عقد العديد من الدورات التدريبية والميدانية والندوات والمؤتمرات التي تناقش إمكانيات تطوير نظم المعلومات في المؤسسات وتحديثها لتتماشى والتطورات التكنولوجية الحديثة.

9/ ضرورة إجراء المزيد من الدراسات لتغطية الجوانب التي لم تتطرق لها الدراسة كدراسة أثر نظام المعلومات في زيادة ربحية البنوك.