

الآية

قال الله تعالى :

﴿ هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا
وَكُلُوا مِنْ مَرْزَقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴾

صدق الله العظيم
سورة الملك الآية رقم (15)

الإهداء

الي من لا أرجو من الزمن أو من احد علي حبهم أجر إلي من أفنوا من
اجلي كل تضحية..
الي نور عيني واحب ما في قلبي الي سر نجاحي
(امي الغالية)

الي من بذل الجهد والنفيس من اجلي ودفعتني الي العلم..
(أبي والدي الرؤوف)

الي من كانوا يضيئون الي الطريق ويساعدوني في إتمام هذه المرحلة
شقيقي وشقيقتي الأعزاء..

الي من أنسني في دراستي وشاركني همومي تذكراً وتقديراً
(زوجتي الغالية)

الي السادة في بنك تنمية الصادرات أهدي بحثي هذا

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أحق بالحمد والثناء والشكر والعرفان
وأصلي وأسلم على الحبيب المصطفى والمعلم الهمام محمد بن عبد الله عليه
صلوات الله وسلامه ...

أتقدم بجزيل شكري وتقديري وعرفاني إلى جامعة البحر الأحمر
التي أعطتني الكثير من ذخرها والشكر موصول لكل من أسدى إليّ خدمة
تجاه هذا البحث وأخص بالشكر ..

الدكتورة الفاضلة / ماريا أبيه يوسف

التي تفضلت بالإشراف على هذا البحث بنصحها وتوجيهها وإرشاداتها النيرة
كما لا يفوتني أن أشكر الأخت ..

الدكتورة / فاطمة التاج عبد اللطيف

لما قدمته لي من مساعدة قيمة في إعداد البحث ، لها الشكر والتقدير
والحمد لله والشكر لله جلّ وعلا في الأول وفي الآخر ،،،

الباحث

قائمة المحتويات

اولاً قائمة الموضوعات:

رقم الصفحة	المحتويات
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	فهرس الموضوعات
هـ - و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	المستخلص
ط	Abstract
الفصل الأول : الإطار العام	
1	المقدمة
1	مشكلة البحث
2	أهداف البحث
2	أهمية البحث
3	منهجية البحث
3	فرضيات البحث
3	حدود البحث
7 – 4	الدراسات السابقة
7	هيكل البحث
الفصل الثاني : ماهية المعلومات الإدارية	
13 – 8	المبحث الأول : تعريف أنظمة المعلومات الإدارية
19 – 14	المبحث الثاني : مكونات ومراحل عمل نظام المعلومات الإدارية
22 – 20	المبحث الثالث : أهمية وخصائص نظم المعلومات الإدارية
الفصل الثالث : الخدمة المصرفية	
25 – 23	المبحث الأول : مفهوم الخدمة المصرفية
31 – 26	المبحث الثاني : انواع وخصائص الخدمات المصرفية
39 – 32	المبحث الثالث : دورة حياة الخدمة المصرفية وجودتها
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
42 – 40	المبحث الأول : نبذة عن بنك تنمية الصادرات
51 – 43	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة
71 – 52	المبحث الثالث : عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
76 – 72	المبحث الرابع : مناقشة واختبار الفروض

الفصل الخامس : الخاتمة	
77	النتائج
78	التوصيات
80 – 79	أهم المصادر والمراجع
87 - 81	قائمة الملاحق

ثانياً : فهرس الجداول :

جدول رقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
(1/2/4)	استمارات المبحوثين	45
(2/2/4)	نتيجة معامل الارتباط لبيرسون	48
(3/2/4)	نتيجة معاملات الثبات للأبعاد بمقياس بمجتمع البحث الحالي	48
(4/2/4)	تحليل SPSS	50
(5/2/4)	ملخص الاختبارات السيكمترية على عينة الصدق والثبات	51
(1/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع	52
(2/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر	53
(5/3/4)	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	54
(7/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الوظيفة	55
(9/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات العمل في البنك	56
(11/3/4)	استخدام نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات المصرفية	57
(12/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في تسهيل العمل المصرفي	57
(13/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في تبسيط العمليات المصرفي	58
(14/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في إسراع انجاز العمليات	58
(15/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في تخفيض المستندات	59
(16/3/4)	آراء أفراد العينة حول النظام المستخدم	59
(17/3/4)	آراء أفراد العينة حول دور النظام في تحليل البيانات	60
(18/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصال	60
(19/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في تخفيض عدد العاملين	61
(20/3/4)	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في تخفيض وقت الانتظار	61
(21/3/4)	آراء أفراد العينة حول تقديم الخدمات الجديدة	62

62	آراء أفراد العينة حول تخفيض أخطاء التنفيذ	(22/3/4)
63	آراء أفراد العينة حول مساهمة نظم المعلومات في انجاز مراحل العمل	(23/3/4)
63	آراء أفراد العينة حول التحويل الالكتروني	(24/3/4)
64	آراء أفراد العينة حول ثبات التشريعات	(25/3/4)
64	آراء أفراد العينة حول التوافق بين الأجهزة	(26/3/4)
65	آراء أفراد العينة حول التوافق بين البرامج	(27/3/4)
65	آراء أفراد العينة حول التدريب	(28/3/4)
66	آراء أفراد العينة حول الخطط الاستراتيجية	(29/3/4)
66	آراء أفراد العينة حول الأجهزة بالمصرف	(30/3/4)
67	آراء أفراد العينة حول التقنية	(31/3/4)
68	آراء أفراد العينة حول معلومات البنك على الموقع الالكتروني	(32/3/4)
68	آراء أفراد العينة حول خطورة تقديم المعلومات عبر البريد الالكتروني	(33/3/4)
69	آراء أفراد العينة حول الثقة في الخدمات البنكية	(34/3/4)
69	آراء أفراد العينة حول سرية المعلومات الشخصية	(35/3/4)
70	آراء أفراد العينة حول الشعور بالأمان في إتمام المعاملات	(36/3/4)
70	آراء أفراد العينة حول حماية النظام المستخدم	(37/3/4)
71	آراء أفراد العينة حول التقارير عن المخاطر	(38/3/4)
72	اختبار (ت) لمجتمع واحد.الفرضية الاولى	(1/4/4)
73	اختبار (ت) لمجتمع واحد.الفرضية الثانية	(2/4/4)
74	اختبار (ت) لمجتمع واحد الفرضية الثالثة	(3/4/4)
75	اختبار (ت) لمجتمع واحد.الفرضية الرابعة	(4/4/4)

ثالثاً : فهرس الأشكال :

شكل رقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1/1/2)	نظم المعلومات حسب رؤية لوكس	10
(2/1/2)	نظم المعلومات الإدارية	12
(1/2/2)	العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية	15
(1/3/3)	جودة الخدمة المصرفية من وجهات النظر	35
(2/4/4)	شكل يوضح صيغة حساب معامل كرونباخ ألفا	46
(2/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع	52
(4/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر	53
(6/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	54
(8/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الوظيفة	55
(10/3/4)	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات العمل في البنك	56

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلي تقويم واقع أنظمة المعلومات الإدارية في المصارف التجارية ودراسة مدى تأثير أنظمة المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية والعمل المصرفي ، وإبراز أثر أنظمة المعلومات الإدارية ليس على تقديم الخدمات المصرفية فقط وإنما على طبيعة هذه الخدمات في حد ذاتها .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي في تتبع الأدبيات السابقة واعتمد الباحث على أسلوب الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث.

وقد توصلت هذه الدراسة الي عدة نتائج منها :

- هنالك أثر ملموس لنظم المعلومات الإدارية على تقديم الخدمات المصرفية في بنك تنمية الصادرات.
- إستخدام نظم المعلومات الإدارية يساعد على زيادة مرونة الخدمات المصرفية بالإضافة إلي تسهيل العمل المصرفي و تبسيط العمليات المصرفية .
- نظم المعلومات الإدارية تعمل على تخفيض تكلفة الاتصال مع الفروع الأخرى كما يسمح النظام بالتحويل الالكتروني للأموال بين فروع المصرفي .

وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها :

- ضرورة تطوير نظم المعلومات المصرفية حتى تتمكن المصارف من تقديم خدمات مصرفية قليلة التكلفة الإدارية وبالتالي تضمن زيادة إيراداتها وزيادة نصيبها في الحصة السوقية.
- بذل أقصى الجهود الفنية في ضرورة مساهمة نظم المعلومات المستخدمة على تقليل الأخطاء الإلكترونية بالمصرف.
- وضع برامج تدريبية ممنهجه تتعلق بإدارة واستخدام الأنظمة المتطورة قادرة على رفع مستوى الموظفين في المصرف.

Abstract

This study aimed to evaluating the reality of the administrative information systems(AIS) in commercial banks, and to study the impact of AIS on increasing the effectiveness of electronic banking services, in addition to highlighting the influence of AIS not only submitting banking services, but also on the nature of these services.

The researcher used the descriptive analytical and the historical approach to following the literature review.

The researcher adopted the questionnaire method as a basic tool for data collection, and a basis for investigating the attitudes of the research community.

The study reached to several findings, including:

- There is a significant impact of AIS on providing of banking services in the EDB.
- The usage of AIS increases the flexibility of banking services, in addition to facilitating banking and simplifying banking transactions.
- The 'AIS' reduces the cost of communication with other branches, also it allows to perform an electronic transfer of money between branches..

The study recommended the followings:

- The need to develop banking information systems so that banks can provide banking services with low administrative cost and thus ensure increased their revenues and market shares.
- The necessity to exert ultimate technical efforts regarding the recent used of Information systems should be contribute in reducing an electronic errors at the bank.
- Develop systematic training programs related to the management and use of advanced systems capable of raising the level of staff in the bank.