

دور أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بالشلف

The role of information security in achieving the quality of banking services- Case study of the Algerian people's loan (CPA) in Chlef-

نبيلة قرزيز*¹ ، محمد زيدان²

¹ مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، جامعة الشلف(الجزائر) n.guerziz@univ-chlef.dz
² مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، جامعة الشلف(الجزائر) m.zidane@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2022/01/12

تاريخ القبول: 2021/05/28

تاريخ الإرسال: 2021/04/29

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بالقرض الشعبي الجزائري على مستوى المديرية الجهوية بالشلف، إذ تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل إضافة إلى المنهج الاستقرائي لاستقراء النتائج، كما أستخدم الاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من 55 موظف ذوي إطلاع حول موضوع أمن المعلومات بالاعتماد على العينة القصدية، و تم التوصل من الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي و الخبرة المهنية)، وتوصي الدراسة بضرورة تكوين الموظفين وتمكينهم من البرامج والآليات الحديثة لمواجهة تهديدات العمل المصرفي وتحقيقا لجودة الخدمات تبعا لمسائل الخصوصية، الأمن والتوافر.

الكلمات المفتاحية: أمن المعلومات، جودة الخدمات المصرفية، القرصنة، الهجمات الالكترونية، القرض الشعبي الجزائري.

تصنيف JEL: G24، L86.

Abstract:

This study seeks to showcase the extent to which information security contributes to quality banking services in the Algerian Popular Loan (CPA) at the level of the regional directorate of Chlef. The deductive approach with its two tools—description and analysis—as well as the inductive approach for results extrapolation, were used. Furthermore, a questionnaire was deployed as a data-gathering tool. The sample of the study consisted of 55 employees who are knowledgeable on the subject of information security, and it relied on purposive sampling.

The study concluded that a statistically significant correlation exists between information security and the quality of banking services. The results also demonstrated the inexistence of any statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) when it comes to banking services in relation to the variables of age, education, and experience. The study recommends that employees must be trained in new programs and modern mechanisms in order to be able to deal with banking-related threats, and achieve service quality on the basis of privacy, security, and availability.

Keywords: Information security, Banking services quality, Piracy, Cyberattacks, Algerian Popular Loan (CPA).

Jel Classification Codes : G24, L86.

مقدمة (توطئة):

ساهمت الثورة الصناعية في تغيير سوق العمل من خلال تبني العديد من الطرق والآليات لتطوير وتنمية مختلف الوسائل التكنولوجية والتقنيات لعصرنة القطاع المصرفي كأحد القطاعات المؤثرة في أي اقتصاد، إلا أنّ التقدم التكنولوجي الحالي لم يتم استغلاله بطرق مشروعة وإيجابية فقط، بل تم اتخاذ العديد من آليات الربح السريع غير المشروعة كالقرصنة، الاحتيال بشتى أنواعه تدمير الشبكات... وغيرها وبما أنّ المصارف من أكثر المؤسسات تأثراً و تضرراً من العمليات المدمرة عبر الشبكة تطلب الأمر اعتماد أمن المعلومات كأهم العمليات للحفاظ على سرية البيانات المصرفية وخصوصية العملاء وزيادة ثقتهم المرهونة بمدى قدرة المصارف على توفير الخدمات بجودة عالية وحمايتهم من أي عمل يتسبب في الأذى لهم، ففي ظل التغييرات والتطورات في مجال العمل المصرفي واشتداد المنافسة أضحت المصارف عرضة يومياً للعديد من محاولات القرصنة والتي غالباً ما يتم التصدي لها وكبحها، إلا أنّ المترصدون ذوي الاختصاص والاحتراف من خارج المصارف أو من داخلها يضعها دائماً في غمار الاضطرابات، مما يجعل عملية أمن المعلومات من أولويات القضايا التي توليها المؤسسات المصرفية اهتماماً خاصاً لبلوغ الأهداف المنشودة وتحقيق الاستقرار، وللتأكد من أهمية أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ضمن ميدان العمل المصرفي الجزائري، تم إجراء دراسة تطبيقية على مستوى مديرية القرض الشعبي الجزائري بولاية الشلف.

إشكالية الدراسة:

من أجل الإلمام أكثر بموضوع أمن المعلومات بأبعاده المختلفة وأثره على جودة الخدمات المصرفية في "القرض الشعبي الجزائري بالشلف" تم طرح السؤال الرئيسي التالي :

ما مدى تأثير أمن المعلومات على تحقيق جودة الخدمات المصرفية بالقرض الشعبي الجزائري لولاية الشلف ؟

ينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد أمن المعلومات (السرية، السلامة، التوافر) على تحقيق جودة الخدمات المصرفية؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر جودة الخدمات المصرفية تعزى لتغيرات (العمر، المستوى التعليمي و الخبرة المهنية) ؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الأهمية العلمية و العملية لموضوع أمن المعلومات، خاصة في القطاع المصرفي المعروف بحساسيته اتجاه أي تغيرات وللتعرف أكثر على مساهمة أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية كمشاهدة لإثراء الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال جودة الخدمات المصرفية التي تحتاج إلى المزيد من البحث والتفصيل وربطها مع متغيرات أخرى، و فتح المجال للاستفادة منها خاصة وأنّ أمن المعلومات وجوده الخدمات مركز اهتمام مختلف أصحاب المصالح والمصارف والباحثين.

فرضيات الدراسة:

إن طرح الفرضيات يرتبط بالتساؤلات سابقة الذكر وأمّودج الدراسة الحالية وعليه تتمثل الفرضيات المطروحة فيما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد أمن المعلومات وتحقيق جودة الخدمات المصرفية .

- الفرضية الرئيسية الثانية (H2): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحقيق جودة الخدمة المصرفية تعزى لمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف في الجانب النظري والتحليل في الجانب التطبيقي والمنهج الاستقرائي لاستقراء نتائج الدراسة الميدانية.

الدراسات السابقة: نستعرض مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالموضوع كما يلي:

- دراسة (Samuel Eneji & others, 2019) المعنونة ب " A Study of Electronic Banking Fraud, Fraud Detection and Control"، (عبارة عن مقال منشور في International Journal of Innovative

(Science and Research Technology)، هدفت الدراسة الى التعرف على مختلف عمليات الاحتيال الالكترونية وكيفية السيطرة عليها و التحديات المرتبطة بالسيطرة على هذه العمليات في المصارف، وضّحت الدراسة أنّ عمليات الاحتيال تؤثر بشكل سلبي على الاقتصاد عامة، كما قدم الباحثون عددا من الاقتراحات التي من شأنها تخفيف حالات الاحتيال المرتبطة بالنظام المصرفي من خلال القياسات الكاملة للخدمات المصرفية الإلكترونية والتأكد من هوية المستخدم في كل معاملة واستخدام الهوية الشخصية وغيرها.

- دراسة (الشاملي، 2017)، التي تحمل عنوان "أمن وسرية المعلومات وأثرها في الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الأردن" (مقال منشور في مجلة مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أمن المعلومات وسريته وأثره على الأداء المصرفي في البنوك العاملة في الأردن، كما أظهرت الدراسة أنّ هناك أهمية نسبية مرتفعة بين مستوى ممارسة أمن المعلومات وسريتها في البنوك العاملة في الأردن، وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأمن المعلومات وسريتها في الأداء المصرفي في البنوك العاملة في الأردن.

- دراسة (Al-Habil, Al Hila, Al Shobaki, Abu Amuna, & Abu Naser, 2017)، تحت عنوان " The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View of Their Employees" (عبارة عن مقال تم نشره في مجلة International Journal of Engineering and Information Systems IJEAIS)، تمثل الهدف من الدراسة في تحديد تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة في ظل التحولات المالية والعلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والأداء التسويقي من وجهة نظر الموظفين، كما تمت الدراسة بالاعتماد على أداة الاستبيان المطبق على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين بمعدل استرداد 97 بالمئة، وتم التوصل من الدراسة إلى أنّ مستوى توافر جودة الخدمة المصرفية (سلامة، مصداقية، كفاءة مقدمي الخدمات، اللباقة، التعاطف، الموثوقية، الاتصال، المسؤولية، الجوانب المادية والبشرية، مستوى الاستجابة) في المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر الموظفين كان مرتفعا، كما توصلت إلى أنّ مستوى الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة كان مرتفعا، كما أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (ما يزيد قليلا بمقدار ألفا) بين جودة الخدمة المصرفية والتحويلات المالية من جهة والتحويلات المالية وأداء التسويق في البنوك العاملة في قطاع غزة من جهة أخرى.

- دراسة (Shangali, 2015)، الموسومة بـ "Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the bank services in Tanzania: The case of Moshi Uchumi Commercial Bank". 2015. (عبارة عن أطروحة دكتوراه)، هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقات المتبادلة بين تقديم جودة الخدمة و رضا العملاء وإلى تحديد فائدة نماذج جودة الخدمة المعتمدة عند تطبيقها على القطاع المصرفي في تنزانيا، كما تم تحديد نظرة المستهلكين إلى جودة الخدمة وما إذا كانوا راضين عن الخدمات التي يقدمها البنك محل الدراسة "Uchumi"، كما تم توزيع استبيان ضمن نفس البنك وقد توصلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء وتؤكد الدراسة أن SERVQUAL هي أداة مناسبة لقياس جودة الخدمات المصرفية في تنزانيا.

تحديد فجوة الدراسة والمساهمة البحثية

تلتقي الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في معالجة متغيرات الدراسة، إذ أنّ دراسة (Shangali, 2015) عاجلت موضوع جودة الخدمات و هو المتغير التابع في دراستنا في حين Shangali قام بربطها بمتغير آخر (رضا العملاء)، كذلك دراسة (الشاملي، 2017) عاجلت نفس متغير دراستنا المستقل المتمثل في أمن وسرية المعلومات مع ربطها بمتغير آخر (الأداء المصرفي) واعتمد على الاستبيان كأداة للدراسة مثل ما سنقوم به، كذلك دراسة (Al-Habil, Al Hila, Al Shobaki, Abu Amuna, & Abu Naser, 2017) عاجلت موضوع جودة الخدمة المصرفية بالاعتماد على نفس الأداة المستخدمة في دراستنا لنفس خصائص العينة وهو ما سنقوم به في دراستنا الحالية بالاعتماد على أداة الاستبيان و توزيعه على عينة الدراسة متمثلة في الموظفين، كذلك دراسة (Samuel Eneji & others, 2019) تعالج موضوع الاحتيال وهو أحد أهم أسباب اعتماد أمن المعلومات وأحد العناصر المهمة في دراستنا الحالية. محاولة منا لكشف العلاقة بين أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية بالتعمق أكثر في أجزاء من الدراسات السابقة، نحاول توفير مرجع آخر يفيد كل من يريد التعمق في الموضوع وكشف جوانبه من باحثين وأصحاب المصالح وغيرهم.

1. الإطار النظري للدراسة

سيتم في هذا الإطار التطرق إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية.

1.1. مفهوم أمن المعلومات وأهميته في المجال المصرفي

يعتبر أمن المعلومات من العمليات الأساسية التي يركز عليها العمل المصرفي نظرا لخصوصيته وزيادة التهديدات المحيطة في ظل التكنولوجيا.

1.1.1 مفهوم أمن المعلومات المصرفية:

تم تطبيق الكمبيوتر على نطاق واسع في كل جوانب الأعمال التجارية، الحكومة والتعليم والتمويل والرعاية الصحية والفضاء لنظام الدفاع تماشيا مع اعتماد المجتمع المتزايد على تكنولوجيا المعلومات (Ula, Ismail, & Sidek, 2011, p. 01)، وتكنولوجيا المعلومات تتمثل في الحوسبة و استخدام تكنولوجيا الأجهزة والبرمجيات السلكية واللاسلكية التي توفر وسائل آلية للتعامل مع المعلومات وتوصيلها إلى أبعد النقاط، من هنا ازدادت دوافع تبني أمن المعلومات.

أمن المعلومات (information security) حسب (Ula, Ismail, & Sidek, 2011, p. 02) هو إنشاء وصيانة بيئة التحكم لإدارة المخاطر المتعلقة بالسرية والسلامة و توافر المعلومات وإتاحة المعلومات ودعم العمليات والأنظمة، ويُعرفه (Ambhire & Teltumde, 2011, p. 102) بأنه حماية المعلومات ونظم المعلومات من أي وصول غير مصرح به، واستخدام وكشف وتعديل وتعطيل والاطلاع و التفتيش والتسجيل أو التدمير للعناصر السرية التي تتمثل في الحيازة و السلامة والتوافر والفائدة للأفراد المخولين لها، ويُعرف أيضا بأنه حماية لكافة الموارد المستخدمة وتأمينها في معالجة المعلومات، إذ يشمل التأمين المؤسسة نفسها والأفراد العاملين فيها وأجهزة الحواسيب المستخدمة ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات الشركة (الشمال، 2017، صفحة 192)، وأمن المعلومات في المصارف هو قائم على توفير الحماية المالية من كل ما يجعل مصرفا ما أو مجموعة من المصارف في حالة خطر.

عموما كلما زاد استخدام التكنولوجيا زادت إمكانية الاستخدام السيئ للأنظمة المعلوماتية والاتصالات، فنظم المعلومات والاتصالات تمثل النواة الأساسية للقطاع المصرفي وأساسه للقيام بمختلف العمليات وتسييرها من خلال تخزين ومعالجة المدخلات (البيانات) لتوفير مخرجات رقمية مرتكزة على تقنيات التقدم التكنولوجي، مما يستوجب على المصارف اتباع الاستراتيجية المناسبة التي من شأنها حماية مختلف البيانات بالتوظيف الكفؤ للموارد وتوجيه الجهود نحو حماية العملاء، إذ ظهرت فئات جديدة من العاملين والمهني في ميدان المعلومات بالخصوص ومن الموظفين المطلوبين في بيئة النشاط المصرفي، وهم حسب (سليم، 2018، صفحة 09):

- المعلوماتيون (information workers): وهو المشتغلون في ميدان البيانات والمعلومات.

- المعرفةيون (knowledge workers): هم من يتولون مهمة تعديل المعرفة الموجودة أو انتاجها، من خلال الاستخدام الأمثل للقوى العقلية، فمن هنا برزت مهنة مهندس المعرفة وهو المسؤول عن جمع المعارف وترميزها وتحويلها للملفات رقمية.

2.1.1 أهمية أمن المعلومات المصرفية:

إن أهمية أمن المعلومات تكمن في أنها تُستخدم من طرف الجميع بلا استثناء من المؤسسات، الأفراد وكذا الدول خاصة مع ازداد الاعتماد على المعلومات والكم المتراكم منها، في عصرنا الحالي تطور التفكير في أنّ مشكلة الأفراد ليست في الحصول على المعلومات وإنما كيفية حمايتها (صالح عوض الله، 2018، صفحة 44)، فنجد أمن المعلومات في المصارف يساهم في:

- حماية الكم الهائل من المعلومات من مختلف الأخطار التي يمكن أن تعترض مسار المعلومات؛
- زيادة تعامل مدراء ومشرقي الأقسام والإدارات بتقنيات المعلومات على التعامل مع الشركات الأمنية لوضع برامج مضادة للفيروسات ومختلف وسائل الحماية؛
- تساهم عمليات أمن المعلومات في تعزيز الثقة بالمصارف وتحسين سمعتها وبالتالي زيادة المتعاملين بما يساهم بدوره في حماية الاقتصاد الوطني.

3.1.1 أبعاد أمن المعلومات:

يمثل اعتماد أمن المعلومات من أهم العمليات الإلزامية في المصارف ومن أكثرها تعقيدا لتحقيق ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل باختصار في كل من (Breithaupt & Merkow, 2014, p. 20) :

- حماية سرية البيانات: بحماية خصوصية المعلومات الخاصة بالفرد (عميل البنك)؛

- الحفاظ على سلامة البيانات: بالدقة والتحقق من أي خطأ يمكن أن يقع ويسبب عطل أو تلف في البيانات؛
- تعزيز توافر البيانات للاستخدام المأذون به: من خلال التزام البنك بتوفير المعلومات للمعنيين في أي وقت.

4.1.1. مصادر التهديد في العمل المصرفي:

تعرض المصارف لعدّة انتهاكات تسبب عرقلة المسار الأمني وقد تعود لعدّة مصادر:

أ. مصادر التهديد الداخلية: عادة ما يكون سبب هذه التهديدات الخارجية شخص قد أذن بالوصول إلى الشبكة باستخدام حساب على الخادم، أو نتيجة إهمال أحد الموظفين أو الاحتيال لاستنزاف موجودات المصرف (Jouini, Ben Aissa, & Ben Arfa Rabai, 2014, p. 494).

ب. مصادر التهديد الخارجية: يمكن أن تنشأ التهديدات الخارجية من الأفراد أو المنظمات التي تعمل خارج المؤسسة وليس لهم الحق في الدخول المصرح به إلى أنظمة الكمبيوتر أو الشبكة، كما تشكل مختلف عمليات المؤسسات المصرفية لتقسيم الخدمات عبر الأنترنت فرصا لتسليبي وجرمي الأنترنت، فنجد من أكثر التهديدات الخارجية التي تعترض المصارف ما يلي:

جدول رقم (01): الهجمات الإلكترونية المنفذة على المصارف والعملاء

الهجمات المعلوماتية ضد المصارف	الهجمات الشائعة ضد العميل
- التعطيل/DDOS تستخدم هذه الهجمات لتعطيل مواقع المصارف المستهدفة على شبكة الأنترنت أو عملياتها التجارية الرئيسية ويكون لها أثر طويل المدى.	- الاحتيال على بطاقات الائتمان: تطور التقنيات الجديدة تزيد من جرائم البطاقات خاصة سرقة البيانات الشخصية للعملاء بطرق تساهم في الوصول للحساب وإجراء العمليات بدل صاحب البطاقة.
- الابتزاز: هي عملية تهديد وترهيب بنشر معلومات أو أي شيء سري متعلق بالبنك.	- أحصنة طروادة: هي نوع من البرامج الضارة يتخفي غالبًا في صورة برنامج شرعي، يمكن أن يستخدم المجرمون الإلكترونيون والمتطفلون أحصنة طروادة في محاولتهم للوصول إلى أنظمة المستخدمين .
- الاحتيال bank2bank: هي ممارسة تنطوي على النصب من قبل متخصصين للحصول على الاستفادة المالية في إطار العمليات التي تتم بين البنوك.	- الهندسة الاجتماعية: هي نوع من التقنيات التي يستخدمها المجرمون الإلكترونيون بهدف استدراج المستخدمين لإرسال بياناتهم السرية وإصابة حواسيبهم ببرامج ضارة، أو فتح روابط إلى مواقع مصابة.
- هجمات الpos/atm: ازدادت عملية الاحتيال المتعلقة بالصرافات الآلية وخدمات نقاط البيع، من خلال العديد من الطرق التي توهم العملاء بأن المتعامل مهم هو المصرف.	- الاحتيال عبر الهواتف: تهدف إلى الخداع في إصابة الجهاز ببرمجية ضارة أو الحصول على معلومات خاصة عبر رسائل نصية أو الرن مرة واحدة أو الظن بإصابة الهاتف بفيروسات.
- القرصنة: هي مجموعات للتجنس الإلكتروني بواسطة شبكة الأنترنت للوصول إلى معلومات سرية بما يسبب خطر كبير للبنك.	- التصيد: هي عبارة عن رسائل البريد الإلكتروني أو رسائل اتصال إلكتروني احتيالية موجهة نحو عميل معين أو مصرف محدد بهدف استغلال البيانات لأهداف ضارة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (سياتيك؛، 2018) و (kaspersky)

تعرف عمليات الاحتيال المصرفية الإلكترونية بأنها عمليات احتيال مرتبطة بالعمليات الإلكترونية التي ارتكبت باستخدام أجهزة الصراف الآلي، أنظمة الخدمات المصرفية عبر الأنترنت ومنصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Samuel Eneji & others, 2019, pp. 708-709)، وهي من أبرز العمليات التي تكبد المصارف خسائر فادحة يصعب تحملها.

2.1. لمحة عامة حول جودة الخدمات المصرفية:

إن العمل المصرفي مرتبط بمدى تقديمه لخدمات ذات جودة تحقيقاً لأهدافه وتلبية لرغبة عملائه.

1.2.1. مفهوم الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمة الراقية من أهم السمات التي تجعل بنكا متميزا عن غيره وما يعكس هذا عدد العملاء المتعاملين معه وثقتهم بخدماته، وهو

ما يُعرف بولاء العملاء اتجاه بنوك عن غيرها، أما مصطلح الخدمة بمد ذاته فقد اختلفت وجهات النظر بخصوص تحديد مفهوم دقيق لها، فوفقا لمعجم أكسفورد هناك عدة مفاهيم للخدمة، ومن بين المفاهيم الواردة في المعجم بأنّها: "الأعمال التي تنطوي على القيام بعمل شيء للعملاء ولكن ليس إنتاج السلع"، أما جودة الخدمة فهي تعرف بصورة واسعة على أنّها "التفوق والتميز" (Qadeer, 2013, p. 05) ، وحسب Gronroos فإنّ هناك نموذج يقسم تصور العملاء حول نوعية خدمة مصرفية معينة إلى بعدين وهما الجودة التقنية والوظيفية (Grönroos, 1993, p. 38)، فالجودة التقنية في البنوك تقوم على كل ما يتم تقديمه كمدى فاعلية البطاقات المتوفرة أو الصرافات الآلية الموضوعية تحت تصرفهم وغيرها، أما الجودة الوظيفية فهي تعكس مدى رعاية و تواصل الموظفين وطريقتهم في تقديم الخدمات (Shangali, 2015, p. 07) ، وحسب (Amoako, 2012, p. 136) فإنّ جودة الخدمة هي قياس مدى تطابق توقعات العملاء مع الأداء أو التسليم الفعلي للخدمة.

عموما تمثل جودة الخدمات المصرفية عاملا أساسيا لتطوير العمل المصرفي من خلال إيجاد فرص في بيئة تنافسية تتميز بالتحديد، كما يسعى البنك لتحقيق الرضا التام للعميل وكلّما قدّم المصرف خدمات في المستوى بما يحقق رغبات العميل كلّما زاد تعاملهم معه.

2.2.1. أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول الأبعاد التي تحدد مستوى جودة الخدمة، إلّا أنّه في البداية تم تحديد عشرة أبعاد أساسية للجودة التي تحدد نوعية الخدمة متمثلة في الجوانب المادية والبشرية الملموسة، الاعتمادية، مستوى الاستجابة، كفاءات وقدرات مقدمي الخدمات، المجاملة، الاتصال، المصدقية، الأمان، امكانية الوصول ، الاهتمام والرعاية والصيانة (Al-Habil & Others, 2017)، أما في سنة 1988 قام كل من الباحثين (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 23) بتقليص العشرة أبعاد سابقة الذكر إلى خمس أبعاد تمثلت في كل من:

- الجوانب المادية الملموسة (Tangibles)؛
- الاعتمادية (Reliability)؛
- الاستجابة (Responsiveness)؛
- الأمان (security)؛
- التعاطف (Empathy).

3.2.1. نماذج قياس جودة الخدمة:

تقوم عملية قياس جودة الخدمة المصرفية على نماذج أساسية تمثل الركيزة الأساسية لتحديد الدور الملموس لها وتمثل في الآتي:

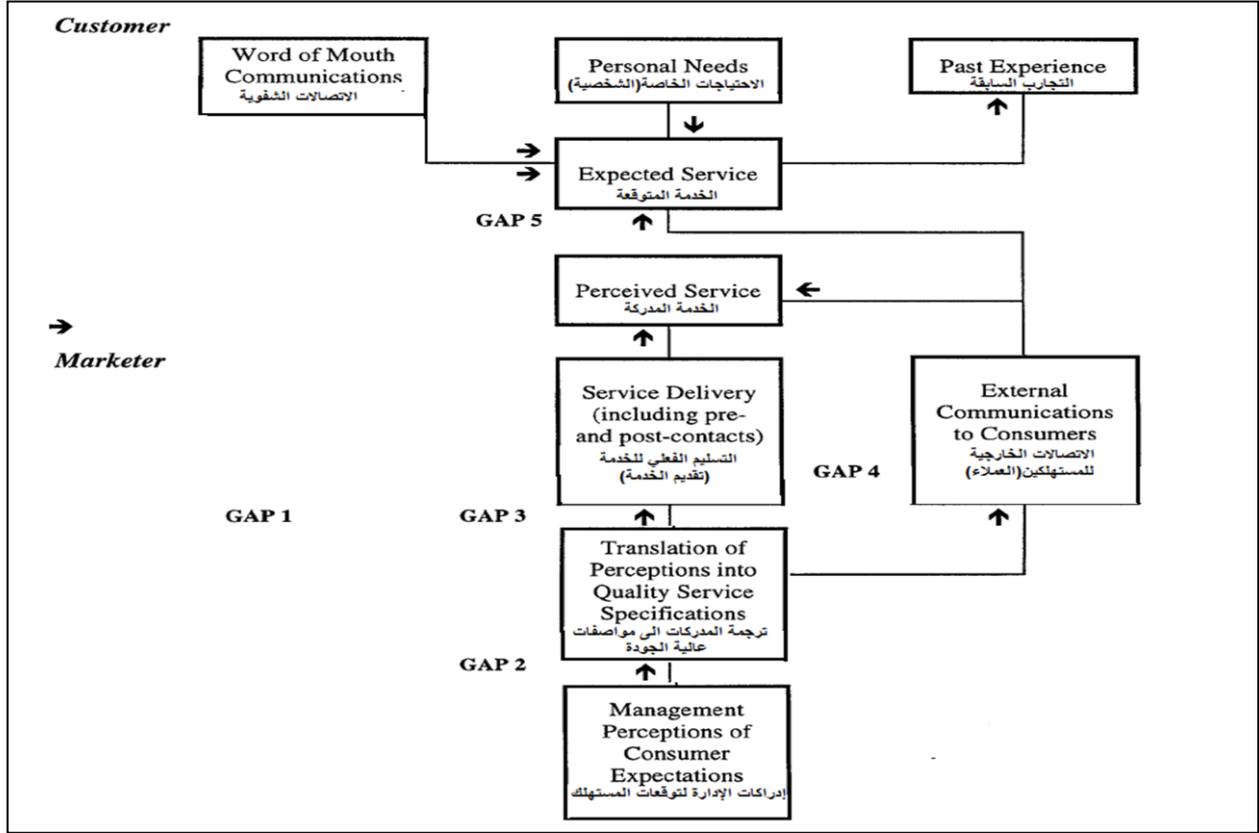
أ. نموذج جودة الخدمة (نموذج الفجوة) SERVQUAL :

ظهر هذا النموذج على إثر دراسة تم اجرائها من طرف (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ، تقوم على قياس جودة الخدمة بالاعتماد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكات الإدارة (المديرون التنفيذيون) لتلك التوقعات أي من وجهة نظر كل من المسوق للخدمة والمستهلك بالاعتماد على خمسة أبعاد أساسية تمثلت في كل من الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ووفقا للباحثين يوجد خمس فجوات أساسية لبناء هذا النموذج تتمثل فيما يلي:

- الفجوة الأولى (GAP1): توقعات المستهلكين وإدراكات الإدارة (وقد لا يفهم دائما المسوق توقعات العملاء)؛
- الفجوة الثانية (GAP2): إدراكات الإدارة لتوقعات المستهلك ومواصفات جودة الخدمة؛
- الفجوة الثالثة (GAP3): مواصفات جودة الخدمة والتقديم الفعلي لها ؛
- الفجوة الرابعة (GAP4): التقديم الفعلي للخدمة و الاتصالات الخارجية (لها اثار على توقعات العملاء)؛
- الفجوة الخامسة (GAP5): المستهلكين للخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة (ادراك الأداء الفعلي).

ويتم هذا وفقا للصياغة التالية: $GAP5 = f(GAP1, GAP2, GAP3, GAP4)$ ، بمعنى جودة الخدمة كما ينظر إليها من طرف المستهلك (العميل) كما يعتمد على حجم واتجاه الفجوة الخامسة وهو ما يوضحه الشكل:

الشكل رقم (01): نموذج جودة الخدمة



المصدر: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p. 44)

ب. نموذج أداء الخدمة (SERVPERF):

ظهر هذا النموذج نتيجة الانتقادات الموجهة لنموذج جودة الخدمة تبعا لدراسة قام بها (Taylor & Cronin, 1992)، وهذا لأن التباين المسجل بواسطة جودة الخدمة أقل بكثير من المسجل في تباين أداء الخدمة، كذلك أبعاد جودة الخدمة لا تعكس العلاقة الأصلية المتبادلة وبهذا فإن السبب الأساسي لظهور هذا النموذج هو أنّ النموذج السابق غير مناسب لقياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفروقات بين المدركات والتوقعات، مع الإبقاء على الأبعاد الخمسة التي تم اقتراحها في النموذج السابق و المتمثلة في كل من الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

4.2.1. علاقة أمن المعلومات بجودة الخدمات المصرفية:

يعتبر أمن المعلومات كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية وهو وظيفة أساسية لا يمكن الاستغناء عنه، فمعلومات العملاء وسريتها تعتبر من أولويات المصارف في ظل التغييرات المستمرة في بيئة العمل، مما يستوجب عليها المتابعة المستمرة لمختلف المستجدات في هذا المجال لتحقيق جودة الخدمات القائمة على الأمن تلبية لرغبات العملاء وتطلعاتهم، وسيتم تأكيد العلاقة بينهما بناء على نتائج الدراسة التطبيقية.

2. أمن المعلومات وأثره على جودة الخدمات المصرفية "دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بالشلف":

قبل الشروع في الدراسة الميدانية تقدم نبذة عن "القرض الشعبي الجزائري" الذي يعبر ثاني بنك عمومية تم إنشاؤه في الجزائر من بين ستة بنوك، تم تأسيسه بموجب المرسوم 366/66 الصادر في 29 كانون الأول/ديسمبر برأس مال قدره 15 مليون دج، اعتمد قانونه الأساسي بموجب المرسوم 78/67 الصادر في 11 آذار/مارس 1967، تم اجراء الدراسة على مستوى المديرية الجهوية لبنك القرض الشعبي الجزائري بالشلف 826 التي تشرف على مجموعة من الوكالات في عدة ولايات عين الدفلى، تيارت، غليزان، تيسمسيلت متمثلة في:

وكالات الشلف 123، وكالات الخميس 131، وكالات العطاف 179، وكالات غليزان 413، وكالات تيارت 425، وكالات تيارت (2) 428، وكالات عين الدفلى 430، وكالات ثنية الحد 432، وكالات تيسمسيلت 452.

1.2. اجراءات الدراسة الميدانية والتحليل

1.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عمال مديرية "القرض الشعبي الجزائري بولاية الشلف" مع الاستعانة ببعض موظفي الوكالات التابعة لها ومن هم على اطلاع بموضوع أمن المعلومات اعتمادا على العينة القصدية نظرا لخصائص عمل البنك، فقد بلغ حجم عينة الدراسة 55 موظفا، كما تم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة لمدة 15 يوم بعدها تم استرداد 50 استبانة مع عدم إمكانية استرجاع 5 استبيانات.

2.1.2. بناء أداة القياس واختبارات الصدق والثبات:

تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين، الجزء الأول تضمن المعلومات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية)، أما الجزء الثاني فقد تضمن محورين، المحور الأول خاص بأبعاد أمن المعلومات (حماية سرية البيانات، الحفاظ على سلامة البيانات، توافر البيانات للمأذون لهم) و المحور الثاني تضمن جودة الخدمات المصرفية، و للتأكد من صدق الاستبيان فقد تم عرضه على مجموعة من الأساتذة و المتخصصين في المجال وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديل الاستبانة أما بالنسبة لثبات أداة الدراسة فقد تم التأكد من الثبات بواسطة ألفا كرونباخ بحسابه وتم التوصل إلى أنه يوجد ثبات بين المتغيرات، حيث بلغ مجموع النسب أكثر من 70% باعتبارها نسبة مرجعية للتأكد من إمكانية التطبيق، إذ بلغت قيمة ألفا كرونباخ 97.8%، بمعنى أنه يوجد اتساق في الأسئلة الموضوعية لدراسة المتغيرات.

جدول رقم(02): قياس الثبات في متغيرات الدراسة

عدد العبارات (محوري أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية)	قيمة ألفا كرونباخ
32 سؤال	97.8%

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (spss-v22)

وللتأكد من الثبات بين العبارات أيضا تم استخدام مقياس التجزئة النصفية الذي يقسم العبارات إلى نصفين ويدرسهما، وقد بلغت قيمة معامل Guttman Split-Half (97.7%) وهي أكبر من 70%، مما يعني وجود ثبات بين العبارات وإمكانية التطبيق.

3.1.2. تحديد الاتساق

يعبر الاتساق عن مدى ارتباط الفقرات بأبعادها الثلاثة وهو ما سنبينه في الجدول الموالي:

جدول رقم(03): معاملات الارتباط للاتساق الداخلي لمحور أمن المعلومات (الأبعاد وفقراتهم)

الأبعاد	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط
البعد الأول: حماية سرية البيانات	01	**0.918
	02	**0.928
	03	**0.826
	04	**0.836
البعد الثاني: الحفاظ على سلامة البيانات	05	**0.789
	06	**0.814
	07	**0.872
	08	**0.874
البعد الثالث: توافر البيانات للمأذون لهم	09	**0.894
	10	**0.791
	11	**0.884
	12	**0.636

**دال عند (0.01)

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (spss-v22)

يتبين لنا من الجدول (03) أنّ جميع معاملات ارتباط محور أمن المعلومات والخاصة بكل بعد من أبعاده الثلاثة وفقراته وعباراته من العبارة 01 إلى غاية العبارة رقم 12 دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

4.1.2. أساليب تحليل البيانات:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية (spss v22) في عملية تفرغ وتحليل البيانات، وفي اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام عدّة أساليب احصائية مع الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة المستجوبين على عبارات الاستبيان كما يلي: (غير موافق بشدة 1)، (غير موافق 2)، (محايد 3)، (موافق 4)، (موافق بشدة 5).

2.2. دراسة خصائص العينة :

فيما يخص خصائص العينة المتمثلة في الموظفين، فالعمر والمستوى التعليمي والخبرة المهنية عادة ما يشكلون أهمية واسعة في البنك وعليه وجدنا.

جدول رقم(04): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية

النسبة	التكرار	الخصائص الشخصية لأفراد العينة	
10%	5	أقل من 30 سنة	العمر
60%	30	من 30 الى 40 سنة	
12%	6	من 40 الى 50 سنة	
18%	9	من 50 سنة فما فوق	
100%	50	المجموع	
00	0	ثانوي وأقل	المستوى التعليمي
82%	41	جامعي	
18%	9	شهادة معادلة	
100%	50	المجموع	
18%	9	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
52%	26	من 5 الى 10 سنوات	
30%	15	10 سنوات فأكثر	
100%	50	المجموع	

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (spss-v22)

يتبين من الجدول (04) أن غالبية العاملين في "القرض الشعبي الجزائري" بالشلف تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة بنسبة قُدرت بـ 60%، لتليها نسبة 18% للعاملين من 50 سنة فما فوق، إذ يمكن أن يعود هذا لاهتمام البنك بتكوين عدد معتبر من العمال الشباب وفي نفس الوقت الاستفادة من ذوي الأقدمية والخبرة (50 سنة فما فوق)، أما بالنسبة للمستوى التعليمي فأغلب العاملين في البنك من ذوي الشهادات الجامعية بنسبة 82% لتليها نسبة 18% من أصحاب الشهادات المعادلة وهو ما يعكس مدى اهتمام البنك بتوظيف حاملي الشهادات الجامعية، أما بخصوص الخبرة المهنية فقد تم تسجيل أكبر نسبة (52%) للموظفين العاملين من 5 إلى 10 سنوات، بطبيعة الحال هذا يعكس نوعا ما نسبة الموظفين من ذوي الأعمار من 30 إلى 40 سنة لأنه غالبا ما يكون عملهم لسنوات معدودة أقل من 10 بمعنى التحاقهم بمناصب عملهم حديثا واهتمام البنك بتوفير مناصب عمل.

3.2. تحليل نتائج دراسة المتغيرات المحصل عليها:

سيتم تحليل مختلف الاستجابات الخاصة بالمحور الأول (أمن المعلومات) والمحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية) بملاحظة درجة الاستجابة بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم(05): مختلف الاستجابات لعبارات أمن المعلومات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
01	يعمل البنك على المحافظة التامة على سرية بيانات العملاء	4.20	1.161	3	مرتفعة
02	يقدم البنك توعية دائمة و مستمرة بأهمية أمن المعلومات لموظفيه.	4.24	1.080	2	مرتفعة جدا
03	تُطبق إدارة البنك إجراءات عقابية صارمة على كل موظف ينتهك خصوصية أمن المعلومات.	4.32	1.151	1	مرتفعة جدا
04	لا يوجد تحيين دوري لبرامج أمن المعلومات في البنك مع المراقبة المستمرة لأي خلل.	3.92	1.066	4	مرتفعة
البعد الأول: حماية سرية البيانات					
05	لا يعمل البنك بالاعتماد على نظام قوي لتخزين البيانات.	3.76	1.153	4	مرتفعة
06	يتم استرداد المعلومات بسهولة في البنك في حال تعرض لأي تغيير أو حذف للبيانات.	4.02	0.892	1	مرتفعة
07	يعتمد البنك خطط بديلة لمواجهة أي طارئ أو أزمة خاصة في حال تعطل خطوط الاتصال.	3.78	0.790	3	مرتفعة
08	يتم اكتشاف اي عمليات غير مشروعة(احتيال، اختراق، انتحال...الخ) بسهولة.	3.96	0.989	2	مرتفعة
البعد الثاني: الحفاظ على سلامة البيانات					
09	يضمن توافر المعلومات وصول المأذون لهم اليها بدون تعقيدات.	3.38	1.048	4	متوسطة
10	يسمح توافر المعلومات بتكوين بنية تحتية قوية بناء على توقعات العملاء.	3.84	1.095	1	مرتفعة
11	يركز عمل البنك على توافر المعلومات في الوقت والزمان المناسبين.	3.46	1.129	3	مرتفعة
12	يلتزم البنك بالاحتفاظ بالملفات في عدة وحدات أو أجهزة تخزين لضمان عدم خسارة المعلومات.	3.68	1.151	2	مرتفعة
البعد الثالث: توافر البيانات للمأذون لهم					
المحور الأول: عبارات أمن المعلومات					
		3.88	0.826	1	مرتفعة
		3.59	0.883	3	مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (spss-v22)

نلاحظ من خلال الجدول (05) الخاص بالتحليل الوصفي لمحور أبعاد أمن المعلومات أن البعد الأول (حماية سرية البيانات) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عام مرتفع قُدر ب (4.17) وانحراف معياري قُدر ب(0.977) كما جاءت العبارة رقم 03 في المرتبة الأولى ضمن نفس البعد بمتوسط حسابي قُدر ب(4.32) وانحراف معياري (1.151) لتليها العبارات 02، 01، 04 على التوالي، أما بخصوص البعد الثاني(الحفاظ على سلامة البيانات) فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عام مرتفع قُدر ب(3.88) وانحراف معياري(0.797) ضمن نفس البعد و احتلت العبارة رقم 06 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع قُدر ب(4.02) وانحراف معياري (0.892) لتليها العبارات رقم 08، 07، 05 على التوالي.

والبعد الثالث(توافر البيانات للمأذون لهم) جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عام مرتفع قُدر ب(3.59) وانحراف معياري(0.883) كما جاءت العبارة رقم 10 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب(3.84) وانحراف معياري(1.095) لتليها العبارات رقم (12، 11، 09) على التوالي.

جدول رقم (06): مختلف الاستجابات لعبارات محور جودة الخدمات المصرفية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاستجابة
13	يواكب البنك أحدث التقنيات التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية.	3.36	0.827	17	متوسطة
14	يتمتع موظفو البنك بحسن المظهر وأناقته الملبس.	4.14	1.010	2	مرتفعة
15	يتميز تصميم البنك و تجهيزاته والديكور بمنظر جذاب.	3.52	1.233	13	مرتفعة
16	تساهم المعدات المتوفرة في تقديم الخدمة بما يحقق رغبات العملاء.	3.46	0.885	15	مرتفعة
17	يحافظ البنك على علاقته مع العملاء ويلبي توقعاتهم.	3.66	1.136	11	مرتفعة
18	يهتم البنك بالمعلومات السرية للعملاء ويحفظ سجلاتهم.	4.32	1.115	1	مرتفعة جدا
19	يقدم البنك معلومات مفصلة وواضحة عن الخدمات.	3.62	0.855	12	متوسطة
20	يلتزم البنك بتقديم الخدمات لأول مرة بجودة عالية وفي الوقت المحدد.	3.36	0.964	18	متوسطة
21	تتم الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء.	3.20	0.881	20	متوسطة
22	يتم الاستماع لشكاوي العملاء مهما كان نوعها والرد عليها.	3.72	1.070	8	مرتفعة
23	يتم الأخذ بعين الاعتبار اي انتقاد يوجهه العميل للبنك.	3.42	0.835	16	مرتفعة
24	يتم تقديم الخدمة في وقت قصير دون حاجة العملاء للانتظار.	3.32	0.913	19	متوسطة
25	يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملهم معه.	3.72	0.809	6	مرتفعة
26	يتميز موظفو البنك بقابلية التواصل والتفاهم.	3.72	0.882	7	مرتفعة
27	يحرص البنك على أن يكون موظفي الخطوط الأمامية أكثر كفاءة و مؤهلين لمناصبهم.	3.76	0.981	5	مرتفعة
28	يعمل موظفو البنك على بث روابط الثقة والاطمئنان في نفوس العملاء.	3.70	0.789	10	مرتفعة
29	تتوافق ساعات عمل البنك مع احتياجات ورغبات العملاء.	3.48	1.092	14	مرتفعة
30	يركز البنك على حسن معاملة العملاء وإحاطتهم بالرعاية الكافية.	3.72	1.011	9	مرتفعة
31	يضع البنك مصلحة عملائه في أولوية اهتماماته.	3.84	0.976	3	مرتفعة
32	يوفر البنك عدد كاف من المنافذ للوصول للخدمة.	3.84	0.976	4	مرتفعة
	المحور الثاني: عبارات جودة الخدمات المصرفية	3.64	0.785	2	مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

نلاحظ من الجدول (06) أن العبارة رقم 18 (يهتم البنك بالمعلومات السرية للعملاء ويحفظ سجلاتهم) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع جدا قدر ب (4.32) وانحراف معياري قدر ب (1.115) كدليل على أن البنك فعلا يهتم بكل ما يخص أمن المعلومات لتأتي عبارات جودة الخدمات المصرفية متتابعة تبعا للمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري.

4.2. اختبار الفرضيات

1.4.2. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين الأحادي لاختبار العلاقة بين أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية

نموذج الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار A	تحليل التباين الأحادي		
					قيمة معامل التباين F	مستوى المعنوية	قيمة معامل T
أمن المعلومات/جودة الخدمات المصرفية	0.883	0.780	0.839	0.388	170.559	0.000	13.060

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

يعبر الجدول (07) عن المتغيرين التابع (جودة الخدمات المصرفية) والمتغيرات المستقلة (أمن المعلومات بأبعاده مجمعة) إذ: بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.883) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بينها وذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05، و قد قُدر معامل التحديد ب ($R^2=0.780$) أي أنّ جودة الخدمات المصرفية تفسر ما مقداره (78%) من تطبيق أمن المعلومات، كما بلغت قيمة ثابت الانحدار (A) (0.388)، بينما قيمة معامل الانحدار (B) بلغت (0.839)، أي أنّ ($y=0.388x+0.839$)، وهذا يعني أنّ التغير في نظم أمن المعلومات بوحدة واحدة يغير جودة الخدمات المصرفية بـ 83.9%، كما يلاحظ من الجدول أنّه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية لأن قيمة $F=170.559$ أكبر من قيمتها الجدولية في حين قُدرت ($T=13.060$) بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر وقبول الفرضية البديلة H1.

2.4.2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H1₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد حماية سرية البيانات وجودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (08): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين الأحادي لاختبار العلاقة بين بعد حماية سرية البيانات وجودة الخدمات

المصرفية

نموذج الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار A	تحليل التباين الأحادي		
					قيمة معامل التباين F	مستوى المعنوية	قيمة معامل T
سرية البيانات/ جودة الخدمات المصرفية	0.796	0.633	0.639	0.979	82.783	0.000	9.098

* يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

نلاحظ من الجدول (08) أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون قدرت ب (0.796) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد حماية سرية البيانات وجودة الخدمات المصرفية في CPA بالشلف، وقُدر معامل التحديد ب ($R^2=0.633$) مما يعني أن حماية سرية البيانات تفسر ما مقداره 63% من جودة الخدمات المصرفية، كما نلاحظ أن قيمة ثابت الانحدار (A) بلغت (0.979)، في حين أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت (0.639) وهذا يعني أنّ التغير في حماية سرية البيانات بوحدة واحدة يغير جودة الخدمات المصرفية بـ 63.9%، كما يتبين من نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار أن قيمة (F) بلغت (82.783) عند مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.000$) مما يؤكد معنوية الانحدار أي أنّ معادلة الانحدار كما يلي: ($y=0.979x+0.639$)، في حين بلغت قيمة (T) عند مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.000$)

وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية وبناء على ما سبق: ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لحماية سرية البيانات على جودة الخدمات المصرفية و قبول الفرضية الفرعية البديلة الأولى التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية بين حماية سرية البيانات وجودة الخدمات المصرفية.

3.4.2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H1₂): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الحفاظ على سلامة البيانات وجودة الخدمة المصرفية.

جدول رقم (09): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين الأحادي لاختبار العلاقة بين بعد الحفاظ على سلامة البيانات وجودة الخدمات لمصرفية

تحليل التباين الأحادي				ثابت الانحدار A	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار
مستوى المنعوية	قيمة معامل T	مستوى المنعوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	11.543	0.000	133.24	0.368	0.844	0.735	0.857	الحفاظ على سلامة البيانات/ جودة الخدمات المصرفية

* يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

نلاحظ من الجدول (09) أنّ قيمة معامل الارتباط قدرت ب (0.857) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد حماية سرية البيانات وجودة الخدمة المصرفية في CPA بالشلف، وقدّر معامل التحديد R² ب (0.735) مما يعني أنّ الحفاظ على سرية البيانات فسر ما مقداره 73% من جودة الخدمات المصرفية، كما نلاحظ أنّ قيمة ثابت الانحدار (A) بلغت (0.368)، في حين أنّ قيمة معامل الانحدار (B) بلغت (0.844) وهذا يعني أنّ التغيير في الحفاظ على سلامة البيانات بوحدة واحدة فإنّ جودة الخدمات المصرفية ستتغير ب 84%، كما يتبين من الجدول أنّ قيمة (F) بلغت (133.24) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) وهي أقل من (0.05) مما يؤكد معنوية الانحدار، أي أنّ معادلة الانحدار هي ($y=0.368x+0.844$)، كما تبين أيضا أنّ قيمة (T=9.098) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05، وبناء على ما سبق ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للحفاظ على سرية البيانات على جودة الخدمات المصرفية و قبول الفرضية الفرعية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية بين الحفاظ على سرية البيانات وجودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالته (0.05).

4.4.2. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H1₃): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد توافر البيانات للمأذون لهم وجودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين الأحادي لاختبار العلاقة بين بعد توافر البيانات للمأذون لهم وجودة الخدمات.

تحليل التباين الأحادي				ثابت الانحدار A	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار
مستوى المنعوية	قيمة معامل T	مستوى المنعوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	10.139	0.000	102.794	1.009	0.734	0.682	0.826	توافر البيانات للمأذون لهم/ جودة الخدمات المصرفية

* يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

نلاحظ من الجدول (10) أنّ قيمة معامل الارتباط قدرت ب (0.826). ممّا يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد توافر البيانات للمأذون لهم وجودة الخدمة المصرفية في CPA بالشلف، وقدر معامل التحديد R2 ب (0.682) ممّا يعني أنّ توافر البيانات للمأذون لهم فسر ما مقداره 68% من جودة الخدمات المصرفية، كما نلاحظ أنّ قيمة ثابت الانحدار (A) بلغت (1.009)، في حين أنّ قيمة معامل الانحدار (B) بلغت (0.734) وهذا يعني أنّ التغيير في توافر البيانات للمأذون لهم بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير جودة الخدمات المصرفية ب 73%، أي نعبر عن معادلة الانحدار كما يلي: $(y=1.009x+0.734)$ ، كما يتبين من الجدول أنّ قيمة (F) بلغت (102.794) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) ممّا يؤكّد معنوية الانحدار، في حين بلغت قيمة (T=10.139) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) وهي أقل من مستوى دلالة (0.05) ممّا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية، وبناء على ما سبق: ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لتوافر البيانات للمأذون لهم على جودة الخدمات المصرفية و قبول الفرضية الفرعية الثالثة و التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية بين توافر البيانات للمأذون لهم على جودة الخدمات المصرفية.

5.4.2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (H2):

تطوي الفرضية الرئيسية الثانية على أنّه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتوسطات جودة الخدمة تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة) وسيتم معالجتها تبعا للفرضيات الثلاثة الموالية.

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H2₁): تنص على أنّه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	1.967	3	0.656	1.068	0.372
داخل المجموعات	28.236	46	0.614		
المجموع	30.203	49			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

يتضح من خلال الجدول (11) أنّ قيمة مستوى الدلالة (sig=0.372) وهي أكبر من (0.05)، كما أنّ قيمة F المحسوبة (1.068) أقل من F الجدولية (2.84)، فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر ونرفض الفرضية البديلة.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H2₂): تنص على أنّه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (12): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	1.391	1	1.391	2.317	0.134
داخل المجموعات	28.812	48	0.600		
المجموع	30.203	49			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

يتضح من الجدول (12) أنّ قيمة مستوى الدلالة (sig=0.134) أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، كما أنّ قيمة F المحسوبة (2.317) أقل من F الجدولية (4.08)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ونرفض الفرضية البديلة.

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H2₃): تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

جدول رقم (13): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	2.926	2	1.463	2.512	0.091
داخل المجموعات	27.277	47	0.580		
المجموع	30.203	49			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-v22)

يتبين من الجدول (13) أنّ قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.091$) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، كما أنّ قيمة F المحسوبة (2.512) أقل من F الجدولية (3.23)، أي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية و نرفض الفرضية البديلة.

3. تحليل ومناقشة النتائج:

من خلال النتائج المتوصل إليها آنفا يمكن القول أن تركيز البنوك على الاهتمام أكثر بإدراج أمن المعلومات ضرورة حتمية لا مفر منه في إطار تحقيق رغبة العملاء من جهة وتماشيا مع متطلبات العمل المصرفي من جهة أخرى، فالعمل اليوم يسعى للحصول على الخدمات بصورة أسرع وبأقل التكاليف في ظل التزام البنك بأنّ العميل هو أساس العمل البنكي وتوفير البيانات في الوقت الذي يساعده من أهم عوامل المحافظة على الحصة السوقية، كما أن الحفاظ التام على سلامة البيانات أمر أساسي لسلامة العمل المصرفي وكذا حماية السرية من أي تدخل أو تطفل، بهذا فإن القرض الشعبي الجزائري بولاية الشلف، وتبعاً لنتائج الدراسة يعمل على تطبيق الأبعاد الثلاثة لأمن المعلومات لرفع جودة الخدمات المصرفية كما يهتم كثيرا بالمحافظة على سجلات بيانات العملاء ومعلوماتهم السرية بمتوسط حسابي (4.32)، في حين أنه لا يواكب تقنيات التكنولوجيا الحديثة مئة بالمئة وهو ما تعكسه درجة الاستجابة المتوسطة (3.36) وفقا للجدول رقم (06) وهي نقطة سلبية في ظل التوجه العالمي القائم على التكنولوجيا لأنّ عدم مواكبة التكنولوجيا يعني ضعف اكتشاف ومتابعة جديد التهديدات المالية. عموماً إنّ اعتماد أمن المعلومات يمنح البنك فرصة أكبر في كسب حصة جديدة في السوق وتوسيع نطاق عمله من خلال الاهتمام المتزايد بكل ما يتعلق بمسائل الأمن، الخصوصية، والتوافر في ظل البيئة التكنولوجية الحديثة وما يترتب عنها من تهديدات، وسعي لتقديم خدمات ذات جودة عالية كما يتوقعها العميل.

خاتمة

يندرج أمن المعلومات ضمن عمليات توفير الحماية للمعلومات والبيانات بشتى أنواعها وفي مختلف الميادين، لأنّ أي عملية قرصنة تفتح المجال للعبث وتغيير قاعدة البيانات أو جزء بسيط منها سيُسبب خسائر فادحة يصعب تكبدها والمصارف كما استنتجنا من الدراسة هي أكثر عرضة لمثل هذه العمليات مما جعل أمن المعلومات من أولويات البنوك خاصة في ظل التقدم العلمي والتكنولوجي و تطور آليات وتقنيات الاحتيال ولأنّ البنوك تركز في الأساس على العملاء مما يستوجب عليها اعتماد أنظمة قوية لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بعملائها تحقيقاً لجودة الخدمات المصرفية، كما تم التوصل لمجموعة من النتائج.

نتائج الدراسة:

- احتل بعد حماية سرية البيانات في محور أمن المعلومات الدرجة الأولى ليليه في المركز الثاني بعد الحفاظ على سلامة البيانات، وفي المركز الثالث يُعد توافر البيانات للمأذون لهم، مما يدل على اهتمام إدارة القرض الشعبي الجزائري بالشلف بخصوصية أمن المعلومات مع التوعية المستمرة لموظفيه، إلى جانب القدرة على استرداد المعلومات بمرونة في حال تعرضت للحذف أو التغيير مع الاهتمام بتكوين بنية تحتية قوية لتوافر المعلومات تلي توقعات العملاء؛

- كشف تحليل جودة الخدمات المصرفية أنّ البنك يولي أهمية بالغة لمعلومات العملاء السرية ويحفظ سجلاتهم؛

- أظهرت نتائج دراسة الفرضية الرئيسية الأولى أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأمن المعلومات بأبعاده الثلاثة وجودة الخدمات المصرفية؛
- بينت نتائج الفرضية الفرعية الأولى المدرجة ضمن الفرضية الرئيسية الأولى أنه فعلا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين بعد حماية سرية البيانات وجودة الخدمات المصرفية؛
- أكدت نتائج الفرضية الفرعية الثانية المدرجة ضمن الفرضية الرئيسية الأولى أنه فعلا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين بعد الحفاظ على سلامة البيانات و جودة الخدمات المصرفية ؛
- أبرزت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة المدرجة ضمن الفرضية الرئيسية الأولى أنه فعلا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين بعد توافر البيانات للمأذون لهم و جودة الخدمات المصرفية ؛
- شملت الدراسة اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية حول وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لكل من (العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية) بالقرض الشعبي الجزائري بالشلف، وتم التوصل إلى عدم قبول الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمتوسطات جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) نظرا لأن:
- العمر لا يتعلق بجودة الخدمات المصرفية ولا يوجد رابط بينهما إنما الأفكار تختلف من موظف لآخر والتي تنفيذ في تطوير الخدمة دون الحاجة لمعرفة عمر الموظف وإنما ما يمكن أن يضيفه؛
- جودة الخدمات المصرفية ليس لها أي علاقة بالمستوى التعليمي للموظفين بل هي من العمليات القائمة على استراتيجية جذب العملاء خاصة ذوي المستويات التعليمية في ظل اعتماد التكنولوجيا وتدارك آليات العمل؛
- الخبرة ليست مقياسا لتحقيق جودة الخدمات المصرفية وإنما الثقافة ومستوى الابتكار لدى الموظف هي من أساسيات تطوير الخدمة المصرفية، إذ يمكن لموظف جديد أن يساهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية أكثر من ذوي الخبرة الأكبر.

المقترحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها نقدم الاقتراحات التالية:

- ✓ ضرورة اهتمام البنك بحماية أنشطته المختلفة ومتابعتها بشكل دوري بما يساهم في اكتشاف أي خطر مرتبط بالمعلومات واتخاذ الاجراءات اللازمة في الوقت المناسب؛
- ✓ توفير الأجهزة التكنولوجية الحديثة والبرامج المتطورة لمواجهة عمليات القرصنة و الاحتيال؛
- ✓ الاهتمام أكثر بتكوين موظفين متخصصين في أمن المعلومات..

المراجع:

- Grönroos, C. (1993). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44.
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985, 11). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50.
- Qadeer, S. (2013, 11). Service Quality & Customer Satisfaction A case study in Banking Sector. *Second Cycle*, 01-101. Faculty of Education and Economic Studies, sweden: Department of Business and Economic Studies.
- Samuel Eneji, E., & others. (2019, 03). A Study of Electronic Banking Fraud, Fraud Detection and Control. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 04(03), pp. 708-711.
- Al-Habil, W., Al Hila, A., Al Shobaki, M., Abu Amuna, Y., & Abu Naser, S. (2017, 10 05). The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View of Their Employees. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)*, 01(7), pp. 197-217.

- Ambhire, V. R., & Teltumde, P. S. (2011, 10). Information Security in Banking and Financial Industry. *IJCEM International Journal of Computational Engineering & Management*, 14, pp. 101-105.
- Amoako, G. (2012, 04 01). Improving Customer Service in the Banking Industry-Case of Ghana. *International Business Research*, 05(04), pp. 134-148.
- Breithaupt, J., & Merkow, M. S. (2014). *Information Security: Principles and Practices* (2 ed.). United States of America: Pearson Education.
- Jouini, M., Ben Aissa, A., & Ben Arfa Rabai, L. (2014). Classification of security threats in information systems. *Procedia Computer Science*, 32, pp. 489-496.
- kaspersky. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 01 30، 2020، من [/https://me.kaspersky.com/](https://me.kaspersky.com/)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988, 01). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(01), pp. 12-40.
- Shangali, J. W. (2015). SERVICE QUALITY DELIVERY AND ITS IMPACT ON CUSTOMERS Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the bank services in Tanzania: The case of Moshi Uchumi Commercial Bank. *Doctoral theses*, 01-90. Tanzania: A dissertation of Mzumbe University.
- Taylor, S., & Cronin. , J. (1992, 07). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68.
- Ula, M., Ismail, Z., & Sidek, Z. (2011). A Framework for the Governance of Information Security in Banking System. *Journal of Information Assurance & Cybersecurity*, 2011, pp. 01-12.
- احمد حسني صالح عوض الله. (2018). أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية. اطروحة دكتوراه، 01-253. السودان، كلية العلوم تجارية، السودان: قسم نظم المعلومات الادارية.
- حسنية سليم. (2018). نظم ادارة المعلومات. الجمهورية العربية السورية: الجامعة الافتراضية السورية.
- حسين علي قاسم الشمالي. (01، 2017). أمن وسرية المعلومات وأثرها في الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الأردن. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 02(07)، الصفحات 187-200.
- سياتيك؛. (04 04، 2018). أمن المعلومات في القطاع المصرفي. تاريخ الاسترداد 01 30، 2020، من www.ciatic.com/2018/04/information-security-in-banking-sector/?lang=ar