



جامعة 8 ماي 1945 - قلمة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



التوقيت: 08:30 سا - 10:30 سا

التاريخ: 2026/01/20

المستوى: سنة ثانية ليسانس / علوم تجارية

الامتحان النهائي في مقياس الفهرجية

الاسم واللقب:

الفوج:

الرقم السري:

العلامة:

الرقم السري:

السؤال الأول: (04 نقاط)

حدد الإجابة الملائمة لكل سؤال من الأسئلة التالية:

1. السرقة العلمية هي:

- ☐ أ. استخدام غير معترف به لأفكار وأعمال الآخرين يحدث بقصد أو غير قصد
- ☐ ب. اقتباس للمادة العلمية دون توثيقها
- ☐ ج. نقيض للأمانة العلمية
- ☐ د. نقيض للنزاهة العلمية
- ☒ هـ. كل ما سبق ذكره

2. يستخدم المنهج المقارن كأداة مساعدة ضمن:

- ☐ أ. المنهج الوصفي فقط
- ☐ ب. المنهج التاريخي
- ☒ ج. المنهج التجريبي
- ☐ د. المنهج الاستقرائي

3. التقارير الصادرة عن الهيئات الرسمية كمثال عن الوثائق العلمية، تعتبر:

- ☒ أ. مصدر أصلي
- ☐ ب. مصدر ثانوي (مرجع)

4. تدعى عينة كرة الثلج كذلك ب:

- ☐ أ. العينة القصدية
- ☒ ب. العينة الشبكية
- ☐ ج. العينة الحصصية
- ☐ د. العينة الفريدة

5. شريفة بوالشعور : " دور حاضنات الأعمال في دعم وتنمية المؤسسات الناشئة Startups : دراسة حالة الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 420.

- أ. توثيق في المتن وفق الأسلوب التقليدي ☒
- ب. توثيق في قائمة المصادر والمراجع وفق الأسلوب التقليدي ☐
- ج. توثيق في المتن وفق أسلوب APA ☐

6. (بوالشعور، 2018، ص 420).

- أ. توثيق في المتن وفق الأسلوب التقليدي ☐
- ب. توثيق في قائمة المصادر والمراجع وفق الأسلوب التقليدي ☐
- ج. توثيق في المتن وفق أسلوب APA ☒

7. لا تتضمن العينات غير العشوائية (غير الاحتمالية) الأنواع التالية:

- أ. العينة العمدية ☐
- ب. العينة الطبقية ☒
- ج. العينة التناسبية ☒
- د. عينة الحالات الخاصة ☐

8. المقارنة الزمنية في المنهج المقارن تعني:

- أ. مقارنة ظاهرتين في نفس الفترة الزمنية ☐
- ب. مقارنة متغير في فترتين زمنيتين مختلفتين ☒
- ج. مقارنة عينتين عشوائيتين ☐
- د. المقارنة بين مجموعتين تجريبيتين ☐

السؤال الثاني: (08 نقاط)

أجب بدقة واختصار عن كل سؤال من الأسئلة الآتية:

1. الاقتباس عملية تستدعي التقيد بعدة قواعد أساسية: اذكرها مع الشرح: (02 ن)

- عدم المبالغة في استخدام الاقتباس؛.....(0.25 ن)
- الدقة في اختيار النصوص التي يحتاجها الباحث وتحليلها بأمانة علمية؛.....(0.25 ن)

- عدم التسليم والاعتقاد بأن الآراء المقتبسة نهائية، فهي مجرد أفكار قابلة للنقد والتمحيص؛.....(0.25 ن)
- تجنب التعارض بين النص المقتبس وما يتصل به من أفكار ومعلومات في البحث؛.....(0.25 ن)
- بروز شخصية الباحث من خلال أسلوبه وتحليله وعدم الاعتماد المفرط على نصوص الآخرين؛.....(0.25 ن)
- أن يكون المصدر المقتبس منه مرتبطا بموضوع البحث ارتباطا مباشرا؛.....(0.25 ن)
- الالتزام بقواعد التوثيق وكتابة المراجع؛.....(0.25 ن)
- المحافظة على معنى النص الأصلي دون تحريف أو تشويه.(0.25 ن)

2. في العينات العشوائية (الاحتمالية)؛ ما الفرق بين العينة العشوائية البسيطة والعينة العشوائية المنتظمة مع تقديم مثال لكل منهما؟ (03 ن)

1. العينة العشوائية البسيطة: يمنح كل فرد في المجتمع فرصا متساوية للدخول في العينة، ويتم الاختيار عبر القرعة، جداول الأرقام العشوائية، أو الحاسب الإلكتروني.....(0.75) مثال: يوجد 500 طالب ويريد الباحث اختيار 50، يضع البلح الأسماء في قرعة إلكترونية أو ورقية ويختار 50 اسما عشوائيا دون أي معيار آخر.....(0.75)
2. العينة العشوائية المنتظمة: يتم اختيار مفردات العينة على أساس فواصل ثابتة بين كل عنصر وآخر، بعد اختيار نقطة البداية عشوائيا.....(0.75 ن). مثال: لدى الباحث قائمة تضم 1000 موظف ويريد اختيار 100. أولا يحدد الفاصل $1000 \div 10 = 100$ يبدأ من رقم عشوائي مثلا 5، ثم يختار 5، 10، 25، إلى آخر القائمة.....(0.75 ن)
3. تصرف البحوث العلمية وفق عدة أسس منهجية. اشرح هذه الأسس موضحا أنواع البحوث التي يترتب عنها كل أساس؟ (03 ن)

1. حسب الهدف: أو حسب اتجاه البحث في معالجة الظاهرة العلمية ويمكن التمييز هنا بين البحوث الوصفية والبحوث التنبؤية والبحوث التنبؤية والبحوث القياسية.....(0.75)
2. حسب المكان: أي مكان إجراء الدراسة ونميز بين الميدانية والبحوث المخبرية.....(0.75)
3. حسب طبيعة البيانات: أي نوع البيانات المستخدمة في الدراسة ونميز بين البحوث الكيفية أو النوعية والبحوث الكمية.....(0.75)
4. حسب صريح العقل: أي الطريقتين أو المنهجين الذي يبرهن العقل في تفسير الظواهر والوصول إلى النتائج النهائية، ونميز هنا بين البحوث الاستدلالية والبحوث التجريبية.....(0.75)

السؤال الثالث: (08 نقاط)

إليك المعلومات الآتية في شكل ملخص للدراسة (x):

هدفت الدراسة إلى التعرف على "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك الوطني الجزائري BNA وكالة قائمة-"، وتم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات الأولية عن طريق تحديد مجتمع البحث، ووحدة البحث عبر أسلوب المعاينة على عينة عشوائية مكونة من (160) زبونا، وتم اتباع منهج من مناهج البحث العلمي، وباستخدام الإحصاء الوصفي توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الأفراد، قواعد البيانات) بالمؤسسة محل الدراسة

كان بمتوسط حسابي يقدر ب: 2.15، وأن مستوى جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الأمان الاعتمادية، التعاطف) جاء ضمن المتوسط الحسابي 3.02، كما بينت النتائج صحة فرضيات الدراسة.

من خلال المعطيات السابقة:

1. عرف ما تحته خط.
 2. حدد موضوع الدراسة، المتغير الطبع والمتغير المستقل وأبعادهما.
 3. حدد منهج الدراسة المتبع.
 4. إشكالية الدراسة.
 5. الأسئلة الفرعية للدراسة.
 6. فرضيات الدراسة.
- 1 - مجتمع الدراسة: هو جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها . وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو أي شيء أو مجموعة أشياء، أو أفراد، أو مؤسسات، أو أحداث، أو حتى حيوانات نرغب في التوصل إلى نتائج بخصوصها.....(1 ن)
- 2 - المنهج: هو الطريقة التي تتبع للكشف عن الحقائق وفقا لمجموعة من القواعد العامة، ويرتبط بعمليات جمع البيانات وتحليلها بما يسهم في الوصول إلى نتائج ملموسة.....(1 ن)
- 3 - موضوع الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية –دراسة حالة بنك الوطني الجزائري BNA وكالة قائمة.....(1 ن)
- 4 - المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (0.5 ن)، أبعادها: الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الأفراد، قواعد البيانات (0.25 ن)
- 5 - المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية (0.5 ن)، أبعادها: الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان (0.25 ن)
- 6 - منهج الدراسة المتبع: هو منهج دراسة حالة.....(0.5 ن)
- 7 - إشكالية الدراسة: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة قائمة.....(1 ن)
- 8 - الأسئلة الفرعية: (1 ن) - ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ وما أهم تطبيقاتها في القطاع المصرفي؟
- ما المقصود بجودة الخدمات المصرفية؟ وما هي أبعادها الأساسية؟
- ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لزبائن قائمة؟
- 9 - فرضيات الدراسة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسرعة تقديم الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري بوكالة قائمة.....(1 ن)

بالتوفيق لكل مجتهد/ أستاذة المقياس: د. مفيدة بن سعادة