

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم التجارية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
تخصص: تسويق خدمات  
تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة  
الخدمات البنكية  
دراسة حالة بنك الخليج الجزائر  
-وكالة قالمة-

إشراف الأستاذة:

د. حاجي أسماء

إعداد الطلبة:

- زوايمية شرف الدين

- شهيدي عماد

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	أستاذ تعليم عالي	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	أد. بعلي حمزة
مشرفا	أستاذ مساعد ب	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	د. حاجي أسماء
مناقشا	أستاذ محاضر أ	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	د. بنية محمد

السنة الجامعية: 2024/2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم التجارية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
تخصص: تسويق خدمات  
تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة  
الخدمات البنكية  
دراسة تطبيقية في بنك الخليج الجزائر  
-وكالة قالمة-

إشراف الأستاذة:

د. حاجي أسماء

إعداد الطلبة:

- زوايمية شرف الدين

- شهيدي عماد

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	أستاذ تعليم عالي	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	أد. بعلي حمزة
مشرفا	أستاذ مساعد ب	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	د. حاجي أسماء
مناقشا	أستاذ محاضر أ	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	د. بنية محمد

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

قال الله تعالى في كتابه الكريم: "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه." سورة لقمان، الآية 12.

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا ملء السماوات والأرض

الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

نتوجه أولا بالشكر والامتنان العميق

للدكتورة "حاجي أسماء" التي كانت أفضل

عمون لنا في إتمام هذه المذكرة

نشكرها على إشرافها وتوجيهاتها العلمية التي تفضلت

بقبول الإشراف على هذه المذكرة، وعلى دعمها وإرشادها

فتوجيهاتها وتعليقاتها كانت ذات قيمة هائلة لإتمام العمل.

كما نشكر جميع أساتذة قسم العلوم التجارية الذين

درسونا طيلة هذه السنوات أسأل الله العزيز أن يجازيهم خير

الجزاء.

كما نتوجه بالشكر الجزيل لكل أعضاء اللجنة الكريمة.

# الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز إنسانين في الحياة أمي وأبي  
حفظهما الله وأطال في عمرهما.  
والى أختي العزيزة وابنها يزن  
دون أن أنسى أخوتي الأعزاء تقي ومحمد  
كما أهديه الى زملائي الذين كانوا سنداً لي في اعداد هذه  
المذكرة خاصة زميلتي هديل  
والى كل من ساعد في تشجيعي على النجاح والوصول  
وأهدي أيضاً كامل الشكر والتقدير إلى مؤطرتنا الأستاذة  
"د. حاجي أسماء" التي وثقت بتفوقنا وألهمتنا في مشوارنا  
الدراسي.

شرف الدين

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر. من خلال دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الخمسة لجودة الخدمات البنكية في وكالة قالمة لبنك الخليج الجزائر، وهي الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والأمان. باستعمال برنامج الحزم الإحصائية SPSS من خلال توزيع استمارة استبيان على عينة من 61 عميلا من عملاء وكالة قالمة، وبدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكل بعد من هذه الأبعاد على حدى والتي تبين أنها علاقة طردية في مجملها، أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا إيجابيا في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، خدمة بنكية، جودة الخدمة البنكية.

### **Abstract:**

This study aims to examine the role of information technology in enhancing the quality of banking services at Gulf Bank Algeria. By studying the relationship between information technology and the five dimensions of banking service quality at the Guelma branch of Gulf Bank Algeria, which are reliability, responsiveness, tangibility, empathy, and security. Using the SPSS statistical package program by distributing a questionnaire to a sample of 61 clients of the Guelma branch and studying the relationship between information technology and each dimension separately, which showed a positive relationship overall, it is evident that information technology plays a positive role in improving the quality of banking services at Gulf Bank Algeria.

**Keywords:** Technology, Information Technology, Banking Service, Banking Service Quality.

# قائمة الأشكال



## قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
05	تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	01
12	مكونات تكنولوجيا المعلومات	02
31	خصائص الخدمة البنكية	03
40	أبعاد جودة الخدمة البنكية	04
43	أساليب تقييم جودة الخدمات البنكية	05
54	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	06
78	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الجنس"	07
79	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "السن"	08
81	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المستوى التعليمي"	09
82	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية"	10
83	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المهنة"	11
84	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الدخل الشهري"	12
85	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "مدة التعامل مع البنك"	13
86	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المهنة"	14
96	تحقيق أبعاد جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج الجزائر	15

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
68	أقسام استمارة الأسئلة	01
71	قائمة الأساتذة المحكمين	02
72	معامل " ألفا كرونباخ " لقياس مدى ثبات محاور الدراسة	03
73	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول " تكنولوجيا المعلومات "	04
74	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " الاعتمادية " والدرجة الكلية للبعد	05
74	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " الاستجابة " والدرجة الكلية للبعد	06
75	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " الملموسية " والدرجة الكلية للبعد	07
76	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " التعاطف " والدرجة الكلية للبعد	08
76	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " الأمان والثقة " والدرجة الكلية للبعد	09
77	الاستمارات الموزعة، المسترجعة، الملغاة والمعمول بها	10
78	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الجنس "	11
79	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " السن . "	12
80	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المستوى التعليمي "	13
81	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الحالة الاجتماعية "	14
82	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المهنة "	15
83	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الدخل الشهري "	16
84	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " مدة التعامل مع البنك "	17
85	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " القناة الالكترونية التي تتعامل مع البنك للحصول على الخدمات البنكية "	18

87	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"	19
90	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول "الاعتمادية"	20
91	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني "الاستجابة"	21
92	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث "الملموسية"	22
93	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع "التعاطف"	23
94	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس "الأمان والثقة"	24
95	إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج	25
97	نتائج اختبار «Kolmogorov-Smirnov» لمتغيرات الدراسة	26
98	معامل الارتباط سبيرمان	27
99	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الأولى	28
99	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثانية	29
100	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثالثة	30
107	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الرابعة	31
101	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الخامسة	32
102	ترتيب أبعاد جودة الخدمة البنكية حسب درجة ارتباط كل بعد بتكنولوجيا المعلومات بينك الخليج بولاية قالمة	33

# قائمة المختصرات

قائمة المختصرات:

المختصر	التسمية
ATM	<b>T</b> eller <b>M</b> achine <b>A</b> utomatic
CIB	<b>C</b> arte <b>I</b> nter <b>B</b> ancaire
D.A.B	<b>D</b> istributeur <b>A</b> utomatique de <b>B</b> illets
AGB	abréviation de <b>A</b> legria <b>G</b> ulf <b>B</b> ank
SMS	<b>S</b> hort <b>M</b> essage <b>S</b> ervice

# فهرس المحتويات

الصفحة	الشكر
/	إهداء
/	الملخص
I	قائمة الأشكال
III	قائمة الجداول
VI	قائمة المختصرات
VIII	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
01	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا والمعلومات
07	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها
09	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات
11	المبحث الثاني: مكونات، أقسام ووظائف تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثاني: أقسام تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات
15	المبحث الثالث: مجالات، آثار تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في العمل البنكي
15	المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
17	المطلب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات وتحدياتها
22	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي
24	خلاصة الفصل الأول



25	الفصل الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات البنكية
26	تمهيد
27	المبحث الأول: ماهية الخدمة البنكية
27	المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية
32	المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية وأبعادها
35	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية
38	المبحث الثاني: نظرة عامة حول جودة الخدمة البنكية
38	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة البنكية وأهميتها
39	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية
41	المطلب الثالث: أساليب تقييم جودة الخدمة البنكية
44	المبحث الثالث: جودة الخدمة البنكية في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات
44	المطلب الأول: جودة الخدمة البنكية الالكترونية
45	المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية
46	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمات البنكية
47	خلاصة الفصل الثاني
48	الفصل الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات البنكية لبنك الخليج الجزائر
49	تمهيد
50	المبحث الأول: نبذة عن بنك الخليج الجزائر
50	المطلب الأول: تقديم بنك الخليج
55	المطلب الثاني: المهام، الرؤية، القيم والتوجهات الاستراتيجية لبنك الخليج الجزائر
57	المطلب الثالث: خدمات بنك الخليج الجزائر
67	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
67	المطلب الأول: أدوات وأساليب الدراسة التطبيقية وأساليب المعالجة الاحصائية
70	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة وتناسقها الداخلي
77	المطلب الثالث: خصائص مفردات مجتمع وعينة الدراسة

87	المبحث الثالث: الترابط بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر
87	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر
89	المطلب الثاني: جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر
96	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
104	خلاصة الفصل الثالث
106	خاتمة
108	قائمة المراجع
115	الملاحق

مكتبة

في هذا العالم المليء بالتحويلات السريعة والتقنيات المتطورة، لم تعد البنوك مجرد مؤسسات مالية تقليدية، بل أصبحت مراكز رئيسية لتقديم خدمات بنكية متطورة وفعّالة. حيث تُعتبر جودة الخدمة البنكية أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تجربة العملاء وتحديد نجاح البنوك في سوق التجارة الدولية، فللقطاع البنكي مركزا هاما في النظم الاقتصادية والمالية، لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية، من خلال ما يقدمه من خدمات متنوعة من شأنها تعبئة المدخرات وتوزيعها بشكل كفؤ، الشيء الذي يؤهله ليصبح أحد الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدول، حيث تكون البنوك في مجموعها حلقة تتفاعل داخلها شتى مجالات النشاط الاقتصادي، وكلما نمت واتسع هذا النشاط زادت حسابات البنوك وبالتالي زادت وتعددت خدماتها المقدمة. هذه الأخيرة معرضة للعديد من المتغيرات والعوامل البنكية التي تؤثر عليها، نظرا لخصائصها المختلفة، فهي تحتاج لتحسين دائم وابتكار أفضل الخدمات لتكون ذات جودة عالية، ترضي حاجات ورغبات العملاء، التي تعتبر مختلفة باختلاف توقعاتهم بالتالي هناك ضرورة حتمية لإحداث تغيير في نشاط البنوك مسيرة للتطورات التي تحصل في بيئة أعمالها.

ولأن تصور الجودة يتماشى والخصائص التي تميز خدمات البنوك، يطرح عدة معالم تمثل في جوهرها ما يسمى أداء البنك، الذي يهدف في نهاية المطاف الى إرضاء العملاء، باعتبارهم الملوك، أو الحكام على خدمات البنك إن كانت ذات جودة عالية أم لا، وفقا لمعايير عديدة، وتفضيل العميل بنك على آخر، لا يعود إلا لقدرة البنك على تقديم أجود الخدمات التي تجعله يختاره دون غيره من البنوك المنافسة.

فالخدمة البنكية تتضمن كل الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، بدءًا من فتح الحسابات وانتهاءً بالقروض والاستثمارات والخدمات المالية الأخرى. وتسعى البنوك دائمًا لتطوير وتحسين هذه الخدمات لتلبية تطلعات العملاء وتحسين تجربتهم.

جودة الخدمة البنكية تعد عاملاً حاسماً يؤثر على رضا العملاء وولاءهم، حيث تشمل عناصر مثل الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التضامن والثقة. وتعتمد جودة الخدمة على مدى توفير البنوك لهذه الأبعاد بشكل متسق وفعال.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات البنكية، إذا ما استغلناها أحسن استغلال، حيث تمكن البنوك من تقديم خدمات أكثر تطورًا وفعالية، مثل الخدمات البنكية عبر الإنترنت، والصرافات الآلية وغيرها. وفي سياق بنك الخليج الجزائر، تُعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصرًا أساسيًا في استراتيجيته لتحسين جودة الخدمة البنكية، حيث يستخدم التقنيات المتطورة لتقديم خدمات مبتكرة ومرنة تلبي تطلعات العملاء وتعزز التنافسية في سوق البنوك الجزائرية.

تتبلور حول هذا الموضوع إشكالية رئيسية يمكن صياغتها كما يلي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات بنك الخليج الجزائر؟

### 1- التساؤلات الفرعية:

تتفرع من هذه الاشكالية جملة من التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

- 1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟
- 2- هل يوفر بنك الخليج الجزائر تكنولوجيا المعلومات ويعتمد عليها؟
- 3- هل يحقق في بنك الخليج الجزائر الجودة في الخدمات التي يقدمها؟
- 4- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الخمسة لجودة الخدمة البنكية؟

### ثانياً: فرضيات الدراسة

من أجل التعامل مع التساؤلات السابقة وعلى أساس مبادئ البحث العلمي تم طرح فرضيات، كاجابات مبدئية على كل من اشكالية الدراسة الرئيسية والتساؤلات الفرعية:

**الفرضية الأساسية:** يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في وجود علاقة طردية بين توفر تكنولوجيا المعلومات في البنك وبين تحقيق أبعاد الخدمة البنكية.

- **الفرضية الأولى:** تتمثل تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الالكترونية والبرامج والبرمجيات.
- **الفرضية الثانية:** يوفر بنك الخليج الجزائر تكنولوجيا المعلومات ويعتمد عليها.
- **الفرضية الثالثة:** يحقق بنك الخليج الجزائر الجودة في الخدمات التي يقدمها.
- **الفرضية الرابعة:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وكل بعد من أبعاد جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha$  يساوي أو أقل (0.05).

### ثالثاً: المنهج المعتمد

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال وصف الظاهرتين محل الدراسة وهما جودة الخدمات البنكية وتكنولوجيا المعلومات. ثم تحليل العلاقة بينهما بالإضافة الى منهج دراسة الحالة والمنهج القياسي من خلال تحديد المتغيرات المرتبطة بجودة الخدمات البنكية وتكنولوجيا المعلومات وتحديد العلاقة بينهما.

#### رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراسة "تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات البنكية" في كونها تُقدم نظرة ثاقبة على الفوائد المتعددة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للقطاع البنكي في تحسين خدماته. كما تُساعد هذه الدراسات على تسليط الضوء على المجالات التي يمكن فيها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل لتحسين جودة الخدمات البنكية وتلبية احتياجات ورغبات عملائها بشكل أفضل.

#### خامساً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الإلمام بكافة الجوانب النظرية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات البنكية.
- التعرف على مواكبة بنك الخليج الجزائي للتكورات في مجال تكنولوجيا المعلومات من عدمه.
- دراية جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر.
- معرفة الدور الذي يلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية.

#### سادساً: أسباب اختيار الموضوع

1. الرغبة في التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة البنكية.
2. المساهمة في إثراء مكتبة الكلية وتقديم مرجع يسترشد به في دراسات قادمة.
3. - الميل الشخصي لدراسة كل ما يتعلق بالتكنولوجيا والبنوك وخدماتها.
4. ارتباط موضوع البحث بالتخصص.

#### ابعاً: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي بحثت في الموضوع أو في أحد متغيرات الدراسة والتي ساهمت بشكل كبير في المساعدة على إتمام هذه الدراسة حيث شكلت حجر الأساس للانطلاق، ومن بين أهم الدراسات السابقة التي مثلت مراجع علمية جد مفيدة في هذه الدراسة ما يلي:

- 1- دراسة الباحث فاشي علال بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية" عبارة عن مقال منشور بمجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد 02، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر 2019، حيث تطرق الباحث في دراسته إلى الإلمام بعناصر الإدارة الإلكترونية وكيف تساهم في تحسين الخدمة العمومية مع الإشارة إلى معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، كما أكد الباحث على ضرورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات والمؤسسات ومن نتائج الدراسة: -وجود خطط لاستخدام تقنية المعلومات والاتصال مع تطوير التعليم وإدخال الحاسوب - نشر الثقافة التقنية كعناصر داعمة لتحسين الخدمة العمومية.

2- دراسة سمير قاسم بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع

المصرف التجاري السوري باللاذقية" مقال منشور في مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سنة 2015، هدف البحث إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في فروع المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، ولتحقيق أهداف البحث اناجت الدراسة المنهج القياسي حيث وزع استبيان على (201) عامل وأعيد منها (183) استبانة بنسبة استجابة بلغت (91.04) ، وبالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط تم دراسة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية، وتوصل البحث للنتائج الآتية:

- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الأجهزة المعدات وجودة الخدمة البنكية، حيث تبين أن (79.7%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البنكية يفسره بعد الأجهزة والمعدات
- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الانترنت وجودة الخدمة البنكية حيث تبين أن (69.2%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البنكية يفسره بعد الانترنت.
- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة البنكية، حيث تبين أن (65.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البنكية يفسره بعد الاتصالات.
- هناك علاقة ارتباط مقبولة وموجبة بين بعد كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة البنكية، حيث تبين أن (59.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البنكية يفسره كفاءة الموارد البشرية.

3- دراسة علي كريم الخناجي بعنوان " توظيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والاهلية"، تناولت الدراسة تكنولوجيا الاعلام بأبعاده المتمثلة في الأجهزة والمعدات البرمجيات الاتصالات والموارد البشرية كمتغير مستقل والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات المصرفية بأبعادها الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الوصول، المصدقية، الاتصالات...، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعمل مقارنة لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الاعتماد على برنامج Spss .

4- دراسة مفرح علي جسام بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة المصرفية دراسة تحليلية

على بعض المصارف الخاصة العراقية في بغداد"، اتبعت هذه الدراسة المنهج الاستطلاعي لتشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية وتم استخدام الاستبيان كأسلوب لجمع البيانات لاراء عينة من العاملين في البنوك الخاصة العاملة في العراق. تم التوصل الى نتائج واقعية يمكن الاستفادة من أجل تطوير الخدمة البنكية في القطاع المصرفي العراقي.

أما القيمة المضافة لبحثي هذا تكمن في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر، من خلال دراسة وتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج مع الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة البنكية.

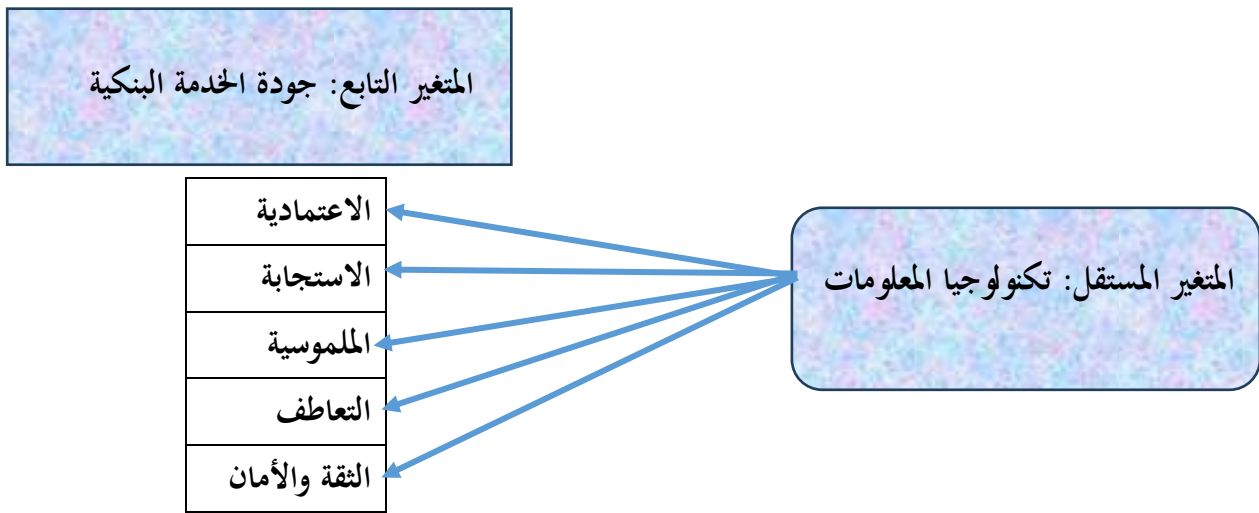
### ثامنا: صعوبات الدراسة

تمثلت أهم الصعوبات في صعوبات جمع البيانات للدراسة التطبيقية. حيث واجه الطالبان:

- صعوبة في اجراء المقابلة، حيث تعضنا لمطاولات كثيرة وبعد جهود حثيثة تمكنت من اجراء المقابلة مع السيد المدير.
- صعوبة في توزيع الاستبيان على العملاء داخل البنك بسبب عدم الترحيب من قبل البنك.

### تاسعا: نموذج الدراسة

الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة:



### عاشرا: تقسيم الدراسة

للإجابة على الاشكالية المطروحة قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول، الفصل الأول بعنوان إطار مفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات، والفصل الثاني بعنوان اساسيات حول جودة الخدمات البنكية، أما الفصل الثالث والأخير بعنوان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر.





**الفصل الأول:**  
**الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا**  
**المعلومات**

## تمهيد:

تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصر أساسي في عالمنا الحديث، حيث تسهم في تشكيل الطريقة التي نعمل بها ونتفاعل مع العالم من حولنا. فهي المجال الذي يركز على استخدام التقنيات والأنظمة لإدارة وتحليل ونقل المعلومات. تعتبر هذه التقنيات حاسمة لتشغيل الشركات والمؤسسات في العصر الحديث.

فهي بهذا تسهم في تحسين كفاءة العمل وتمكين التواصل والتعلم والابتكار. وتشمل استخداماتها إدارة البيانات وتخزينها بشكل آمن، وتحليل البيانات لاستخلاص الأنماط واتخاذ القرارات الذكية، وتطوير تطبيقات الويب والهواتف المحمولة لتوفير الخدمات والمحتوى للمستخدمين.

تكنولوجيا المعلومات تشمل أيضًا مجالات أخرى مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والإنترنت من الأشياء، والواقع الافتراضي، والأمن السيبراني. وتتطور هذه المجالات باستمرار، مما يفتح الباب أمام فرص جديدة للابتكار والتقدم في مختلف الصناعات والمجالات.

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبقة في كافة نواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنائها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات. التي أصبحت أحد العناصر الحيوية في مختلف جوانب الحياة. تكنولوجيا المعلومات تشير إلى استخدام التقنيات والأنظمة لتخزين ومعالجة ونقل المعلومات بشكل سريع وفعال. وهي الدعامة الأساسية التي تدعم تقدمنا في عصر المعرفة، حيث تجسد الابتكار والتحول الذي يؤدي إلى تحسين الحياة وتطوير المجتمعات.

## المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا والمعلومات

نتناول من خلال هذا المطلب تعريف كل من التكنولوجيا والمعلومات.

## أولاً: التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.<sup>1</sup>

## 1- تعريف التكنولوجيا:

ويمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية".<sup>2</sup> كما تعرّف التكنولوجيا على أنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها".<sup>3</sup>

## 2- أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي:

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداهيل تقنيات تطبيقات علمية)، دار المناهج، الأردن، 2006، ص 22.  
<sup>2</sup> نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص ص 51-52.  
<sup>3</sup> عبد الباري وإبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 26.

**1-2-2- على أساس درجة التحكم:**نجد مايلي:<sup>1</sup>

1-1-2- التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

2-1-2- تكنولوجيا التمايز: وهي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

**2-2- على أساس موضوعها:**يندرج ضمنها:<sup>2</sup>

1-2-2- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية.

2-2-2- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

3-2-2- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

4-2-2- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

**3-2- على أساس درجة التعقيد:**تتضمن كلا من:<sup>3</sup>

1-3-2- تكنولوجيا ذات درجة عالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة.

2-3-2- تكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بسخامة تكاليف الإستثمار.

**ثانيا: المعلومات**

عند التطرق الى المعلومات لابد من دراسة أيضا مفهوم البيانات والعلاقة بينها وبين المعلومات حيث أنه من الممكن أن يقع العديد في خلط بين المفهومين، المتقاربين.

**1- تعريف المعلومات:**

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف:

<sup>1</sup> ملين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص 9-10.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

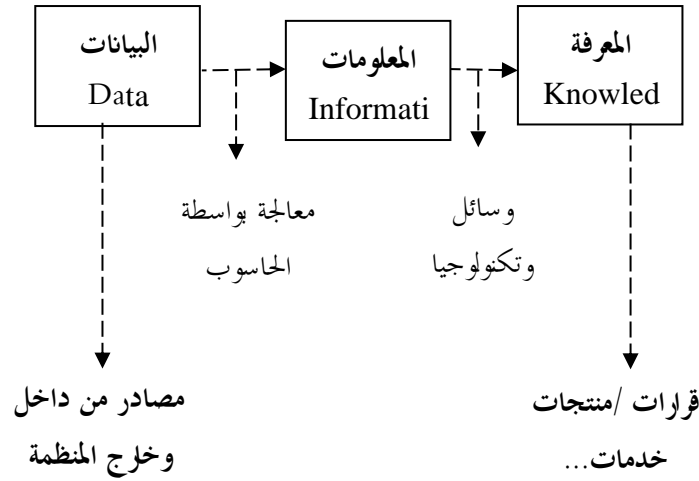
<sup>3</sup> نفس المرجع السابق.

تعريف wiig بأنها: "حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة".<sup>1</sup>  
 ويعرفها بعض المختصين في التسيير بأنها: "كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا".<sup>2</sup>  
 كما تعرف أيضا على أنها: "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية".<sup>3</sup>  
 بعد أن تم التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر التطرق إلى مفهوم البيانات، ذلك قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة والبيان).

## 2- العلاقة بين المعلومات والبيانات:

البيانات "عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها".<sup>4</sup>  
 كما تعرف أيضا: "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام".<sup>5</sup>  
 وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات والتأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.

### الشكل رقم (01): تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين جنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، الأردن، 2008، ص 31.

<sup>1</sup> مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء، الأردن، 2010، ص 102.

<sup>2</sup> محيي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

<sup>3</sup> شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار النشر العربية، مصر، 2004، ص 28.

<sup>4</sup> محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 36.

<sup>5</sup> شريف أحمد العاصي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

## 3- خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها:<sup>1</sup>

- **التوقيت المناسب:** هي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها؛
- **الوضوح:** يجب أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض؛
- **الدقة:** تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل<sup>2</sup>، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛
- **الصلاحية:** أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة ومناسبة لطلب المستفيد؛
- **القياس الكمي:** إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛
- **المرونة:** تعني أن تكون المعلومات ملائمة وتتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛
- **عدم التحيز:** عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين؛
- **إمكانية الحصول عليها:** وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛
- **الشمول:** وتعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد ودون إيجاز يفقد معناها<sup>3</sup>؛
- **قابلة للمراجعة:** وهي خاصية منطقية نسبياً وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.<sup>4</sup>

## 4- مصادر المعلومات:

هناك نوعين من المصادر وهي:<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين الجنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، الأردن، 2008، ص ص 32، 33.

<sup>2</sup> أحمد صالح الهزاعمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول، 2009، ص 395.

<sup>3</sup> يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، مصر، 1998، ص 78-79.

<sup>4</sup> مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء، الأردن، 2010، ص 11.

<sup>5</sup> يمينة فوزية فاضل، أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية (حالة المجتمع الصناعي صيدال)، رسالة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2000-2001، ص 77.

أ - المصادر الداخلية: وهي التي تتكون من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على الأساس الغير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات الغير الرسمية.<sup>1</sup>

ب - المصادر الخارجية: تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون الإنقطاع لها مصادر مختلفة ومتعددة العامة منها خاصة ومنها الوطنية والدولية.

### المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

تكنولوجيا المعلومات هي عمود الحياة الرقمية الحديثة، حيث تمثل الأدوات والتقنيات التي تسهم في جمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات. تعتبر هذه التقنيات أساسية لأي مؤسسة تسعى للنجاح في عصر الرقمنة، حيث تدعم العمليات اليومية وتمكّن من تحقيق التميز التنافسي.

#### 1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية وفي حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.<sup>2</sup>

ومن هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:<sup>3</sup>

يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع والمنزل". ويميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات:<sup>4</sup>

- الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.
- الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات.
- الجانب الثالث: تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات والفلمية والاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009 ص 297.

<sup>2</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، ب ب ن، 1990 ص 39.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص 39.

<sup>4</sup> نفس المرجع السابق، ص 40.

<sup>5</sup> محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، مصر، 1989، ص 32.



كما تعرف أيضا بأنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية". ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقيق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية".<sup>1</sup>

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي: "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية".<sup>2</sup>

ويرى كل من (Haag et peter) بأنها: "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات وبإنجاز العمليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات".<sup>3</sup>

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع البيانات وتحليلها وتخزينها وإسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الإتصالات الحديثة.

## 2- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها:<sup>4</sup>

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات ومعطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،
- **رفع الإنتاجية:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد وفعال؛
- **المرونة:** تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات

<sup>1</sup> شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009 ص 478.

<sup>2</sup> بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص 86.

<sup>3</sup> بشار عباس الحميري وأحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع، 2004، ص 348.

<sup>4</sup> غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001-2002 ص 89-99.

المعقدة مثل الإتصال عن البعد أو القرب... الخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال؛

- التمتمة la miniaturisation : ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها.

### المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي أساس الابتكار، والتي بدونها لن تستطيع الشركات مواجهة المستقبل ومواكبة التطورات العالمية. فقد نتج عن عدة فوائد للتحويل الرقمي التي لا غنى عنها لجميع المؤسسات والشركات لتحافظ على أرباحها.

ولهذا تحرص الشركات العالمية على توظيف المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة بخبراتهم في هذا المجال. ولتحسين الوضع داخل مؤسساتهم في عدة اتجاهات، كما يلي:<sup>1</sup>

#### 1. تحسين عملية التسويق والمبيعات:

انتشر مؤخرًا التسويق عبر الإنترنت، وظهرت العديد من النظريات التي تساعد في الوصول إلى العملاء بسهولة من خلال منصات السوشيال ميديا، ومن ثم إقناعهم بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، وحتى إتمام عملية البيع.

#### 2. المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات الصحيحة:

أصبح من السهل الآن الحصول على كافة المعلومات والبيانات المطلوبة من مصادرها الأصلية باستخدام شبكات الإنترنت، مما يسهل تحليلها ووضع الخطط واتخاذ القرارات بشكل صحيح عما سبق. كما تساعد التقنيات الحديثة الآن التعرف على رأي العملاء وملاحظاتهم ومن ثم أخذها في الاعتبار عند التطوير.

#### 3. تطوير خدمة عملاء:

من الضروري إدراج قسم خدمة عملاء متطورة في جميع الشركات، وذلك من أجل تقديم جميع الخدمات للعملاء، ومراقبة التغييرات والتطورات التي تحدث في السوق، بالإضافة إلى تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم. وعند ضمان تقديم دعم كامل للعملاء، فمن المؤكد أن مؤسستك سوف تبقى في المقدمة دائمًا.

<sup>1</sup> خصائص تكنولوجيا المعلومات، <https://bakkah.com/ar/knowledge> بتاريخ 18 أبريل 2024، تم الإطلاع عليه يوم 2024/05/05.

4. التحكم في إدارة الموارد بشكل أفضل:

من المؤكد أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات والمؤسسات سوف يضمن زيادة الكفاءة الإنتاجية، وإدارة الموارد بشكل أفضل. ولهذا تعتبر الحوسبة السحابية من أفضل الطرق لهذا العمل، وذلك عن طريق إتاحة الفرصة أمام الموظفين لاستخدام الأجهزة من أي مكان والوصول إلى برامج الشركة.

## المبحث الثاني: مكونات، أقسام ووظائف تكنولوجيا المعلومات

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دوراً مهماً في النهوض بإقتصاديات الكثير من الدول، فهي عنصر أساسي في العصر الرقمي الحديث، حيث تساهم في إدارة البيانات وتحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات. تشمل تكنولوجيا المعلومات الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، والبيانات، بالإضافة إلى الموارد البشرية والعمليات. تتنوع أقسامها لتغطي مجالات مثل إدارة الشبكات، تطوير البرمجيات، وأمن المعلومات. تهدف تكنولوجيا المعلومات إلى تعزيز التواصل، دعم اتخاذ القرار، وابتكار حلول تقنية متقدمة. وتتناول من خلال هذا البحث كل من مكونات، أقسام ووظائف تكنولوجيا المعلومات.

## المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من خمس مكونات وهي:<sup>1</sup>

## 1. المكونات المادية:

عبارة عن الاجهزة المادية التي تستخدم في انشطة الادخال، والمعالجة، والاخراج والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية، واجهزة الادخال، والاخراج المتنوعة، واجهزة الحزن وكذلك الاوساط المادية لغرض ربط الاجزاء معاً وكما تعرف على انها جميع الاجهزة والمواد المادية المستخدمة في معالجة المعلومات مثل الحاسبات واوساط البيانات والاشياء الملموسة الأخرى التي يمكن بواسطتها تسجيل البيانات من القوائم الورقية الى القرص المغناطيسي.

## 2. البرمجيات:

وهي البرامج المسجلة او برامج المالكين او الحزم البرمجية أي انها برامج حاسوبية تجهز من قبل مصنعي الحواسيب أي تعتمد على برمجيات الشركة المصنعة او مستخدمي الحاسوب الآخرين، وان البرمجيات نوعين برمجيات التطبيق وبرمجيات التشغيل

## 3. الموارد البشرية:

وهم الكوادر المؤهلة والمدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فان العناصر البشرية يجب ان تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، حيث ان تدريب القوى العاملة في الشركات أصبح حاجة ملحة، وبالرغم من انه لا تتوفر التسهيلات الكبيرة والتي تتطلب دعم وظيفي كبير. إلا انه لا بد من تدريب الموظف تدريباً جيداً. وهذا واحد من الإصدارات التي ظهرت بواسطة (Google's) مركز البيانات الجديدة في (Dalles).

<sup>1</sup> بوحنية قوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 120، 121.

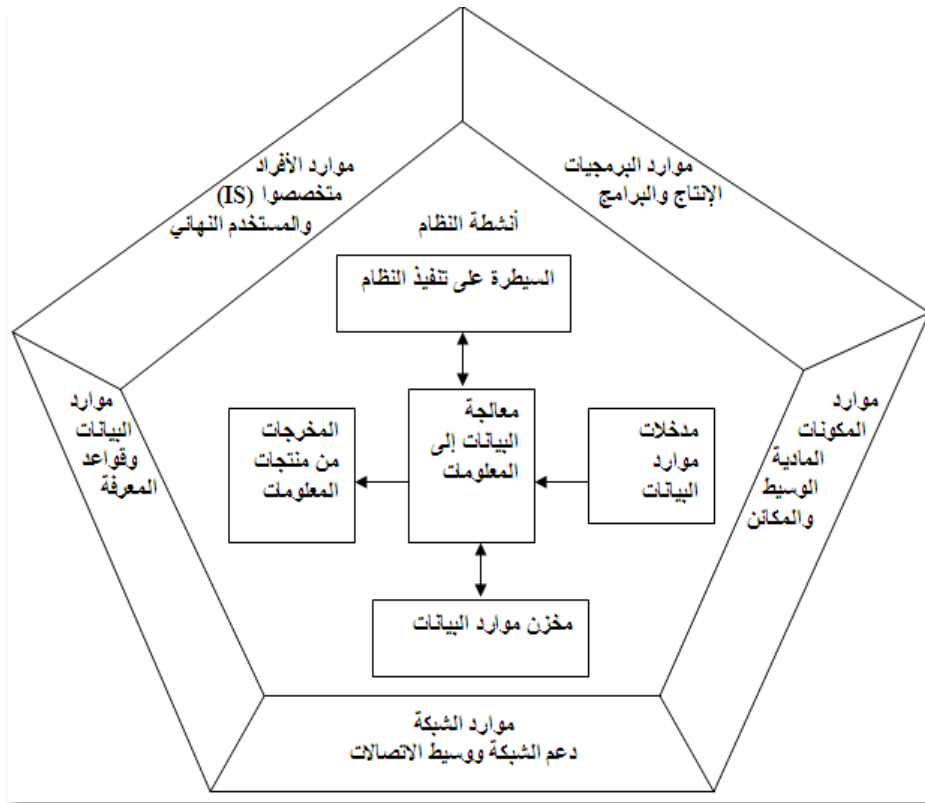
4. قواعد البيانات:

هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها او المعلومات المخزونة على اجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الاقراص الصلبة للحاسبة والاقراص المرنة او الاشرطة.

5. شبكات الاتصالات:

ويعرّف الاتصال كونه نقل الاشارات بوساطة وسيلة ما من المرسل الى المستقبل والاشارة تتضمن رسالة تتألف من البيانات والمعلومات وتذهب الاشارة عبر وسيلة من وسائل الاتصال وهذا الوسط هو أي شيء يحمل الاشارة من المرسل الى المستقبل والشكل التالي يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات.

الشكل رقم (02): مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، مصر، 1989، ص 90.

كما يمكن ادراج مكونات أخرى لتكنولوجيا المعلومات فهي تشمل الحاسوب وأنظمة الاتصالات وفي أعقاب هذا القرن أصبحت تشمل مكون ثالث نتيجة للتطورات المذهلة التي توصل إليها الإنسان وعرفت بـ (الكترونيا المستهلك)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد العزيز سطحاوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 75.

## المطلب الثاني: أقسام تكنولوجيا المعلومات

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات وأقسام عديدة نذكر منها:<sup>1</sup>

## 1. صناعة المحتوى المعلوماتي:

وتتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين والمؤلفين وغيرهم؛

## 2. صناعة بث المعلومات:

وتتم بواسطة شركات الاتصال والبث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدتها إلى مستخدميها؛

## 3. صناعة معالجة المعلومات:

وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات.<sup>2</sup>

## المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية:<sup>3</sup>

## 1. الحصول على البيانات:

تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها، ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام .

<sup>1</sup> غنية لالوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 102، 103

<sup>2</sup> حاج عيسى آمال وهواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد 22-23 أبريل 2003 ص 110.

<sup>3</sup> محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، مجلة الإدارة والإقتصاد، كلية الإقتصاد، جامعة ديالى، العراق، 2018، ص ص 46، 47.

## 2. المعالجة:

ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات، إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها، وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

## 3. التخزين:

إن تخزين المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالتخزين عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وإن التخزين يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق .

## 4. الإرسال:

ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام وإعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

## المبحث الثالث: مجالات، آثار تكنولوجيا المعلومات وأهمية تطبيقها في العمل البنكي

تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تطور القطاع البنكي، حيث تُستخدم لتحسين الخدمات وتعزيز الكفاءة وضمان الأمان. تشمل مجالات تطبيقها في البنوك نظم إدارة البيانات، الخدمات البنكية الإلكترونية، والأمن السيبراني. تؤدي هذه التطبيقات إلى آثار ملموسة مثل تسريع العمليات وتحسين تجربة العملاء. يعد تبني تكنولوجيا المعلومات أمرًا ضروريًا لتحقيق التميز والتنافسية في العمل البنكي. ويُعدّ فهم أساسيات تكنولوجيا المعلومات ضروريًا لأي شخص يرغب في استخدامها بشكل فعال في حياته الشخصية والمهنية.

## المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

تتعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة كمايلي:

## ● تطبيق واستعمال داخلي:

- من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة مايلي:<sup>1</sup>
- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة نشاطها هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج ... إلخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية الوظيفية، الترقيات ... إلخ.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها.
- لانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.

<sup>1</sup> إبراهيم بنحي، محاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير تسير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2006، ص 58.



## ● تطبيق واستعمال خارجي:

- من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي:<sup>1</sup>
- نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلبتها من الموظفين عند الحاجة.
- السماح للزبائن الشراء والتسوق عبر الانترنت وتحقيق التجارة الالكترونية.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع المؤسسات أخرى في نفس القطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

## ● تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات أخرى:

- تعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث مست وشملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا إلى التعرض والتطرق إلى أهم تطبيقاتها، والتي نوجزها فيما يلي:<sup>2</sup>
- الآلات الموجهة رقمياً: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائياً بالالكترونيك.
- الآلية: مع تطور الالكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.
- التصميم المساعد من خلال الحاسوب: لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945، 1945، 2010، ص ص 23، 24.

- الذكاء الاصطناعي: استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فهاهو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة أو لا تطور البرمجيات، مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.
- التعليم الافتراضي: حيث تعتبر التكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.
- الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة.
- الصحة والطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، هدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.
- المجال العسكري: حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان، وكذا أغراض التحسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة.

### المطلب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات وتحدياتها

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، حيث استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها فلا نكاد نجد أيًا منها يخلو بشكل أو بآخر من آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية. كما شكلت تحديات بالنسبة لهذه المؤسسات.

#### 1- آثار تكنولوجيا المعلومات:

وقسمت الى آثار إيجابية وآثار سلبية.

#### 1-1 الآثار الإيجابية:

تتمثل في:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007، ص 66.

- التمكن من انجاز المسائل الحاسوبية وعمليات المعالجة الاعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الافراد.
- مساعدة المنظمات على التعرف الاوسع والاشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.
- إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.
- التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات، مثل: الصراف الآلي السيطرة الآلية على طائرات والمطارات.
- توزيع المعلومات بشكل فوري الى الملايين من الافراد في مختلف أنحاء العالم.
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل الإقامة).
- الحاجة الى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.

كما يمكن تصنيف هذه الآثار الإيجابية الى:

- **الآثار التنظيمية:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليل في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كمايلي:<sup>1</sup>

**الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:** في عام 1958 قدم كل من " Leavit et Whisker " تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تنتج نحو المركزية ، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس ، أي إن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية ، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة ، وقد أيد هذا الرأي

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص ص 287 - 291.

كل من " Anshen et Burhuganen " ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم كان له دور واضح في تبني المعلومات مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

**تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية:** عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفوة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار " Hanold " بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة سوف يساهم في التقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن إضافة إلى مساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارة العليا إلى المستويات التشغيلية.

**التحول في شكل الهيكل التنظيمي:** التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا ، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على

عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات الدولية.<sup>1</sup>

## 2-1 الآثار السلبية:

نوجزها كما يلي:<sup>2</sup>

- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الافراد، ستتوقف او تنعمي بعض الوظائف.
- تسمح للمنظمات بجمع المعلومات تفصيلية عن الافراد وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحرياتهم الفردية
- استخدامها المكثف يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.
- تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الالية.
- من الممكن استخدامها خاصة الانترنت في توزيع نسخ قانونية وبطرق غير قانونية لكل من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
- تحول العلاقات بين المتعاملين الى أقل إنسانية.
- هناك أشخاص لم يسعفهم في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا
- على الرغم من التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، الا ان لها اثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص توظيف الافراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع الى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم المعلوماتية يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت الى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغيير التقني والتغيير التنظيمي و الذي حول بعمق المرور من المنظومة المركزية الى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الابداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسة أو خارجها.

## 2- تحديات تكنولوجيا المعلومات:

تتعدد تحديات تكنولوجيا المعلومات، نذكر منها مايلي:<sup>3</sup>

- تحديات عمارة المعلومات: أي كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها.

<sup>1</sup> رعد حسن الصرن، إدارة المكاتب الحديثة، دار الرضا للنشر، سوريا، 2002 ص. 89.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 66.

<sup>3</sup> العياشي زاري وكريمة عياد، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء النشر والتوزيع، الأردن، 2020، ص17.

- **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة الى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وفي ظل المنافسة العالمية يتطلب هذا مراعات الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.
- **فقدان السيطرة الإدارية:** وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزيع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعمق في البيئة الموزعة حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة اليها.
- **تحديات التكامل في الربط والتطبيق:** ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط اللاسلكي للشبكات والمعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي الى مشاكل في تكامل التطبيقات لذلك نلاحظ أن التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في المؤسسات.
- **متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة:** من أهم المجالات التي يشملها التغيير في التكنولوجيا أو تبني تكنولوجيا جديدة التغيير في كل من الهيكل والثقافة التنظيمية، حيث تفرض التغيير أو تجديد التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة أن تعني بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام.
- **التكاليف غير المتوقعة:** فهذه الأخيرة بتبنيها كنظام شامل يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تعطينها، كما أتم العديد من المؤسسات وحدت أن الوفيرات المالية المتوقعة نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل:
  - ✓ التكاليف التشغيلية والمصاريف المستخدمين الاضافيين.
  - ✓ تكاليف الوقت الذي يطلبه إدارة المعلومات والشبكات.
  - ✓ تكاليف إيجاد الحلول الفنية.
  - ✓ تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر.
  - ✓ تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.
- **سوء اختيار الافراد:** وهم الافراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام.
- **تحديات الموثوقية والاعتمادية:** ان تطبيق المؤسسة النظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب، إضافة الى تأمين أداء على المستوى عالي للمهام الصعبة والحرجة.

## المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي

التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعلتها تلعب دورًا محوريًا في جميع جوانب العمل البنكي، بدءًا من تقديم الخدمات البنكية التقليدية إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة. ويمكن عرض أهمية تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي في النقاط التالية:

## 1- تحسين كفاءة العمليات البنكية:

تساعد تكنولوجيا المعلومات كفاءة العمليات البنكية من خلال:<sup>1</sup>

- معالجة المعاملات المالية: مثل عمليات التحويل والسحب والإيداع.
- إدارة الحسابات: مثل فتح وإغلاق الحسابات وتحديث المعلومات الشخصية.
- إصدار بطاقات الائتمان والخصم.
- معالجة طلبات القروض.
- خدمة العملاء: مثل الرد على الأسئلة وتقديم الدعم الفني.
- تحسين السرعة والكفاءة.
- تقليل الأخطاء البشرية.
- تحرير وقت الموظفين للتركيز على المهام الأكثر أهمية، مثل تقديم المشورة المالية للعملاء.
- تُتيح تكنولوجيا المعلومات للبنوك جمع وتحليل كميات هائلة من البيانات عن عملائها ومعاملاتها.
- يمكن استخدام هذه البيانات لتحسين:
  - فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل.
  - تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء.
  - تحديد فرص جديدة لزيادة الإيرادات.
  - تقليل المخاطر.
  - تحسين كفاءة العمليات.
  - تقليل الاعتماد على الورق.
  - تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت وعن طريق الهاتف المحمول.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 104، 105.

## 2- تعزيز أمن المعلومات:

- يُعدّ أمن المعلومات أحد أهم التحديات التي تواجهها المنظمات في العصر الرقمي. تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الامن الرقمي فيما يلي:<sup>1</sup>
- تُستخدم تكنولوجيا المعلومات لحماية بيانات العملاء من السرقة والوصول غير المصرح به، وذلك من خلال استخدام تقنيات مثل التشفير وجدران الحماية ومراقبة الشبكات.
  - تُساعد تكنولوجيا المعلومات البنوك على الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بخصوصية البيانات والخدمات المالية.
  - تُستخدم تكنولوجيا المعلومات لمنع الاحتيال المالي من خلال مراقبة المعاملات وتحديد الأنماط المشبوهة.
  - تُساعد تكنولوجيا المعلومات البنوك على استعادة البيانات في حالة حدوث كارثة، مثل حريق أو فيضان.

## 3- تحسين تجربة العملاء:

- نوجزها فيما يلي:<sup>2</sup>
- تُمكن تكنولوجيا المعلومات البنوك من تقديم خدمات مخصصة لعملائها، وذلك من خلال تحليل بياناتهم وفهم احتياجاتهم.
  - تتيح تكنولوجيا المعلومات للعملاء الوصول إلى الخدمات البنكية من أي مكان وفي أي وقت، وذلك من خلال الخدمات البنكية عبر الإنترنت والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول.
  - تُساعد تكنولوجيا المعلومات البنوك على تحسين التواصل مع عملائها من خلال قنوات متعددة، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي.
  - تُمكن تكنولوجيا المعلومات البنوك من جمع ملاحظات العملاء وتحسين خدماتها بناءً على هذه الملاحظات.

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 92.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 98، 99.



## خلاصة الفصل:

تظهر التطورات التكنولوجية الحديثة مثل الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي كعوامل محورية في إحداث تغييرات جذرية في كيفية عمل الأنظمة وتقديم الخدمات. هذه التقنيات تمثل قفزة نوعية في القدرات التكنولوجية، مما يفتح المجال أمام تطبيقات جديدة وأكثر تطورًا في شتى المجالات. كما تبرز أهمية الشبكات في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات بشكل آمن وسريع. الشبكات تُعد البنية التحتية الأساسية التي تمكن من الربط بين الأنظمة المختلفة، مما يتيح تنفيذ العمليات بشكل متكامل ومترابط.

في الختام، يُظهر هذا الفصل أن تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد مجموعة من الأدوات التقنية، بل هي نظام متكامل يساهم في تحقيق الابتكار والتطور المستمر. مع استمرار التطور التكنولوجي، يكمن التحدي في كيفية استغلال هذه التقنيات بشكل فعال لتحقيق أقصى استفادة ممكنة، مع مراعاة التحديات المتعلقة بالأمان والخصوصية. بالتالي، تُعتبر تكنولوجيا المعلومات ركيزة أساسية للنمو والتقدم في العصر الحديث، مع إمكانيات غير محدودة للتطبيق والتطوير في المستقبل.

## **الفصل الثاني:**

# **أساسيات حول جودة الخدمات البنكية**

## تمهيد:

في ظل التنافس الشديد الذي يشهده القطاع البنكي، تبرز جودة الخدمات البنكية كأحد العوامل الحاسمة لتحقيق رضا العملاء والحفاظ على ولائهم. يشمل مفهوم جودة الخدمات البنكية عدة أبعاد تساهم في تعزيز تجربة العميل وتلبية توقعاته واحتياجاته.

جودة الخدمات البنكية هي قدرة البنك على تقديم خدمات تلي أو تتجاوز توقعات العملاء، مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والموثوقية. يعتمد تقييم جودة الخدمة على مجموعة من المعايير التي تشمل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التضامن، والجوانب الملموسة مثل البيئة المادية والخدمات الرقمية.

## المبحث الأول: ماهية الخدمة البنكية

تلعب الخدمات البنكية دورًا حيويًا في تمكين الأفراد والشركات من إدارة أموالهم وتحقيق أهدافهم المالية. وهي تمثل في مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات العملاء بطرق متنوعة ومبتكرة.

تشمل الخدمات البنكية تقديم القروض والتمويل، وفتح الحسابات الجارية والتوفيرية، وتقديم خدمات الدفع والتحويل، بالإضافة إلى الاستثمار وإدارة الثروات. ومع تقدم التكنولوجيا، أصبحت الخدمات البنكية أكثر سهولة ويسرًا من خلال الوصول إلكترونيًا عبر الإنترنت أو التطبيقات البنكية على الهواتف الذكية.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية

تُعد الخدمات البنكية ركيزة أساسية للاقتصاد الحديث، حيث تُتيح للأفراد والشركات إدارة أموالهم وإجراء المعاملات المالية بطريقة آمنة وفعالة

## 1. مفهوم الخدمة البنكية:

الخدمة البنكية تمثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية والبنوك لعملائها، وتشمل مجموعة متنوعة من الخدمات مثل فتح الحسابات، وتقديم القروض، وإدارة الاستثمارات.

## 1-1 تعريف الخدمة:

الخدمة هي نشاط غير ملموس تتحقق من خلاله المنافع التي يحتاجها الزبون، ولا يمكن حصر الخدمة لأنها تعد متغيرة من مكان إلى آخر ومن نشاط إلى آخر ولا يترتب عليها أي ملكية.<sup>1</sup> هناك العديد من التعريفات المقدمة من الباحثين في مجال التسويق لإثراء مفهوم الخدمة، وكل منها تهتم بخصائص معينة لهذا المفهوم الخدمة، ومن أبرز هذه التعاريف نذكرها في الآتي:

- فقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أكرم محسن الياسري وحيدر محمد كريم الدحيدحاوي، مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال، دار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 71.

<sup>2</sup> زرار العياشي وبشاغة مريم، تأثير المزيج التسويقي الخدمي على رضا العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 29.

حيث أن هذا التعريف إعتبر الخدمة نشاطا أو منفعة لكنه لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

- أما كوتلر Kotler فقد عرف الخدمات على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.<sup>1</sup>

ولقد أكد هذا التعريف على أهم خاصية للخدمة والتي تميزها على السلع المادية وهي عدم ملموسية الخدمة.

- أما كوتلر وأمسترونغ kotler & Armostrong فهما يشيران إلى أن الخدمة نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر وتكون أساسا غير مادية - أي غير ملموسة- ولا ينتج عنها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون.<sup>2</sup>

- وقد قام الضمور، بتعريف الخدمات بأنها بالأصل أنشطة أو فعاليات غير ملموسة ونسبيا سريعة الزوال، وهي تمثل نشاطا أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم إلا أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنه نقل للملكية.<sup>3</sup>

- وهناك تعريف Gronoos يقول فيه بأن الخدمة عبارة عن أشياء مادية مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية، وأشار أيضا إلى أن تقديم الخدمات لا يقتصر فقط على المؤسسات الخدمية إنما أيضا على المؤسسات التي تكون غير خدمية بالأساس لكنها تقدم الخدمات في إطار نشاطها السلعي من أجل تمييز نفسها في السوق.<sup>4</sup> ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن الخدمة هي عبارة عن منفعة أو نشاط يتميز أساسا بعدم الملموسية مع إمكانية إرتباطه بشئ ملموس يدعمه، ويحتاج إلى تفاعل متفاوت - حسب طبيعة الخدمة- بين مقدمها وبين المستفيد منها.

## 1-2 تعريف الخدمة البنكية:

لا يختلف كثيرا تعريف الخدمة البنكية عن تعريف الخدمة بشكل عام، لكونها لا تخرج عن السياق العام للخصائص المميزة للقطاع الخدمي:

<sup>1</sup> أيمن فتحي الخالدي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الاسلامية، رسالة شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2002، ص30-31.

<sup>2</sup> حميد الطائي وآخرون، الاسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، الاردن، 2007، ص189.

<sup>3</sup> أيمن فتحي الخالدي، مرجع سبق ذكره، ص30-31.

<sup>4</sup> زرزار العياشي، مرجع سبق ذكره، ص30.

فهي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير ملموسة والمقدمة من قبل البنك التي يدركها المستفيدون من أفراد أو مؤسسات من خلال دلالاته وقيمتها المنفعية التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا للأرباح البنكية من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.<sup>1</sup>

- وتعرف على أنها مجموعة من الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدونه فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمات مجانية لعملائه.<sup>2</sup>

- كما تعتبر الخدمة البنكية "نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو المكائن، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل، وقد يرتبط تقديم الخدمات بمنتهج أو قد لا يرتبط."<sup>3</sup>

- والخدمة البنكية هي أي نشاط أو منفعة يستطيع البنك تقديمها لطرف آخر لسد الحاجات التي تخلق الدوافع لسلوك المشترين وموقفهم من الخدمة ومدى تجاوب الخدمة واستراتيجيات التسويق مع تلك الحاجات في أية مرحلة من مراحل حياة الخدمة البنكية والتي تتطلب من الإدارة تبني استراتيجيات تسويقية تعزز من درجة ولاء الزبون لعلامة الخدمة وعدم السماح للمنافسين في التأثير على درجة الولاء المطلوبة.<sup>4</sup>

- وتعرف أيضا: بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغي الملموسة والمقدمة من قبل البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.<sup>5</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة واستنادا على التعريف الاجرائي للخدمة فإنه يمكن القول بأن الخدمة البنكية هي عبارة عن نشاط بنكي أو منفعة مالية تقدمها البنوك لمختلف عملائها الطبيعيين أو المعنويين، سواء كان ذلك بمقابل أو دونه، تتميز أساسا بعدم الملموسية مع إمكانية إرتباطها بشئ مادي ملموس يدعمها كالشيكات والبطاقات الالكترونية مثلا، وتحتاج إلى تفاعل نسبي بين مقدميها من جهة والعملاء من جهة أخرى، ولا يترتب عليها أي نقل للملكية.

## 5- خصائص الخدمة البنكية:

تعتبر الخدمة البنكية نشاطا خدميا يستمد خصائصه من الخصائص العامة التي تمتاز بها الخدمات، في كونها غير ملموسة، وتتطلب التفاعل المباشر مع العميل من طرف مقدم الخدمة، إضافة إلى خصائص

<sup>1</sup> تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص134.

<sup>2</sup> زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثالثة، 2003، ص 308.

<sup>3</sup> محمود الصميدعي ووردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر، الأردن، 2005.

<sup>4</sup> حيدر حمزة جودي ونغم علي الصائغ، أثر إستراتيجيات إستهداف السوق في الخدمة المصرفية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 2008/69، ص45.

<sup>5</sup> تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص32.

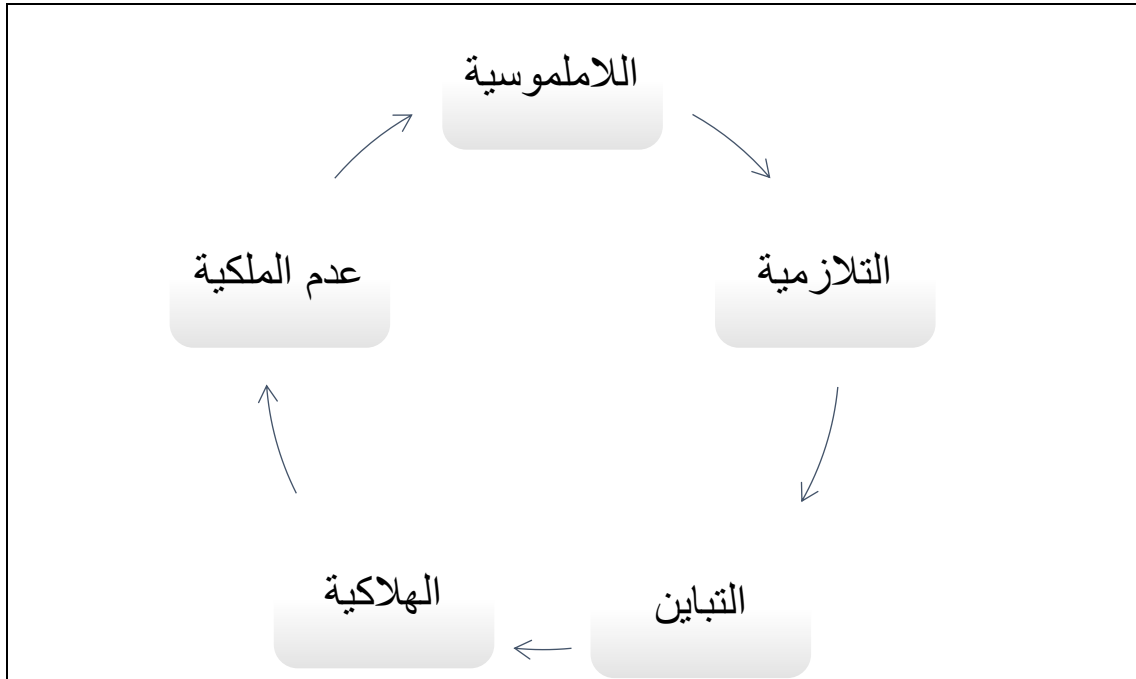
أخرى تساهم في زيادة مزاياها التنافسية وبالتالي حصتها السوقية إذا ما إعتمدت عليها في بناء جودتها، وتتميز الخدمة البنكية تتميز عن غيرها من الخدمات بمجموعة من الخصائص، من أهمها:<sup>1</sup>

- **عدم الملموسية Intangibility:** ويقصد بها أن الزبون لا يمكنه رؤيتها أو الحصول على عينة منها أو الشعور بها ما لم يقيم بشرائها، وبما أنها غير ملموسة فإن طريقة مراقبة جودتها من قبل المسوقين أيضا تكون قليلة، لذلك تم إبتكار طرق لقياس جودة الخدمة البنكية تعتمد بشكل أساسي على رضا الزبائن وقياس ولائهم.
- **التلازم: Inseparability:** أي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الموظف الذي يتولى تقديمها، حيث يتم استهلاك الخدمة البنكية وقت تقديمها للزبون، الأمر الذي يقود إدارة البنك إلى محاولة تحسين نظم تقديم الخدمة لأن الزبائن غير قادرين دائماً على الحكم عن جودة الخدمة البنكية قبل الشراء، لذا يجب على مسوقي الخدمة البنكية أن يجعلوها أكثر ملموسية.
- **الفناء السريع Perishability:** بمعنى أن الخدمات لا يمكن تخزينها، لذلك لا يعد الفناء السريع لها مشكلة طالما الطلب عليها مستقر ولكن المشكلة في تقلب الطلب عليها، فعندما يكون الطلب على الخدمة منتظم، لا يواجه البنك مشكلة، لأنه يستطيع تقدير حجم الطلب على الخدمة، وعدد الموظفين المطلوب لأدائها، ولكن التغير في كثافة الطلب يتطلب اختيار استراتيجية ملائمة.
- **قابلية التغير Variability:** تظهر قابلية التغير في جودة الخدمات البنكية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها مهارات وقدرات الموظفين، والمكان والزمان الذي تؤدي فيه الخدمة، ولذلك يمكن أن تتخذ البنوك ثلاث خطوات لرعاية جودة خدماتها وهي: استقطاب وتدريب الموظفين لأداء الخدمة بشكل جيد، وتنميط عملية أداء الخدمة، ومتابعة رضا الزبون.
- **الملكية Ownership:** بمعنى لا تنتقل الملكية من البنك إلى الزبون نتيجة تقديم البنك لخدمة ما من خدماته إلى الزبون المتلقي لها، وهنا لا بد من التمييز بين عدم القدرة على إمتلاك الخدمة والحقوق التي قد يحصل عليها الزبون في المستقبل جراء أداء خدمة ما له، ويتعلق بهذا البعد التصميم المستخدم لقنوات التوزيع التي تجعل الزبائن يشاركون في إنتاج الخدمة.

<sup>1</sup> صلاح الدين مفتاح وسعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة الماجستير في ادارة الأعمال، قسم ادارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص.34-35.

- صعوبة الترميم **Difficulty of Standarization**: وهنا ترجع صعوبة أو استحالة ترميم الخدمة لعدة عوامل كظروف العمل المادية والإجتماعية المحيطة بالخدمة، ولضمان جودة الخدمة البنكية لا بد من إتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات أهمها: تدريب الموارد البشرية على خدمة الزبون، وتحديد معايير وأنماط معينة لأداء الخدمة والإلتزام بتنفيذها، ومتابعة ودراسة رضا الزبون واستخدام التجهيزات البنكية لتتميم الخدمة.
- إقحام الزبون: **Customer Involvement**: إن التفاعل بين البنك وزبائنه في مراحل الإنتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمة البنكية، وذلك للدور البالغ الذي يلعبه الزبون في إنتاج وتسويق الخدمات البنكية، وتعد المشاركة إحدى التطبيقات الهامة للتلزم في أبعاد جودة الخدمة، ولا تتطلب جميع الخدمات الدرجة نفسها من المشاركة. ويمكن توضيح أهم خصائص الخدمة البنكية والتي تنبثق أساسا من الخدمات، والتي نوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم(03): خصائص الخدمة البنكية



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الخصائص السابقة



### المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية وأبعادها

أنواع وأبعاد الخدمات البنكية تشمل مجموعة متنوعة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية لعملائها، وتتنوع هذه الخدمات بحسب احتياجات العملاء ومتطلباتهم المالية. تشتمل أبرز أنواع وأبعاد الخدمات البنكية كما يلي:

#### 1. أنواع الخدمات البنكية

يمكن تقسيم أنواع الخدمة البنكية على النحو التالي:

##### 1-1 الخدمات البنكية التقليدية:

وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يومها لعملائها مقابل الحصول على عمولات، عبارة عن أجرة عمل سواء كانت لصالح الأفراد أو المؤسسات، وتتمثل في:

- أ- قبول الودائع البنكية: وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى البنوك وهي:<sup>1</sup>
  - الودائع الجارية: وهي تلك الودائع التي تكون تحت طلب صاحبها، فهي دون قيود بحسب يمكن لصاحبها السحب منها في أي وقت يشاء، علماً أنه لا يدفع البنك أي فائدة على هذا النوع من الفوائد، في عبارة عن حساب يفتحه العميل أو يفتح لصالحه ويتم السحب منه بموجب شيكات أو ايصالات أو أوامر الدفع أو التحويلات يصدرها صاحب الحساب.
  - الودائع لأجل: وهي وديعة تودع لدى المصارف التجارية، ولا يسمح لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد إنقضاء المدة المتفق عليها مع البنك، وتكون لقاء فائدة محددة.
  - الودائع الادخارية: وهي تلك الودائع الخاصة بالتوفير، وهي احدى وسائل تجميع المدخرات التي تحضى بانتشار واسع بين العملاء على اختلاف أنواعهم.
  - ودائع الإخطار: وتسمى الودائع تحت الاشعار لأنه لا يمكن لصاحبها أن يقوم بعملية السحب إلا بعد الإخطار المسبق للبنك بفترة زمنية متفق عليها.

ب- تقديم الائتمان: وتختص هذه الخدمات في توظيف موارد البنك مع مراعاة الربحية والسيولة ودرجة المخاطرة (الضمان)، وتتقاضى عليها البنوك فوائد، وتتمثل هذه الخدمات في:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الاردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006، ص 256.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 256

3- تقديم القروض: حيث تقدم البنوك قروضا لطالبيها وذلك بمختلف أنواعها والمتمثلة حسب مدتها في القروض قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل، أو حسب الغرض منها كالقروض الاستهلاكية، القروض الانتاجية، التجارية والاستثمارية.

4- خدمات خطابات الضمان: حيث يعتبر خطاب الضمان تعهد كتابي صادر من البنك بأن تدفع نيابة عنه.

5- خدمات فتح الاعتمادات المستندية: وذلك بغية تسهيل عمليات التجارة الخارجية لعملائها وكذا تمويلها.

ج- خدمات تحصيل الشيكات: حيث يعتبر الشيك أداة دفع وسحب في نفس الوقت، فهو سند بموجبه يمكن للشخص يدعى الساحب إعطاء أمر لمؤسسته البنكية وتسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا لشخص ثالث يدعى المستفيد، حيث يتم تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرف المقاصة.

د- خدمات الأوراق المالية:

وتتمثل في:<sup>1</sup>

6- خدمات الاكتتاب والإصدار: غالبا ما تقوم المؤسسة البنكية بدور الوسيط في عمليات إكتتاب والأسهم لبعض الشركات بأمر من هذه الأخيرة.

7- خدمات حفظ الأوراق المالية: فعادة ما تهيم المؤسسة البنكية خزائن حديدية محكمة لحفظ الأوراق المالية الخاصة بالعملاء.

8- الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية بيعا وشراء لفائدة عملائها.

- خدمات تحصيل الاوراق المالية وخصمها.

هـ- خدمات الصرف: وتتمثل في بيع وشراء العملات الاجنبية وبذلك يكون البنك كوسيط بين الراغبين في شراء العملات الاجنبية وبين الراغبين في بيعها، وكذا التعامل التعامل بالعملات الاجنبية بيعا وشراء والشيكات السياحية والحوالات الداخلية منها والخارجية.

2-1 الخدمات البنكية الحديثة:

نظرا لاتساع أعمال البنوك التجارية وزيادة مساهمتها في النشاط الاقتصادي، فإن هذه البنوك لم تعد تكتفي بتقديم خدمات تقليدية من تجميع للأموال وتقديمها للعملاء على شكل قروض متنوعة، بل أصبحت تقدم خدمات إضافية أكثر حداثة ومن أهمها:

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق.

أ- الخدمات الالكترونية:

وتتمثل في:<sup>1</sup>

- وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان.
- خدمات آلات الصراف الآلي.
- خدمات التحويل الإلكتروني للأموال.
- الخدمات البنكية عن طريق الانترنت

ب- خدمة الأمانة: حيث تقوم بعض المؤسسات البنكية بإعداد خزائن خاصة آمنة وتأجيرها للعملاء، حيث يتم إستخدامها بغرض إيداع أشياء معينة كالمجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة، وذلك خوفاً من مخاطر السرقة والضياع على أن يستردها بعد فترة زمنية معينة بنفس مظهرها المادي.<sup>2</sup>

ج- الخدمات الإستثمارية: حيث يقوم البنك بتقديم خدمات إستثمارية متنوعة مثل:<sup>3</sup>

- المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية.
- خدمات الهندسة المالية.
- خدمات أمناء الاستثمار.
- تقديم الاستثمارات المالية.
- عمليات بيع وشراء العقارات.
- تشجيع إدخار المناسبات.

د- الخدمات الإستشارية: إضافة إلى تقديم خدمات إستشارية للعملاء: من خلال إعداد الدراسات المالية المطلوبة، ودراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء من حيث تحديد الحجم الأمثل للتمويل وطريقة السداد وطرق التحصيل.<sup>4</sup>

2- أبعاد الخدمات البنكية:

مفهوم الخدمة البنكية يشمل بعدين أساسيين هما البعد المنفعي والخصائصي نوضحهما كما يلي:<sup>5</sup>

<sup>1</sup> فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز لمعرفة العلمية، الأردن، 1999، ص 2.

<sup>2</sup> خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، ط2، الإسكندرية، 2000، ص 36.

<sup>3</sup> فريد كورتل، مرجع سبق ذكره، ص 2.

<sup>4</sup> حمد كمال خليل الحمزاوي، إقتصاد الائتمان المصرفي، منشأة المعارف، مصر، الطبعة الثانية، 2000، ص 48.

<sup>5</sup> حيدر حمزة جودي ونغم علي الصائغ، مرجع سبق ذكره، ص 53.

- أ- البعد المنفعي: (beneficial dimension): ويسمى كذلك البعد النفعي، وهو يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة البنكية، وقد تختلف هذه المنافع من عميل لآخر وذلك لعدة أسباب منها:
- إختلاف حاجات ورغبات العملاء.
  - صعوبة قياس منافع الخدمة البنكية بشكل دقيق.
  - تقييم الخدمة البنكية هو عملية نسبية.
- ب- البعد الخصائصي: (characteristic dimension): ويسمى البعد الخصائصي بالبعد السمائي، لكونه يشير إلى مجموعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة البنكية السابقة الذكر والتي تتمثل أهمها في:
- اللاملموسية.
  - التلازمية.
  - التباين.
  - الاهتلاكية.
  - عدم الملكية.

### المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية

دورة حياة الخدمة البنكية تمثل العمليات والمراحل التي تمر بها الخدمات البنكية من بداية فكرة إنشائها حتى انتهاء دورتها.

#### 8--1.1. دورة حياة الخدمة:

تمر الخدمة من خلال دورة حياتها بعدة مراحل متتالية، والتي تختلف من خدمة إلى أخرى حسب طبيعتها، وحسب نوعها، وتتمثل هذه المراحل في:<sup>1</sup>

- أ- **مرحلة التقديم:** تدخل في هذه المرحلة عملية تصميم وتنمية الخدمة، فتقدم الخدمة في هذه المرحلة للمرة الأولى أو بشكل مغاير لما كانت عليه وتمتاز هذه المرحلة بقلّة إقبال المستهلكين على الخدمة الجديدة حيث تقدم على نطاق ضيق، ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستهلكين.
- ب- **مرحلة النمو:** تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل حيث تعكس سياسة وإستراتيجيات المؤسسة، وتتميز هذه المرحلة بزيادة نمو الخدمة وارتفاع المبيعات مما يؤدي إلى زيادة الأرباح ويشجع دخول منافسين

<sup>1</sup> سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001، ص176.

جدد، وكذلك جهودات في تطوير الخدمة قصد البقاء في السوق، ويمكن خلال هذه المرحلة تحقيق نمو كبير للمبيعات والأرباح.

**ج- مرحلة النضوج:** ما يميز هذه المرحلة هو انخفاض في المبيعات وتباطؤها، مع انخفاض عدد المستهلكين لتستقر عند نسبة معينة، ثم تبدأ بالإنخفاض النسبي مجدداً مع الزمن، وهذا راجع للمنافسة الحادة وظهور نفس الخدمات بأسعار أقل وبتقنيات متطورة، ويجب على المؤسسة التركيز على جودة الخدمة، واستعمال مختلف تقنيات التسويق حتى تحافظ المؤسسة على قدر من التنافسية.

**د- مرحلة التدهور:** في هذه المرحلة ينخفض مستوى الخدمات المقدمة لجميع المؤسسات، وهذا راجع إلى ظهور خدمات جديدة.

## 2. دورة حياة الخدمة البنكية:

تمر الخدمة البنكية بأربعة مراحل والتي تمثل حجم التطور والتعامل بالخدمة عبر الزمن، وان منحني دورة الحياة يعبر عن التاريخ البيعي لها ولهذا تحليل دورة حياة المنتج أو الخدمة البنكية يساعد على وصف الكيفية التي تعمل بها الخدمة البنكية، كما يوضح المفهوم المتفاوت في سلوك الخدمة من مرحلة إلى أخرى وهو ما يسمح بتطبيق استراتيجية تسويقية مختلفة من مرحلة لأخرى، ويمكن توضيح مراحل حياة المنتج البنكي فيما يلي:<sup>1</sup>

- **مرحلة التقديم:** في هذه المرحلة يتم تعريف الزبائن بالخدمة البنكية بوصف ميزات وخصائصها وفوائد استعمالها وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية منها لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة البنكية من جهة وعدم اقتناعه التام بها في مرحلتها الأولى.
- **مرحلة النمو:** وفيها يزداد التعامل بالخدمة وتنمو المبيعات مما يزيد من إيرادات البنك وهو ما يحفز البنوك الأخرى على تقديم الخدمة وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وسعي البنك للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة المنتج أو إضافة نماذج جديدة له.
- **مرحلة النضج:** فيها يبدأ الانخفاض التدريجي لمعدل نمو المبيعات وتزداد المنافسة في السوق وتزيد البنوك من ميزانياتها المخصصة للبحث والتطوير لتحسين الخدمة.

<sup>1</sup> خديجة عتيق، واقع التسويق المصرفي في البنوك وأثره على رضا العملاء: دراسة ميدانية للبنوك التجارية الجزائرية، الأردن، 2016، ص 96، 97.

- مرحلة التدهور: وهي المرحلة الحرجة التي تمتاز بانخفاض المبيعات وتحقق الخسائر وهنا يبدأ البنك في إلغاء الخدمة واستبدالها بخدمات أخرى جديدة.

## المبحث الثاني: نظرة عامة حول جودة الخدمة البنكية

تُعدّ جودة الخدمة البنكية أحد أهم العوامل التي تؤثر على رضا العملاء وولائهم للبنك. وتعتبر جودة الخدمة أساسية لنجاح أي مؤسسة بنكية، حيث تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء والولاء تجاه البنك. ويمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات لتقييم جودة الخدمة مثل استطلاعات رضا العملاء، وتقييمات الأداء، ومراجعات العملاء، وتحليل البيانات.

## المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة البنكية وأهميتها

جودة الخدمة البنكية تشير إلى مدى تحقيق البنوك لتوقعات العملاء من حيث الكفاءة والدقة والتواصل الفعال. تُعدّ هذه الجودة أساسية لتعزيز رضا العملاء وزيادة الثقة في الخدمات البنكية.

## 1. تعريف جودة الخدمة البنكية:

مفهوم جودة الخدمة المصرفية ليس من السهل إعطاء مفهوم واضح ودقيق لجودة الخدمة البنكية لتعدد وتباين آراء الباحثين باختلاف وجهة نظرهم ومن أهمها نذكر:

هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، وهي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها.<sup>1</sup>

يشير طارق طه إلى مفهوم الجودة البنكية في " قدرة البنوك على توفير مستوى أداء للخدمة البنكية يحقق إشباع تام لاحتياجات العميل"<sup>2</sup>

تعتبر جودة الخدمة البنكية مفهومًا محوريًا في قطاع الخدمات المالية، حيث تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

وبشكل أدق يقصد بالجودة في الخدمات البنكية القيمة التي يحصل عليها العميل والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر "<sup>3</sup>.

كما تعرف جودة الخدمة البنكية بأنها: " نوعية الخدمة التي تقدمها البنوك من خلالها تستطيع زيادة قاعدة عملائها وحصتها في السوق، أي تعزيز مكانتها التنافسية من خلال عملائها وإدارتها وموظفيها أو باستخدام مؤشرات للقياس "<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> محمد شايب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير في البنوك، تخصص بنوك ونقود، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2007، ص.8

<sup>2</sup> طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، 2000، ص 162.

<sup>3</sup> جمال الدين الزيادين، معجم ثلاثي موسع لمصطلحات الإدارة، إدارة أعمال - تصرف - تسيير، مركز النشر الجامعي، الأردن، 2005، ص 500.

<sup>4</sup> مأمون سليمان الدرداكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 194.

## 2. أهمية جودة الخدمات البنكية:

- يمكن الإشارة إلى أربعة دوافع أساسية لأهمية جودة الخدمة وهي:<sup>1</sup>
- نمو مجال الخدمة: تزايد عدد المؤسسات المقدمة للخدمات في الاقتصاد ككل؛
  - ازدياد المنافسة: من المعلوم أن بقاء المؤسسات يعتمد على حصولها على حصة كبيرة في السوق لذلك فإن توفر الجودة في خدماتها سيوفر لها العديد من المزايا التنافسية؛
  - الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر الجودة والفهم؛
  - المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت البنوك تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها وهذا يعني أنها لا تسعى فقط لجذب زبائن وعملاء جدد ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين.

### المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة البنكية

إن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة البنكية تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، فتقييم الزبائن لجودة الخدمة يتحدد من خلال عشر أبعاد تتفاوت درجة أهميتها حسب الزبائن وهي: الاعتمادية الملموسية، الثقة الاتصال، فهم ومعرفة حاجات الزبون الامان والتعاطف وفي هذا السياق فقد قام الباحثون باستخلاص خمسة أبعاد اساسية من بين العشرة المذكورة كمقياس الجودة الخدمات.<sup>2</sup>

ويمكن تلخيص الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة البنكية فيما يلي:

- **الاعتمادية:** وتعني قدرة البنك على تقديم خدمة بشكل موثوق ودقيق حسب الموعد وتقديم المصارف الخدمات حسب هيكلية محددة يجب مراعاتها عند موعد التسليم وتقديم الخدمة وحل المشكلات والسعر وكل ذلك له تأثير في تحديد ادراكات جودة الخدمة لدى الزبائن.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد شايب، مرجع سبق ذكره، ص ص 14، 15.

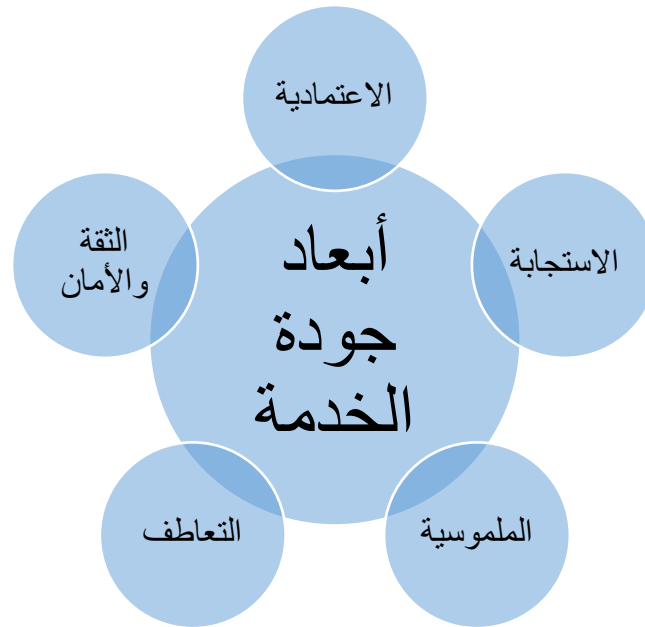
<sup>2</sup> مراد اسماعيل، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بالنموذج Server دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الأول، مارس 2017، ص 04.

<sup>3</sup> عبد الأمير عبد الحسين شياع، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد العاشر، جامعة بغداد، العراق، ص 95.



- الاستجابة: وتشير الى المبادرة الى مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم، وقدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في ان يكونو بشكل دائم في خدمة العملاء، وقدرتهم على اداء الخدمة لهم عند احتياجهم لذلك.<sup>1</sup>
- الملموسية: الجوانب المادية الملموسة وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وهيئته من الداخل والاجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.<sup>2</sup>
- التعاطف: يقصد بالتعاطف مدى الاهتمام الشخصي الذي توليه المؤسسة لعملائها ومدى قدرتها على تحديد احتياجات عملائها ورعاية مصالحهم.<sup>3</sup>
- الأمان والثقة: ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.<sup>4</sup>

شكل رقم (04): أبعاد جودة الخدمة البنكية



المصدر: من إعداد الطالبين

<sup>1</sup> مداح عرابي الحاج، قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية باستخدام نموذج servqual تجربة المصارف الاسلامية بالملكة الاردنية الهاشمية، مداخلة في الملتقى الدولي الأول بعنوان: الاقتصاد الإسلامي، الواقع، ورهانات المستقبل يومي 23 و 24 فيفري 2011 جامعة الشلف، ص 09.

<sup>2</sup> عبد الكرم أحمد جميل، التسويق المصرفي، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 142.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص 13..

<sup>4</sup> نفس المرجع السابق، ص 142.

### المطلب الثالث: أساليب تقييم جودة الخدمة البنكية

لقد وضع العديد من الباحثين العديد من النماذج لقياس وتقييم جودة الخدمات البنكية وتوصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمات البنكية وتمثل هذه النماذج في:

#### 1- نموذج الفجوات التقليدي: قدم هذا النموذج من طرف (Parasuraman) في الثمانينيات من

القرن العشرين وأطلق عليه نموذج. الفجوات (Servqual) ويستند هذا النموذج إلى حجم الفجوة

بين ما يتوقعه العميل من الخدمة والمقدم منها فعلا، ويتضمن هذا النموذج خمس فجوات وهي:<sup>1</sup>

- الفجوة بين توقعات العميل وإدراك الإدارة: فقد يعتقد الموظفون في الإدارة أنهم على دراية بما يتوقع العملاء من خدمات ويستمررون في تقديم ذلك في أن العملاء قد يتوقعون شيئا مختلفا تماما؛
- الفجوة بين خصائص جودة الخدمة: تعني فقدان الخدمة لخصائصها أثناء تقديمها بسبب خطأ بشري أو في.

- الفجوة بين مواصفات الخدمة المقدمة والأداء الفعلي: تعني عدم القدرة على إنجاز الخدمة بالمواصفات المحددة.

- الفجوة بين الخدمة المروجة والمقدمة: تتمثل في التباين بالوعد المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية والأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق ما بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة الخدمية.

- الفجوة بين الخدمة المقدمة والخدمة المدركة: تحدث هذه الفجوة نتيجة للفجوة أو إحدى الفجوات السابقة لذا فإن الطريقة التي يدرك بها العملاء الخدمة الفعلية فعلا لا تتطابق وتوقعاتهم الأولية.

#### 2- نموذج الفجوات المطور: أساس هذا النموذج لا يختلف جوهريا على النموذج السابق، وقد ظهر

خلال 1992 نتيجة الدراسات الدراسات التي قام بها كل من تايلور وغرونين، وتأخذ الجودة من خلال هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، كما حدد

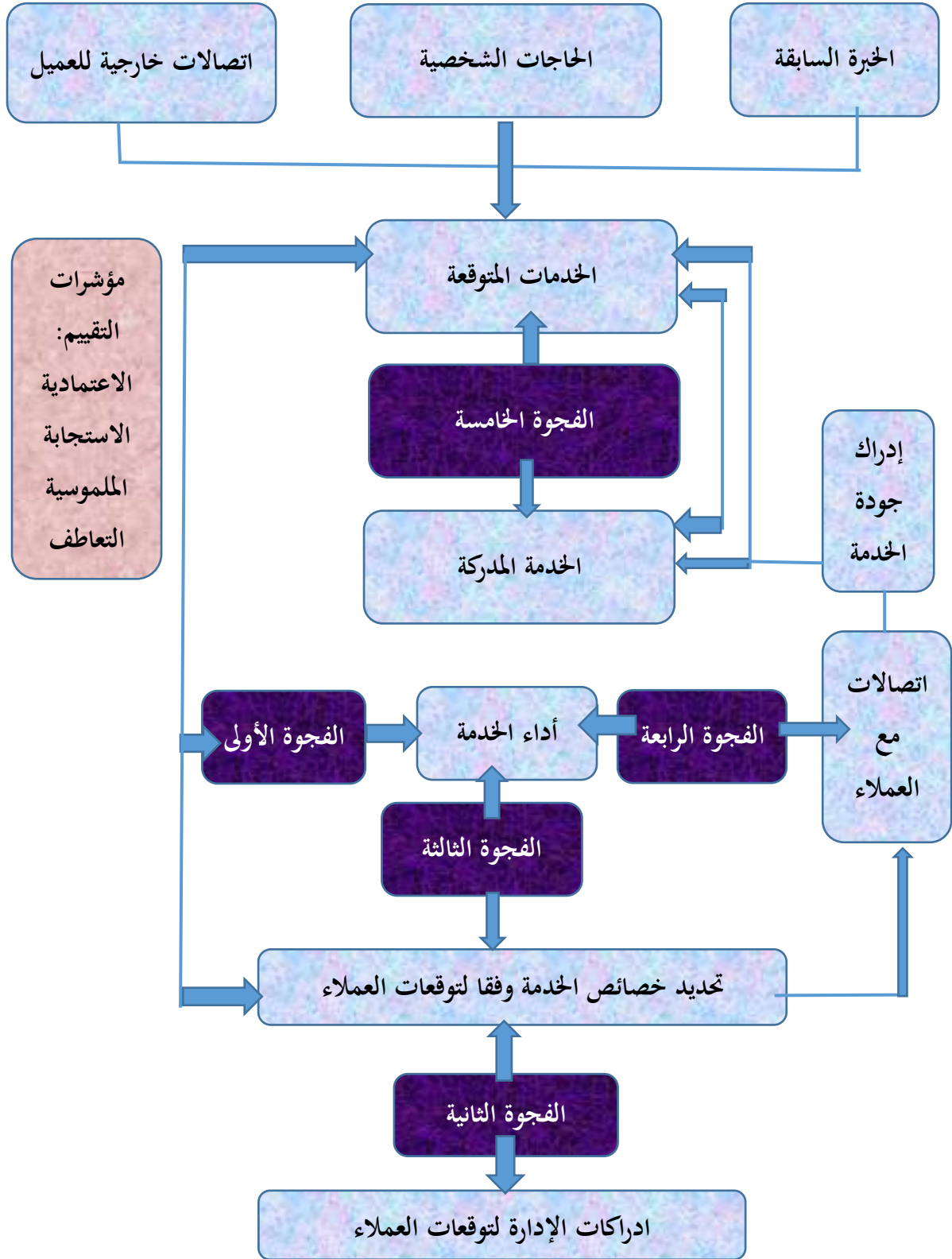
هذا النموذج سبع فجوات بدلا من خمس فجوات التي يقدمها النموذج التقليدي كما يلي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نعيم عبد الكريم الطراونة، أثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير في المحاسبة، تخصص محاسبة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 414-43.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

- فجوة المعرفة: تمثل الاختلافات بين ما يعتقد مزود الخدمات أن المستفيد حصل عليه وحاجاته وتوقعاته الفعلية. فجوة المعايير القياسية تمثل الاختلافات بين إدراك الإدارة التوقعاتي العيد ومعايير الجودة المعتمدة لتسليم الخدمة.
- فجوة التسليم: تتمثل الاختلافات بين المعايير المحددة لتسليم الخدمة والأداء. الفعلي لتجهيز الخدمة ضمن هذه المعايير.
- فجوة الاتصالات الداخلية: تتمثل الاختلافات ما بين إعلان المنظمة الخدمية عن خدماتها وبين ما يعتقد المجهزون حول الخدمات الفعلية.
- فجوة الإدراك: تمثل الاختلافات بين ما يقدم فعلا وما يدركه العملاء وهذا ناتج عن عدم قدرة العملاء على تقييم نوعية الخدمة بدقة.
- فجوة التفسير: تمثل الاختلافات بين الوعود من قبل المجهزين قبل تسليم الخدمة وإدراك العملاء لها.
- فجوة الخدم: تمثل الاختلافات بين ما يتوقع أن يحصل عليه العملاء وإدراكهم للخدمة المستلمة. تلاحظ أن الفجوة الأولى والخامسة والسادسة والسابعة تمثل فجوات خارجية ما بين العميل والبنك، أما الفجوات الثانية والثالثة والرابعة تمثل فجوات داخلية ما بين الوظائف والإدارات في البنك والمخطط التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (05): أساليب تقييم جودة الخدمات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمات البنكية

## المبحث الثالث: جودة الخدمة البنكية في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات

يشهد العالم ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا الاتصال، مما أثر بشكل كبير على جميع جوانب الحياة، بما في ذلك القطاع البنكي، ففي ظل تطور تكنولوجيا المعلومات، تشهد جودة الخدمة البنكية تحولات جذرية. بفعل بعوامل عدة، بما في ذلك الابتكار التكنولوجي، وتطلعات العملاء، والتنافس الشديد في السوق البنكية.

## المطلب الأول: جودة الخدمة البنكية الالكترونية

نتطرق أولاً الى مفهوم الخدمة البنكية الالكترونية ثم الى جودة الخدمة البنكية الالكترونية.

## 1. مفهوم الخدمة البنكية الالكترونية:

تعرف " الخدمة البنكية الإلكترونية بأنها" :مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام البنكي من أجل تسهيل العمليات البنكية بين مختلف الأطراف الإقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات".<sup>1</sup> و أيضا هي نظام دفع إلكتروني يمكن عملاء البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى من إجراء مجموعة من المعاملات المالية من خلال موقع المؤسسة المالية على الإنترنت. عادةً ما يتصل النظام البنكي عبر الإنترنت أو يكون جزءاً من النظام البنكي الأساسي الذي يديره أحد البنوك لتزويد العملاء بالوصول إلى الخدمات البنكية بالإضافة إلى الخدمات البنكية التقليدية في الفروع أو بدلاً منها.<sup>2</sup>

## 2. مفهوم جودة الخدمة البنكية الالكترونية:

هي " ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة البنكية المقدمة إليهم مع ادراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم".<sup>3</sup>

ويقصد هنا تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية الانترنت كقناة تسويقية جديدة لها خصائصها الفريدة والمميزة لها عن بقية القنوات الاتصالية الأخرى التي تمتاز بالسرعة وانخفاض التكاليف، والتي تمثل استراتيجية التسويق البنكي الإلكتروني، وتعمل على التحول من السوق المكاني إلى السوق الفضائي.

<sup>1</sup> محمد شايب، مرجع سبق ذكره، ص 70.

<sup>2</sup> محمود حسين الوادي واخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 19.

<sup>3</sup> محمد شايب، مرجع سبق ذكره، ص 71.

الخدمة البنكية الإلكترونية تعبر عن استخدام البنك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الانترنت، الموزعات الآلية والهواتف الذكية... الخ بشكل يلبي حاجيات العميل وتكسب البنك مركزاً تنافسياً قوياً.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية

يشهد مجال جودة الخدمات البنكية تطوراً مستمراً بفضل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات. وتشمل بعض أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال ما يلي:<sup>2</sup>

- تحليل البيانات والاستخراج الذكي للمعلومات: يستخدم البنوك الآن تقنيات التحليل الضخم لفهم تفاصيل تفاعلات العملاء مع خدماتهم. هذا يشمل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتحليل البيانات بسرعة وكفاءة أكبر لتحديد الاتجاهات والمشاكل النموذجية.
- التجربة الرقمية للعميل: يتمثل أحد أهم اتجاهات تكنولوجيا المعلومات في تطوير تجارب العملاء الرقمية السلسة والمتكاملة. يتضمن ذلك تطبيقات الجوال، ومواقع الويب المتوافقة مع الهواتف الذكية، وأنظمة الدعم الذكي مثل الدردشة الآلية والذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء.
- الأمن السيبراني: يعتبر الأمن السيبراني أمراً حيوياً لقطاع الخدمات المالية بسبب البيانات الحساسة التي يتم التعامل معها. تشمل التطورات في هذا المجال تطوير تقنيات الحماية المتقدمة مثل التشفير، وكشف التهديدات، وتحليل السلوكيات غير المعتادة للمستخدمين.
- تقنيات الدفع الجديدة: مع تطور التكنولوجيا، يظهر المزيد من وسائل الدفع الجديدة مثل المحافظ الرقمية، والدفع عبر الهواتف الذكية، والدفع باللمس، مما يتطلب تحسين البنوك لأنظمتها لدمج هذه التقنيات وتوفير تجارب دفع مرنة وآمنة للعملاء.
- التكامل مع التكنولوجيا الجديدة: يجب أن تتكيف البنوك مع التكنولوجيا الجديدة مثل الواقع الافتراضي والواقع المعزز والبلوكتشين. هذه التقنيات يمكن أن تسهم في تحسين أمان المعاملات المالية وزيادة الشفافية.
- تحسين العمليات الداخلية: يستخدم البنوك أيضاً تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملياتها الداخلية مثل إدارة المخاطر، والمحاسبة، وتحسين تجربة الموظفين.

<sup>1</sup> يدو محمد وقاشي خالد، إستراتيجية إدارة مخاطر المصرفة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر/عرض تجارب دولية، يومي 26-27 أبريل 2011.

<sup>2</sup> وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص ص 47، 48.

## المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمات البنكية

يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة المعاصرة ويعتبر الجهاز البنكي هو الأكثر استفادة من هذ التغيرات والتطورات المتسارعة وذلك نتيجة لإرتفاع حدة المنافسة بين مفردات ومكونات الجهاز البنكي والتي تستدعي مسايرة هذا التطور والتوسع في استخدام أدوات العصر وزيادة العصر وزيادة حجم استثماراتها في تقنيات النظم وتكنولوجيا المعلومات توظيف هذه الإستثمارات لخدمة عملياتها وتحسين قدرتها التنافسية حيث أسهمت التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات ونظم اتصالات البنوك في إعادة هندسة عملياتها وتنويع خدماتها البنكية ويمكن تحقيق هذا من خلال استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات التي توفر لها ما يلي:<sup>1</sup>

1- تقديم الخدمات الحرة: بواسطة تكنولوجيا المعلومات والإتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه

مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة (البنك)، أو الإستعانة بأشخاص معينين، ومثال ذلك اللجوء إلى الإنترنت ودخول موقع المؤسسة (البنك) والبحث عن استفسارات أو طلب خدمة معينة؛

2- القضاء على المركزية: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى القضاء على المركزية

والبقاء في مكان ثابت وتفادي التنقلات والطواير وغيرها من الأمور التي يستاء منها الزبون والتي تزيد من احتمال تركه واستغائه عن خدمات المؤسسة (البنك)؛

3- تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة (البنك)

متابعة زبائنها عن بعد من أجل معرفة آرائهم حول خدماتها، ويكون هذا عن طريق ارسال رسائل غير البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف .. إلخ، وكل هذا لتشعر الزبون أنه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عنها؛

4- القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت: يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من

قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المؤسسة لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الإنتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الإنتظار.

<sup>1</sup> نور الدين كروش وآخرون، إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 1 الجزائر، 2020، ص ص 114، 115.

### خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل تناول أساسيات جودة الخدمات البنكية، حيث تم تقديم مفاهيم وتعريفات أساسية لجودة الخدمة في القطاع البنكي. يناقش العناصر والمكونات الرئيسية التي تحدد جودة الخدمات البنكية وأهمية هذه الجودة في تعزيز رضا العملاء وولائهم. وعلى المعايير والأسس التي تُستخدم لتقييم جودة الخدمة البنكية وكيفية تطبيقها في المؤسسات المالية. وحيثيات هذه الجودة في ظل تكنولوجيا المعلومات، التي الى جانب تأثيرها الإيجابي عليها هي تفرض عليها تحديات جمة، وتترك أثارا سلبية أيضا في بعض الأحيان.



## الفصل الثالث:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين  
جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج  
الجزائر

## تمهيد:

تكنولوجيا المعلومات تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجية أي بنك يهدف إلى تحسين جودة خدماته. ومن بين البنوك التي اتخذت تبني التكنولوجيا جزءاً من رؤيتها الاستراتيجية لتحسين جودة خدماتها هو بنك الخليج الجزائر، الذي يعتبر واحداً من أبرز البنوك في المنطقة.

تتطلب دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات البنكية دراسة شاملة لعلاقة هذه التكنولوجيا والأبعاد الخمسة لجودة الخدمة البنكية التي تم التطرق لها في الجانب النظري من الدراسة وهي: الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التضامن والأمان. فدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكل بعد من أبعاد جودة الخدمات البنكية نكون قد توصلنا الى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات البنكية، وهو ما نحاول إنجازها من خلال هذا الفصل إضافة الى استكشاف كيفية استخدام بنك الخليج لتكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة خدماته البنكية، وتحليل فعالية هذا الاستخدام من خلال دراسة حالة مفصلة.

## المبحث الأول: نبذة عن بنك الخليج الجزائر

يعد بنك الخليج الجزائر (Gulf Bank Algeria) أحد المؤسسات المالية البارزة في الجزائر، حيث يلعب دوراً مهماً في تعزيز الاقتصاد الوطني من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات البنكية والمالية. تأسس البنك بهدف تلبية احتياجات الأفراد والشركات على حد سواء، ويوفر حلولاً بنكية مبتكرة ومتطورة تلبي متطلبات العصر الحديث. يساهم بنك الخليج الجزائر بشكل فعال في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتعزيز الاستثمار المحلي والأجنبي. من خلال التزامه بالجودة والشفافية، يسعى البنك إلى تحقيق نمو مستدام وخدمة عملائه بأعلى مستويات الاحترافية.

سنعرض في هذا المبحث تقديم بنك الخليج الجزائر، الذي يعد بنك مصمّم ومنظّم بطريقة عصرية ويستخدم تقنيات عالية الدقة والجودة، وذلك لاستقطاب المزيد من العملاء من جهة وزيادة العوائد من جهة أخرى.

## المطلب الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر

يعد بنك الخليج الجزائر مؤسسة مالية رائدة تساهم في تعزيز الاقتصاد الوطني من خلال تقديم خدمات بنكية مبتكرة تلبي احتياجات الأفراد والشركات.

## أولاً: بنك الخليج

سننتقل في هذا المطلب إلى مفهوم شامل لبنك الخليج وأهم بنوك المجموعة.

### 1- تعريف بنك الخليج:

بنك الخليج هو بنك كويتي أنشئ في 29 أكتوبر 1960 يتركز نشاطه في مجال الخدمات البنكية الفردية والخدمات البنكية للشركات، وخدمات الخزينة، والخدمات البنكية الدولية، ويعد بنك الخليج رائد في مجال الخدمات البنكية وحقق منذ ذلك الوقت تقدماً كبيراً جعله مؤسسة رائدة في مجال صناعة الخدمات المالية من خلال شبكة واسعة تضم 56 فرعاً منتشرة في مواقع استراتيجية هامة في الكويت<sup>1</sup>، وهو ما يؤكد تحصيله على العديد من الجوائز على انجازاته في هذا المجال، ومن أهمها ما يلي:

- تحصيله على جائزة أفضل بنك للخدمات البنكية الفردية في الشرق الأوسط للعام الرابع على التوالي من مجلة بانكر ميدل ايست.

- فاز بالمركز الأول في مجال إحلال وتوطين الوظائف على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي.

- حصل على شهادة " التميز " الشهيرة المقدمة من مجلس وزراء العمل بدول المجلس لأربع سنوات على التوالي.

<sup>1</sup> عن الموقع الرسمي لبنك الخليج، <http://www.e-gulfbank.com/arb/aboutUs/history/index.jsp> ، تاريخ الاطلاع: 2024/04/17.

وتعرض بنك الخليج إلى أزمة مالية إثر خسائر في تعامله بالمشتقات المالية لحساب بعض العملاء، فقام البنك في 23 أكتوبر 2008 بإعلام بنك الكويت المركزي بهذه الخسارة التي تقدر بـ 359,5 مليون دينار كويتي فقام البنك المركزي في 26 أكتوبر بتعيين مراقب مؤقت على بنك الخليج لمراقبة نشاط البنك والاطمئنان على سير العمل، كما قام البنك المركزي بضمان ودائع عملاء البنك داخل الكويت وخارجها، وتم في نفس الوقت وقف تداول سهم بنك الخليج في سوق الكويت للأوراق المالية، وإثر هذه الأزمة قدم رئيس مجلس إدارة البنك "بسام الغانم" استقالته وتم انتخاب أخيه قتيبة يوسف الغانم ليحل محله إلى أن يتم انتخاب مجلس إدارة جديد في 11 أبريل 2009، ولتغطية الخسائر وافقت الجمعية العمومية للبنك وبنك الكويت المركزي على زيادة رأس مال البنك بنسبة 100% بحيث تكون قيمة السهم 100 فلس و200 فلس علاوة الإصدار على أن تكون الأولوية للمساهمين في البنك، وبلغت نسبة الزيادة 376 مليون دينار كويتي، 68% لمساهمي البنك و16% للهيئة العامة للاستثمار، وتم إعادة تداول سهم بنك الخليج بعد ثلاث أيام من انتخاب مجلس إدارة جديد واعتماد التقارير المالية في 11 أبريل 2009.<sup>1</sup>

كجزء من الاستراتيجية طويلة المدى الرامية إلى تنمية أعمال البنك محليا ودوليا وتزويد العملاء بخدمات رائدة في القطاع البنكي، يفخر بنك الخليج بهويته المؤسسية الجديدة وشعار التواصل المبتكر "كن الأول"، بحيث تمتاز بطابع عصري وعالمي ومثير ولتعكس بشكل مثالي الهدف العالمي<sup>2</sup> واليوم يعد بنك الخليج ثاني أكبر بنك في الكويت وأسرع بنك تجاري في النمو.<sup>3</sup>

### 2- بنوك المجموعة:

ويمكن عرضها كما يلي:<sup>4</sup>

- بنك برقان.
- بنك الخليج الجزائر.
- البنك الأردني الكويتي.
- بنك بغداد.
- شركة الخليج للتأمين.
- فجر الخليج للتأمين وإعادة التأمين.

<sup>1</sup> بنك الخليج، عن موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة: [http://ar.wikipedia.org/wiki/بنك\\_الخليج](http://ar.wikipedia.org/wiki/بنك_الخليج) ، تاريخ الاطلاع: 2024/04/15

<sup>2</sup> بنك الخليج، عن الموقع: <http://www.fgb.ae/ar/about-fgb/rebrand-faq.aspx> ، تاريخ الاطلاع: 2024/04/22

<sup>3</sup> عن الموقع الرسمي لبنك الخليج، <https://www.agb.dz/> ، تاريخ الاطلاع 2024/04/22.

<sup>4</sup> بنك الخليج، عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع: 2024/04/22.

- المجموعة العربية المصرية للتأمين.
- آل شركة الحمراء للتأمين.
- الشركة السعودية لؤلؤة للتأمين.
- الشركة البحرينية الكويتية للتأمين.
- شركة الخليج للتأمين على الحياة.
- بنك الخليج المتحد.
- شركة مشاريع الكويت الاستثمارية لإدارة الأصول.
- شركة الأوراق المالية بنك الخليج المتحد.
- بنك تونس العالمي.
- الشركة الكويتية للمقاصة.
- FIM Bank.

#### ثانيا: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر

سوف نعرض في هذا الفرع نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر.<sup>1</sup>

#### 1- نشأة بنك الخليج الجزائر

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري، برأس مال قدره (10000000000) أي 10 مليار دينار جزائري، يملكها ثلاث بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي Burgan Bank بقيمة 60%، وبنك تونس العالمي Tunis International Bank بقيمة 30%، و10% من البنك الأردني الكويتي Jordan Kuwait Bank وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع الكويت القابضة.

#### 2- تعريف بنك الخليج الجزائر

بنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري تأسس في 15 ديسمبر 2003، بموجب القانون الجزائري برأس مال قدره (1000.000.0000 دج) عشرة ملايين دينار جزائري، يملكها ثلاث بنوك مرموقة ذات سمعة عالمية بنك بركان العالمي بنك تونس العالمي والبنك الأردني الكويتي، وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع الكويت القابضة.

بدأ البنك نشاطه في 2004، وهو يمارس عمله في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتطورات ومنذ تأسيسه جعل التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر من مهامه الأساسية، بعرض وتقديم

<sup>1</sup> بنك الخليج الجزائر، عن الموقع الرسمي له: [www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com)، تاريخ الإطلاع: 2024/04/25.

## الفصل الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر

للمنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة وتماشيا مع العصر.

ومنذ نشأته في السوق الجزائرية والبنك يستثمر في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي مكّنته من أن يكون أكثر كفاءة وتنوعا في الخدمات التي يقدمها فالبنك يعرض محفظة جد متنوعة من الخدمات تنوعت بين التقليدية والاسلامية كما أن خدماته تعتبر من أحدث الخدمات البنكية في السوق البنكي الجزائري.

ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، حيث لديه الآن (ماي 2015) 50 وكالة منتشرة في مختلف الولايات ليكون أقرب من عملائه في جميع أنحاء البلاد، وحسب إحصائيات سنة 2012 هو يوظف 551 موظف وموظفة عبر كامل التراب الوطني.

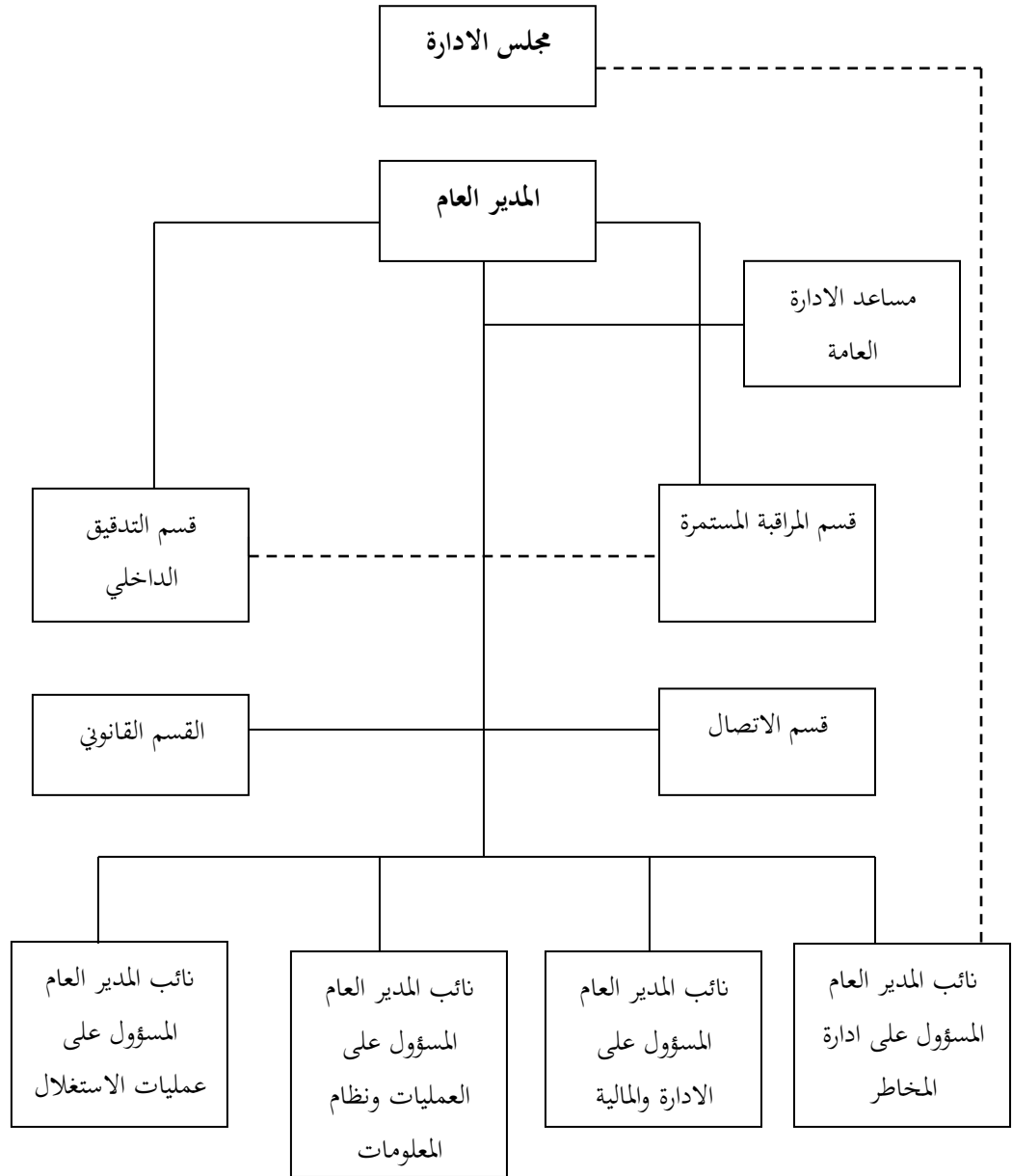
**3- شعار بنك الخليج الجزائر:**



بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria

4- الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر:

الشكل رقم(06): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



المصدر: حاجي أسماء، تأثير العصرية والتكنولوجيا على أداء البنوك دراسة بنك الخليج الجزائر، دار

أدليس بلزمة للنشر، الجزائر، 2023، ص.207.

## 5- تقديم وكالة قالمة:

ان محل الدراسة في هذه الدراسة التطبيقية هو بنك الخليج الجزائر عموما، ووكالة قالمة تحديدا، ولهذا ارتأينا أنه من الضروري عرض تقديم لوكالة قالمة بنك الخليج الجزائر التي أجرينا تربصنا فيها وهي وكالة قالمة.

أنشئت وكالة بنك الخليج الجزائر قالمة في 30 ماي 2015، تقع في مدينة قالمة يشهد موقعها، هي مجهزة بكل الوسائل التكنولوجية الحديثة وتعتبر وكالة بنك الخليج الجزائر بقالمة من أفضل البنوك في الولاية، وذلك لما تقدمه لعملائها من خدمات ويبلغ عدد موظفيها ثمانية (08).

المستوى التعليمي للموظفين جامعي ومستوى مدير الوكالة جامعي فهو خريج "الدراسات العليا في البنوك من معهد الجزائر ولساننا اقتصاد مالي".

تقدم وكالة بنك الخليج الجزائر - قالمة، للعملاء تسهيلات سواء تعلق الأمر بجودة الخدمة المقدمة له أو غيرها وهي وكالة معظم خدماتها تتم بطريقة الكترونية.

تشتهر وكالة قالمة بأنها واحدة من الوكالات المبتكرة والتقنية التي أنشأها بنك الخليج بهدف تقديم تجربة بنكية رقمية متطورة لعملائه. تعتمد وكالة قالمة على مجموعة واسعة من التقنيات المبتكرة لتوفير خدمات بنكية فعالة وسهلة الوصول للعملاء.

تشمل خدمات وكالة قالمة تقديم الحسابات الجارية والادخارية، والتمويل الشخصي والعقاري، والاستثمارات المالية، والخدمات البنكية عبر الإنترنت والهواتف الذكية. بالإضافة إلى ذلك، توفر الوكالة أيضاً خدمات الدعم الذكي مثل الدردشة الآلية والاستشارات المالية عبر الإنترنت لتلبية احتياجات العملاء بشكل شامل ومبتكر.

تعكس وكالة قالمة رؤية بنك الخليج في تقديم تجربة بنكية متميزة تجمع بين الابتكار التقني والرعاية الشخصية، مما يجعلها وجهة مفضلة للعملاء الذين يبحثون عن حلول بنكية متطورة وموثوقة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: المهام، الرؤية، القيم والتوجهات الاستراتيجية لبنك الخليج الجزائر

لبنك الخليج الجزائر قيم ومبادئ وتوجهات استراتيجية تساعد في التقرب إلى أهدافه والتقدم والتطور فالبنك يرغب في الالتزام مدى الحياة مع عملائه الداخليين والخارجيين فهو يختار النوعية والأمن والاستقرار مع التعهد بالثبات والمداومة في نشاطاته.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد علاق الطاهر مدير الوكالة.

<sup>2</sup> حاجي أسماء، تأثير العصرية والتكنولوجيا على أداء البنوك دراسة بنك الخليج الجزائر، دار أدليس بلزمة للنشر، الجزائر، 2023، ص.207.



#### أولاً: مهام بنك الخليج الجزائر

مهمة البنك الرئيسية هي البقاء والاستمرار ودائماً الاستماع إلى الشركات والأفراد، وذلك كي يستطيع تقديم تشكيلة من المنتجات المتطورة والخدمات المالية الشخصية، كذلك بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأيضاً المساهمة في إثراء حياة الجزائريين.

#### ثانياً: رؤية بنك الخليج الجزائر

يعتبر بنك الخليج الجزائر نفسه أنه البنك الرائد في الجزائر لأنه حصل على ثقة عملائه، وأصبح الشريك الذي اختاروه لتحسين نوعية حياتهم نظراً لجودة وحدثات الخدمات البنكية التي يقدمها.

#### ثالثاً: قيم بنك الخليج الجزائر

تتمثل هذه القيم في:

- التقدم: يعيش بنك الخليج الجزائر التقدم يوماً بعد يوم في طريقه ومواقفه، كما هو الحال في ثمرة أعماله وهو يعتمد قيمة التقدم في داخل البنك فردياً وجمعياً ثم يقدمه للخارج لتوفير قدر كبير من الإرضاء لعملاء.
- الالتزام: بالنسبة للبنك فإن إعطاء الالتزام يعني أن يستثمر كلياً في نجاح مهمته وأهدافه، ومشاركته الفعالة في الاستجابة للحاجات المتوقعة وإحساسه الشخصي المسؤول عن نجاحه، والالتزام من الداخل نحو الخارج لذلك فبنك الخليج الجزائر يلتزم كلياً بالنجاح في الداخل مع موظفيه وعملائه الداخليين وبذلك يستطيع أن يلتزم بالنجاح لعملائه الخارجيين (الأفراد والمؤسسات في الجزائر).
- الاعتراف: الاعتراف هو بالتأكيد الأمر الذي يرضي العميل، لذلك بنك الخليج يرغب في أن يجعل الاعتراف أفضل ادواته لتقديم الإرضاء لعملائه الداخليين والخارجيين.
- الثبات: بالنسبة للبنك الثبات هو قيمة مرادفة للأمن والاستقرار والجدية ولذلك فالبنك دائماً حاضر وموجود ليقوم بترقية هذه القيمة.

وعند الحديث عن البنك فنحن نتحدث عن المال ولما نتحدث على المال فنحن نتحدث عن النقدية المكافئة على مجهوداته ووسيلة لتحقيق المشروعات.

#### رابعاً: التوجهات الاستراتيجية لبنك الخليج الجزائر

تركز هذه الاستراتيجية على خمس مجالات<sup>1</sup>:

- إدارة الموارد الشاملة: هذا يندرج ضمن كل الإجراءات المتخذة من قبل البنك من أجل تحقيق جودة الخدمات البنكية مع كل العملاء، ويتعلق الأمر بعدة مجالات مثل جودة الخدمات والمنتجات والبنية التحتية وإدارة المخاطر وما إلى غير ذلك.

<sup>1</sup> Rapport Annuel 2010, p.7.

- توسيع شبكة الوكالة: لكي يكون البنك دائما أقرب إلى عملائه وليسمح لهم بالتمتع بالمنتجات والخدمات العالمية المتقدمة المصممة لاحتياجاتهم المحلية.
- توسيع عروض المنتجات والخدمات من أجل تلبية جميع التوقعات.
- إدارة موارد بشرية تركز على الإنجاز بهدف تزويد جميع موظفيه بحياة مرضية ومحفزة، وقد اعتمد بنك الخليج الجزائر سياسة لإدارة الموارد البشرية ونتائج مجزية من أجل التنمية البشرية والمهنية.
- نمو حصته السوقية وغزو السوق: يركز البنك سياسته التجارية على منطقتي نمو حصته السوقية وغزو السوق للمشاركة في الازدهار الاقتصادي للجزائر وإثراء الجزائريين.

### **المطلب الثالث: خدمات بنك الخليج**

بالنظر الى ملخص الأنشطة الرئيسية لبنك الخليج الجزائر نتوصل الى أن بنك الخليج الجزائر يعتبر مرجع في مجال الابتكارات التكنولوجية، فهو لا يكتفي بتتبع وعرض خدمات متطورة كتلك السائدة في السوق بل يسعى دائما الى الابتكار وأن يكون الرائد والسباق في ذلك وأن يتخطى حدود التنافس مع البنوك المنافسة في تقديم خدمات وفقا للتكنولوجيات الحديثة أو في الاعتماد في طرق وأساليب العمل على الطرق الحديثة المبتكرة، فبنك الخليج الجزائر كان من السباقين في التخلي عن القيام بعمليات المقاصة تقليديا واعتماد المقاصة الالكترونية فضلا عن تقديمه لمجموعة جد متنوعة من الخدمات والمنتجات التكنولوجية الحديثة، كما أنه يواصل استراتيجيته كبنك عالمي بشبكة ممتدة بهدف الاقتراب أكثر من العملاء بجميع الخدمات والمزايا وتغطية كافة شرائح العملاء.

ويمكن شرح اهتمام بنك الخليج الجزائر بسعيه الحثيث خلف كل ما هو تكنولوجي وحديث في بضع نقاط: - ففي سابقة هي الأولى من نوعها في الجزائر تم سنة 2012 فتح في الشارع الرئيسي لوسط العاصمة وكالة Self banking تابعة لبنك الخليج الجزائر توفر للعملاء خدمات بنكية تكنولوجية ذات جودة عالية.



وكالة Self banking تابعة لبنك الخليج الجزائر في الجزائر

وخدمة Self Banking (الصيرفة الذاتية) هي خدمة تسمح للعميل من خلال أجهزة الصّراف الآلي إجراء مختلف العمليات البنكية (السحب، إيداع الصكوك، الإيداع النقدي، طلب دفاتر الصكوك، والبطاقات البنكية "CIB" ساهلة"، الاطلاع على وضعية الحسابات...) طبعاً كل هذا دون التدخل من طرف موظفي البنك وهذه الخدمة متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة<sup>1</sup>. وتمّ إعلان هذه الخدمة في الجرائد والموقع الرسمي للبنك:



المصدر: حاجي أسماء، تأثير العصرية والتكنولوجيا على أداء البنوك دراسة بنك الخليج الجزائر، دار أدليس بلزمة للنشر، الجزائر، 2023، ص.231.

<sup>1</sup> من الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع: 2024/05/05.

- كما تمّ اطلاق في نفس السنة (2012) ولأول مرة في الجزائر أيضا خدمة Drive Banking: وهو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا ليمسح للعملاء بسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم.
- حيث يعمل بنك الخليج الجزائر دائما إلى في التوسع في تقديم الخدمات والمنتجات البنكية خاصة في المجال النقدي حيث أصبح بنك الخليج الجزائر هو المقدم والموفر الأول لبطاقة Visa platinum و MasterCard.
- جميع الخدمات المقدمة للعملاء بالعملاء بالعملاء الأجنبية تم تفعيلها في الواقع سنة 2013 بتطبيق البنك نظام \*DHI/front office، وفي نفس سياق التنوع في الخدمات الذي ينتهجه البنك أصبحت جميع الـ \*ATM التابعة للبنك تقبل بطاقات VISA و MasterCard. أيضا في سبيل التكامل تعرف التجارة الالكترونية الدولية تجسيد على أرض الواقع باستعمال بطاقات \*CIB التي تسمح بالقيام بالمعاملات عبر الانترنت.
- تسهيل ومراجعة شروط الحصول على القرض السكني "بيتي".
- إطلاق مشروع هيكلي ومبتكر يقوم على إنشاء نظام لتدفق العمل "work-flow" من أجل اصلاح شامل للإدارة الآلية لعمليات معالجة العمليات الخاصة بالعملاء.
- بالإضافة الى ذلك وضع تحت تصرف العملاء مجموعة أخرى من الخدمات الالكترونية الحديثة: أجهزة الصراف الآلي:
- بنك الخليج الجزائر، يوفر أجهزة الصراف الآلي في جميع فروعها في أنحاء البلاد وفي المطار الدولي في الجزائر العاصمة، بطاقات السحب تسلم مجانا الى العملاء الذين لديهم رصيد لدى البنك، الـ \*DAB، توفر خدماتها 24/24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع.
- ومن الخدمات التي يوفرها الموزع الآلي للأوراق ما يلي:
- سحب الأموال من البنك بالدينار.
  - كشف الحساب.<sup>1</sup>

\* front office وهو مصطلح انجليزي ويعني خدمة العملاء ويقصد به مجموعة الخدمات التجارية المقدمة من طرف المؤسسة لعملائها. من موقع:

Front office (Finance), Wikipédia l'encyclopédie libre,

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Front\\_office\\_%28finance%29](http://fr.wikipedia.org/wiki/Front_office_%28finance%29) , le 06/05/2024.

\* ATM: Automatic Teller Machine. الصراف الآلي.

\* CIB: Carte Inter Bancaire.

\* D.A.B: Distributeur Automatique de Billets موزع آلي للأوراق

<sup>1</sup> Synthèse des activités majeures de Gulf Bank Alegria, Rapport Annuel 2012, p.9.

وهو الموقع الرسمي للبنك على شبكة الأنترنت، وهو يعتبر من خدمات بنك الخليج الجزائر المهمة للعملاء لما يقدمه من خدمات لهم ولغير العملاء أيضا، وذلك سواء بتوفير جميع المعلومات عن البنك وسياساته خدماته وطرق الحصول عليها أو بتوفير خدمات مبتكرة من خلال هذا الموقع، فبنقرة واحدة يمكن للعميل الاتصال مباشرة بالبنك من خلال رصيده هناك، وهذا على مدار الساعة: 24/24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع. هذا الموقع مخصص في الأصل لعملاء البنك من زوار الموقع حيث يقدم لهم خدمات أهمها:

- مراقبة الحساب.
- تحميل البيانات المتعلقة بالرصيد والحساب بصفة عامة على شكل PDF أو Excel.
- Simulation أو المحاكات التي يتيحها بنك الخليج الجزائر لعملائه عبر موقعه، والتي تعتبر إحدى صور تحديث البنك لخدماته. في موقع بنك الخليج الجزائر تتاح هذه الخدمة للعميل الذي يرغب في الحصول على قرض عقاري، حيث يدخل العميل الشروط التي يرغب الخضوع لها أو كتعبير آخر خصائص القرض التي يمكنه تحملها وسعر العقار الذي يرغب شرائه عن طريق القرض، يجري الموقع حسابات دقيقة ويوجب بالخدمة التي تستجيب للرغبات العميل ووفقا للشروط التي حددها وذلك بعرض خصائص القرض الذي يستجيب لما عرضه العميل وذلك بالإجابة عن طريق مبلغ القرض، مبلغ الأقساط الشهرية، مدة السداد ومعدل الفائدة.

ويمكن الاستفادة من هذه الخدمات بعد أن يقوم العميل بالاتصال عبر الموقع: [www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com)، ثم ادخال رقم العميل أو رمزه والرقم السري (كلمة المرور) الخاص به.

لقد لجأ بنك الخليج الجزائر إلى تحديث خدماته لمواكبة التطورات التكنولوجية وهذا لطلب المزيد من العملاء ولزيادة عوائده، فهو يقدم العديد من البطاقات الممغنطة والتي تعبر عن نزعة البنك نحو التطور والريادة في السوق الجزائري الذي يتميز بحدة المنافسة سواء من البنوك الجزائرية التي تسعى لفرض نفسها أو البنوك الأجنبية التي تتميز بسمعة وشهرة كبيرة في الأسواق العالمية وتكنولوجيات جد عالية، وفي هذا الاطار يتعامل بنك الخليج الجزائر مع إحدى كبريات الشركات العالمية في مجال البطاقات الممغنطة وهما شركتي فيزا و ماستر كارد، حيث يقدم مجموعتين متمثلتين من الخدمات لكلتا الشركتين، إضافة الى البطاقات الخاصة بالبنك<sup>1</sup>، حيث يتقاضى البنك عمولة تقدر بـ 0.5% من قيمة المبلغ عن كل المشتريات المسحوبات عن طريق البطاقات، وفي المقابل يحرص بنك الخليج الجزائر على مكافأة عملائه الأوفياء الذين لا يغيرون

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع 2024/04/25.

البنك ويجددون بطاقتهم بعد انتهاء صلاحيتها والتي تقدر في المتوسط بـ 24 شهر (عامين) وهذا يخص نصف المبلغ المخصص للتجديد عند كل طلب للتجديد، حيث يسدد العميل 50% فقط من المبلغ المطلوب.<sup>1</sup>



- ساهلة بطاقة الدفع اليومية: وهي بطاقة اعتمدها بنك الخليج الجزائر سنة 2009 لجلب المزيد من العملاء وتعد بمثابة وسيلة سحب ودفع آمنة ومرنة ومسيرة في كل مكان وفي جميع الأوقات، يستطيع صاحبها السحب وهي غير محدودة السقف وصالحة عبر كامل التراب الوطني، وسهلة الاستعمال والنقدية متوفرة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة على 24.
- VISA بطاقة مسبقة الدفع: أصدر بنك الخليج الجزائر البطاقة مسبقة الدفع فيزا في 14 جوان 2009 وهي بطاقة دولية وقابلة للسحب من ماكينات الصراف الآلي التي تحمل شعار VISA ومقبولة للدفع في المؤسسات التجارية التي تحمل نفس الشعار، وأيضا مقبولة للدفع عبر شبكة الإنترنت وهي صالحة لمدة 24 شهرا ويتم إعادة شحنها بكل بساطة.
- بطاقة VISA AGB: وهي خدمة متاحة لكافة زبائن البنك أيا كان نوع الحساب المفتوح وذلك بالاطلاع على الحساب البنكي بمجرد نقره على الأنترنت، وهي بطاقة تسمح بسحب الأموال في الخارج عبر أجهزة DAB الحاملة لعلامة VISA، تم إصدارها هي الأخرى سنة 2009، تسمح بتسديد ثمن المشتريات في الخارج لدى المحلات المعتمدة من طرف visa،

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد الطاهر علاق مدير وكالة قلمة، يوم 11/05/2024، بمقر الوكالة بقلمة



وتسمح أيضا بالتسوق عبر الإنترنت وهي بطاقة اسمية شخصية تابعة لحساب العميل، وهي خدمة متاحة متوفرة 7/7 و 24/سا/24 سا وهي مجانية.

ويكمن الفرق بين بطاقة VISA AGB وبين VISA بطاقة مسبقة الدفع كون الأولى هي بطاقة رصيدها تابع لحساب العميل في البنك، أي أن لا رصيد ولا قيمة مستقلة وهما يتمثلان في رصيد العميل لدى البنك، فأى عملية يقوم بها العميل بواسطة بطاقة VISA AGB سوف تنقص من حساب العميل. وهي لها ميزات وسلبيات وأهم سلبية لها أن العميل قد يقضي على راتبه وجميع مدخراته لدى البنك مصدر البطاقة دون أن ينتبه لذلك.

أما VISA بطاقة مسبقة الدفع هي بطاقة رصيدها مستقل عن رصيد العميل لدى البنك، حيث عندما يقرر العميل الحصول على هذه البطاقة فهو يخصص مبلغ يحول من رصيده الأصلي الى رصيد البطاقة، الرصيد المخصص للبطاقة لا يمكنه السحب منه مطلقا (لا يمكنه الحصول على السيولة الجاهزة بالسحب من الرصيد المخصص للبطاقة تحت أي ظرف)، فقط يستعمل البطاقة لمشترياته.<sup>1</sup>

● بطاقات VISA: تبدو كبطاقة صراف آلي وتعمل كبطاقة ائتمانية وهي بطاقات إسمية ووسيلة سحب ودفع، بطاقة فيزا هي بطاقة دفع بالأورو أي أنها بطاقة لحساب بالعملة الأوروبية. ويعرض بنك الخليج الجزائر عدة أشكال من بطاقة فيزا:

■ La carte Visa Classique: وتم اطلاقها سنة 2009، ويقدر الحد الأدنى لفتح أو للحصول على هذه البطاقة ثلاثة آلاف أورو.

■ La carte Visa Gold: وتم اطلاقها سنة 2009، ويقدر الحد الأدنى لفتح أو للحصول على هذه البطاقة خمسة آلاف أورو.

■ La carte Visa Platinum: وتم اطلاقها سنة 2013، ويقدر الحد الأدنى لفتح أو للحصول على هذه البطاقة عشرة آلاف أورو، وهي غير مخصصة لسائر العملاء بل موجهة فقط للطبقات الغنية ورجال الأعمال.

● (MasterCard ماستر كارد):

استمرارا لسياسة الابتكار وتطويرها، قام بنك الخليج الجزائر (AGB\*) برفع مستواه بعرضه البطاقات الدولية AGB، وإطلاقها لأول مرة في الجزائر بطاقة " ماستر كارد" سنة 2009.

\* abréviation de Alegria Gulf Bank.

ماستر كارد هي بطاقة دفع بالدولار، كما أنها بطاقة عملية موثوقة وآمنة لتسوية عمليات الشراء في الخارج، من خلال المحطات الإلكترونية الدفع (TPE) بالإنترنت أو نقدا من أجهزة الصرف الآلي التي تقبل البطاقات التي تصدرها شركة ماستر كارد على مستوى القارات الخمس. ماستر كارد هي بطاقة مسبقة الدفع (carte de débit)، ويمكن إجراء المعاملات بأي مبلغ لا يتعدى الحد اليومي أو الشهري.

توسع بنك الخليج الجزائر في تقديم خدمة ماستر كارد بالإطلاق الرسمي MasterCard Platinum في سنة 2013. البطاقة مسبقة الدفع ماستر كارد بلاطينيوم أضيفت الى باقة الخدمات التي يقدمها بنك الخليج الجزائر بهدف الاستجابة الى حاجات العملاء المتجددة. هذه البطاقة صالحة لمدة عامين، فهي تحمل شريحة الكترونية تعطي لصاحبها مستوى عالي من الأمن، وتقدم خدمات أخرى ومفيدة جدا في حالة فقدان أو سرقة البطاقة، بما في ذلك المساعدة في حالات الطوارئ مع إمكانية استبدال البطاقة (بطاقة الطوارئ) ولتوفير الخدمات النقدية (الطوارئ النقدية).





• E. paiement (الدفع الالكتروني):

وهو ما أصبح ممكنا من خلال البطاقة CIB "ساهلة" لبنك الخليج الجزائر، حيث تمكن هذه البطاقة من تسديد المشتريات من مواقع التسوق الالكترونية عبر شركة الانترنت بالخصم مباشرة من الحساب بالدينار لدى بنك الخليج الجزائر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، تاريخ الاطلاع: 2024/05/02.



- **Pull messages:** وهي الخدمة التي تسمح للعميل بإدارة حسابه عن طريق الرسائل النصية (SMS) (\*24/سا و7 أيام في الأسبوع سواء أكان في الداخل أو الخارج، أيا كان المشغل أو عقد اشتراك الهاتف، ويمكن الاشتراك في العقد SMS وتحديد الخيار المطلوب، كما أن هذه الخدمة متوافقة مع جميع العلامات التجارية لجهاز الهاتف المحمول، وهذه الخدمة للبنك يسمح للعميل أن يعرف رصيد حسابه أحدث الأقساط التي تخصم من حسابه، أسعار صرف العملات، حسابات الحركات الدائنة والمستحقة ... الخ. وتوفر هذه الوحدة نوعين من الرسائل: رسائل الدفع (تحذير التلقائي) وسحب الرسائل (حسب الطلب).

- **MESSAGES PUSH:** يرسل رسائل على فترات، بدأ بنك الخليج الجزائر في إتاحة هذه الخدمة للعملاء سنة 2009، حيث يقوم برنامج ELOGE SMS بإرسال رسالة نصية الى هاتف العميل (على الرقم المسجل مسبقا في قاعدة بيانات الزبائن الخاصة بالبنك) تعلمه بأي عملية تمت على حسابه. اليكم أمثلة عن هذه الرسائل النصية التي تصل العملاء:
  - Votre compte n° xxxxx a enregistré un crédit de xxx xxx au jj/mm/aaaa.
  - Le solde xxx xxx F de votre compte n° xxxxxxxx est créditeur de xx xxx.
  - Le solde xxx xxx F de votre compte n° xxxxxxxx est débiteur de xxx .xxx
  - Votre code secret pour accéder à ELOGE SMS est le xxxxxx.

\* Short Message Service. خدمة للرسائل القصيرة.

كما يقوم البنك بعمليات التجارة الخارجية والتي تساعد على التطور في السوق الذي يزداد عولمة، ومنها توظيف الواردات والصادرات، ومن بين الخدمات التي تعتمد على التقنيات الحديثة التي اعتمدها بنك الخليج الجزائر والخاصة بدعم التجارة الخارجية خدمة مايل سويفت Mail Swift، والموجهة للتجار الذين يقومون بعمليات تصدير أو استيراد حيث تمكنهم هذه الرسائل من معرفة حالة عملياتهم متى أرادوا ذلك.

- كذلك القروض عن طريق الصندوق، السحب على المكشوف، كما يقوم بعمليات الخصم للأوراق التجارية.

- ويسعى بنك الخليج الجزائر لإضافة خدمات جديدة الى مجموعته الحالية وهي خدمات التأمين، انطلاقا من تأمين العقارات<sup>1</sup> حيث سيخوض البنك استثمارا جديدا في مجال التأمينات حيث سيفتح شركتين إحداهما بالشراكة مع سونطراك<sup>2</sup> ويهدف بنك الخليج الجزائر من ولوجه مجال تقديم خدمات التأمين لتنوع خدماته والتكيف مع تطور النشاط البنكي واكتساب ولاء العملاء وتوسيع قاعدة تعامل البنك سواء مع عملاء جدد أو مع العملاء الحاليين للبنك بجذب المزيد من ادخاراتهم في مجالات متنوعة.<sup>3</sup>

وجدير بالذكر أن بنك الخليج الجزائر لا يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في الخدمات التي يقدمها لعملائه فقط بل حتى في نظم العمل، فالمقاصة تجرى الكترونيا على مستوى البنك منذ نشأته في ديسمبر 2003، وفي تقييم الموظفين فإن تكوين الموارد البشرية من أهم اهتمامات البنك حيث يتم صرف 10 بالمئة من الميزانية على تكوين إطارات البنك لتقديم خدمات أفضل للزبائن.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد الطاهر علاجي مدير وكالة قلمة، يوم 11 /05/ 2024، بمقر الوكالة بقلمة.

<sup>2</sup> إلهام بوثلجي، 300مليار.. رقم أعمالنا وكل معاملتنا وفقا للشريعة، موقع الشروق أونلاين: <http://www.echoroukonline.com/ara/mobile/articles/224114.html>، تاريخ الاطلاع:

2024/05/18

<sup>3</sup> الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع 2024/05/10.

<sup>4</sup> إلهام بوثلجي، مرجع سبق ذكره.

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

ان الهدف من القيام بالدراسة التطبيقية هو تقديم عرض تحليلي لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر، وذلك من خلال دراسة عينة من عملاء البنك في وكالة قلمة، وذلك، وقد تم الاستعانة بأدوات بحث وجمع البيانات مناسبة هما المقابلة والاستبيان.

### المطلب الأول: أدوات الدراسة التطبيقية وأساليب المعالجة الإحصائية

اعتمد الطالبان في هذه الدراسة على أدوات جمع بيانات تتماشى وطبيعة البيانات محل الدراسة، وأساليب إحصائية متعددة للتوصل الى اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة:

#### 5- أدوات الدراسة التطبيقية:

استعمل الطالبان أداتين لجمع البيانات في هذه الدراسة، وهما:

● **المقابلة:** حيث أجرى الطالبان عدة مقابلات مع السيد "علاق الطاهر" مدير وكالة قلمة لبنك الخليج الجزائر.

● **استمارة استبيان:** تم على تقسيمها إلى جزئين كما يلي:

**الجزء الأول بيانات عامة:** الغرض من هذا الجزء هو التعرف على بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية المتعلقة بعينة الدراسة وذلك من حيث:

- الجنس.
- العمر.
- المستوى التعليمي.
- الحالة الاجتماعية
- المهنة.
- الدخل الشهري
- مدة التعامل مع البنك
- القناة الالكترونية التي تتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمات البنكية.

الجزء الثاني محاور متخصصة: تضمن هذا الجزء المحاور الأساسية للدراسة والتي كانت كالتالي:

#### المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مدى مواكبة البنك للتطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات ومدى اعتمادها عليها، وهو يعبر عن المتغير المستقل للدراسة الذي قسم بدوره إلى تسعة أسئلة، وفي المقابل فقد تم اقتراح خمس إجابات ممكنة تعبر عن مدى إحساس أفراد عينة الدراسة بتوفر تكنولوجيا المعلومات في البنك، وكانت الإجابات كما يلي: غير موافق تماما، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما.

#### المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات البنكية لدى عينة الدراسة، وهو يعبر عن المتغير التابع للدراسة، ولكي تحقق الدراسة هدفها تم تقسيم هذا المحور إلى خمسة أبعاد هي الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات البنكية المتمثلة في: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التضامن، الأمان، وفي المقابل تم اقتراح خمس إجابات ممكنة تعبر عن مدى توفر جودة الخدمة البنكية، وكانت هذه الإجابات كما يلي: غير موافق تماما، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما.

وهو ما يوضحه الجدول التالي:

#### جدول رقم (01): أقسام استمارة الاستبيان

محاو الاستمارة	الأسئلة
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. يستخدم البنك أجهزة حاسوب متقدمة في ممارسة أعمالها المختلفة.</li> <li>2. يمتلك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلي حاجات العملاء</li> <li>3. للبنك موقع الكتروني سهل الاستخدام يتيح للعملاء مجموعة واسعة من الخدمات</li> <li>4. يستخدم البنك الانترنت في التواصل مع عملائه</li> <li>5. تساهم شبكة الانترنت في زيادة سرعة الاستجابة لطلبات ورغبات العملاء</li> <li>6. يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية</li> <li>7. يتوفر مقر البنك على شبكة الانترنت</li> <li>8. يستجيب البنك لشكاوى واقتراحات العملاء المقدمة الكترونيا</li> <li>9. يمتلك الموظفون المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة للتعامل مع المعدات والأجهزة الرقمية</li> </ol>

<p>10. تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية</p> <p>11. تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية</p> <p>12. يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات بنكية مفيدة تتلاءم واحتياجات العملاء</p>	<p>الاعتمادية</p>	<p>المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية</p>
<p>13. يتفاعل البنك بسرعة مع طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني</p> <p>14. يقوم البنك بإصلاح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة.</p> <p>15. يقوم البنك بتحديث المعلومات في موقعه الإلكتروني باستمرار.</p>	<p>الاستجابة</p>	
<p>16. تتوافر لدى البنك كافة التجهيزات والمعدات الكفيلة بتقديم أفضل الخدمات</p> <p>17. محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم وواضح.</p> <p>18. يساهم الانتشار الجغرافي للصرافات الآلية في التسهيل على عملاء البنك.</p>	<p>الملموسية</p>	
<p>19. يتصف موظفو البنك بالتهذيب في التعامل مع العملاء</p> <p>20. يحرص الموظفون على الاهتمام بحاجيات العملاء والعمل على تلبيةها.</p> <p>21. يأخذ موظفو البنك الشكاوى والمقترحات المقدمة عبر الايميل أو عبر موقع البنك على محمل الجد ويتم التجاوب معها بسرعة</p>	<p>التعاطف</p>	
<p>22. هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية.</p> <p>23. هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك.</p> <p>24. أشعر بالأمان عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع البنك</p>	<p>الأمان والثقة</p>	

المصدر: من إعداد الطالبين.

## 6- أساليب المعالجة الإحصائية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، نسخة 27، والتي كانت كما يلي:

- 1- التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع وعينة الدراسة
- 2- معامل "ألفا كرونباخ" لقياس درجة ثبات أداة الدراسة.
- 3- معامل الارتباط "بيرسون" لقياس درجة التناسق والتجانس الداخلي للعبارات المكونة لأداة الدراسة.
- 4- المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل محور من محاورها ولترتيب إجاباتهم.
- 5- الانحراف المعياري لقياس مدى تجانس إجابات الأفراد وتشتتها حول متوسطات إجاباتهم.
- 6- مقياس "ليكارث" الخماسي: يعتبر من أكثر المقاييس الإحصائية استخداما في مجال الدراسات التي تعتمد على المنهج المسحي، لاسيما في الدراسات التي تحاول الوقوف على الآراء والانطباعات والسلوكيات لمجموعة من الأفراد حول مجموعة من البنود التي تحيط بالظاهرة أو الموقف الذي يتم بحثه.
- ولحساب طول خلايا "ليكارث" الخماسي بمعنى الحدود الدنيا والعظمى فقد تم حساب المدى العام، أي أعظم مشاهدة مطروح منها أدنى مشاهدة، تم تقسيم النتيجة على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلايا الصحيح، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى.
- 7- اختبار للتأكد من طبيعة توزيع بيانات متغيرات الدراسة.
- 8- معامل "سبيرمان" لاختبار العلاقة.

## المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة وتناسقها الداخلي

حرصا على صدق الاستمارة، ونظرا لأهمية نوع البيانات التي سعى الطالبان لأن تكون كافية وشاملة لجميع جوانب الموضوع، وجب الالتزام بقواعد الاستبيان من أجل أن تكون عبارتها موجزة بقدر الإمكان ومصاغة بأسلوب واضح ومفهوم، كما تم تجنب المصطلحات الصعبة والمعقدة واقتراح إجابات بسيطة وغير غامضة.

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة

كما يقصد بثبات الأداة أنه " مدى الاتساق بين البيانات التي تجمع عن طريق إعادة تطبيق نفس المقاييس على نفس الأفراد والظواهر، وتحت نفس الظروف".<sup>1</sup>

كما يعرف على أنه " درجة الاتساق في النتائج التي تعطيها أداة التقييم إذا طبقت على عينة من الممتحنين أكثر من مرة في ظروف تطبيقية مشابهة".<sup>2</sup>

أ- تحكيم الاستمارة

حرص الطالبان على صدق استمارة الاستبيان من خلال الالتزام بالضوابط العلمية والمنهجية في تصميمها والالتزام بملاحظات الأستاذ المشرفة، كما تم عرض الاستمارة بصورتها الأولية على أربعة محكمين من أساتذة التخصص، التابعين لهيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قلمة، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم	الرتبة	الجامعة
د. عياد حنان	أستاذ مساعد قسم ب	جامعة 8 ماي 1945 - قلمة-
د. رمضان هناء	أستاذ مساعد قسم ب	جامعة 8 ماي 1945 - قلمة-
د. فرداس أسماء	أستاذ مساعد قسم ب	جامعة 8 ماي 1945 - قلمة-
د. شريط حنان	أستاذ مساعد قسم ب	جامعة 8 ماي 1945 - قلمة-

المصدر: من إعداد الطالبين.

<sup>1</sup> ملحم، سامي محمد، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط6، 2016، ص327.

<sup>2</sup> ايهاب عيسى، المقاييس والاختبارات، التصميم، الإعداد، التنظيم، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2017، ص 72.



ب- قياس درجة ثبات الاستمارة:

معامل "ألفا كرونباخ" أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستمارة ويستخدم هذا الاختبار لتحديد فيما إذ كانت أسئلة الاستمارة صحيحة، على إثر أجوبة المبحوثين عليها، وتكون أصغر قيمة مقبولة "لألفا كرونباخ" هي (0.6) وكلما تزيد تكون أفضل.

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" لكل محور من محاور الاستمارة، وحسب العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): معامل "ألفا كرونباخ" لقياس مدى ثبات محاور الدراسة

معامل "ألفا كرونباخ"	محاور الاستمارة
74.40%	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر
78.40%	المحور الثاني: جودة الخدمة البنكية
85.30%	جميع محاور الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة إضافة إلى المحورين معا مرتفع ومقبول، وهو ما يثبت أن أداة الدراسة صالحة للتطبيق في ميدان العمل.

ثانيا: التناسق الداخلي لأداة الدراسة

لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، يتم حساب معاملات الارتباط "بيرسون" بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، أو البعد الذي تنتمي إليه العبارة إذا كان المحور مقسما إلى أبعاد مستقلة عن بعضها البعض، كما هو الحال بالنسبة لمحور الاستمارة الثاني وعليه فإنه من الضروري حساب معامل "بيرسون" للتناسق الداخلي للعينة، كما هو موضح فيما يلي:

أ- اختبار التناسق الداخلي لعبارات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات":

تم حساب معامل بيرسون لعبارات هذا المحور، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
01	يستخدم البنك أجهزة حاسوب متقدمة في ممارسة أعمالها المختلفة.	0.551	0.000
02	يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي حاجات العملاء	0.594	0.000
03	للبنك موقع الكتروني سهل الاستخدام يتيح للعملاء مجموعة واسعة من الخدمات	0.605	0.000
04	يستخدم البنك الانترنت في التواصل مع عملائه	0.725	0.000
05	تساهم شبكة الانترنت في زيادة سرعة الاستجابة لطلبات ورغبات العملاء	0.560	0.000
06	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	0.634	0.000
07	يتوفر مقر البنك على شبكة الانترنت	0.631	0.000
08	يستجيب البنك لشكاوى واقتراحات العملاء المقدمة الكترونيا	0.588	0.000
09	يملك الموظفون المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة للتعامل مع المعدات والأجهزة الرقمية	0.243	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات" موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس المحور.

ب- اختبار التناسق الداخلي لعبارات المحور الثاني " جودة الخدمة البنكية "

تم حساب التناسق الداخلي بين كل عبارة من عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد كما يلي:

1- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الأول " الاعتمادية "

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الأول "الاعتمادية"

الجدول رقم (5): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الاعتمادية" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
10	تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية	0.833	0.000
11	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	0.825	0.000
12	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات بنكية مفيدة تتلاءم واحتياجات	0.545	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الاعتمادية" والدرجة الكلية للبعد يظهر موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت من أجله.

2- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثاني "الاستجابة":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثاني "الاستجابة".

الجدول رقم (6): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الاستجابة" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
13	يتفاعل البنك بسرعة مع طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني	0.575	0.000
14	يقوم البنك بإصلاح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة.	0.810	0.000
15	يقوم البنك بتحديث المعلومات في موقعه الإلكتروني باستمرار	0.761	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الاستجابة" والدرجة الكلية للبعد يظهر موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت من أجله.

### 3- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثالث "الملموسية":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثالث "الملموسية".

الجدول رقم (7): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الملموسية" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
16	تتوافر لدى البنك كافة التجهيزات والمعدات الكفيلة بتقديم أفضل الخدمات	0.817	0.000
17	محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم وواضح.	0.878	0.000
18	يساهم الانتشار الجغرافي للصرافات الآلية في التسهيل على عملاء البنك.	0.783	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الملموسية" والدرجة الكلية للبعد يظهر موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت من أجله.

### 4- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "التعاطف":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "التعاطف".

الجدول رقم (8): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " التعاطف " والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
19	يتصف موظفو البنك بالتهذيب في التعامل مع العملاء	0.481	0.000
20	يحرص الموظفون على الاهتمام بحاجيات العملاء والعمل على تلبيتها.	0.637	0.000
21	يأخذ موظفو البنك الشكاوى والمقترحات المقدمة عبر الايميل أو عبر موقع البنك على محمل الجد ويتم التجاوب معها بسرعة	0.468	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " التعاطف " والدرجة الكلية للبعد يظهر موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت من أجله.

#### 6- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "الأمان والثقة":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "الأمان والثقة".

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " الأمان والثقة " والدرجة الكلية

للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
22	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية.	0.634	0.000
24	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك.	0.802	0.000
25	أشعر بالأمان عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع البنك	0.780	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد " الأمان والثقة " والدرجة الكلية للبعد يظهر موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت من أجله.

### المطلب الثالث: خصائص مفردات مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو عبارة عن جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث.

يعرّف مجتمع الدراسة بأنه كل العناصر المراد دراستها، وعرف أيضا بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها، ومعرفة الحقائق عنها. وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو أي شيء أو مجموعة الأشياء أو الأفراد أو المؤسسات أو الأحداث أو الحيوانات التي نريد أن نصل الى نتائج بخصوصها.<sup>1</sup>

أما عينة الدراسة فهي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، ومثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم المجتمع. لذا فإن عينة البحث يجب أن تحتفظ بجميع خصائص المجتمع الأصلي حتى تكون متصلة لذلك المجتمع، يجب أن تكون العينة ممثلة لجميع خصائص المجتمع الأصلي.<sup>2</sup>

يتكون مجتمع الدراسة إجمالاً من حوالي (61) عميل من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة قامة، وقد سحبت عينة عشوائية بسيطة العملاء. وفي هذا الصدد تم توزيع (65) استمارة على عملاء البنك محل الدراسة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(10): الاستثمارات الموزعة، المسترجعة، الملغاة والمعمول بها

البيان	العدد
الاستثمارات الموزعة	65
الاستثمارات المسترجعة	61
الاستثمارات الملغاة	00
الاستثمارات المعمول بها	61

المصدر: من إعداد الطالبين.

<sup>1</sup> زيد محمد المقبل، تعلم اعداد الأبحاث والدراسات العلمية مدخل لتسهيل فهم مكونات ومناهج وأدوات البحث العلمي وتبسيط إجراءات تنفيذها، دار الكتاب العربي، ب ب ن، 2019، ص.58.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 1.

حيث تم توزيع (65) استمارة على 65 عميل من عملاء بنك الخليج الجزائر بوكالة قائمة، وتم إسترجاع (61) استمارة منها (61) استمارة قابلة للتحليل.

وفيما يلي عرض لخصائص أفراد الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية.

أولا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " الجنس "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد الدراسة وفق متغير " الجنس ":

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الجنس "

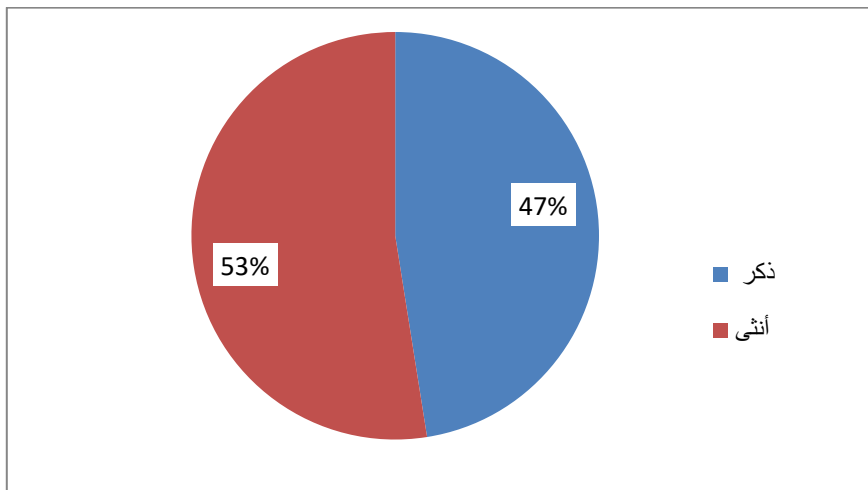
النسبة %	العدد	البيان
47.50%	29	ذكر
52.50%	32	أنثى
100%	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يلاحظ من الجدول السابق، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من الاناث، وعددهم 32 حيث يشكلن ما نسبته (52.50%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد الذكور 29 بنسبة (47.50%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

ويمكن الاستعانة بالشكل رقم (07) لتوضيح كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير "الجنس":

الشكل رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الجنس "



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

ثانيا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "السن"

للتعامل مع سنوات العمر لقد تم تقسيم متغير السن إلى (4) فئات عمرية، يوضح الجدول الموالي والذي يوضح أيضا توزيع أفراد الدراسة وفقا لهذه الفئات:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "السن".

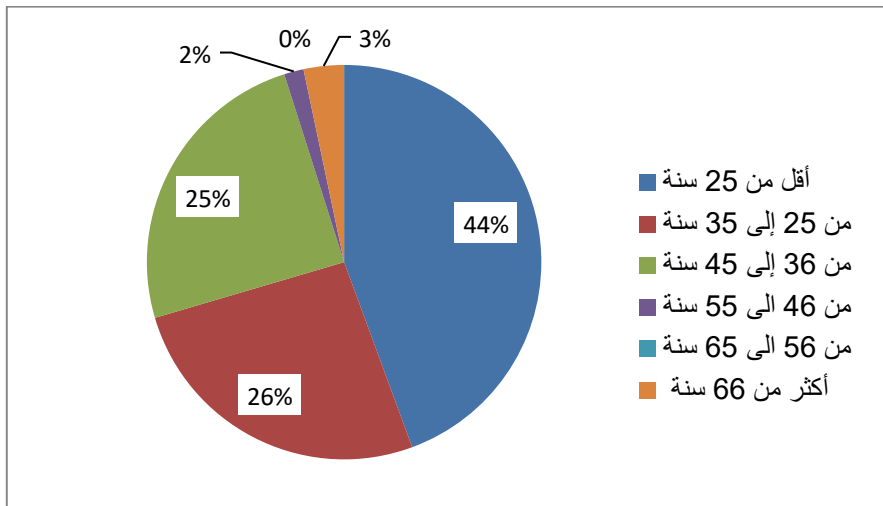
النسبة %	العدد	البيان
44.30%	27	أقل من 25 سنة
26.20%	16	من 25 إلى 35 سنة
24.60%	15	من 36 إلى 45 سنة
01.60%	01	من 46 الى 55 سنة
0%	00	من 56 الى 65 سنة
03.30%	02	أكثر من 66 سنة
%100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة تتركز أعمارهم في الفئة (أقل من 25)، حيث بلغ تكرارها بنسبة قدرها (44.30%)، ونلاحظ غياب الفئة الخامسة (من 56 الى 65)، بينما سجلت بقية الفئات النسب التالية بالترتيب: 26.20%، 24.60%، 01.60%، 03.30%.

ويمكن توضيح كيفية توزيع عينة أفراد الدراسة وفق متغير "السن" حسب الشكل الموالي:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "السن"



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.



ثالثا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "المستوى التعليمي"

للتعامل مع المستويات التعليمية المختلفة لأفراد الدراسة تم اقتراح (5) اختيارات، وهي موضحة في الجدول الموالي، والذي يبين توزيع أفراد العينة وفقا لهذه الخيارات:

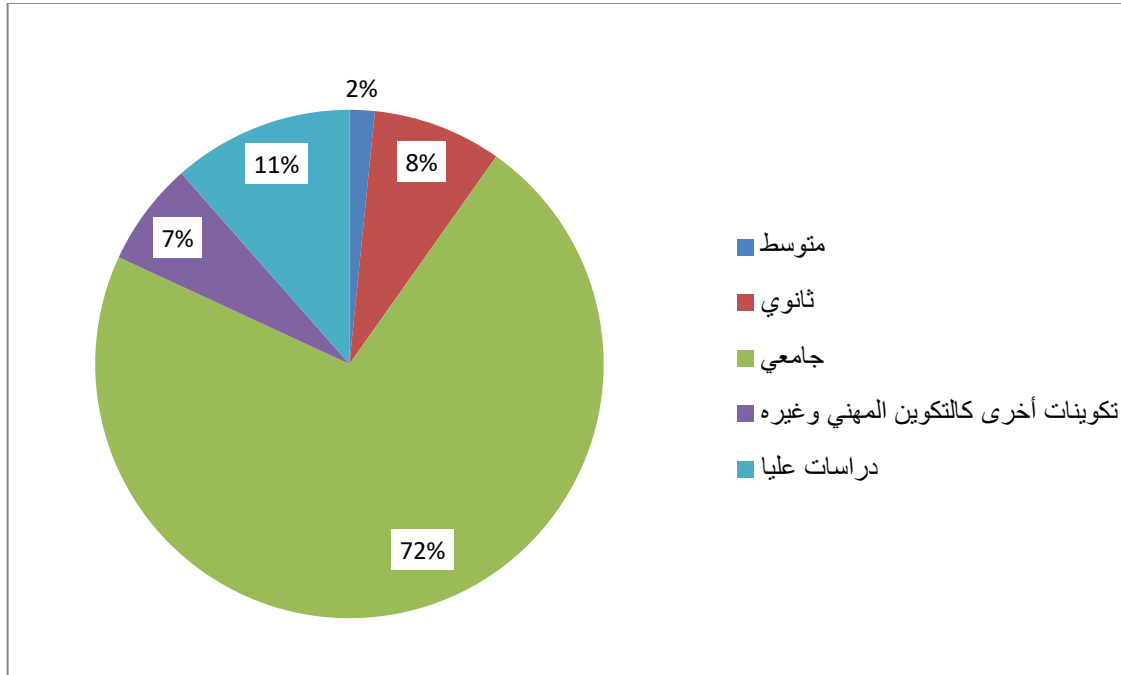
الجدول رقم(13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المستوى التعليمي"

البيان	العدد	النسبة %
متوسط	1	1.6%
ثانوي	5	8.2%
جامعي	44	72.1%
تكوينات أخرى كالتكوين المهني وغيره	4	6.6%
دراسات عليا	7	11.5%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من ذو المستوى الجامعي، حيث بلغ عددهم (44) عميل وهو ما نسبته (72.10%) من إجمالي العينة، في حين لا يمثل العملاء من المستوى الثانوي إلا ما نسبته (8.2%) الذين بلغ عددهم (05) عميل من النسبة الإجمالية للعينة، في حين بلغ عدد العملاء ذوي المستوى العالي (دراسات عليا) 7 أفراد بنسبة (11.50%). وهذا راجع الى طبيعة المجتمع الجزائري حيث أصبح معظم الأفراد فيه متحصلون على الأقل على شهادة جامعية دنيا. يمكن الاستعانة بالشكل رقم (09) لتوضيح كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير "المستوى التعليمي".

الشكل رقم(09): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المستوى التعليمي "



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

#### رابعا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية"

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الحالة الاجتماعية "

الجدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الحالة الاجتماعية "

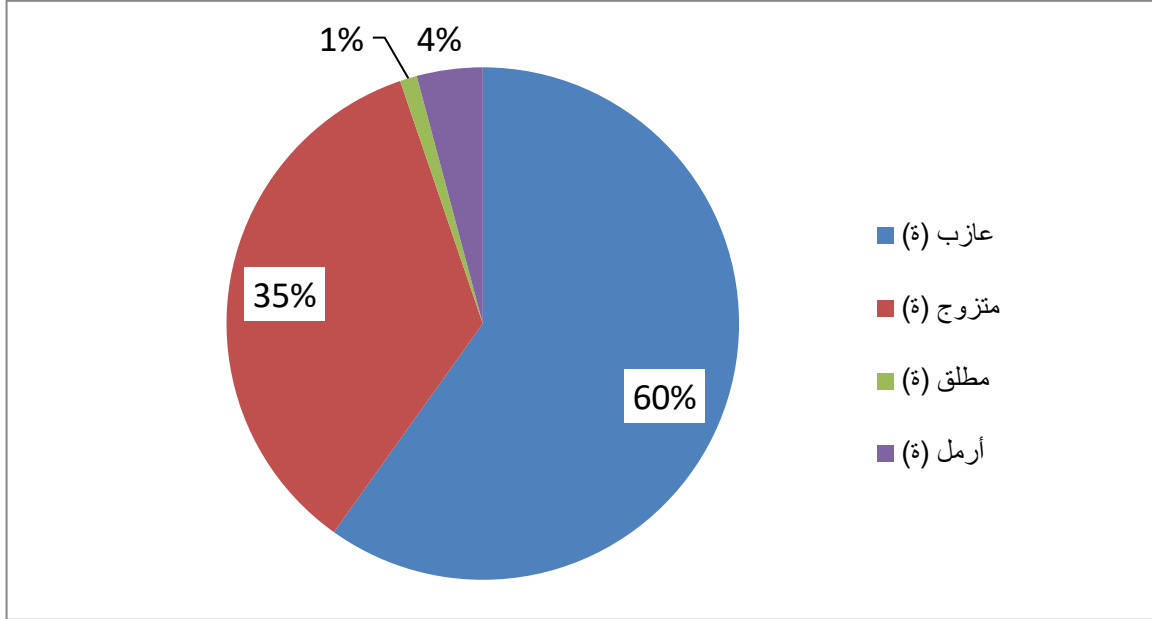
البيان	العدد	النسبة %
عازب (ة)	36	59.00%
متزوج (ة)	21	34.4%
مطلق (ة)	1	1.06%
أرمل (ة)	3	4.09%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من فئة العزاب بـ 36 عميل أعزب ما نسبته 59.00% من إجمالي مفردات العينة، وأن أدنى نسبة هي نسبة المطلقين بـ 01.06%، بينما مثلت فئة المتزوجون نسبة 34.4%، بتكرار 21، وفئة الأرمال بنسبة 04.09% بـ 3 عملاء أرمال.

والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية"

الشكل رقم(10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية"



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

خامسا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " المهنة "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمهنتهم:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المهنة"

النسبة %	العدد	البيان
49.20%	30	موظف
45.90%	28	مهنة حرة
04.90%	03	متقاعد
100%	61	المجموع

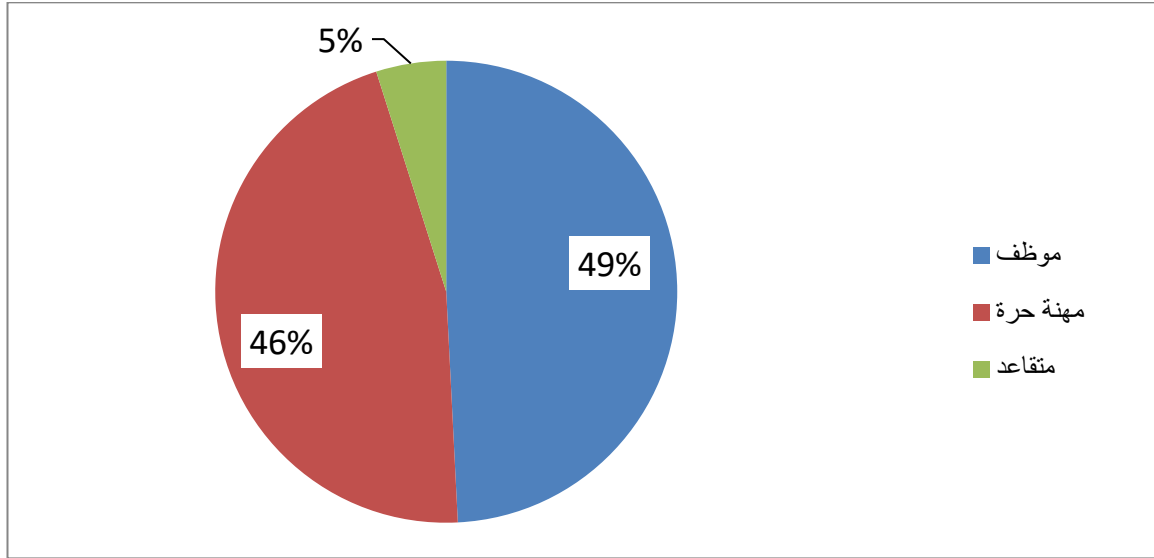
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته (49.20%) بتكرار (30) من أفراد عينة الدراسة عملاء بنك الخليج الجزائر موظفون، في حين تبلغ نسبة ذوي المهنة الحرة (45.90%) بتكرار (28) من إجمالي العينة، بينما يمثل المتقاعدون (04.90%) بتكرار (03) متقاعد من أفراد العينة. وهذا مرتبط بمتغير

العمر الذي هيمن عليه فئة الشباب وتناقصت فيه حد الانعدام فئات كبار السن وهو مانعكس على المهنة التي قلت فيها فئة المتقاعدون الى 3 عملاء من أصل 61 عميل.

والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المهنة":

الشكل رقم(11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المهنة"



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

سادسا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " الدخل الشهري "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا دخلهم الشهري:

الجدول رقم (16): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الدخل الشهري"

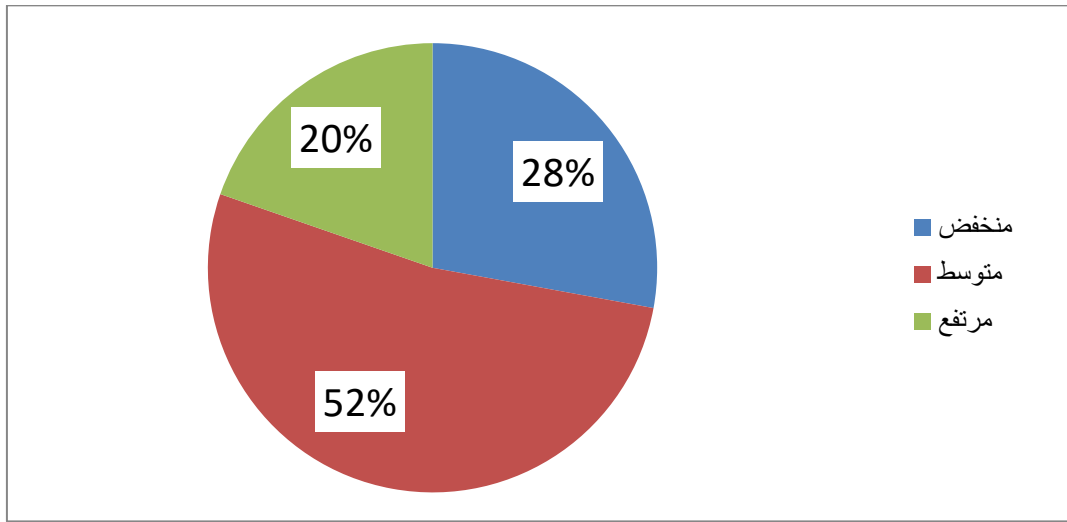
النسبة %	العدد	البيان
27.90%	17	منخفض
52.50%	32	متوسط
19.70%	12	مرتفع
100%	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته (27.90%) بتكرار (17) من أفراد عينة الدراسة من عملاء بنك الخليج الجزائر ذوي دخل منخفض في حين تبلغ نسبة العملاء ذوي الدخل المتوسط (52.50%) بتكرار (32) من إجمالي العينة، ومثل العملاء ذوي الدخل المرتفع نسبة (19.70%) بتكرار (12).

والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الدخل الشهري":

الشكل رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الدخل الشهري"



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

سابعاً: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "مدة التعامل مع البنك"

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمدة التعامل مع البنك:

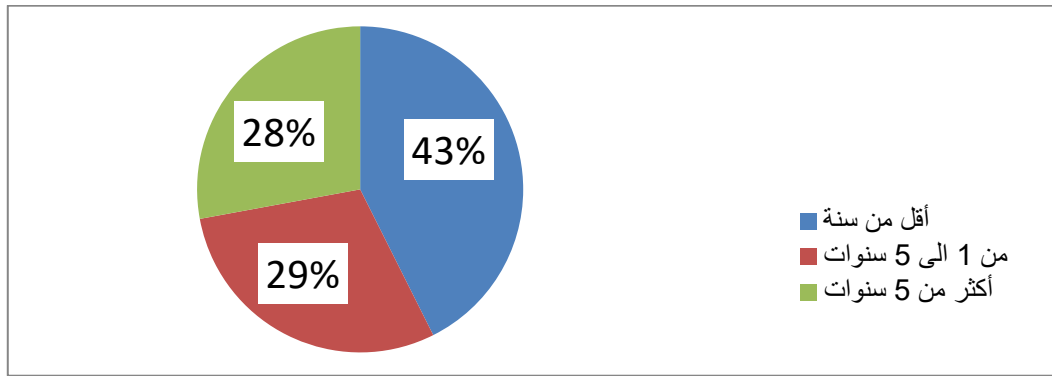
الجدول رقم (17): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "مدة التعامل مع البنك"

البيان	العدد	النسبة %
أقل من سنة	26	42.60%
من 1 الى 5 سنوات	18	29.50%
أكثر من 5 سنوات	17	27.90%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة لهم أقل من سنة تعامل مع البنك بتكرار 26 عميل مثلوا نسبة 42.60%، بينما الفئة الثانية من 1 الى 5 سنوات مثلت 29.50% بـ 18 عميل، والفئة الثالثة أكثر من 5 سنوات جاءت بـ 17 عميل ما يشكل 27.90% والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "":

الشكل رقم(13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " مدة التعامل مع البنك "



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

ثامنا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " القناة الالكترونية التي تتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمات البنكية "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للقناة الالكترونية التي تتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمات البنكية:

الجدول رقم (18): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "القناة الالكترونية التي تتعامل مع البنك للحصول على الخدمات البنكية"

النسبة %	العدد	البيان
09.80%	6	الموقع الالكتروني
31.10%	19	الصرافات الآلية
59.00%	36	كلاهما
100%	61	المجموع

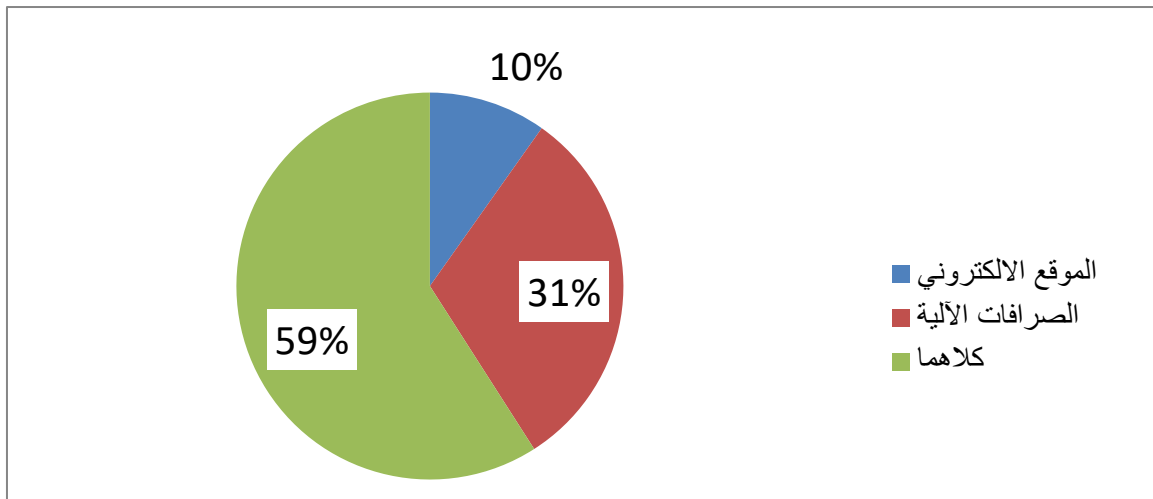
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

## الفصل الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الأداة الأكثر استخداما من قبل العملاء في التعامل مع البنك هو كل من الموقع الالكتروني والصرافات الآلية بنسبة 59.00%، ب61 عميل تلتها الصرافات الآلية بنسبة 31.10% أما الموقع الالكتروني فمثل 09.80%.

والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "القناة الالكترونية التي تتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمات البنكية":

الشكل رقم(14): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المهنة"



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

## المبحث الثالث: الترابط بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية

### في بنك الخليج الجزائر

لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج الجزائر نتطرق مبدئيا الى دراسة وتحليل نتائج المحور الأول من الاستبيان لتحديد مدى توفر البنك على تكنولوجيا المعلومات واعتماده عليها، ثم دراسة وتحليل نتائج المحور الثاني وتحديد تحقيق البنك لكل بعد من أبعاد الخدمة البنكية التي سبق التطرق اليها في الدراسة النظرية وهي الخمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والأمان).

بعدها يتم اختبار صحة الفرضيات وتأكيدها أو نفي وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكل بعد من أبعاد جودة خدمة بنك الخليج الجزائر.

### المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات بنك الخليج الجزائر

إن التعرف على مدى توفر تكنولوجيا المعلومات بالبنك يقتضي الإجابة على التساؤل الفرعي الأول والذي كان: هل يوفر بنك خليج الجزائر تكنولوجيا المعلومات ويعتمد عليها؟

تم التطرق في المحور الأول لأداة الدراسة، الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تم التعبير عنه بمجموعة من العبارات، وفيما يلي سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور.

كما تتضمن الإجابة على التساؤل أعلاه حساب التكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات المحور، وقد كانت نتائج الحسابات موضحة كما يلي:

كانت إجابات الأفراد المتعلقة بالمحور الأول على النحو التالي:

الجدول رقم (19): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات

والانصال"

رقم العبارة	العبارة	الاجابة	الإجابات					الحكم
			غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
01	يستخدم البنك أجهزة حاسوب متقدمة في ممارسة أعماله المختلفة.	F	4	3	6	34	14	موافق
		%	6.6	4.9	9.8	55.7	23	
02	يملك البنك عدد كاف من	F	5	24	7	15	10	محايد



الفصل الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر

			16.4	24.6	11.5	39.3	8.2	%	الصرافات الآلية تتلي حاجات العملاء	
محايد	1.083	3.38	6	29	12	10	4	F	للبنك موقع الالكتروني سهل الاستخدام يتيح للعملاء مجموعة واسعة من الخدمات	03
			9.8	47.5	19.7	16.4	6.6	%		
محايد	1.343	3.21	24	4	15	8	F	F	يستخدم البنك الانترنت في التواصل مع عملائه	04
			39.3	6.6	24.6	13.1	%	%		
موافق	1.246	3.69	15	30	5	4	7	ت	تساهم شبكة الانترنت في زيادة سرعة الاستجابة لطلبات ورغبات العملاء	05
			24.6	49.2	8.2	6.6	11.5	%		
موافق	1.025	3.69	15	21	17	7	1	F	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية	06
			24.6	34.4	27.9	11.5	1.6	%		
موافق	1.109	3.47	14	30	8	5	4	F	يتوفر مقر البنك على شبكة الانترنت	07
			23	49.2	13.1	8.2	3.6	%		
محايد	1.138	3.15	9	13	21	14	4	F	يستجيب البنك لشكاوى واقترحات	08
			14.8	21.3	34.4	23	6.6	%		

									العملاء المقدمة الالكترونيا	
			9	23	17	10	2	F	يملك الموظفون المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة للتعامل مع المعدات والأجهزة الرقمية	09
موافق	1.041	3.44	14.8	37.7	27.9	16.4	3.3	%		
موافق	3.462	المتوسط الحسابي العام								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن بنك الخليج الجزائر يتوفر على تكنولوجيا المعلومات، ويظهر ذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي الذي بلغت قيمته (3.462) والتي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] والتي تمثل الخلية "موافق".

حيث نلاحظ جميع عبارات هذا البعد متوفرة بدرجة "موافق"، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن بنك الخليج الجزائر يتوفر على تكنولوجيا المعلومات.

#### المطلب الثاني: جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج الجزائر

لدراسة جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر ينبغي تحليل نتائج المحور الثاني وتحديد تحقيق البنك لكل بعد من أبعاد الخدمة البنكية ألا وهي الخمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والأمان).

##### 1) تحقيق بعد الاعتمادية في البنك:

كانت نتائج إجابات الأفراد المتعلقة بجودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر والمرتبطة ببعد الاعتمادية والمتمثلة في العبارات "10،11،12"، من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول "الاعتمادية"

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			
10	تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية.	F	3	5	12	24	17	1.101	موافق
		%	4.9	8.2	19.7	39.3	27.9		
11	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية.	F	3	3	10	22	23	1.095	موافق
		%	4.9	4.9	16.4	36.1	37.7		
21	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات بنكية مفيدة تتلاءم واحتياجات العملاء	F	5	5	20	26	5	1.031	محايد
		%	8.2	8.2	32.8	42.6	8.2		
							3.6940	موافق	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفر بعد الاعتمادية في خدمات بنك الخليج الجزائر، ودليل ذلك هو المتوسط الحسابي الكلي لبعد الاعتمادية الذي بلغت قيمته (3.69) وهي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] والتي تمثل الخلية "موافق".

حيث نلاحظ أن العبارتين "تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية" و"تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية" متوفرتان بدرجة الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهما 3.77 و 3.97 على التوالي وهو متوسط يندرج ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2].

## 2) تحقيق بعد الاستجابة في البنك:

كانت نتائج إجابات الأفراد المتعلقة ببعد الاستجابة والمتمثلة في العبارات "13، 14، 15" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني "الاستجابة"

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			
13	يتفاعل البنك بسرعة مع طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني.	5	15	20	15	6	3.03	1.110	محايد
		8.2	24.6	32.8	24.6	9.8			
14	يقوم البنك بإصلاح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة.	9	19	15	14	4	2.75	1.164	محايد
		14.8	31.1	24.6	23.0	6.6			
15	يقوم البنك بتحديث المعلومات في موقعه الإلكتروني باستمرار.	3	15	18	21	4	3.13	1.024	محايد
		4.9	24.6	29.5	34.4	6.5			
المتوسط الحسابي العام							2.9727		محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لهم رأي محايد بخصوص بعد الاستجابة الخاصة بالبنك ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعد الاستجابة الذي بلغت قيمته 2.97 التي تقع ضمن حدود الفئة الثالثة [2.6-3.4] والتي تمثل الخلية "محايد".

## 3) تحقيق بعد "الملموسية" في البنك:

كانت نتائج إجابات الأفراد المتعلقة ببعد الملموسية والمتمثلة في العبارات "16، 17، 18" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث "الملموسية"

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			
16	تتوافر لدى البنك كافة التجهيزات والمعدات الكفيلة بتقديم أفضل الخدمات.	F	9	7	23	13	9	3.10	محايد
		%	14.8	11.5	37.7	21.3	14.8		
17	محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم وواضح.	F	3	9	17	26	6	3.32	محايد
		%	4.9	14.8	27.9	42.6	9.8		
18	يساهم الانتشار الجغرافي للصرافات الآلية في التسهيل على عملاء البنك.	F	3	7	10	19	22	3.82	موافق
		%	4.9	11.5	16.4	31.1	36.1		
		المتوسط الحسابي العام					3.4315		موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفر بعد الملموسية في خدمات بنك الخليج الجزائر، ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعد الملموسية الذي بلغت قيمته 3.43 التي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 – 4.2] والتي تمثل الخلية "موافق".

4) تحقيق بعد "التعاطف" في البنك:

كانت نتائج إجابات الأفراد المتعلقة ببعده التعاطف والمتمثلة في العبارات "19، 20، 21" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع "التعاطف"

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	رقم العبرة	
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما			
موافق	0.980	3.85	18	23	13	7	0	F	19	يتصف موظفو البنك بالتهذيب في التعامل مع العملاء.
			29.5	27.7	21.3	11.5	0	%		
موافق	0.843	3.92	15	30	12	4	0	F	20	يحرص الموظفون على الاهتمام بحاجيات العملاء والعمل على تلبيتها.
			24.6	49.2	19.7	6.6	0	%		
موافق	0.898	3.84	16	23	18	4	0	F	21	يأخذ موظفو البنك الشكاوى والمقترحات المقدمة عبر الإيميل أو عبر موقع البنك على محمل الجد ويتم التجاوب معها بسرعة.
			26.2	37.7	29.5	6.6	0	%		
موافق	3.8689		المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافق على توفر بعد التعاطف في خدمات بنك الخليج الجزائر ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعده التعاطف الذي بلغت قيمته 3.87 التي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 – 4.2] والتي تمثل الخلية "موافق".

(5) تحقيق بعد " الأمان والثقة" في البنك:

كانت نتائج إجابات الأفراد المتعلقة ببعء الأمان والثقة والمتمثلة في العبارات "22، 23، 24" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس "الأمان والثقة"

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			
22	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبرالصرافات الآلية.	F	2	8	12	26	13	1.063	موافق
		%	3.3	13.1	19.7	42.6	21.3		
23	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك.	F	4	4	16	28	9	1.041	موافق
		%	6.6	6.6	26.2	45.9	14.8		
24	أشعر بالأمان عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع البنك.	F	9	9	14	21	8	1.267	محايد
		%	14.8	14.8	23.0	34.4	13.1		
			المتوسط الحسابي الإجمالي					3.4590	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بالأمان والثقة عند الحصول على الخدمات البنكية من بنك الخليج الجزائر ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعء الثقة والأمان الذي بلغت قيمته 3.46 التي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 – 4.2] والتي تمثل الخلية "موافق".

من خلال استغلال نتائج الجداول (20، 21، 22، 23، 24) التي توضح إجابات أفراد عينة أفراد الدراسة حول مدى توفر كل بعد من أبعاد جودة الخدمة البنكية بينك الخليج الجزائر، يسمح بصياغة الجدول رقم (...)، والذي يوضح مدى توفر هذه الأبعاد كما يلي:

الجدول رقم(25): إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج

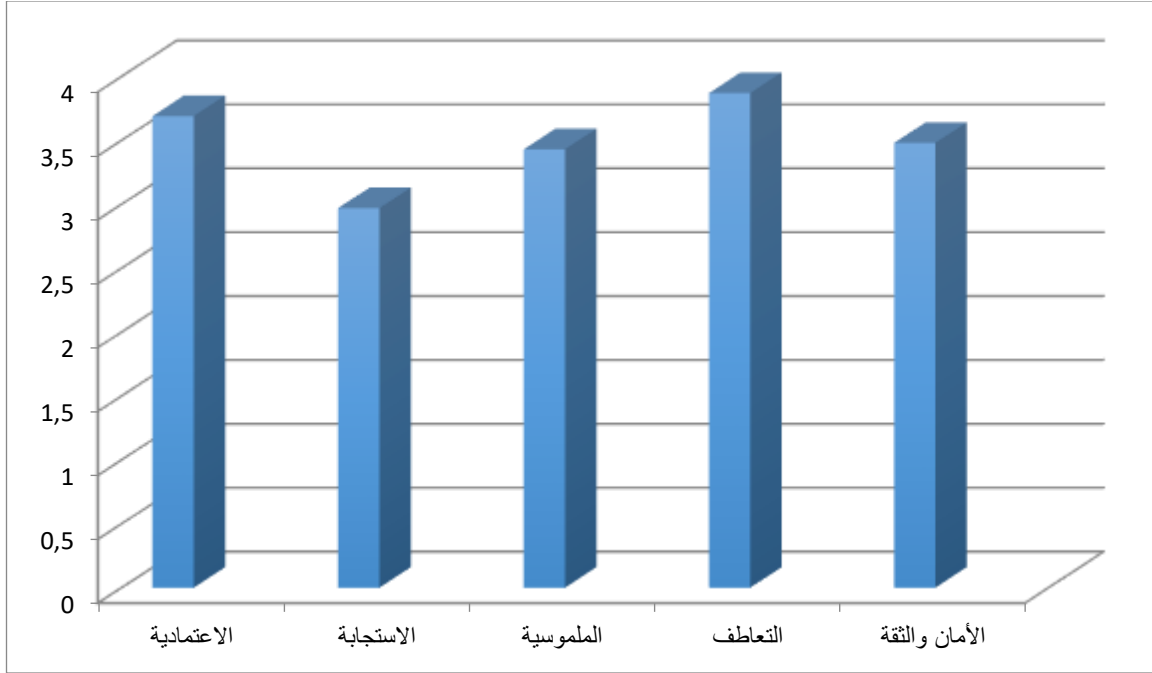
الترتيب	الحكم	المتوسط الحسابي	جودة الخدمة من خلال الأبعاد
3	موافق	3.69	الاعتمادية
5	محايد	2.97	الاستجابة
4	موافق	3.43	الملموسية
1	موافق	3.87	التعاطف
2	موافق	<b>3.48</b>	الأمان والثقة
/	موافق	3.45	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الطالبين.

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم أبعاد جودة الخدمة البنكية متوفرة بدرجة موافق، إذ يأتي في مقدمتها حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "التعاطف"، بمتوسط حسابي قدره (3.87)، يليه البعد الأول "الاعتمادية" بمتوسط حسابي (3.69)، ويأتي في المرتبة الثالثة البعد الخامس "الأمان والثقة" بمتوسط حسابي (3.48)، ونجد أن البعد الثالث "الملموسية" جاء في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3.43)، بينما يأتي البعد الثاني "الاستجابة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.97)، والشكل الموالي يوضح مدى توفر هذه الأبعاد:



الشكل رقم(15): تحقيق أبعاد جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبين.

7- استنادا لنتائج الجدول السابق وللإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الثالث: " هل يحقق بنك الخليج الجزائر الجودة في خدماته؟ " ومن خلال المتوسط العام للمحور الثاني ككل الذي بلغت قيمته (3.4235) فإنه يمكن القول أن جودة الخدمات البنكية محققة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة "موافق". وبالتالي تتمتع خدمات بنك الخليج الجزائر بالجودة.

#### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

إن التحقق من صحة فرضيات الدراسة، يقتضي التأكد أولا من طريقة توزيع بيانات الدراسة من أجل تحديد الطريقة والأسلوب الإحصائي الأنسب للتعامل مع هذه البيانات ولتحقيق ذلك قمنا بالاعتماد على اختبار «Kolmogorov-Smirnov» ، الذي يسمح بمعرفة شكل توزيع البيانات قبل المباشرة في اختبار فرضيات الدراسة، كون عدد مفردات العينة هو 61 وهو أكبر من خمسين. وذلك على النحو التالي:

أولا: اختبار توزيع بيانات الدراسة

يفترض اختبار الفرضيات التأكد أولا من كيفية توزيع بيانات الدراسة، وتم الاعتماد على اختبار «Kolmogorov-Smirnov» لمعرفة ذلك، ويقوم هذا الاختبار على الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.
  - الفرضية البديلة  $H_1$ : متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- يتم قبول الفرضية الصفرية إذا كان مستوى المعنوية (sig) لقيم (k-s) الخاصة بمتغيرات الدراسة أكبر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ) والعكس صحيح بالنسبة للفرضية البديلة. وكانت نتائج هذا الاختبار كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (26): نتائج اختبار «Kolmogorov-Smirnov» لمتغيرات الدراسة

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistique	Ddl	Significatio n	Statistique	Ddl	Significatio n
X	.118	61	.035	.949	61	.013

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى المعنوية (sig) لقيم (k-s) الخاصة بمتغيرات الدراسة أقل من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة. أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ثانيا: اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة البنكية

لاختبار العلاقة التي تجمع بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر، تم الاعتماد على اختبار ارتباط الرتب "Spearman"، ويعتمد القرار لهذا الاختبار على المعنوية الإحصائية (T)، التي تشير إلى قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتتم قراءة قيمة معامل الارتباط سبيرمان (T) وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (27): معامل الارتباط سبيرمان

نوع العلاقة	مجال (r)
علاقة قوية جدا	$r \geq 0.70$
علاقة قوية	$0.40 \leq r \leq 0.69$
علاقة متوسطة	$0.30 \leq r \leq 0.39$
علاقة ضعيفة	$0.20 \leq r \leq 0.29$
علاقة ضعيفة جدا	$0.01 \leq r \leq 0.19$

**Source:** Loren Leclezio et al, « Pilot Validation of the Tuberos Sclerosis-Associated Neuropsychiatric Disorders (TAND) Checklist », Article in Pediatric Neurology, University of Cape Town, South Africa, October 2014, P18.

وفي حالة الإشارة السالبة (-) معناه أن نوع العلاقة هو علاقة عكسية، حيث يقوم اختبار سبيرمان على الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha (0.05)$ .
  - الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .
- حيث يتم قبول الفرضية الرئيسية ( $H_0$ ) إذا ما كانت درجة الدلالة (sig) أكبر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويتم رفضها وقبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) في حالة درجة الدلالة (sig) أصغر من درجة المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### 1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى القائلة: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )"، قمنا باستخدام اختبار "Spearman" وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (28): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الأولى

تكنولوجيا المعلومات	البعد الأول	
0.299	Spearman	الاعتمادية
0.019	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (0.299) بين الاعتمادية وجودة الخدمة البنكية، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.019) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ) مما يعني أن هناك ارتباط طردي ضعيف بين الاعتمادية وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة، كلما زادت الاعتمادية بـ (0.299) درجة.

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05)". وقبول الفرضية البديلة لها.

## 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية القائلة: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة وجودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05)". قمنا باستخدام اختبار "Spearman" وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (29): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثانية

تكنولوجيا المعلومات		
0.364	Spearman	الاستجابة
0.004	Sig	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (0.364) بين الاستجابة وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.004) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يعني أن هناك ارتباط طردي ومتوسط بين الاستجابة وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة، كلما زادت الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة بـ (0.364) درجة.

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05)"، وقبول الفرضية البديلة لها.

### 3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الملموسية وجودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05) "، قمنا باستخدام اختبار "Spearman" وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (30): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثالثة

تكنولوجيا المعلومات		
0.437	Spearman	الملموسية
0.000	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (0.437) بين الملموسية وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة  $\alpha$  (0.05). مما يعني أن هناك ارتباط طردي وقوي بين الملموسية وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة، كلما زادت الملموسية في المؤسسة محل الدراسة بـ (0.437).

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05)، وقبول الفرضية البديلة لها.

### 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وجودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05). " قمنا باستخدام اختبار "Spearman" وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (31): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الرابعة

تكنولوجيا المعلومات		
-0.041	Spearman	التعاطف
0.753	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (-0.041) بين التعاطف وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.753) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة  $\alpha$  (0.05). مما يعني أن هناك ارتباط عكسي وضعيف جدا بين التعاطف وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة، كلما نقص التعاطف من طرف عمال البنك ب (0.437).

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05=)، وقبول الفرضية البديلة لها.

#### 5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأمان والثقة وجودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية  $\alpha$  0.05) "قمنا باستخدام اختبار "Spearman" وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (32): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الخامسة

تكنولوجيا المعلومات		
0.428	Spearman	الأمان والثقة
0.001	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (0.428) بين الأمان والثقة وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.001) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة مستوى معنوية  $\alpha$  (0.05). مما يعني أن هناك ارتباط طردي وقوي بين الأمان والثقة وتكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة، كلما زاد الأمان والثقة في المؤسسة محل الدراسة ب (0.428).

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والثقة وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية (0.05)، وقبول الفرضية البديلة لها.

بالاعتماد على الجداول السابقة وفي ضوء هذه النتائج فإنه يمكن صياغة الجدول الموالي والذي يوضح درجة ارتباط كل بعد من أبعاد جودة الخدمة البنكية وتكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (33): ترتيب أبعاد جودة الخدمة البنكية حسب درجة ارتباط كل بعد بتكنولوجيا المعلومات ببنك الخليج بولاية قالمة

الأبعاد	معامل ارتباط الرتب " Spearman "	قوة العلاقة	الترتيب
الاعتمادية	0.299	طردية ضعيفة	4
الاستجابة	0.364	طردية متوسطة	3
الملموسية	0.437	طردية قوية	1
التعاطف	-0.041	عكسية ضعيفة جدا	5
الأمان والثقة	0.428	طردية قوية	2

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS، نسخة 27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن كل أبعاد جودة الخدمة البنكية لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال تختلف باختلاف درجة تأثير كل بعد وتمثل هذه الأبعاد بالدرجة الأولى في " الملموسية" يليه " الأمان والثقة"، ومن ثم بعد " الاستجابة"، و" الاعتمادية" وكلها لها علاقة طردية مع تكنولوجيا المعلومات على عكس " التعاطف" فالعلاقة بينه وبين تكنولوجيا المعلومات عكسية.

### خلاصة الفصل:

يتضح من خلال الفصل الثالث والأخير من الدراسة أنه فعلا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج الجزائر، وهذا من خلال علاقة متعددة من الأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة البنكية، حيث اتضح أن كل أبعاد جودة الخدمة البنكية لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال تختلف باختلاف درجة تأثير كل بعد وتمثل هذه الأبعاد بالدرجة الأولى في "الملموسية" يليه " الأمان والثقة"، ومن ثم بعد " الاستجابة"، و"الاعتمادية" وكلها لها علاقة طردية مع تكنولوجيا المعلومات على عكس " التعاطف" فالعلاقة بينه وبين تكنولوجيا المعلومات عكسية.



خاتمة

في ختام هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة تطبيقية في بنك الخليج الجزائر- قالمة، يمكننا التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تحولاً جوهرياً في القطاع البنكي. حيث من خلال تبني التقنيات الحديثة، تمكنت البنوك من تحسين كفاءة عملياتها وتقديم خدمات أكثر سرعة وفعالية للعملاء. علاوة على ذلك، أسهمت تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الأمان والشفافية في المعاملات البنكية، مما زاد من ثقة العملاء ورضاهم.

لقد أظهرت الدراسة أن التحدي الرئيسي للبنوك في عصر التكنولوجيا هو الاستمرار في الابتكار ومواكبة التطورات السريعة، مع الحفاظ على التوازن بين تقديم خدمات متقدمة وضمان حماية بيانات العملاء. لذا، يجب على البنوك الاستثمار المستمر في تطوير بنيتها التحتية التكنولوجية وتدريب موظفيها على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة.

في النهاية، يمكن القول إن مستقبل الخدمات البنكية يعتمد بشكل كبير على مدى قدرتها على تبني تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال. مع استمرار التقدم التكنولوجي، من المتوقع أن تستمر جودة الخدمات البنكية في التحسن، مما يساهم في تحقيق نمو مستدام لهذا القطاع الحيوي.

### نتائج الدراسة:

تلخصت أهم نتائج هذه الدراسة في:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات جزءاً أساسياً من استراتيجية أي بنك يهدف إلى تحسين خدماته.
- تمثل جودة الخدمة البنكية مفتاحاً لنجاح أي بنك.
- تبرز جودة الخدمة البنكية كأحد العوامل الحاسمة لتحقيق رضا العملاء والحفاظ عليهم.
- تتطلب فعالية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة شاملة لتأثير هذه التكنولوجيا على عدة من أداء البنك.
- تتمثل أبعاد جودة الخدمة البنكية في خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الثقة والأمان.

## خاتمة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية (0.05)، ورفض الفرضية البديلة لها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية (0.05)، ورفض الفرضية البديلة لها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية (0.05)، ورفض الفرضية البديلة لها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية (0.05)، ورفض الفرضية البديلة لها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والثقة وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، ورفض الفرضية البديلة لها.
- كل أبعاد جودة الخدمة البنكية لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال تختلف باختلاف درجة تأثير كل بعد وتمثل هذه الأبعاد بالدرجة الأولى في " الملموسية " يليه " الأمان والثقة "، ومن ثم بعد " الاستجابة "، و" الاعتمادية " وكلها لها علاقة طردية مع تكنولوجيا المعلومات على عكس " التعاطف " فالعلاقة بينه وبين تكنولوجيا المعلومات عكسية.
- توجد علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات البنكية.

### التأكد من صحة الفرضيات:

- الفرضية الأساسية: يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية في وجود علاقة طردية بين توفر تكنولوجيا المعلومات في البنك وبين تحقيق أبعاد الخدمة البنكية. صحيحة.
- الفرضية الأولى: تتمثل تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الالكترونية والبرامج والبرمجيات. صحيحة.
- الفرضية الثانية: يوفر بنك الخليج الجزائر تكنولوجيا المعلومات ويعتمد عليها. صحيحة.
- الفرضية الثالثة: يحقق بنك الخليج الجزائر الجودة في الخدمات التي يقدمها. صحيحة.
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وكل بعد من أبعاد جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج عند مستوى معنوية  $\alpha$  ( 0.05 ). صحيحة.

# قائمة المراجع

أولاً: الكتب

أ- الكتب باللغة العربية:

- 1- إبراهيم قندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007.
- 2- أحمد عبد الكريم، التسويق المصرفي، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 3- البارى وإبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
- 4- الحمزاوي حمد كمال خليل، إقتصاد الائتمان المصرفي، منشأة المعارف، مصر، الطبعة الثانية، 2000.
- 5- الحميدي نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
- 6- الدرداكة مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- 7- الزيادين جمال الدين، معجم ثلاثي موسع لمصطلحات الإدارة، إدارة أعمال - تصرف - تسيير، مركز النشر الجامعي، الاردن، 2005.
- 8- الصرن رغد حسن، إدارة المكاتب الحديثة، دار الرضا للنشر، سوريا، 2002.
- 9- الصميدعي محمود وردينة يوسف عثمان، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر، الأردن، 2005.
- 10- الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009.
- 11- الطائي حميد وآخرون، الاسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، الاردن، 2007.
- 12- العاصي أحمد، نظم المعلومات الإدارية، د د ن، د س ، 2004
- 13- العجارمة تيسير، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 14- اللامي غسان قاسم، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخيل تقنيات تطبيقات علمية)، دار المناهج، الأردن، 2006.
- 15- المساعد خليل، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الاردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006.

- 16- الهادي محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، مصر، 1989.
- 17- الوادي محمود حسين واخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 18- الحداد وسيم محمد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 19- الياسري أكرم محسن والدحيدحاوي حيدر محمد كريم، مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال، دار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 20- حاجي أسماء، تأثير العصرية والتكنولوجيا على أداء البنوك دراسة بنك الخليج الجزائر، دار أدليس بلزمة للنشر، الجزائر، 2023.
- 21- حلمي يحي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، مصر، 1998.
- 22- رجي مصطفى، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء، الأردن، 2010.
- 23- زراري العياشي وكريمة عياد، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء النشر والتوزيع، 2020.
- 24- زرزار العياشي وبشاغة مريم، تأثير المزيج التسويقي الخدمي على رضا العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
- 25- زياد ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثالثة، 2003.
- 26- زيد محمد المقبل، تعلم اعداد الأبحاث والدراسات العلمية مدخل لتسهيل فهم مكونات ومناهج وأدوات البحث العلمي وتبسيط إجراءات تنفيذها، دار الكتاب العربي، ب ب ن، 2019.
- 27- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001.
- 28- طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، 2000.
- 29- عامر إبراهيم قندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007.

- 30- عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين الجنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، الأردن، 2008.
- 31- عبد الله أمين، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، ط2، الإسكندرية، 2000.
- 32- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة والإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، ب ب ن، 1990.
- 33- قوي بوحنية، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 34- كورتل فريد، تسويق الخدمات، دار كنوز لمعرفة العلمية، الأردن، 1999.
- 35- محمد عبد العليم، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007.
- ب- الكتب باللغة الأجنبية:

1. Loren Leclezio et al, **Pilot Validation of the Tuberos Sclerosis-Associated Neuropsychiatric Disorders (TAND) Checklist**, Article in Pediatric Neurology, University of Cape Town, South Africa, October 2014.

#### ثانيا: المجلات

1. اسماعيل مراد، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بالنموذج Server دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الأول، مارس 2017.
2. العرود شاهر فلاح وحمدون شكر طلال، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009.
3. الهزيمة أحمد صالح، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول، 2009.
4. جودي حيدر حمزة والصائغ نغم علي، أثر إستراتيجيات إستهداف السوق في الخدمة المصرفية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 69/2008.
5. حسن جمعة محمود، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإقتصاد، جامعة ديالى، العراق، 2018.

6. شيع عبد الأمير عبد الحسين، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد العاشر، جامعة بغداد، العراق، 2014.
7. عباس الحميري بشار وريس أحمد كاظم، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع، 2004.
8. كروش نور الدين وآخرون، إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 1 الجزائر، 2020.

#### ثالثا: الرسائل والأطروحات

1. الخالدي أيمن فتحي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الاسلامية، رسالة شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2002.
2. الطراونة نعيم عبد الكريم، أثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير في المحاسبة، تخصص محاسبة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
3. يحي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005.
4. بجتي إبراهيم، محاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2006.
5. بن صالح كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945، قلمة 2010.
6. حديد نوفيل، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.
7. شايب محمد، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير في البنوك، تخصص بنوك ونقود، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2007.



8. صلاح الدين مفتاح وسعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة الماجستير في ادارة الأعمال، قسم ادارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.
9. عتيق خديجة، واقع التسويق المصرفي في البنوك وأثره على رضا العملاء: دراسة ميدانية للبنوك التجارية الجزائرية، الأردن، 2016.
10. علوطي لمين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في الإقتصاد، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003-2004.
11. فاضل يمينة فوزية، أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية (حالة المجتمع الصناعي صيدال)، رسالة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2000-2001.
12. لالوش غنية، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001-2002.
13. سطحاوي عبد العزيز، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.

#### رابعاً: الملتقيات

1. حاج عيسى آمال وهواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية، الملتقي الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد 22-23 أفريل 2003.
2. مداح عرابي الحاج، قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية باستخدام نموذج servqual تجربة المصارف الاسلامية بالمملكة الاردنية الهاشمية، مداخلة في الملتقة الدولي الأول بعنوان: الاقتصاد الإسلامي، جامعة الشلف، الواقع، ورهانات المستقبل يومي 23 و 24 فيفري 2011.

3. يدو محمد، قاشي خالد، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، الملتقى الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر/عرض تجارب دولية، يومي 26- 27 أبريل 2011.

خامسا : مواقع الأنترنت

1. خصائص تكنولوجيا المعلومات الادارية، الدار الجامعية للنشر، مصر 2001،  
<https://bakkah.com/ar/knowledge>
  2. الموقع الرسمي لبنك الخليج،  
<http://www.e-gulfbank.com/arb/aboutUs/history/index.jsp>
  3. بنك الخليج، عن الموقع: <http://www.fgb.ae/ar/about-fgb/rebrand-faq.aspx>
  4. الموقع الرسمي لبنك الخليج، <https://www.agb.dz>.
  5. بنك الخليج الجزائر، عن الموقع الرسمي له: [www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com)
  6. إلهام بوثلجي، 300مليار.. رقم أعمالنا وكل معاملاتنا وفقا للشريعة، موقع الشروق أونلاين:  
<http://www.echoroukonline.com/ara/mobile/articles/224114.html>
  7. بنك الخليج، عن موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة:  
[http://ar.wikipedia.org/wiki/بنك\\_الخليج](http://ar.wikipedia.org/wiki/بنك_الخليج)
8. **Front office (Finance)**, Wikipédia l'encyclopédie libre,  
[http://fr.wikipedia.org/wiki/Front\\_office\\_%28finance%29](http://fr.wikipedia.org/wiki/Front_office_%28finance%29) .

الملاحق



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Vice-Doyen - Chargé Des Etudes et des Questions  
Relatives aux Etudiants

N°  
Guelma, le

V.D.C.E.O.R.E.T.S.E.C.S.G.U.G.2024

بإدارة الأستاذة لعمامة بالدراسات والبحوث العلمية  
رقم: .....  
تاريخ: 2024  
تاريخ: .....

إلى السيد: هدير بنك الخليل  
المستشار المساعد

الموضوع: طلب إجراء تريض ميداني

التحية طيبة، وبعد.....

في إطار ربط المعرفة النظرية بالحانب التطبيقي بشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء التريض  
مؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم:

1- زورانية شرف الأبيد ..... رقم السجل 19/36037428

2- نهد لبيدي عماد ..... رقم السجل 16/36042448

3- ..... رقم السجل

شعبة: علوم تجريبية ..... تخصص: نسوية خدمات السنة الجامعية: 2023-2024

عنوان الموضوع: دور تكامل جيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات

مدة التريض: .....

مكان التريض: بنك الخليل المستشار المساعد

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، و تقبلوا منا فائق الاحرام و التقدير.

رئيس القسم:

.....  
.....  
.....



تأذ (ة): المشرف (ة):

ماجي أسماء

مؤسسة المستقبل:

ALLAGUE Tahar  
.....  
.....



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 – قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

## الاستبيان:

السيد الكريمة ... السيدة الكريمة

تحية طيبة وبعد ...

نضع بين أيديكم استبيان بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية – دراسة حالة

بنك الخليج الجزائر. " وذلك في إطار اعداد مذكرة تخرج ماستر تجارة تخصص تسويق الخدمات من جامعة قالمة، تحمل

نفس العنوان. راجين منكم التفضل بالاطلاع وبيان الرأي باختيار الإجابة المناسبة التي تعكس الواقع الفعلي من وجهة

نظركم. بوضع الإشارة (X) التي تتفق مع رأيكم. مع التنويه الى أن استكمال الإجابة عن كافة عبارات الاستبيان والدقة في

الإجابة تنعكس بالتأكيد على دقة نتائج الدراسة، علماً بأن كافة المعلومات الواردة في الاستبيان ستعامل بسرية تامة، ولن

تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبّلوا منّا فائق الشكر والتقدير.

تحت اشراف الأستاذة:

من اعداد الطلبة:

د. حاجي أسماء

زوايمية شرف الدين

شهيدي عماد

## الجزء الأول: بيانات عامة

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- العمر:

أقل من 25 سنة  25-35 سنة  36-45 سنة

46-55 سنة  56-65 سنة  أكبر من 66 سنة

3- المستوى التعليمي:

متوسط أو أقل  ثانوي  جامعي

تكوينات كالتكوين المهني وغيره  دراسات عليا

4- الحالة الاجتماعية:

أعزب  متزوج

أرمل  مطلق

5- المهنة:

موظف  مهنة حرة  متقاعد

6- الدخل الشهري:

منخفض  متوسط  مرتفع

7- مدة التعامل مع البنك:

أقل من سنة  سنة الى 5 سنوات  أكثر من 5 سنوات

8- القناة الالكترونية التي تتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمات البنكية:

الموقع الالكتروني  الصرافات الآلية  كلاهما

## الجزء الثاني: البيانات المتخصصة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في بنك الخليج الجزائر

الرقم	الأسئلة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	يستخدم البنك أجهزة حاسوب متقدمة في ممارسة أعمالها المختلفة.					
2	يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبية حاجات العملاء					
3	للبنك موقع الكتروني سهل الاستخدام يتيح للعملاء مجموعة واسعة من الخدمات					
4	يستخدم البنك الانترنت في التواصل مع عملائه					
5	تساهم شبكة الانترنت في زيادة سرعة الاستجابة لطلبات ورغبات العملاء					
6	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الإلكترونية					
7	يتوفر مقر البنك على شبكة الانترنت					
8	يستجيب البنك لشكاوى واقتراحات العملاء المقدمة الكترونيا					
9	يملك الموظفون المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة للتعامل مع المعدات والأجهزة الرقمية					

المحور الثاني: جودة الخدمة البنكية

الرقم	الأسئلة	غير موافق	غير موافق تماما	محايد	موافق	موافق تماما
<b>الاعتمادية:</b>						
10	تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقييد بمواعيد العمل الرسمية					
11	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية					
12	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات بنكية مفيدة تتلاءم واحتياجات العملاء					
<b>الاستجابة:</b>						
13	يتفاعل البنك بسرعة مع طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني.					
14	يقوم البنك بإصلاح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة.					
15	يقوم البنك بتحديث المعلومات في موقعه الإلكتروني باستمرار.					
<b>الملموسية:</b>						
16	تتوافر لدى البنك كافة التجهيزات والمعدات الكفيلة بتقديم أفضل الخدمات.					



					17	محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم وواضح.
					18	يساهم الانتشار الجغرافي للصرافات الآلية في التسهيل على عملاء البنك.
					التعاطف:	
					19	يتصف موظفو البنك بالتهذيب في التعامل مع العملاء.
					20	يحرص الموظفون على الاهتمام بحاجيات العملاء والعمل على تلبيتها.
					21	يأخذ موظفو البنك الشكاوى والمقترحات المقدمة عبر الايميل أو عبر موقع البنك على محمل الجد ويتم التجاوب معها بسرعة.
					الأمان / الثقة:	
					22	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية.
					23	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك.
					24	أشعر بالأمان عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع البنك.

قائمة الأساتذة المحكمين:

الجامعة	الدرجة العلمية	اسم المحكم
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ مساعد قسم ب	د. عياد حنان
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ مساعد قسم ب	د. رمضاني هناء
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ مساعد قسم ب	د. فرداس أسماء
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ مساعد قسم ب	د. شريط حنان

المهنة				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موظف	30	49.2	49.2	49.2
مهنة حرة	28	45.9	45.9	95.1
مقاعد	3	4.9	4.9	100.0
Total	61	100.0	100.0	

الدخل الشهري				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide منخفض	17	27.9	27.9	27.9
متوسط	32	52.5	52.5	80.3
مرتفع	12	19.7	19.7	100.0
Total	61	100.0	100.0	

مدة التعامل مع البنك				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من سنة	26	42.6	42.6	42.6
من سنة إلى 5 سنوات	18	29.5	29.5	72.1
أكثر من 5 سنوات	17	27.9	27.9	100.0
Total	61	100.0	100.0	

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.853	24

FREQUENCIES VARIABLES= الجنس العمر المستوى التعليمي المهنة الدخل الشهري مدة التعامل مع البنك\_التعامل مع البنك\_الإلكترونية /ORDER=ANALYSIS.

#### Effectifs

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\infocal\Documents\charaf.sav

Statistiques										
		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	المهنة الاجتماعية	الدخل الشهري	مدة التعامل مع البنك	الخدمة الإلكترونية	البنك الإلكتروني	البنك الإلكتروني
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### Tableau de fréquences

الجنس				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	29	47.5	47.5	47.5
أنثى	32	52.5	52.5	100.0
Total	61	100.0	100.0	

Corrélations						
		تساعد الصرافات الآلية العملاء على العمل الرسمى	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات متقدمة تلبي احتياجات العملاء	y1	
تساعد الصرافات الآلية العملاء على العمل الرسمى	Corrélation de Pearson	1	.685**	.129	.833**	
	Sig. (bilatérale)		<.001	.320	<.001	
	N	61	61	61	61	
تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	Corrélation de Pearson	.685**	1	.114	.825**	
	Sig. (bilatérale)	<.001		.384	<.001	
	N	61	61	61	61	
يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات متقدمة تلبي احتياجات العملاء	Corrélation de Pearson	.129	.114	1	.545**	
	Sig. (bilatérale)	.320	.384		<.001	
	N	61	61	61	61	
y1	Corrélation de Pearson	.833**	.825**	.545**	1	
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001		
	N	61	61	61	61	

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS  
/VARIABLES=a13 a14 a15 y2  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

### Corrélations

		a22	a23	a24	y5
a22	Corrélation de Pearson	1	-.015	-.312*	.481**
	Sig. (bilatérale)		.909	.014	<.001
	N	61	61	61	61
a23	Corrélation de Pearson	-.015	1	.092	.637**
	Sig. (bilatérale)	.909		.480	<.001
	N	61	61	61	61
a24	Corrélation de Pearson	-.312*	.092	1	.468**
	Sig. (bilatérale)	.014	.480		<.001
	N	61	61	61	61
y5	Corrélation de Pearson	.481**	.637**	.468**	1
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	
	N	61	61	61	61

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Corrélations non paramétriques

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\infocal\Documents\charaf.sav

### Corrélations

			X	y4
Rho de Spearman	X	Coefficient de corrélation	1.000	.428**
		Sig. (bilatérale)	.	<.001
		N	61	61
	y4	Coefficient de corrélation	.428**	1.000
		Sig. (bilatérale)	<.001	.
		N	61	61

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=X y5
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Corrélations**

		تفاعل البنك سرعه مع طافات العماء عن طريق البريد الإلكتروني	يقوم البنك بإصلاح أعطاب السرعات الآليه سرعه	يقوم البنك بتحديث المعلومات في موقعه الإلكتروني باستمرار	y2
تفاعل البنك سرعه مع طافات العماء عن طريق البريد الإلكتروني	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  61	.277  .031 61	.231  .074 61	.675**  <.001 61
يقوم البنك بإصلاح أعطاب السرعات الآليه سرعه	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.277**  .031 61	1  61	.517**  <.001 61	.810**  <.001 61
يقوم البنك بتحديث المعلومات في موقعه الإلكتروني باستمرار	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.231  .074 61	.517**  <.001 61	1  <.001 61	.761**  <.001 61
y2	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.675**  <.001 61	.810**  <.001 61	.761**  <.001 61	1  61

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=a16 a17 a18 y3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Corrélations**

		محتوى الموقع الإلكتروني منظم وواضح	الموقع الإلكتروني للبنك جذاب ويجعل من الوصول إلى المحتى أمرا سهلا وسريعا	يساهم الانتشار الجغرافي للسرعات الآليه في السهول على عماء البنك	y3
محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم وواضح	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  61	.659  <.001 61	.414**  <.001 61	.817**  <.001 61
الموقع الإلكتروني للبنك جذاب ويجعل من الوصول إلى المحتى أمرا سهلا وسريعا	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.659**  <.001 61	1  61	.500**  <.001 61	.878**  <.001 61
يساهم الانتشار الجغرافي للسرعات الآليه في السهول على عماء البنك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.414**  <.001 61	.500**  <.001 61	1  <.001 61	.783**  <.001 61
y3	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.817**  <.001 61	.878**  <.001 61	.783**  <.001 61	1  61

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=a22 a23 a24 y5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Descriptives

		Statistique	Erreur standard	
X	Moyenne	3.46	.085	
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3.29	
		Borne supérieure	3.63	
	Moyenne tronquée à 5%	3.49		
	Médiane	3.44		
	Variance	.436		
	Ecart-type	.660		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Intervalle	4		
	Intervalle interquartile	1		
	Asymétrie	-.919	.306	
	Aplatissement	2.233	.604	

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
X	.118	61	.035	.949	61	.013

a. Correction de signification de Lilliefors

### يستخدم البنك أجهزة حاسوب متقدمة في ممارسة أعمالها المختلفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عبر مواقع تماما	4	6.6	6.6	6.6
عبر مواقع	3	4.9	4.9	11.5
محايد	6	9.8	9.8	21.3
موافق	34	55.7	55.7	77.0
موافق تماما	14	23.0	23.0	100.0
Total	61	100.0	100.0	

### يمتلك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تغطي حاجات العملاء

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عبر مواقع تماما	5	8.2	8.2	8.2
عبر مواقع	24	39.3	39.3	47.5
محايد	7	11.5	11.5	59.0
موافق	15	24.6	24.6	83.6
موافق تماما	10	16.4	16.4	100.0
Total	61	100.0	100.0	

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valide	61	100.0
Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	61	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.744	9

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=a10 a11 a12 a13 a14 a15 a16 a17 a18 a19 a20 a21 a22 a23 a24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilité**

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\infocal\Documents\charaf.sav

**يمتلك الموظفون المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة للتعامل مع المعدات والأجهزة الرقمية**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عبر موافق تماما	2	3.3	3.3	3.3
عبر موافق	10	16.4	16.4	19.7
محايد	17	27.9	27.9	47.5
موافق	23	37.7	37.7	85.2
موافق تماما	9	14.8	14.8	100.0
Total	61	100.0	100.0	

**تساعد الصرافات الآلية العملاء على عدم التقيد بمواعيد العمل الرسمية**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عبر موافق تماما	3	4.9	4.9	4.9
عبر موافق	5	8.2	8.2	13.1
محايد	12	19.7	19.7	32.8
موافق	24	39.3	39.3	72.1
موافق تماما	17	27.9	27.9	100.0
Total	61	100.0	100.0	

**تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عبر موافق تماما	3	4.9	4.9	4.9
عبر موافق	3	4.9	4.9	9.8
محايد	10	16.4	16.4	26.2
موافق	22	36.1	36.1	62.3
موافق تماما	23	37.7	37.7	100.0
Total	61	100.0	100.0	

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	61	100.0
	Exclus <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.784	15

RELIABILITY

```
/VARIABLES=a10 a11 a12 a13 a14 a15 a16 a17 a18 a19 a20 a21 a22 a23 a24 a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\infocal\Documents\charaf.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	61	100.0
	Exclus <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.784	15

RELIABILITY

```
/VARIABLES=a10 a11 a12 a13 a14 a15 a16 a17 a18 a19 a20 a21 a22 a23 a24 a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

[Ensemble\_de\_données1] C:\Users\infocal\Documents\charaf.sav

القناة الإلكترونية التي تتعامل مع البنك للحصول على الخدمات البنكية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الموقع الإلكتروني	6	9.8	9.8	9.8
	الصرافات الآلية	19	31.1	31.1	41.0
	كلاهما	36	59.0	59.0	100.0
Total		61	100.0	100.0	

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=a10 a11 a12 y1  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

0.000 0.000 0.000



المهنة					
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	موظف	30	49.2	49.2	49.2
	مهنة حرة	28	45.9	45.9	95.1
	مقاعد	3	4.9	4.9	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

الدخل الشهري					
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	منخفض	17	27.9	27.9	27.9
	متوسط	32	52.5	52.5	80.3
	مرتفع	12	19.7	19.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

مدة التعامل مع البنك					
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	أقل من سنة	26	42.6	42.6	42.6
	من سنة إلى 5 سنوات	18	29.5	29.5	72.1
	أكثر من 5 سنوات	17	27.9	27.9	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

