

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر ل م د في علوم التسيير  
تخصص: إدارة بنكية

بعنوان:

أثر تبني تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية  
دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL بسعيدة

تحت إشراف الدكتور:

أ. غوتي محمد

من إعداد الطالبتين:

❖ مالك سعيدة

❖ حاجي مختارية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: .....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/.....نزعي عز الدين...../ الدرجة العلمية/ رئيسا

الدكتور/..... غوتي محمد...../ الدرجة العلمية/ مشرفا

الدكتور/.....بلهادي عبد القادر...../ الدرجة العلمية/ مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر ونفك

نحمد الله العظيم أنه وفقنا لإتمام هذا العمل العلمي، فله سبحانه  
وتعالى الحمد و المنة، وسلاما على سيد الخلق القائل فيما معناه:

لا يشكر الله من لا يشكر الناس.

و انطلاقا من هذا التوجيه النبوي الكريم ، نتقدم بأسمى عبارات الشكر  
و التقدير إلى الاستاذ " غوتي محمد " حفظه الله و رعاه

الذي شرفنا بقبوله الاشراف على إنجاز هذا البحث العلمي الخاص  
بمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر . فأفاض علينا بعلمه ووقته وجهده،  
ولم يبخل علينا بنصيحة أو معلومة، حتى يرى هذا العلم النور

كما يسعدنا أن نتقدم بالشكر إلى لجنة المناقشة لتفضل سيادتهم بقبول  
مناقشة مذكرتنا وتقديرها زادنا فخرا وشرفنا

وأخيرا نتقدم بالشكر إلى كل من مد لنا يدا بيضاء نذكرها فنشكرها وهما  
الوالدين العزيزين، والإخوة، والزملاء

## الإهداء

إلى كل من أعضاء بعلمه عقل غيره وهدى بالجواب الصحيح حيرة سائله فأظهر  
بسماعته تواضع العلماء وبرحابته سماحة العارفين  
اهدي هذا العمل المتواضع إلى روح أبي وأمي الطاهرة رحمهما الله واسكنهما فسيح جناته  
إلى سندي وقوتي ومن شجعني على إكمال دراستي زوجي الغالي حفظه الله ورعاه  
وأطال الله في عمره  
إلى بناتي قرّة عيني وفقهن الله في مشوارهم وحياتهن  
إلى اخواتي أطال الله في أعمارهم وبنائهم وبناتهم  
ولكل من أعطاني يد العون في إنجاز هذه المذكرة وأخص بالذكر المشرف السيد "غوتي  
محمد"

مالك سعيدة

## الإهداء

إلى الخالق الروح والقلم وبارئ الذر والنسم وخالق كل شيء من العدم إلى من  
بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين إلى  
الساداة الأطهار وعروته الوتقى.. اهل بيت النبوة

إلى من علمني أن الدنيا كفاح... وسلاحها العلم والمعرفة إلى الذي لم يبخل  
عني بأي شيء إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي إلى أعظم واعز في  
الكون..... أبي العزيز (اللهم أجعل له حجاباً مبروراً وسعيماً مشكوراً وذنباً  
مغفوراً)

إلى تلك الحبيبة ذات القلب النقي إلى من اوصافي الرحمن. بها برا واحسانا  
إلى من سعت وعانت من أجلي إلى من كان دعائها سر نجاحي... أمي  
الحبيبة إلى من اشاركهم لحظاتي... إلى من يفرحون لنجاحي وكأنهم نجاحهم  
اخوتي وأصدقائي بكل حب اهديهم هذا الجهد المتواضع  
إلى من وضع على عاتقيه مهمة إشراف على مذكرتنا أستاذ "غوتي محمد"  
اطال الله في عمره وجزاه كل خير وكل شكر وتقدير له.

# حاجي مختارية

## الملخص:

أصبح تبني تكنولوجيا المعلومات أمرا ضروريا لجميع المؤسسات وتشير دراسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) إلى أن تطبيق مبادئ إدارة تكنولوجيا المعلومات قد يؤدي إلى تحسين أداء الخدمات المصرفية و يتضمن ذلك تحسين جودة الخدمات. ومن خلال هذه الدراسة تطرقنا لمعرفة إلى أي مدى يساعد تطبيق إدارة تكنولوجيا المعلومات قد يؤدي إلى تحسين أداء الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية لولاية سعيدة، كما استخدمنا أداة الاستبانة لجمع البيانات و تم تحليلها عن طريق برنامج الحزمة spss v26، حيث توصلت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي وطردي ذو دلالة إحصائية لإدارة تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الخدمات المصرفية. و وجود تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للأبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الخدمات المصرفية .

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، أداء الخدمات المصرفية.

### Summary :

Adopting information technology has become essential for all institutions, and Total Quality Management (TQM) studies indicate that applying IT management principles may lead to improving the performance of banking services, including improving the quality of services. Through this study, we examined the extent to which the application of information technology management helps improve the performance of banking services in Algerian public banks in the state of Saida. We also used the questionnaire tool to collect data and then analyze it using the spss v26 package program, where the results showed a positive and positive effect. Statistically significant for information technology management to improve the performance of banking services. There is a statistically significant positive effect of the dimensions of using information technology on improving the performance of banking services.

**Keywords:** comprehensive quality, information technology, banking services performance.

# الفهرس

ص	الفهرس
-	الإهداء
-	شكر و عرفان
-	الملخص
-	الفهرس
ا-ث	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: إطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات المصرفية</b>	
4	المبحث الأول: مفاهيم نظرية لتكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات المصرفية
4	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
4	الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا
5	الفرع الثاني: مفهوم المعلومات
6	الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الثاني: أداء الخدمات المصرفية
9	الفرع الأول: أنواع الخدمات المصرفية
11	الفرع الثاني: جودة الخدمات المصرفية
11	الفرع الثالث: التحول الرقمي المصرفي
13	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمات المصرفية
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة ومناقشتها
14	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
14	الفرع الأول: متغير تكنولوجيا المعلومات
16	الفرع الثاني: متغير الخدمات المصرفية
17	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

20	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
22	ملخص الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي</b>	
25	المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية (BDL)
25	المطلب الأول: تعريف بنك التنمية المحلية BDL
26	المطلب الثاني: لمحة عن بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة
28	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لـBDL
30	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشتها
30	مجتمع الدراسة ومتغيرات الدراسة
30	الدراسة الاحصائية لعينة الدراسة
39	معامل الارتباط
40	اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغروف-سميرنوف
41	اختبار فرضيات الدراسة
47	الخاتمة العامة
50	قائمة المصادر والمراجع
55	الملاحق

قائمة الجداول

والأشكال

الصفحة	قائمة الجداول	الرقم
20	يوضح مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
28	معامل ألفا كرونباخ الإجمالي	02
28	معامل ألفا كرونباخ للمحاور	03
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع	04
30	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	05
31	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	07
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	08
34	معايير تحديد الاتجاه	09
35	تحليل آراء المبحوثي لمحور تكنولوجيا المعلومات	10
35	تحليل آراء المبحوثي لمحور الخدمات المصرفية	11
36	معامل الارتباط بيرسون	12
37	اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغروف-سميرنوف	13
38	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	14
39	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى	15
40	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	16
41	تحليل الفرق بين المتوسطات للفرضية الثالثة	17
42	تحليل الفرق بين المتوسطات للفرضية الرابعة	18

الصفحة	قائمة الأشكال	الرقم
06	تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	01
25	الهيكل التنظيمي لـ BDL	02
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع	03
30	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	04
31	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
37	التوزيع الطبيعي (Normal p plot)	08

مقدمة عامة

عرف العالم في السنوات الاخيرة تنافسا كبيرا وتطورات عديدة في المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية حيث أصبحت المعلومات هي المادة الأولية لأي نشاط اقتصادي بصفة عامة والنشاط المصرفي بصفة خاصة إذ أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التغلب والتغير السريع فتجد معظم الدول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخططها لتكنولوجيا المعلومات بحيث أصبح تقدم الأمم ورفقها بحسب ما تملكه من تكنولوجيا المتطورة لتحقيق أهدافها ، وتعد عصرنة القطاع المصرفي جزء من خطة إصلاح شاملة للمنظومة المصرفية الجزائرية ، ويعتبر تطوير الخدمات المصرفية في البنوك من اكبر مظاهر هذه العصرنة ، هذا النوع من الصيرفة كان نتاج لما شهدته وتشهده الساحة العالمية من ثورة تكنولوجية خاصة في تكنولوجيا المعلومات والتي غيرت المعطيات في جميع القطاعات الاقتصادية ، فأصبحت بذلك الصيرفة الإلكترونية احد أعمدة الاقتصاد الرقمي الذي يميز حاضرننا.

وأصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصر مهما ومساعد في تحسين الخدمة المصرفية حيث أصبحت المصارف تبذل جهدا كبيرا لتكوين العاملين وإدخال هذه الأخيرة أو مواكبة تطورات العصر وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الإلكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونيا حيث سهلت عملية انجاز المعاملات المصرفية تقليل الجهد والعناء واعتماد على أساليب الإلكترونية الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية إلكترونيا.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

**هل يؤثر تبني تكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات المصرفية في البنوك؟**

للإجابة على الاشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية التالية:

ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟

و ماهي متطلبات تطبيقها؟

ما المقصود بتحسين أداء الخدمات المصرفية؟

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية؟

**الفرضية الرئيسية :**

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات المصرفية للبنوك العمومية.

**الفرضيات الفرعية:**

1. هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات المصرفية.

2. هناك أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الأداة العاملة على أداء الخدمات المصرفية.

3. هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يغزى للمتغيرات (النوع، الفئة العمرية، مستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة المهنية).

4. هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في تطبيق أداء الخدمات المصرفية يغزى للمتغيرات (النوع، الفئة العمرية، مستوى التعليمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة المهنية).

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في النتائج التي أسفرت عنها والتي من المتوقع أن تساعد البنوك في اتخاذ إجراءات وتدابير للاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وكيفية تطبيقها من أجل تحسين من نواحي كثيرة مثل الثقافة التنظيمية ومشاركة العاملين والتحسين المستمر.

## حدود الدراسة

### الحدود الموضوعية :

تناولت الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية الحدود

### المكانية :

طبقت الدراسة على البنوك العمومية- الجزائر بولاية سعيدة .

### الحدود الزمانية :

من 10 مارس إلى غاية 25 أفريل سنة 2024

## مبررات اختيار موضوع الدراسة

من بين أهم الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار موضوع تأثير إدارة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية مايلي:

- الميول الشخصي والرغبة في معالجة هذا الموضوع.
- ضرورة الاهتمام بهذه المواضيع في العصر الراهن.
- مدى ضرورة تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية .

## منهجية البحث

لتحقيق أهداف البحث وفرضياته قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لتحديد مشكلة البحث التي تمثلت في دراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات، و عليه استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي أنه يستخدم

لدراسة أوصاف دقيقة للظواهر التي من خلالها يمكن تحقيق تقدم كبير في حل المشكلات، وذلك من خلال تحديد العلاقات التي توجد بين الظواهر، أما في الجانب التطبيقي قمنا بدراسة ميدانية عن مدى تأثير إدارة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية للبنوك العمومية الجزائرية بولاية سعيدة، من خلال استقصاء آراء العاملين باستخدام استبيان، ثم جمع البيانات و تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss V26

اتبعنا من خلال دراستنا للموضوع المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة المدروسة من خلال جمع المعلومات وتصنيفها، ومن ثم تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة.

فالدراسة الميدانية الهدف الرئيسي منها هو تقييم مدى صحة الفرضيات من خلال إجراء دراسة لواقع تأثير إدارة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية .  
مصادر أولية: استخدم فيها أداة الاستبانة.

مصادر ثانوية : تمثلت في الكتب والمراجع والتقارير والرسائل الجامعية والمجلات .

من أجل دراسة موضوع تأثير إدارة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين:

### الفصل الأول: إطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات المصرفية

المبحث الأول: مفاهيم نظرية تكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة و مناقشتها

### الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية (BDL)

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشتها.

**الفصل الأول: الإطار النظري**  
**لتكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات**  
**المصرفية**

**تمهيد:**

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وآخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد. ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي المورد الأكثر الأهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة بإعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات المصرفية

## المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنائها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات. ولقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض بإقتصاديات الكثير من الدول.

## الفرع الأول: تعريف 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 (غسان قاسم اللامي، 2006 ، صفحة 22).

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" (نوفيل حديد، 2006-2007، الصفحات 51-52).

ويمكن تعريف التكنولوجيا على إنها: "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" (عبد الباري، إبراهيم درة، 2003، صفحة 26).

## الفرع الثاني: مفهوم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق إلى مفهوم البيانات، ذلك قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة والبيان).

## أ- البيانات

تعرف على أنها: "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" (محمد عبد العليم صابر، 2007، صفحة 36).

كما تعرف أيضا: "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام" (شريف أحمد العاصي، 2004، صفحة 28).

## ب- ثانياً: المعلومة

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف:

يعرفها wiig بأنها: "حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة" (مصطفى ربحي، ، 2010، صفحة 102).

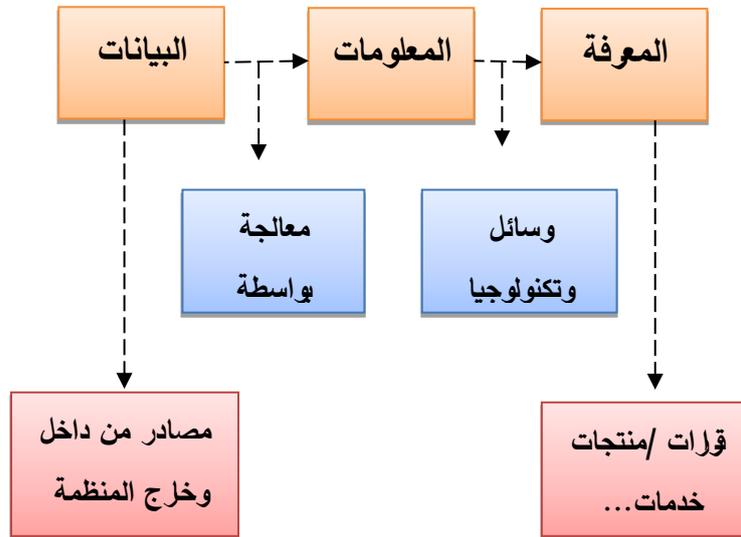
ويعرفها بعض المختصين في التسيير هي: "كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا" (بحبي دريس، 2005، صفحة 30).

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" (شريف أحمد العاصي، 2004، صفحة 28).

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة knowledge من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصلة مهمة ونهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة وعمل مستمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم (عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، 2008، صفحة 31).

وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات والتأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.

الشكل رقم (1): تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص31.

### الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم التكنولوجيا وكذا مفهوم المعلومات ونظام المعلومات لا بد أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهم خصائصها.

## مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع انسياق 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. ومن هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

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:

الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات،

الجانب الثالث: تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال) (محمود علم الدين، 1990 ، صفحة 39).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات والفلمية والاستتساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري" (محمد الهادي، 1989 ، صفحة 32).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها 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 وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية" (شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، 2009، صفحة 478).

كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفاً شاملاً 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" (بوحنية قوي، 2010، صفحة 86).

وعرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة من أدواته التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات وإنجاز العمليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات" (بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، صفحة 348).

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

### المطلب الثاني: أداء الخدمات المصرفية

تنوعت مفاهيم الخدمات بحسب المجال أو المجالات التي تتصل به فهناك خدمات اجتماعية، وأخرى مصرفية، وأخرى سياحية، وقد تجمع بين أكثر من مجال. وتعتبر الخدمات المصرفية Banking Services مكوناً هاماً من مكونات العمل في أي مصرف، بل إنها غدت من أكثر الأنشطة التي تنال الاهتمام والتطوير، حتى أضحت ميداناً رئيسياً للتنافس فيما بين المصارف، ويقوم الفكر المصرفي المعاصر على تطوير الخدمات المصرفية، بحيث تكون وسيلة وهدفاً في الوقت ذاته؛ إذ تعد الخدمات من أهم الأنشطة المصرفية التي تهتم المصارف بتصميمها وتطويرها لجذب العملاء؛ لما تشكله هذه الخدمات من مصدر ربحية

مغر لإدارات المصارف، فهي تهدف إلى تحقيق جانب من الإيرادات نتيجة أداء الخدمة، كما أنها في الوقت ذاته أداة لجذب أكبر عدد من المتعاملين سواء في نظم الودائع أو في نظم التوظيف والاستثمار التي يمارسها المصرف، وهو ما يؤدي بشكل غير مباشر إلى تحقيق إيرادات أكبر للمصرف والخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية لا تخالف هذا الفهم، فهي تعتبر وسيلة لخدمة المتعاملين وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، وبما يساعد على جذب متعاملين جدد مع المحافظة على المتعاملين الحاليين، وذلك بالنسبة للإيداعات أو للتوظيفات (أ.د. رائد نصري أبو مؤنس ومجدي علي غيث، 2019، صفحة 08).

وهنا لا بد من التأكيد أن المصارف في العصر الحديث أصبحت تتدخل في حياة العميل اليومية ومجال نشاطه لترى احتياجاته، وتطور خدماته التقليدية، أو تبتكر خدمات جديدة تلبي احتياجات العميل وتساعد في نشاطه مما أدى إلى سرعة تطور الخدمات المصرفية، حيث ازدهرت الخدمات المالية والمصرفية في المجتمعات المتقدمة. والمتتبع لتاريخ الخدمات المصرفية ونشأتها يلحظ مدى الترابط بينها وبين الاستقرار في المجتمعات وتطور أنشطتها الاقتصادية.

### الفرع الأول: أنواع الخدمات المصرفية:

هناك أنواع منها بالنسبة للأفراد:

1.1- الحسابات الجارية وتحت الطلب: الحساب الجاري وتحت الطلب هو عبارة عن حساب يقوم العميل من خلاله بإيداع الأموال لدى البنك على أن يقوم بسحبها عند الحاجة) عند الطلب.

1.2- حسابات الرواتب: وهي الحسابات التي يفتحها العميل لدى البنك يتم تحويل راتبه إليها من الجهة التي يعمل لديها وتتاح هذه الحسابات للعميل حرية السحب النقدي أو الإيداع.

1.3- حسابات التوفير: وهي عبارة عن أوعية ادخارية يقوم العميل من خلالها بإيداع مبلغ من المال لدى البنك بحيث يقوم بتغذية الحساب بشكل دوري مما يساهم في زيادة الرصيد، كما يمكن للعميل بالسحب النقدي من هذا الحساب

1.4- حسابات الودائع أجل أو الودائع المربوطة: تعبر هذه الحسابات عن مبالغ مالية يتم إيداعها لدى البنك لفترة زمنية محددة، مقابل الحصول على سعر فائدة معينة، ويمكن للعميل عند انتهاء فترة الوديعة أن يقوم بسحبها من البنك أو أن يقوم بتدويرها لفترة زمنية أخرى وقد تكون فترة ربط الوديعة لمدة شهر أو ثلاثة شهور أو ستة أشهر أو سنة وقد تصل في بعض البنوك إلى فترات زمنية تتجاوز سنة، والأصل في هذا النوع من أنواع الودائع أنه لا يمكن للعميل سحبها قبل تاريخ استحقاقها، إلا أنه من الممكن أن يقوم الزبون بسحبها قبل استحقاقها في حال حاجته إلى المال لكن بدون أن يأخذ أي فوائد عن الفترة المنقضية

1.5- شهادات الإيداع: هي عبارة عن نوع من أنواع الودائع أجل حيث يتم إصدارها من قبل البنك على شكل شهادات تبين وتشهد بأن العميل أودع مبلغا محددًا لدى البنك لمدة محددة من الزمن وبسعر فائدة محدد، وفي تاريخ الاستحقاق يقوم البنك بدفع الشهادة للعميل مضافا إليها الفوائد المستحقة، وقد يتم طرح هذه الشهادات بالعملة المحلية أو الأجنبية.

1.6- حسابات الإشعار: هي حساب ادخاري يقوم بموجبه العميل بإيداع مبلغ من المال لدى البنك، وحتى يستطيع العميل أن يسحب الأموال من هذه الحساب يشترط أن يقوم بإشعار البنك عن نية بالسحب قبل فترة زمنية معينة من تاريخ السحب الفعلي، ويتم الاتفاق بين البنك والعميل على عدد الأيام اللازمة إشعار البنك قبل السحب .

## الفرع الثاني: جودة الخدمات المصرفية

وعرفت جودة الخدمات المصرفية بأنها تشكل المقدمة أحد أهم نقاط تركيز أي مصرف خاصة بعد التطورات وأهمها العولمة المالية بحيث يتعرض المصرف إلى منافسة عالمية وبالتالي يجب أن تكون خدماته في المستوى المطلوب من زبائنه الذين يطلعون بكل سهولة ويقارنون بين مصرفهم والمصارف الأخرى. مفهومها:

لقد تطور تعريف جودة الخدمة مع تطور الأبحاث.

فتعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة و ادراكاتهم لأداء الفعلي للخدمة.

وقد عرفت أيضا: على أنها تمثل درجة واتجاه التناقض ما بين توقعات وتصورات الزبائن عن الخدمة المستلمة من قبلهم، فإذا كانت التوقعات المتعلقة بالخدمة من قبل الزبائن هي أعلى من تصوراتهم أو إدراكهم الفعلي عن الخدمة المستلمة من قبلهم عند ذلك فإن الجودة المتعلقة بالخدمة تكون بالخدمة من قبل الزبائن هي أقل من تصوراتهم أو إدراكهم الفعلي عن الخدمة المستلمة من قبلهم.

## الفرع الثالث: التحول الرقمي المصرفي

بأنه التحول الرقمي ال يوجد له مفهوم صالح وعام حيث يركز الباحثين على التكنولوجيا محددة الى "التحول التنظيمي" وكما عرف التحول الرقمي للعمليات المصرفية بأنه "مجموعة من الخطوات المصرفية تبدأ من أمر التحويل الصادر عن المصدر لهدف الدفع الى المستفيد من المرر وبعدها يتم النقل بقبول بنك المستفيد لدفع قيمة ...

إن مفهوم الخدمات في الفكر المصرفي مازال يتسم بضبابية راجعة إلى حيوية الخدمات ونموها المطرد مما ألقى بظلال من التداخل وعدم الوضوح؛ إذ تنمو وتتطور الخدمات في عدة اتجاهات واعتمادا على عدة معايير في الوقت ذاته، مما أفرز مفاهيم وتعريفات قد يظن البعض اختلافها وتضادها، والواقع أن هذا التعدد والاختلاف في تحديد ماهية الخدمات المصرفية جاء منسجما مع التطور السريع في قطاع الخدمات في المصارف والمتناغم مع التسارع التكنولوجي، علاوة على أن المهندسين الماليين ما أن ينتجوا أداة خدمية أو نموذجا حتى يتبعونه بآخر، أو يعودون على السابق بالتغيير والتعديل، وكل ذلك في القطاعات المصرفية المختلفة. لذلك فإن تعريفات الخدمات تنوعت استنادا إلى المعايير التي اعتمدت في صياغة هذه التعريفات، ولذا فإن الدقة تقتضي بيان هذه المعايير والأبعاد، وهو ما يمكن للدراسة تحديدها بالآتي (أ.د. رائد نصري أبو مؤنس ومجدي علي غيث، 2019، صفحة 09):

**البعد الأول: البعد المنفعي Beneficial:** ويتمثل بمجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية. ويمثل كيفية إشباع الحاجات المالية والائتمانية للعملاء أحد أهم مؤشرات هذا البعد عند المتعاملين مع المصارف .

**البعد الثاني: البعد السماتي أو الخصائصي Characteristic:** ويتمثل بمجموعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة، ويظهر مدى جودة الخدمة المصرفية سواء بمقاييس الإدارة أو رأي العملاء ذوي الخبرة.

**البعد الثالث: البعد التسويقي Marketing:** باعتبار أنها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات العملاء .

**البعد الرابع: البعد الشرعي:** باعتبار أن الخدمات لا يمكن تقديمها في المصارف إلا إذا كانت موافقة لأحكام الشريعة الإسلامية، ولا تحتوي على أي مخالفة.

## المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمات المصرفية

يعبر التقدم التكنولوجي عن قدرة البنوك في تحسين وتطوير العمل المصرفي من خلال ابتكار منتجات جديدة تستجيب لمتطلبات تحول البيئة المصرفية وتلبية لرغبات الزبائن. فقد أدركت البنوك ولا سيما البنوك الإسلامية أهمية التحكم في التكنولوجيا المصرفية بهدف تطوير أداء البنك من جهة، وتحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى. إن توجه البنوك نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة في نشاطها، أمر حتمي لا بد منه لمواكبة تغيرات المحيط المصرفي لضمان البقاء والاستمرارية.

## ❖ مظاهر التكنولوجيا المصرفية: تبرز مظاهر التكنولوجيا المصرفية من حيث التحول

الجزري للخدمة المصرفية إلى الشكل الرقمي عبر شبكة الانترنت باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات تتمثل التكنولوجيا المصرفية في اعتماد البنك لمنتجات وخدمات تقدم بواسطة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهي:

## ○ الخدمة المصرفية من خلال الصراف الآلي: تمثل مجموع الخدمات الالكترونية

المعتمدة من طرف البنك لتخفيض ضغط العمل وكذا الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء خارج أوقات العمل الرسمية. هي أجهزة توضع على جدران المصارف، المطارات، المراكز التجارية، الجامعات...إلخ، تسمح للعميل الدخول لحسابه وإجراء الصرف الآلي (بن زكورة العونية، 2019، صفحة 301).

## ○ خدمة الهاتف المصرفي: تتاح بالهاتف المحمول باستخدام رقم سري يسمح له بالتعرف

على المعطيات المتعلقة بحسابه (معرفة الرصيد، إجراء التحويلات...إلخ).

## ○ خدمة الرسائل القصيرة: هي خدمة مقدمة للعميل تسمح بالتعرف على حركة حسابه

وكذا الخدمات المعروضة من طرف البنك زيادة على المعلومات الترويجية وذلك في أي وقت وأي مكان (تحويل الراتب، بطاقات الائتمان، طريقة استخدامها...إلخ).

- o خدمة نهائي نقطة البيع الالكتروني (TPV): خدمة العملاء، التي تمكنهم من تسديد مدفوعاتهم الكترونيا بدلا عن الدفع النقدي أو بشيك. مصرف الانترنت: إتمام المعاملات عبر موقع البنك على شبكة الانترنت (حصول الزبون على رقم سري تعريفي للدخول في أي مكان وزمان بسهولة وأمان).
- o خدمات الدفع الالكتروني: تسديد المستحقات بوسائل دفع الكترونية (بطاقة الائتمان، البطاقة الذهبية، بطاقة السحب النقدي الالكترونية، الشيكات الالكترونية)

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة وتحليلها

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

بالعودة إلى ما قدمه الباحثون من دراسات حول أثر تبني تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية، فإنه يظهر تركيز هذه الدراسات على تناول الخدمات المصرفية من الوجهة الشرعية والفقهية، ومن ذلك:

#### الفرع الأول: متغير تكنولوجيا المعلومات

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع، ومن أهمها:

الدراسة الأولى: محمد يدو "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية"، مذكرة ماجستير جامعة البليدة، 2007، كان هدف الباحث هو محاولة معرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي واهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة، وتبيان مختلف الأدوات الاقتصادية والقانونية التي من خلالها يتم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير النظام المصرفي.

توصل الباحث في دراسته إلى درجة أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات والتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية غير فعالة.

**الدراسة الثانية:** الشيخ ولد محمد بعنوان: "استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان السنة الجامعية 2010-2011، وجاءت تحت إشكالية: هل تميل الإدارة في المؤسسة الموريتانية توب لي إلى استخدام نظم المعلومات بالكفاءات اللازمة التي تسمح لها بتفعيل عملية اتخاذ القرارات؟

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ وجود علاقة قوية بين التنظيم المهيكلي والهادف والذي ينبغي أن يتأقلم مع محيطه الخارجي ومع نظم المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات الرشيدة.
- ✓ المؤسسة بحاجة إلى تطوير نظام معلومات بصفة أكثر وتوسيع الاستفادة منها لتعم مختلف المستويات الإدارية والعمل على تأهيل العمال الذين ينقصهم التأهيل.

**الدراسة الثالثة:** التومي، 2018 بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية: وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وقد حدّد الباحث كل من البرمجيات والأجهزة وشبكات الاتصال كمتغيرات مستقلة، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، ولجمع البيانات استخدمت استمارة استبانة تضم واحد وثلاثون سؤالاً. تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمصارف التجارية بمدينة طرابلس، والبالغ عددهم (3132) موظفاً، أمّا عينة الدراسة فشملت (342) مفردةً، وتم استخدام الانحدار والارتباط

لاختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية، كما أوضحت النتائج وجود تفاوت في درجة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات من مصرف إلى آخر، وهو ما يفسر فُصور بعضها على تقديم الخدمات الإلكترونية لعملائها، وأوصى الباحث بضرورة تبني أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتطوير جودة الخدمات المصرفية، وأكد على أهمية إجراء المزيد من الدراسات بهذا الخصوص.

### الفرع الثاني: متغير الخدمات المصرفية

الدراسة الأولى: فتحي خليفة عقوب، التسويق في الاقتصاد الإسلامي أحكامه وضوابطه"، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، 2000.

تناولت الرسالة مفهوم التسويق ومفهوم البيئة التسويقية، وناقشت بالبحث عناصر المزيج التسويقي: الترويج، التوزيع، المنتج، التسعير. وأخيرا بحثت موضوع المنتجات في التسويق الإسلامي وضوابطها الشرعية. ويلاحظ أن الرسالة تناولت الخدمات المصرفية ضمن المنتجات المالية في التسويق الإسلامي، ولم تتناول تعريف الخدمات المصرفية أو خصائصها المعيارية.

الدراسة الثانية: الإشكالات الواردة على الخدمات المصرفية الإسلامية محبوبة حمود خرمة، رسالة دكتوراه، كلية الشريعة، الجامعة الأردنية، 2015م.

تناولت الرسالة الإشكالات الشرعية والقانونية الواردة على الخدمات المصرفية الإسلامية المتنوعة كالاتماد المستندي، وخطابات الضمان والحوالة المصرفية، والبطاقات المصرفية. ويلاحظ أن الرسالة لم تتناول الخدمات المصرفية من جانب تسويقي ولم تتعرض لبيان الخصائص المعيارية المميزة لها.

الدراسة الثالثة: عبد الكريم بن محمد إسماعيل، العمولات المصرفية حقيقتها وأحكامها الفقهية، رسالة دكتوراه جامعة الإمام محمد بن سعود، 2011م.

تناولت الرسالة حقيقة عمولات الخدمات المصرفية الإسلامية الاستثمارية، والتسهيلات المصرفية ببيان أحكامها وضوابطها الشرعية. ويلاحظ أن الرسالة لم تتناول الخدمات المصرفية الإسلامية ببيان خصائصها المعيارية بالإضافة لعدم تناولها للجانب التسويقي لأبعاد الخدمات المصرفية الإسلامية في حين أن هذه الدراسة تعمل على تحليل ماهية الخدمة المصرفية من الوجهتين التشغيلية والتسويقية سعياً إلى تفهم أبعادها وخصائصها في سياق المصرفية الإسلامية.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة (Bebli, 2012) بعنوان: تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على رضا العملاء في القطاع المصرفي في غانا.

The Impact of internet banking service quality on customer satisfaction in the banking sector of Ghana.

أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، على مدى العقدين الماضيين إلى تغيير جذري في الطريقة التي تتم بها الأعمال التجارية في أفريقيا جنوب الصحراء بشكل عام وفي غانا بشكل خاص. لم يكن القطاع المصرفي استثناءً لهذه الثورة على الرغم من الاعتماد المتزايد للخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومدى ملاءمتها لرضا العملاء في الصناعة المصرفية الغانية، فقد تم إجراء القليل جدًا من التحقيقات أو الأبحاث التجريبية في فهم عوامل جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي تؤدي إلى رضا العملاء. وبالتالي تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة في الأدبيات من خلال التركيز على تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على رضا العملاء في القطاع المصرفي في غانا. يشير المنظور النظري لرضا العملاء إلى أنه كلما

ارتفع مستوى الخدمة المقدمة، زاد الرضا المرتبط بالمنتج أو الخدمات المقدمة. يوجد مقياس الخدمات عادة في مقياس جودة الخدمة أو جودة الخدمة و (SERVPERF) تعتمد الدراسة على رضا العملاء باستخدام بعد جودة الخدمة أو نماذج جودة الخدمة ونماذج (SERVPERF) تستخدم الدراسة نهج البحث النوعي بشكل أساسي على الرغم من استخدام مناهج البحث الكمي جزئياً للدراسة إن استخدام الأساليب المذكورة أعلاه يعني أنه تم الاعتماد على مصادر البيانات الأولية والثانوية على نطاق واسع. تستخدم الدراسة مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط مع الموافقة على الرقم (1) بشدة وعدم الموافقة على الرقم "5" بشدة. وطبقت الدراسة ارتباط سبيرمان التصنيفي ومربع كاي (2) وتحليل الانحدار لتقييم العلاقات المفترضة. أشارت النتائج إلى أن سرعة التوصيل وسهولة الاستخدام الموثوقة والمتعة والتحكم والخصوصية كانت جميعها مرتبطة بشكل إيجابي وهامة عند مستوى 1% بالإضافة إلى ذلك أوضح تحليل الانحدار أنه باستثناء المتعة والسيطرة، كانت جميع المتغيرات معنوية عند مستويات 5% أخيراً بناءً على نتائج هذه الدراسة، تمت التوصية بأن هناك حاجة لتثقيف غالبية العاملين في المصارف حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

**الدراسة الثانية:** دراسة (Stool, et. Al, 2012) بعنوان تحليل السمات التي تؤثر على جودة استخدام تكنولوجيا المعلومات دراسة مشاركي تدقيق تكنولوجيا المعلومات والتدقيق المالي.

**(An analysis of attributes that impact information technology audit quality: A study of IT and financial audit practitioners).**

نمت أهمية تدقيق تكنولوجيا المعلومات (IT) مع زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للعمليات التجارية واللوائح الجديدة المتعلقة بضمان تكنولوجيا المعلومات لهذه العمليات اقترح العمل المسبق على تكنولوجيا المعلومات والمراجعة المالية العديد من الأطر العامة التي قد تؤثر على جودة تدقيق تكنولوجيا المعلومات، ومع ذلك، لم يقدم العمل السابق

بنيات قابلة للقياس ولم يأخذ في الاعتبار ما إذا كانت هذه التركيبات المقترحة هي نفسها أو مختلفة بناءً على العمل السابق الذي اقترح أطراً لجودة تدقيق تقنية المعلومات، فإننا نحدد ونقيم الهياكل المحتملة المقترحة من قبل هذه الأطر بالإضافة إلى أدبيات التدقيق المالي. نقوم بتطوير أداة. مسح ونطلب من ممارسي تكنولوجيا المعلومات والمحاسبة المالية تقييم تأثير هذه العناصر على جودة تدقيق تكنولوجيا المعلومات. يتم استخدام تحليل العوامل لتحسين مجموعة عوامل جودة تدقيق تكنولوجيا المعلومات المحددة، ونحن قادرون على تقديم نظرة ثاقبة حول التأثير ذي الأولوية لكل عامل على جودة تدقيق تكنولوجيا المعلومات بالمقارنة مع البحث السابق، وجدنا أن هناك عوامل إضافية مهمة لجودة تدقيق تكنولوجيا المعلومات وأن الأهمية النسبية لعوامل جودة تدقيق تكنولوجيا المعلومات تختلف بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات مقابل المراجعين الماليين.

الدراسة الثالثة: دراسة (Masheswari, 2019)، بعنوان الفجوة بين جودة خدمات تكنولوجيا المصارف في المصارف القطاع العام والخاص.

Banking Technology Services Quality Gap between Public and Private Sector Banks.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هي توضيح العلاقة بين جودة الخدمات التي تقدمها المصارف ورضا العملاء في مصارف القطاعين العام والخاص. لتحديد الفجوة بين هذين العاملين يتم إجراء تحليل الفجوة والكشف عن النتيجة. كما تهدف الدراسة إلى إبراز أهم سمات جودة الخدمة التي تميز مصرفاً عن الآخر. تم إجراء تحليل مقارنة بين عملاء القطاع العام ومصارف القطاع الخاص مع مراعاة عامل الجودة. تعد أداة جودة الخدمة هي الأداة الأكثر فاعلية لتقييم جودة الخدمة في المصارف في جميع أنحاء العالم. اعتمد الاستطلاع الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الملموسة والمسؤولية والموثوقية والتأكيد والتعاطف) لقياس تأثيرها على رضا العملاء تم توزيع الاستبيان المنظم على (420) عميلاً من مختلف

المصارف في القطاعين العام والخاص وفضل (418) استبياناً ممتلئاً بالكامل وتحليل البيانات وتفسير النتائج.

**المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة**

الجدول (1-1) أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه التشابه			
نوع القطاع	أداة تحليل المعلومات	المنهج المستعمل	المتغيرات
أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع البنكي.	تم الاعتماد على تحليل المعلومات لكل من الدراسات الحالية والدراسات السابقة على برنامج spss.	تم الاعتماد على المنهج الاحصائي القياسي لكل الدراسات (الحالية و السابقة).	اعتمدت كل الدراسات على اعتبار تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل والخدمات المصرفية كمتغير تابع.
أوجه الاختلاف			
بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلافات بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة و المتغيرات.			

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة في إضافة قيمة عملية مضافة من خلال مقارنتها مع الدراسة الحالية، حيث تبلورت هذه القيمة فيما يلي:

- ساعدت الدراسات السابقة على تكوين محصلة علمية لدى الطالبتين عن متغيرات البحث إلا وهي التكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات المصرفية؛
- ساعدت الدراسات السابقة على معرفة نشأة كلا المتغيرين وكيفية تطويرها، عبر الفترات الزمنية المختلفة لهذه الدراسات وإعطاء فكرة عامة حول كيفية معالجة هذا البحث؛
- ساهمت الدراسات السابقة في إبراز أثر العلاقة التكافلية للمتغيرين؛
- ساهمت الدراسات السابقة في توضيح أبعاد الدراسة المتعلقة بأداء الخدمات المصرفية؛
- ساعدت في إعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن إجراءات الدراسة من حيث المنهج الذي سيتم إتباعه، ومن حيث أدوات الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة؛
- ساعدت في تكوين فكرة شاملة عن المعلومات التي يجب أن يحتويها الاستبيان لكلا المتغيرين؛
- ساهم الاختلاف والتنوع في مكان وبلد طريقة تطبيق الدراسة في اكتساب المعارف والثقافات الإدارية.

## خلاصة الفصل:

توصف التكنولوجيا المعلومات على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وتتميز بالسرعة والسهولة، وتمكن عددا كبيرا من الأفراد للوصول إليها.

اذ تعتبر جودة الخدمات المصرفية احدى ركائز التكنولوجيا المعلومات، حيث تعمل على جعل البنوك التجارية تطبق أثرها، لتحقيق رغبات لزيائنها، توفير الراحة لهم، وتحسين صورتها الداخلية والخارجية وذلك للبقاء والاستمرارية في ظل البيئة الاقتصادية.

هناك القليل من الدراسات التي تناولت التكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت جودة الخدمات المصرفية، من خلال أبعاد جودة الخدمات المصرفية، الاستجابة، الملموسية الاعتمادية، الأمان التعاطف، كما تم التطرق الى الدراسات السابقة التي درست متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار

التطبيقي

تمهيد:

تجسيدا للمفاهيم النظرية التي تطرقنا إليها في الفصل الأول، اخترنا القيام في البنك التنمية المحلية BDL ولاية سعيدة ، حيث يعتبر إحدى المؤسسات المالية المختصة في مجال تقديم القروض لصالح الأفراد و المؤسسات، فقد خصصنا هذا الفصل للدراسة التطبيقية التي أجريناها في بنك التنمية المحلية BDL قطب التجاري سعيدة، لهذا سنحاول أخذ بعض المعلومات و المعطيات استناداً إلى قواعد و إجراءات منهجية، قصد الوصول إلى معرفة أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية وصول الى النتائج المرجوة و تفسيرها و تحليلها.

وفي هذا الصدد سيتم التطرق إلى العناصر التالية:

التطرق لمجتمع الدراسة بالإضافة إلى الأدوات و البرامج المستخدمة.

عرض نتائج الاستبيان.

وفي الأخير سيتم التطرق للفرضيات و ذكر النتائج و الاقتراحات.

**المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية (BDL)**

**المطلب الأول: تعريف بنك التنمية المحلية BDL**

بنك التنمية المحلية: باختصار (Banque de développement Local): هو مؤسسة مالية عامة ملك للدولة يخضع في أحكامه التشريعية إلى القانون التجاري باعتباره شركة ذات أسهم، يعد آخر بنك تم إنشاؤه في إطار تنظيم شبكات المؤسسات النقدية والمصرفية قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، تأسس بموجب المرسوم رقم 85-85 في 30 أبريل (<https://www.wilaya-tindouf.d>)، بلا تاريخ)1985.

وقانونه الأساسي منبثق عن القرض الشعبي الجزائري (BNA) برأس مال قدره 368000 مليون دينار جزائري، و مقرها الرئيسي بسطاوالي ولاية الجزائر العاصمة، يحسب له شبكة مكونة 153 وكالة منها 6 وكالات مكلفة بالقرض الرهني، وهو النشاط الذي ينفرد به (BDL) ويميزه عن باقي البنوك (حميدي عبد الرزاق، 2008).

بنك التنمية المحلية هو أولاً بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

فهو بنك يهدف إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار عن طريق (ANJEM- CNAC - ENSEJ) بحث أن البنك على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد.

لدى بنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل العديد من المشاريع وهي كالاتي:

- ❖ خدمة المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية على مستوى البلديات والولايات.
- ❖ تمويل العمليات الاستثمارية المنتجة التي تبادر بها الإدارات و الهيئات المحلية.

- ❖ الدفع بالمخططات و البرامج التنموية المحلية.
- ❖ منح القروض القصيرة و المتوسطة الأجل لتمويل عملية الاستيراد و التصدير.
- ❖ منح القروض المتوسطة و القصيرة الأجل إلى القطاع الخاص.
- ❖ منح و إصدار تسبيقات أو سلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة (حميدي عبد الرزاق، 2008).

#### المطلب الثاني: لمحة عن بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة

في إطار السياسة الشاملة لبنك التنمية المحلية قصد التمركز في كافة التراب الوطني، تأسست وكالة سعيدة يوم 1987/05/10 و التي تعتبر من أهم الفروع للبنك كونه الوكالة الوحيدة على مستوى إقليم الولاية، حيث يمثل ثلاث وكالات عن طريق ثلاث ولايات وهي (سعيدة- البيض- النعامة)، حيث استقل عن البنك الشعبي الجزائري (BNA) في 20 فيفري 1989 في ظل القانون 04/89 المتعلق باستقلالية المؤسسات.

**التعريف بالمؤسسة:** بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة هو هيئة قاعدية لاستغلال صنفت حسب نشاطها إلى الصنف (أ) تحت الرمز 421 حيث تتوقع بوسط المدينة بنهج أحمد مدغري رقم 14، ويتبع في تسييره المديرية الجهوية للاستغلال DRE تلمسان، وهو بنك ودائع يتولى كل العمليات المصرفية كالتوفير، الإقراض و الضمانات ، التحويلات البنكية، خدمات متفرقة مثل:

- خدمة الفئات العامة بالدرجة الأولى.
- يمنح قروض متوسطة الأجل و قصيرة الأجل.
- تمويل كل عمليات التصدير و الاستيراد.

أنواع القروض: بحيث يقدم بنك التنمية المحلية نوعين من القروض قروض مباشرة و قروض بالإمضاء.

### I. القروض المباشرة: وتنقسم إلى:

1. القروض الاستقلالية: هي قروض قصيرة الأجل أي أقصاها سنة واحدة، تمنح للتجار

لشراء سلع أو مواد أولية أو لتسديد بعض الأعباء و المصاريف.

2. القروض الاستثمارية: هي قروض متوسطة الأجل تتراوح من سنتين فيها نوعين:

أ. القرض العقاري: هدفه بناء سكنات و تجهيزات و تهيئتها.

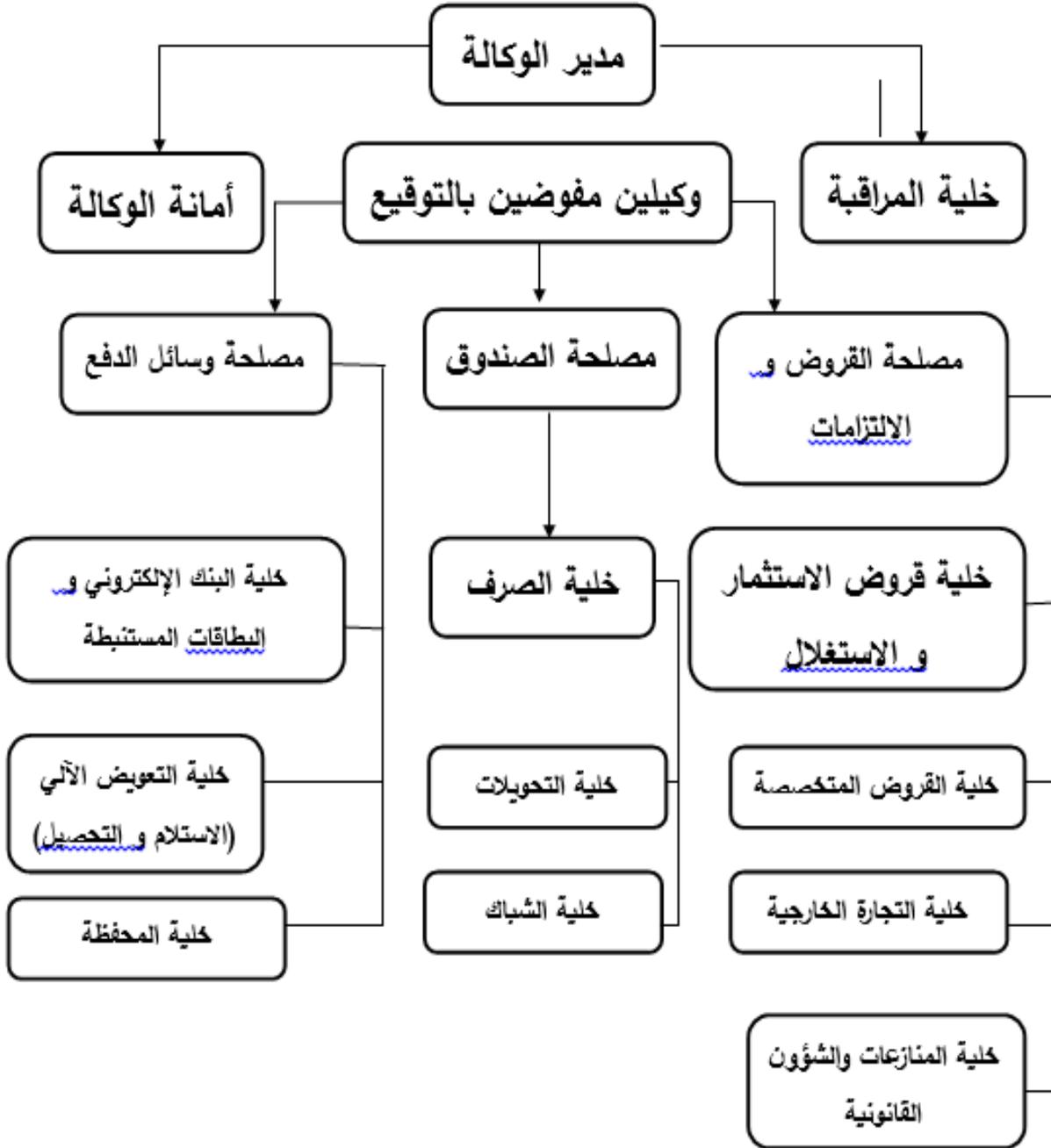
ب. القرض الاستهلاكي: هدفه شراء بعض المعدات المنزلية.

القروض بالإمضاء: لا تمنح هذه القروض على شكل سيولة و إنما تعتبر ضمان تسلم لبعض

المقاولين في إطار صفقات مع الهيئات الحكومية (عبيد صورية ومداح سومية، 2006).

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لـ BDL

الشكل (2): الهيكل التنظيمي لـ BDL



المصدر: اعتماداً على وثائق بنك التنمية المحلية لولاية سعيدة

**المدير:** يقوم بالتنسيق بين المصالح البنكية أخذ القرارات التي تخص العمل البنكي فيما يخص منح القروض و استقطاب زبائن جدد للبنك.

**أمانة الوكالة:** تقوم بتسجيل و تنظيم كل البريد الوارد و الصادر عن البنك و القيام بكامل أنواع السيكريتارية بصفة عامة.

**خلية المراقبة:** تقوم بمراقبة جميع العمليات البنكية اليومية و التدقيق في العمليات المحاسبية و إبلاغ المدير في حالة وجود خلل لإيجاد الحلول المناسبة من وظائفها (مراقبة المحاسبية / العقود/ الخزينة).

**الوكلاء المفوضين بالتوقيع:** ينقصون دور النيابة، ويكونون في الغالب رؤساء مصالح و مهمتهم الإشراف على تنسيق العمليات البنكية مع السهر على حسن سير الأعمال وفق التعليمات التي يصدرها المدير و الإبلاغ بواسطة تقارير كتابية كانت أو شفوية.

**مصلحة الصندوق:** مصلحة الصندوق و تتمثل وظيفتها في استقبال الودائع و تنفيذ التحويلات لحساب الزبون، تعتمد على أربع مبادئ أساسية تتمثل في:

❖ مبدأ الاستغلال.

❖ مبدأ العقود.

❖ مبدأ الخزينة.

❖ مبدأ الأمان.

**مصلحة القروض و الالتزامات:** تقوم بالجمع بين البحث و المسمى التجاري بين البحث و المسعى التجاري و الاستشارة القانونية و تقييم خطر الزبائن و كذلك الشروط المفروضة عن منح القرض مع مراعاة بغية استعمال هذا القرض.

**مصلحة وسائل الدفع:** وهي المكلفة بمعالجة السندات الشيكات بين وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها ووقت تقديمها للمدين من أجل تحصيلها.

## المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشتها

### مجتمع الدراسة و متغيرات الدراسة

بعد تصميم الاستبيان واختباره وتعديله لقد تم توزيع 80 استبيان وتم استرجاع 41 منه تم تعميمه على العمال البنك على عينة المستهدفة من الدراسة بحجم عينة مكون من 41 مجيب على الاستبيان , وبعد جمعه تم تحليله عن طريق برنامج SPSS نسخة 26 وهو اختصار لعبارة " **Statistical Package for the Social Science** " بحيث يسهل لنا البرنامج الوصول إلى دلالات ذات قيم ومؤشرات تدعم الموضوع بحيث يسهل لنا البرنامج صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج .

### الدراسة الاحصائية لعينة الدراسة

#### 1- ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب الثبات بالطريقة التالية:

**الثبات بطريقة ألفا كرونباخ:** تم حساب المعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، بحيث تحصلنا على معامل الثبات بقيمة (0,895) لفقرات المحورين الأول والثاني (مقياس ليكرت الخماسي) ل 27 فقرة ومنه نستنتج أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات حققت ثبات في التقديرات , وتدلل هذه النتيجة على أنه في حالة توزيع استبيان من جديد في نفس الظروف السابقة فإن (89.5%)

الجدول رقم(1): معامل ألفا كرونباخ الإجمالي

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.895	27

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.26

تم اختبار صدق أداة القياس وثباتها حيث حصلنا على نتيجة (0.895)، وهي قيمة مرتفعة جداً، حيث تدل على ثبات أداة القياس للاستمارة ككل وعدم تناقض الأسئلة مع بعضها البعض وأن الإستمارة تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة.

الجدول رقم(2): معامل ألفا كرونباخ للمحاور

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاور
0.839	10	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات
0.842	17	أداء الخدمات المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.26

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن معاملات الثبات لمحاور الدراسة وأبعادها تقترب إلى الواحد (1) سواء للمتغير المستقل أو المتغير التابع حيث بلغت قيمة الفا كرونباخ بالنسبة لمحور الأول (0.839) في المقابل ما قيمته (0.842) بالنسبة للمحور الثاني وهذا ما يدل على أن الاستمارة ثابتة و منه نستنتج صدق الاستبيان.

**البيانات الشخصية:**

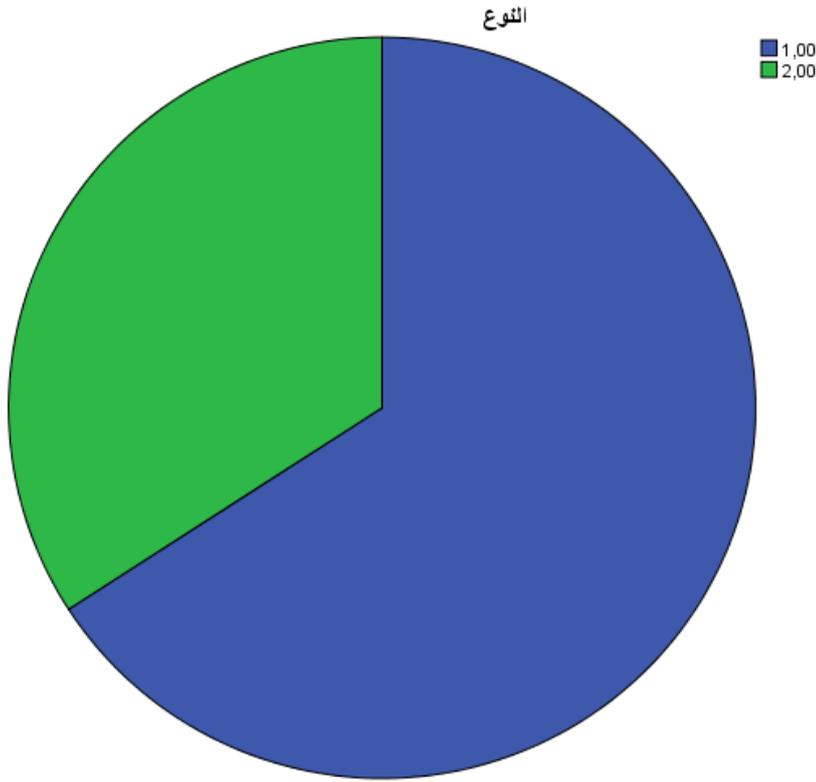
الجدول رقم(3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	27	65.9%
أنثى	14	34.1%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.27

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة هم ذكور، وذلك بنسبة 65.9 % بتكرار 27 عامل، أما الباقي هم إناث حيث بلغت نسبتهم 34.1% بتكرار 14 عاملة.

الشكل رقم(3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع



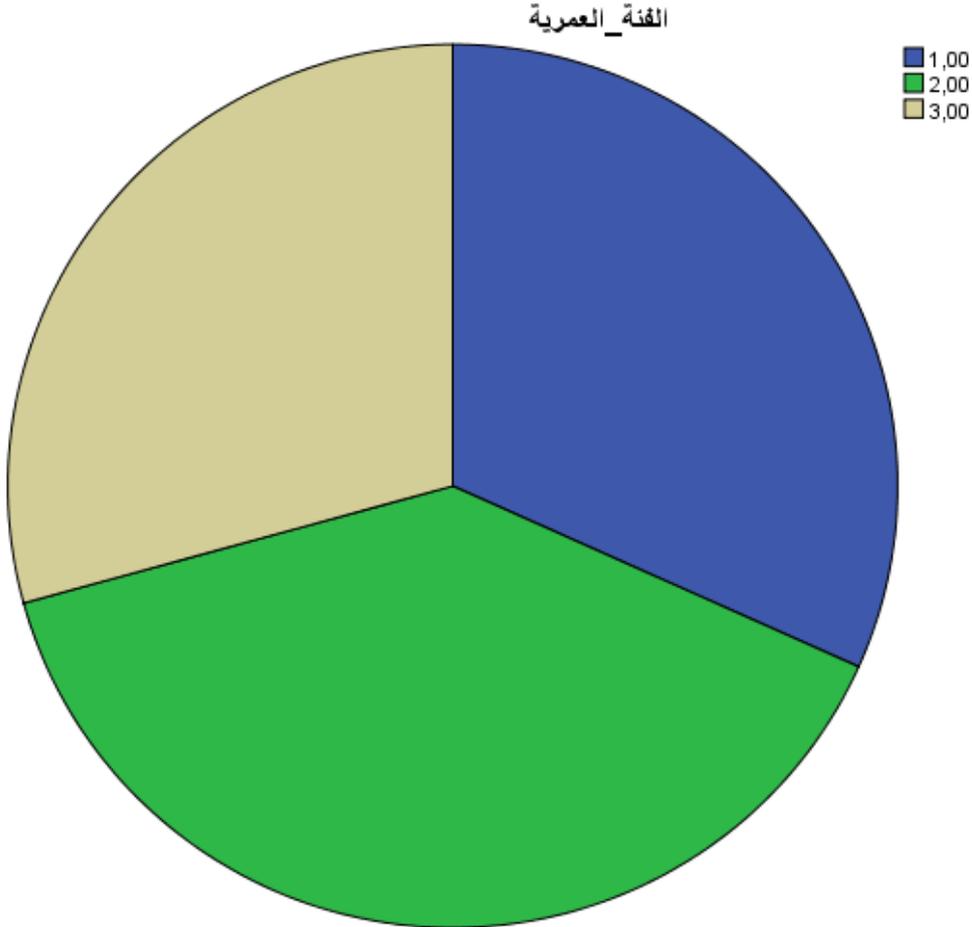
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.27

الجدول رقم(4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
31.7%	13	أقل من 30 سنة
39%	16	من 30 سنة إلى 40 سنة
29.3%	12	من 40 سنة إلى 50 سنة

المجموع	41	%100
---------	----	------

الشكل رقم(4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



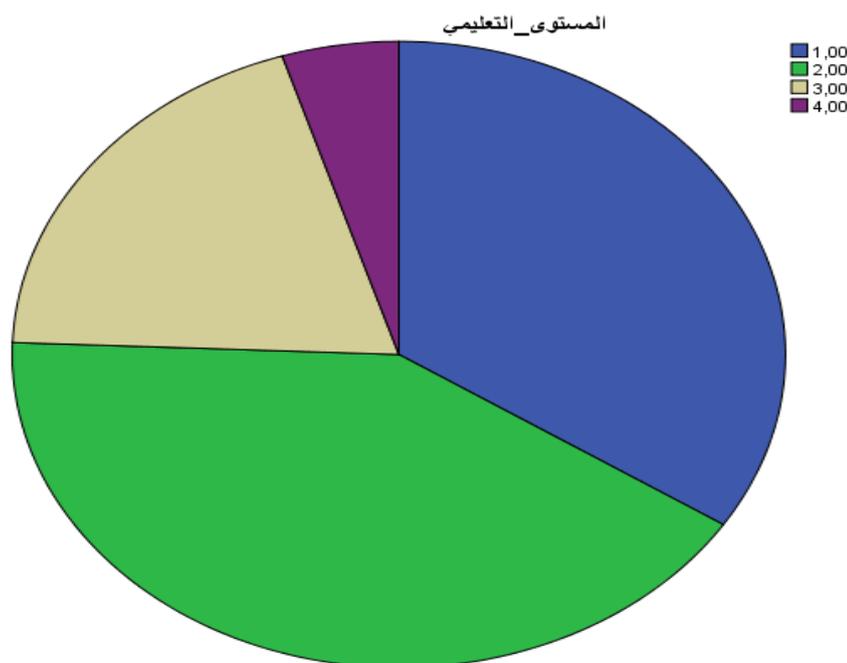
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.26

من خلال الجدول أعلاه نجد أنّ الفئة التي لها عمر (من 30 سنة إلى 40 سنة) هي الأكبر حيث قدرت بـ39% بتكرار 16 عامل(ة)، والفئة التي لها عمر (أقل من 30 سنة) قدرت نسبتها بـ31.7% بتكرار 13 عامل(ة)، والفئة التي لها (من 40 سنة إلى 50 سنة) والتي قدرت نسبتها بـ29.3% بتكرار 12 عامل(ة).

الجدول رقم(5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%34.1	14	ثانوي
%41.5	17	ليسانس
%19.5	8	ماستر
%4.9	2	دراسات عليا
%100	41	المجموع

الشكل رقم(5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.26

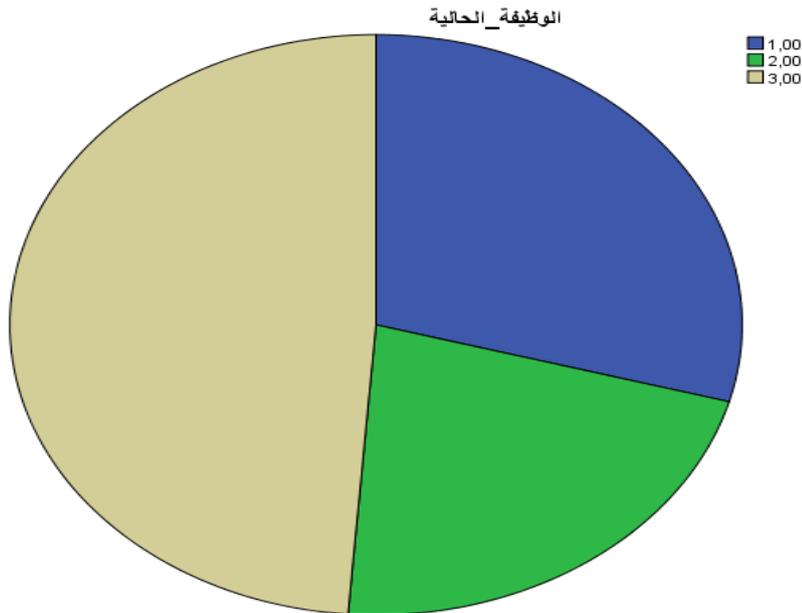
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة لديهم شهادة ليسانس، حيث بلغت نسبتهم %41.5 بتكرار 17 عامل(ة)، في حين بلغت نسبة الذين لديهم مستوى ثانوي %34.1 بتكرار 14 عامل(ة)، أما الذين لديهم شهادة ماستر بلغت نسبتهم %19.5

بتكرار 08 عامل(ة)، كما بلغت نسبة افراد العينة الذين لهم العينة لديهم دراسات عليا ونسبتهم 4.9% بتكرار 02 عامل(ة)

الجدول رقم(6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	الوظيفة الحالية
%29.3	12	إطارات
%22	9	أعوان ضبط
%48.8	20	أعوان تنفيذ
%100	41	المجموع

الشكل رقم(6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.27

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم (أعوان تنفيذ) حيث بلغت نسبتهم

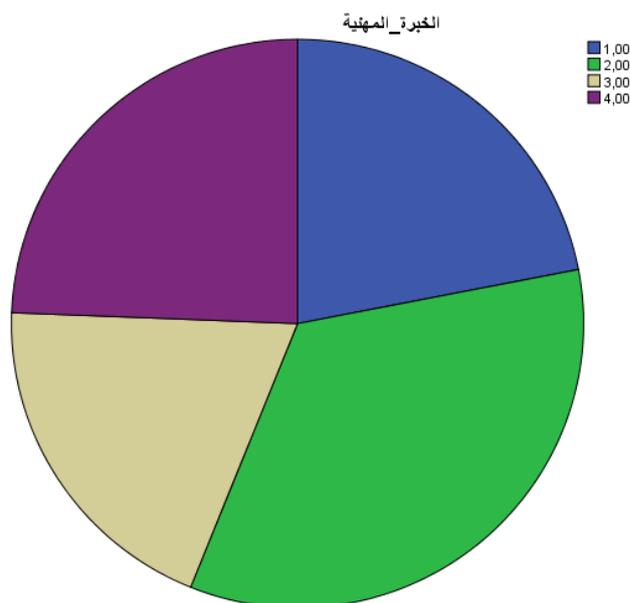
48.8% بتكرار 20 عامل(ة)، في حين بلغت نسبة فئة (إطارات) 29.3% بتكرار 12

عامل(ة)، أما باقي أفراد العينة هم (أعوان ضبط) حيث بلغت نسبتهم 22% بتكرار 09 عامل(ة).

الجدول رقم(7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
22%	9	أقل من 5 سنوات
34.1%	14	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
19.5%	8	من 10 سنوات إلى 15 سنة
24.4%	10	من 15 سنة فأكثر
100%	41	المجموع

الشكل رقم(7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.27

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن الفئة التي لها خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) هم أعلى نسبة حيث قدرت بـ 34.1% بتكرار 14 عامل(ة)، في حين تليها نسبة

أفراد الفئة التي لديها خبرة مهنية (من 15 سنة فأكثر) قدرت بـ 24.4% بتكرار 10 عامل(ة)، والفئة التي لها (أقل من 5 سنوات) نسبة 22% بتكرار 09 عامل(ة)، تأتي الفئة التي لها خبرة مهنية (من 10 سنوات إلى 15 سنة) حيث قدرت نسبتها بـ 19.5% بتكرار 08 عامل(ة). وهذا يدل على أنّ البنك يقوم بعملية تشغيل وهذا لعدم احتفاظه بعمال ذوي الخبرة المهنية.

دراسة النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه محاور الدراسة:

أولاً: وصف إجابات عينة الدراسة

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل مؤشر، تم استنتاج اتجاه عنصر العينة لكل فقرة من فقرات الدراسة وهذا بالاعتماد على الأوزان المرجحة لمقياس ليكارت الخماسي

الجدول رقم (08) معايير تحديد الاتجاه

الرأي	المتوسط المرجح
موافق بشدة	[من 1 إلى 1.79]
موافق	[من 1.80 إلى 2.59]
محايد	[من 2.60 إلى 3.39]
غير موافق	[من 3.40 إلى 4.19]
غير موافق بشدة	[من 4.20 إلى 5]

المصدر: من إعداد الطالبتين

## المحول الأول: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات

## الجدول رقم (09) : تحليل آراء المبحوثي لمحور تكنولوجيا المعلومات

رقم	الفقرات	متوسط حسابي	انحراف معياري	قرار
01	يتوفر البنك على حواسيب متطورة	1,7805	1,15135	موافق بشدة
02	يستخدم البنك اخر اصدرات نظم المعلومات الصادرة في الساح الدولية	2,1220	1,22872	موافق
03	يستخدم البنك شبكة اكسترانت	2,2750	1,09516	محايد
04	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الالكتروني	2,4250	1,22245	موافق
05	اعمال الصيانة الخارجية للانترنات في حالة الاعطاب لا تاخذ وقت طويل	2,1220	1,24890	موافق
06	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الالكتروني	1,9512	1,20315	موافق بشدة
07	يعي موظفو البنك لاهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات	1,6500	,96307	موافق بشدة
08	يعطي البنك اهمية بالغة لحماية المعلومات و البيانات الخاصة بالعملاء	1,8250	,94571	موافق بشدة
09	يقوم البنك بدورات تكوينية لصالح الموظفين	1,6000	,88882	موافق بشدة
10	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه	1,9000	1,11355	موافق
11	المجموع	19,2224	10.9680	

## المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.26

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لهذا المؤشر بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين (1.6000 و 2,4250)، مما يعني أن آراء المستجوبين كانت بين موافق بشدة و موافق و عليا فالبنوك العمومية الجزائرية تتوفر على حواسيب متطورة مع موكبة التطور في ما يخص نظم المعلومات و حمايتها، الانترنت و توظيف عناصر مؤهلة و القيام بدورات تكوينية، أما استخدام البنك لشبكة اكسترانت فهو متوسط.

## الجدول رقم (10) : تحليل آراء المبحوثي لمحور الخدمات المصرفية

رقم	الفقرات	متوسط حسابي	انحراف معياري	قرار
01	يقدم البنك خدماته 24ساعة على 24سا و 7 على 7	2,7000	1,24900	متوسط
02	الاقبال على شبابيك اصبح قليلا بوجود صراف الي DAB_ GAB	3,3750	1,06507	متوسط
03	يقدم البنك الشيك الالكتروني بأمر من الزبون في اقل من 24سا	2,4878	1,24744	موافق

04	يقوم البنك بعمليات التحويل الالكتروني للاموال من حساب الى حساب في وقت قصير	2,3750	1,04133	موافق
05	ادت تكنولوجيا المعلومات الي تجنب الاخطاء و اتخاذ القرارات السليمة	2,1750	1,09287	موافق
06	استخدام تكنولوجيا المعلومات ادي الي تقليص التكاليف التشغيلية	2,2927	1,14551	موافق
07	يحاول البنك خلق علاقة تفاعلية مباشرة مع الزبائن من خلال تطبيقات الهاتف النقال	1,8780	1,07692	موافق
08	تساهم شبكة الاتصال بين فروع البنك الي سهولة تبادل المعلومات	2,0976	1,20010	موافق
09	ادت تكنولوجيا المعلومات للامان و سرية العمليات المصرفية	1,7561	1,99725	موافق بشدة
10	ادت تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات مصرفية جديدة	1,8000	,87178	موافق
11	يقوم موظفو البنك بتقديم خدمات خاصة لكل زبون	1,9756	1,80953	موافق بشدة
12	ادت تكنولوجيا المعلومات الي اصال الخدمات المصرفية الي اسواق جديدة	1,8000	1,12250	موافق
13	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية اولوية	2,2683	1,16242	موافق
14	يقوم البنك بتحديث اجهزة الاعلام الي	2,1951	1,18784	موافق بشدة
15	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات و النظم لحماية البرمجيات	2,2439	1,28024	موافق
16	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لاصدار بطاقات الكترونية مختلفة	2,1707	1,26298	موافق
17	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE	2,3250	1,31125	موافق
18	المجموع	2.172	0.641	

### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.27

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه، أن المتوسطات الحسابية لهذا المؤشر بالنسبة لعينة الدراسة قد تراوحت ما بين (1,7561 و 3,3750)، يعني أن إجابات المستجوبين كانت بين موافق بشدة وموافق، ومنه نقول أن البنوك العمومية تقدم خدمات للزبان عبر الشبايبك بكفاءة وكذلك توفر السحب ببطاقات الائتمان 24سا/ 24سا، وأن البنك يخصص ميزانية للتجديدي و التطوير.

معامل الارتباط:

### الجدول(11): معامل الارتباط بيرسون

أداء الخدمات المصرفية	استخدام تكنولوجيا المعلومات	
0,580	1	استخدام تكنولوجيا المعلومات

1	0,580	أداء الخدمات المصرفية
---	-------	-----------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.26

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و أداء الخدمات المصرفية.

- اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار (Kolmogorov - Smirnov):

قبل البدء في اختبار فرضيات الدراسة سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov - Smirnov) لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

$H_0$ الفرضية الصفرية:البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

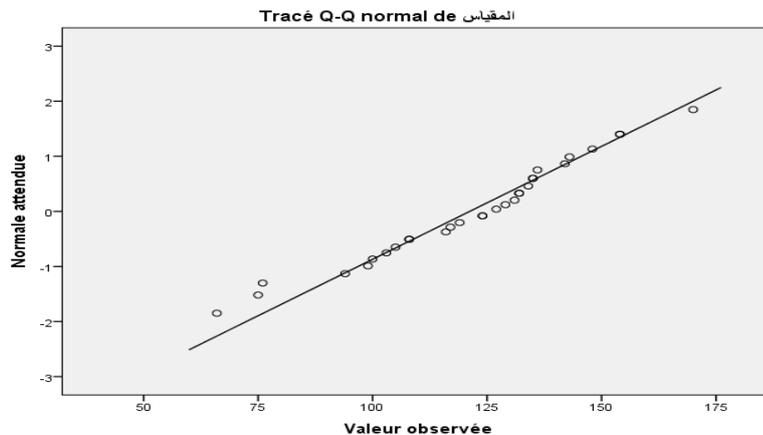
$H_1$ الفرضية البديلة : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول (12) يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغوروف- سميرنوف

اختبار التوزيع الطبيعي Tests de normalité			
	كولموغوروف- سميرنوف <sup>a</sup> Kolmogorov-Smirnov		
	Statistiques	Ddl	Sig.
	القيمة الاحصائية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
المقياس	,112	30	,200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.26)

المنحنى البياني رقم (08) يمثل التوزيع الطبيعي (Normal p plot)



المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS v.26)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه الخاصة باختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف أن مستوى الدلالة يساوي (0,200) وهي أكبر من قيمة الدلالة المفترض (0,05 أي 5%)، كما نلاحظ من المنحنى البياني أعلاه الذي يمثل التوزيع الطبيعي (Normal p plot) أن كل النقاط قريبة من منحنى الانحدار مما يدل على أن البواقي تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهذا شرط من شروط إجراء تحليل الانحدار الخطي وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات المصرفية للبنوك العمومية.

الجدول (13) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى المعنوية sig	الثابت	معامل الانحدار الغير المعيارية
أداء الخدمات المصرفية (Y)	تكنولوجيا المعلومات (X)	0,58	0,336	0.000	1,128	0,563
معادلة الانحدار				Y=1,128+0,563X Y: المتغير التابع X: المتغير المستقل		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.26)

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك أثر بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمة المصرفية بحيث بلغت قيمة احتمالية (sig) = 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، كما قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ 0.580 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين ، حيث فسر متغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) 33,7 % من التباين الحاصل في المتغير التابع (أداء الخدمة المصرفية) ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.56 أي أن زيادة الاهتمام استخدام تكنولوجيا المعلومات

في المؤسسة بوحدة واحدة سيؤدي إلى التغير في أداء الخدمة المصرفية 0.56 وبناءا على ذلك فإننا نقبل الفرضية التي مفادها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) استخدام التكنولوجيا على أداء الخدمة المصرفية.

الفرضية الفرعية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات المصرفية.

الجدول (14) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى المعنوية sig	الثابت	معامل الانحدار الغير المعيارية
أداء الخدمات المصرفية (Y)	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (X)	0,613	0,376	0.000	1,225	0,470
معادلة الانحدار			Y=1,225+0,470X			
			Y: المتغير التابع			
			X: المتغير المستقل			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.26)

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك أثر بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمة المصرفية حيث بلغت قيمة احتمالية (sig) = 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، كما قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ 0.61 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين ، حيث فسر متغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) 0.37 % من التباين الحاصل في المتغير التابع (أداء الخدمة المصرفية) ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.47 أي أن زيادة الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بوحدة واحدة سيؤدي إلى التغير في أداء الخدمة المصرفية 0.47

وبناء على ذلك فإننا نقبل الفرضية التي مفادها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمة المصرفية.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الأدائية العاملة على أداء الخدمات المصرفية.

الجدول (15) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى المعنوية sig	الثابت	معامل الانحدار الغير المعيارية
أداء الخدمات المصرفية (Y)	كفاءة الأدوات العاملة (X)	0,366	0,134	0.010	1,631	0,337
معادلة الانحدار		Y=1,631+0,337X Y: المتغير التابع X: المتغير المستقل				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.26)

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك أثر بين الكفاءة الأدائية العاملة وأداء الخدمة المصرفية حيث بلغت قيمة احتمالية (sig) = 0.019 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، كما قدرت قيمة معامل الارتباط (R) بـ 0.36 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين ، حيث فسر متغير المستقل (الكفاءة الأدائية العاملة) 0.13 % من التباين الحاصل في المتغير التابع (أداء الخدمة المصرفية) ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.33 أي أن زيادة الاهتمام بالكفاءة الأدائية العاملة في المؤسسة بوحدة واحدة سيؤدي إلى التغير في أداء الخدمة المصرفية 0.33 وبناء على ذلك فإننا نقبل



الجدول (17) يوضح نتائج تحليل الفرق بين المتوسطات للفرضية الرابعة

		ANOVA				
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
النوع	Inter-groupes	8,220	35	,235	1,174	,477
	Intragroupes	1,000	5	,200		
	Total	9,220	40			
العمرية_الفئة	Inter-groupes	22,476	35	,642	1,284	,428
	Intragroupes	2,500	5	,500		
	Total	24,976	40			
التعليمي_المستوى	Inter-groupes	24,902	35	,711	,711	,754
	Intragroupes	5,000	5	1,000		
	Total	29,902	40			
الحالية_الوظيفة	Inter-groupes	27,939	35	,798	1,597	,319
	Intragroupes	2,500	5	,500		
	Total	30,439	40			
المهنية_الخبرة	Inter-groupes	35,195	35	1,006	,387	,957
	Intragroupes	13,000	5	2,600		
	Total	48,195	40			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.26)

خاتمة

## خاتمة:

شهد العالم خلال السنوات الماضية، ولا يزال يشهد تطورا سريعا جدا في أشكال تكنولوجيا المعلومات التي كان لها أثر على النشاط الاقتصادي، وظهرت خلال النصف الثاني من تسعينات القرن الماضي مجموعة من المصطلحات التي تشير إلى دور تكنولوجيا المعلومات في النشاط الاقتصادي مثل مصطلح إقتصاد المعرفة و إقتصاد المعلومات ، فقد شمل هذا التطور جميع مجالات الحياة، وبصفة خاصة الخدمات المصرفية التي تشهد تحديات هائلة في العقدين الأخيرين من القرن الماضي وبداية القرن الحالي فأصبحت المصارف تعمل في ظل بيئة متغيرة تحت تأثير عدة عوامل منها تكنولوجيا المعلومات.

لقد أصبح العميل أكثر إماما بتكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تغيير في حجم تطلعاته للخدمات التي يقدمها له المصرف، مما أدى إلى إهتمامه المتزايد بالخدمات الإلكترونية، فالعميل يرغب في الحصول على الخدمات في المكان والزمان اللذين يريد هما وعن طريق الوسائل التي يختارها، مما أوجب على المصارف إدماج تكنولوجيا المعلومات في أعمالها اليومية، حيث ساعدها هذا في الإستفادة منها وتطويرها ليس فقط للرفع منها وإنما كمصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة، ولهذا إتجهت المصارف الى جودة الخدمات المصرفية في إبتكار خدمات كصرفية إلكترونيه بما تلائم إحتياجات وطلبات عملائها من جهة، وتحقيق الربح للمصرف من ناحية أخرى.

بدأت المصارف الجزائرية إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات والأخذ بمظاهرها والاستفادة منها، ولهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة، فهي تسعى إدخال خدمات إلكترونية جديدة للسوق المصرفي الجزائري.

# قائمة المصادر والمراجع

1. أ.د. رائد نصري أبو مؤنس ومجدي علي غيث. (19 أبريل , 2019). ماهية الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية أبعادها وعناصرها وخصائصها، . دراسة تحليلية، الجامعة الأردنية.
2. احمد, ع. ا. (2001). تطور الفكر الاقتصادي .الاسكندرية: دار الجامعة للطباعة و النشر و التوزيع.
3. اخرون, م. م. م. (s.d.). النماذج الرياضية للتخطيط و التنمية الاقتصادية . مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية.
4. الحميد, ا. م. (2010). دور المجتمع المدني في تكوين راس المال الاجتماعي . القاهرة: المركز المصري للحقوق الاقتصادية و الاجتماعية.
5. الدولي, ق. ب. (s.d.).
6. الدولي, ق. ب. (s.d.).
7. الله, ح. ع. (s.d.). اثر تراكم راس المال على النمو الاقتصادي في الجزائر . معسكر, جامعة مصطفى سطمبولي.
8. الليثي, م. ع. (2003). التنمية الاقتصادية مفهومها، نظرياتها، سياساتها .جامعة الاسكندرية.
9. المبيريك, ا. ع. (s.d.). مبادئ ريادة الاعمال :2016 . مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
10. الناصري, ف. ح. (2016). ريادة المنظمات في اطار ممارسة القيادة الاستراتيجية .جامعة بغداد: مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية.
11. الناصري, ف. ح. (2016). ريادة المنظمات في اطار ممارسة القيادة الاستراتيجية . جامعة بغداد: مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية.
12. بحبي دريس. (2005). دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، . مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة.
13. برزوق, ع. ا. (2017). اثر راس المال الاجتماعي على النمو الاقتصادي .جامعة الدكتور طاهر مولاي.

14. بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس. (بلا تاريخ). أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، . مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع.
15. بن زكورة العونية. (02 ديسمبر، 2019). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي، . مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، 1 المجلد 20-العدد 02.
16. بوحنية قوي. (2010). الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
17. حميدي عبد الرزاق. (2008). جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير .
18. خضيرات، ع .(2011). الريادة الاقتصادية و المشروعات الصغيرة في الاردن .المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية.
19. د. محمد جلوي، د.محمد امين بومدين، د. بودالي بن سكران. (بلا تاريخ). ريادة الاعمال و سهولة اداء الاعمال و اثرهما على الاستثمار في الدول العربية. سعيدة، الجزائر .
20. داودي، ب .(2018). تاثير الصادرات على النمو الاقتصادي .عنابة، جامعة باجي مختار- سيدي عاشور.
21. شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر. (2009). جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمات المساهمة العامة الأردنية، . المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4.
22. شريف أحمد العاصي. (2004). نظم المعلومات الإدارية. دار نشر ومكان النشر.
23. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي. (2008). نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة. عمان: دار المسيرة.
24. عائشة، ش .(2019). راس المال غير الملموس و النمو الاقتصادي .جامعة الدكتور طاهر مولاي.
25. عباس، س. ح .(s.d.). راس المال الفكري .دار غيداء للنشر و التوزيع.

26. عبد الباري، إبراهيم درة. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، . منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
27. عبيد صورية ومداح سومية .(2006). تمويل البنوك في للمشاريع الاستثمارية ، دراسة BDL ، ، . مذكرة تخرج لنيل شهادة تقني سامي في المحاسبة ، اختصاص محاسبة و مالية، سعيدة.
28. عطية، ع. ا. (2003). اتجاهات حديثة للتنمية . الدار الجامعية الاسكندرية.
29. علي، ع .(2007). الضغط الضريبي و اثره على النمو الاقتصادي . جامعة شلف.
30. عمرو علاء الدين زيدان. (2007). ريادة الاعمال القوة الدافعة للاقتصادات الوطنية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
31. غسان قاسم اللامي. (2006). إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى. عمان: دار المناهج.
32. فليح، ن. ب .(2005). اثار برامج التنمية الاقتصادية على الموازنات العامة في الدول النامية . جامعة شلف.
33. مبارك، م. ع .(2010). الريادة في الاعمال المفاهيم و النماذج و المداخل العلمية . اريد، الاردن: عالم الكتب الحديث.
34. محمد الهادي. (1989). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق.
35. محمد عبد العليم صابر. (2007). نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، . الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
36. محمد، ب. ا. (2011). بيئة الاعمال و نوعية المؤسسات كمحدد لجاذبية الاستثمار الاجنبي في الجزائر. 45. جامعة مستغانم: مجلة الاستراتيجية و التنمية.
37. محمود علم الدين. (1990). تكنولوجيا المعلومات وصناعة والإتصال الجماهيري. دار العربي للنشر والتوزيع بدون مكان النشر.
38. مخيمر، ر. ع .(2018). اثر راس المال الاجتماعي على توجه الطلاب نحو ريادة الاعمال . غزة، جامعة الأزهر، غزة.
39. مصطفى ربحي، . (2010). اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، . عمان: دار الصفاء.

40. نوفيل حديد. (2006-2007). تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الإقتصاد العالمي، . أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

41. وفاء، س. (2013). النمو الاقتصادي و تكوين راس المال البشري . تلمسان, جامعة ابي بكر بلقايد.

(2016-2017).

Filion, L. J. (1997). *Le champ de l'entrepreneuriat*. Montréal.

<https://www.wilaya-tindouf.d>. (بلا تاريخ).

Jones, C. (1993). *Introduction to economic growth*. Library of congress.

Schumpeter, J. (18 avril 2002). *Théorie de l' évolustion économique*. Chicautini , Québec: Recherches sur le profit, crédit l'intérèt et le sycle de le conjuncture .

sophie Boutillier, D. U. (1999). *La légande de l'entrepreneur*. Paris: La découverte et Syros.

الملاحق

ملحق رقم (01):

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة  
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم و التسيير  
تخصص الإدارة البنكية-السنة الثانية ماستر

استمارة الاستبيان

نحن طلبة السنة الثانية ماستر علوم التسيير تخصص الإدارة البنكية يشرفنا أن نتقدم لكم بهذه الإستمارة التي صممت للحصول على المعلومات و البيانات وذلك في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر حول "أثر تبني تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات المصرفية" - دراسة حالة- نرجو التعاون معنا بتحديد درجة موافقتكم على العبارات المطروحة مع العلم أن المعلومات المقدمة سرية لا تستخدم إلا لأغراض علمية.

أولاً: البيانات الشخصية

\*النوع:

ذكر  انثى

\*الفئة العمرية :

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  من 40 إلى 50 سنة

\*المستوى التعليمي:

ثانوي  ليسانس  ماستر  دراسات عليا

\*مجال الوظيفة الحالية:

إطارات  أعوان الضبط  أعوان التنفيذ

\*الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات

من 10 سنوات إلى 15 سنة  من 15 سنة فأكثر

المحور الأول:

رقم	العبرة الخاصة بأسئلة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات</b>						
1	يتوفر البنك على حواسيب متطورة					
2	يستخدم البنك آخر إصدارات نظم المعلومات الصادرة في الساحة الدولية					
3	يستخدم البنك شبكة الإنترنت					
4	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الإلكتروني					
5	أعمال الصيانة الخارجية للإنترنت في حالة الإعطاب لا تأخذ وقت طويل					
<b>الكفاءة الأدائية العاملة</b>						
6	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الإلكتروني					
7	يعي موظفو البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات					
8	يعطي البنك أهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء					
9	يقوم البنك بدورات تكوينية لصالح موظفيه					
10	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه					

المحور الثاني: أداء الخدمات المصرفية

رقم	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>تفعيل الصيرفة الإلكترونية</b>					
1					يقدم البنك خدماته 24/24 سا/ 7/7
2					الإقبال على الشبايك أصبح قليلا بوجود الصراف الألى DAB/GAB
3					يقدم البنك الشيك الإلكتروني بأمر من الزبون في أقل من 24سا
4					يقوم البنك بعمليات التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب في وقت قصير
5					أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تجنب الأخطاء وإتخاذ قرارات سليمة
6					استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تقليص التكاليف التشغيلية
7					يحاول البنك خلق علاقة تفاعلية مباشرة مع الزبائن من خلال تطبيقات الهاتف النقال
8					تساهم شبكات الاتصال بين فروع البنك إلى سهولة تبادل المعلومات
9					أدت تكنولوجيا المعلومات لأمان وسرية العمليات المصرفية
10					أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة
11					يقوم موظفو البنك بتقديم خدمات خاصة لكل زبون
12					أدت تكنولوجيا المعلومات إلى إيصال الخدمات المصرفية إلى أسواق جديدة
<b>استراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات</b>					
13					يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية أولوية
14					يقوم البنك بتحديث أجهزة الإعلام الألى
15					يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم لحماية البرمجيات

					يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لإصدار البطاقات الإلكترونية المختلفة	16
					يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE	17

## الملحق 2

### Remplacer les valeurs manquantes

#### Variables de résultat

	Variable de résultat	Nombre de valeurs manquantes remplacées	Numéro de l'observation des valeurs non manquantes		Nombre d'observations valides	Création d'une fonction
			Première	Dernière		
1	النوع_1	0	1	41	41	SMEAN(النوع)
2	العمرية_الفترة_1	0	1	41	41	SMEAN(العمرية_الفترة)
3	التعليمي_المستوى_1	0	1	41	41	SMEAN(التعليمي_المستوى)
4	الحالية_الوظيفة_1	0	1	41	41	SMEAN(الحالية_الوظيفة)
5	المهنية_الخبرة_1	0	1	41	41	SMEAN(المهنية_الخبرة)
6	Q1_1	0	1	41	41	SMEAN(Q1)
7	Q2_1	0	1	41	41	SMEAN(Q2)
8	Q3_1	1	1	41	41	SMEAN(Q3)
9	Q4_1	1	1	41	41	SMEAN(Q4)
10	Q5_1	0	1	41	41	SMEAN(Q5)
11	Q6_1	0	1	41	41	SMEAN(Q6)
12	Q7_1	1	1	41	41	SMEAN(Q7)
13	Q8_1	1	1	41	41	SMEAN(Q8)
14	Q9_1	1	1	41	41	SMEAN(Q9)
15	Q10_1	1	1	41	41	SMEAN(Q10)
16	Q11_1	1	1	41	41	SMEAN(Q11)
17	Q12_1	1	1	41	41	SMEAN(Q12)
18	Q13_1	0	1	41	41	SMEAN(Q13)

## قائمة الملاحق

19	Q14_1	1	1	41	41	SMEAN(Q14)
20	Q15_1	1	1	41	41	SMEAN(Q15)
21	Q16_1	0	1	41	41	SMEAN(Q16)
22	Q17_1	0	1	41	41	SMEAN(Q17)
23	Q18_1	0	1	41	41	SMEAN(Q18)
24	Q19_1	0	1	41	41	SMEAN(Q19)
25	Q20_1	1	1	41	41	SMEAN(Q20)
26	Q21_1	0	1	41	41	SMEAN(Q21)
27	Q22_1	1	1	41	41	SMEAN(Q22)
28	Q23_1	0	1	41	41	SMEAN(Q23)
29	Q24_1	0	1	41	41	SMEAN(Q24)
30	Q25_1	0	1	41	41	SMEAN(Q25)
31	Q26_1	0	1	41	41	SMEAN(Q26)
32	Q27_1	1	1	41	41	SMEAN(Q27)
33	VAR00001_1	0	.	.	0	SMEAN(VAR00001) <sup>a</sup>

a. Toutes les valeurs sont manquantes, car il n'y a pas d'observation valide dans la variable d'entrée.

### Statistiques

		النوع	العمرية_الفترة	التعليمي_المستوى	الحالية_الوظيفة	المهنية_الخبرة
N	Valide	41	41	41	41	41
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,3415	1,9756	1,9512	2,1951	2,4634
Ecart type		,48009	,79018	,86462	,87234	1,09767

### النوع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	27	65,9	65,9	65,9
	2,00	14	34,1	34,1	100,0
Total		41	100,0	100,0	

### العمرية\_الفترة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	13	31,7	31,7	31,7
	2,00	16	39,0	39,0	70,7
	3,00	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

		التعليمي_المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	14	34,1	34,1	34,1
	2,00	17	41,5	41,5	75,6
	3,00	8	19,5	19,5	95,1
	4,00	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

		الحالية_الوظيفة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	29,3	29,3	29,3
	2,00	9	22,0	22,0	51,2
	3,00	20	48,8	48,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

		المهنية_الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	22,0	22,0	22,0
	2,00	14	34,1	34,1	56,1
	3,00	8	19,5	19,5	75,6
	4,00	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

### Echelle : ALL VARIABLES

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	27

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,839	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	17

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
متطورة حواسيب على البنك يتوفر	41	1,7805	1,15135
المعلومات نظم اصدارات اخر البنك يستخدم الدولية الساح في الصادرة	41	2,1220	1,22872
اكسترنانت شبكة البنك يستخدم العمل على تساعد الانترنت تدفق سرعة الالكتروني المصرفي	41	2,2750	1,09516
حالة في للانترنت الخارجية الصيانة اعمال طويل وقت تاخذ لا الاعطاب المصرفي للعمل مؤهلون البنك في الموظفون الالكتروني	41	2,1220	1,24890
تكنولوجيا استخدام لاهمية البنك موظفو يعي المعلومات	41	1,9512	1,20315
و المعلومات لحماية بالغة اهمية البنك يعطي بالملاء الخاصة البيانات	41	1,6500	,96307
الموظفين لصالح تكنولوجية بدورات البنك يقوم لصالح خارجية تدريبية بدورات البنك يقوم موظفيه	41	1,8250	,94571
7 على 7 و 24 ساعة على 24 خدماته البنك يقدم بوجود قليلا اصبح شبابيك على الاقبال DAB_ GAB الي صراف	41	1,6000	,88882
الزبون من بامر الالكتروني الشيك البنك يقدم 24 ساعة من اقل في الالكتروني التحويل بعمليات البنك يقوم وقت في حساب الي حساب من للاموال قصير	41	1,9000	1,11355
الاطباء تجنب الي المعلومات تكنولوجيا ادت السليمة القرارات اتخاذ و	41	2,7000	1,24900
تقليص الي ادي المعلومات تكنولوجيا استخدام التشغيلية التكاليف مع مباشرة تفاعلية علاقة خلق البنك يحاول	41	3,3750	1,06507
النقل الهاتف تطبيقات خلال من الزبائن الي البنك فروع بين الاتصال شبكة تساهم المعلومات تبادل سهولة سرية و للامان المعلومات تكنولوجيا ادت المصرفية العمليات	41	2,4878	1,24744
	41	2,3750	1,04133
	41	2,1750	1,09287
	41	2,2927	1,14551
	41	1,8780	1,07692
	41	2,0976	1,20010
	41	1,7561	1,99725

## قائمة الملاحق

خدمات لتقديم المعلومات تكنولوجيا ادت جديدة مصرفية	41	1,8000	,87178
لكل خاصة خدمات بتقديم البنك موظفو يقوم زبون	41	1,9756	1,80953
الخدمات اصال الى المعلومات تكنولوجيا ادت جديدة اسواق الى المصرفية	41	1,8000	1,12250
المالية التكنولوجيا في الاستثمار البنك يعتبر اولوية	41	2,2683	1,16242
الى الاعلام اجهزة بتحديث البنك يقوم	41	2,1951	1,18784
لشراء متجددة ميزانية البنك يخصص البرمجيات لحماية النظم و البرمجيات	41	2,2439	1,28024
المتخصصة الشركات مع البنك يتعاون مختلفة الكترونية بطاقات لاصدار	41	2,1707	1,26298
باستخدام التجارية المحلات مع البنك يتعاون TPE الطرفية النهايات	41	2,3250	1,31125
المعلومات لتكنولوجيا التحتية البنية	41	2,1449	,89941
العاملة الادائية الكفاءة	41	1,7852	,74773
الالكترونية الصيرفة تفعيل	41	2,2261	,70768
تكنولوجيا في للاستثمار البنك استراتيجية المعلومات	41	2,2406	,82369
المعلومات تكنولوجيا استخدام	41	1,9651	,71112
المصرفية الخدمات أداء	41	2,2333	,68981
N valide (liste)	41		

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تكنولوجيا استخدام المعلومات <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,580 <sup>a</sup>	,336	,319	,56906

a. Prédicteurs : (Constante), المعلومات تكنولوجيا استخدام

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,404	1	6,404	19,776	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	12,630	39	,324		
	Total	19,034	40			

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء

b. Prédicteurs : (Constante), المعلومات تكنولوجيا استخدام

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,128	,264		4,271	,000
	المعلومات تكنولوجيا استخدام	,563	,127	,580	4,447	,000

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء

Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	لتكنولوجيا التحتية البنية المعلومات <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,613 <sup>a</sup>	,376	,360	,55189

a. Prédicteurs : (Constante), المعلومات لتكنولوجيا التحتية البنية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,155	1	7,155	23,491	,000 <sup>b</sup>

## قائمة الملاحق

Résidu	11,879	39	,305		
Total	19,034	40			

- a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء  
 b. Prédicteurs : (Constante), المعلومات لتكنولوجيا التحتية البنية

### coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,225	,225		5,438	,000
	المعلومات لتكنولوجيا التحتية البنية	,470	,097	,613	4,847	,000

- a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العاملية الادائية الكفاءة	.	Introduire

- a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء  
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,366 <sup>a</sup>	,134	,112	,65018

- a. Prédicteurs : (Constante), العاملية الادائية الكفاءة

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,547	1	2,547	6,025	,019 <sup>b</sup>
	Résidu	16,486	39	,423		
	Total	19,034	40			

- a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء  
 b. Prédicteurs : (Constante), العاملية الادائية الكفاءة

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,631	,266		6,140	,000
	العاملية الادائية الكفاءة	,337	,137	,366	2,455	,019

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمات أداء :

**ANOVA**

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
النوع	Inter-groupes	5,946	23	,259	1,342	,270
	Intragroupes	3,274	17	,193		
	Total	9,220	40			
العمرية_الفتنة	Inter-groupes	16,297	23	,709	1,388	,246
	Intragroupes	8,679	17	,511		
	Total	24,976	40			
التعليمي_المستوى	Inter-groupes	16,795	23	,730	,947	,556
	Intragroupes	13,107	17	,771		
	Total	29,902	40			
الحالية_الوظيفة	Inter-groupes	18,558	23	,807	1,155	,386
	Intragroupes	11,881	17	,699		
	Total	30,439	40			
المهنية_الخبرة	Inter-groupes	28,671	23	1,247	1,085	,438
	Intragroupes	19,524	17	1,148		
	Total	48,195	40			

**ANOVA**

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
النوع	Inter-groupes	8,220	35	,235	1,174	,477
	Intragroupes	1,000	5	,200		
	Total	9,220	40			
العمرية_الفتنة	Inter-groupes	22,476	35	,642	1,284	,428
	Intragroupes	2,500	5	,500		
	Total	24,976	40			
التعليمي_المستوى	Inter-groupes	24,902	35	,711	,711	,754
	Intragroupes	5,000	5	1,000		

## قائمة الملاحق

	Total	29,902	40			
الحالية_الوظيفة	Inter-groupes	27,939	35	,798	1,597	,319
	Intragroupes	2,500	5	,500		
	Total	30,439	40			
المهنية_الخبرة	Inter-groupes	35,195	35	1,006	,387	,957
	Intragroupes	13,000	5	2,600		
	Total	48,195	40			