

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



## مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية

- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

الأستاذ المشرف:

- عزيزة بن سمينة

إعداد الطالب:

- بدر الدين بكاري

### لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
1	عديسة شهرة	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	عزيزة بن سمينة	أستاذ	مقررا	جامعة بسكرة
3	وردة شناقر	أستاذ محاضر أ	مناقشا	جامعة بسكرة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



## مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية

- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

الأستاذ المشرف:

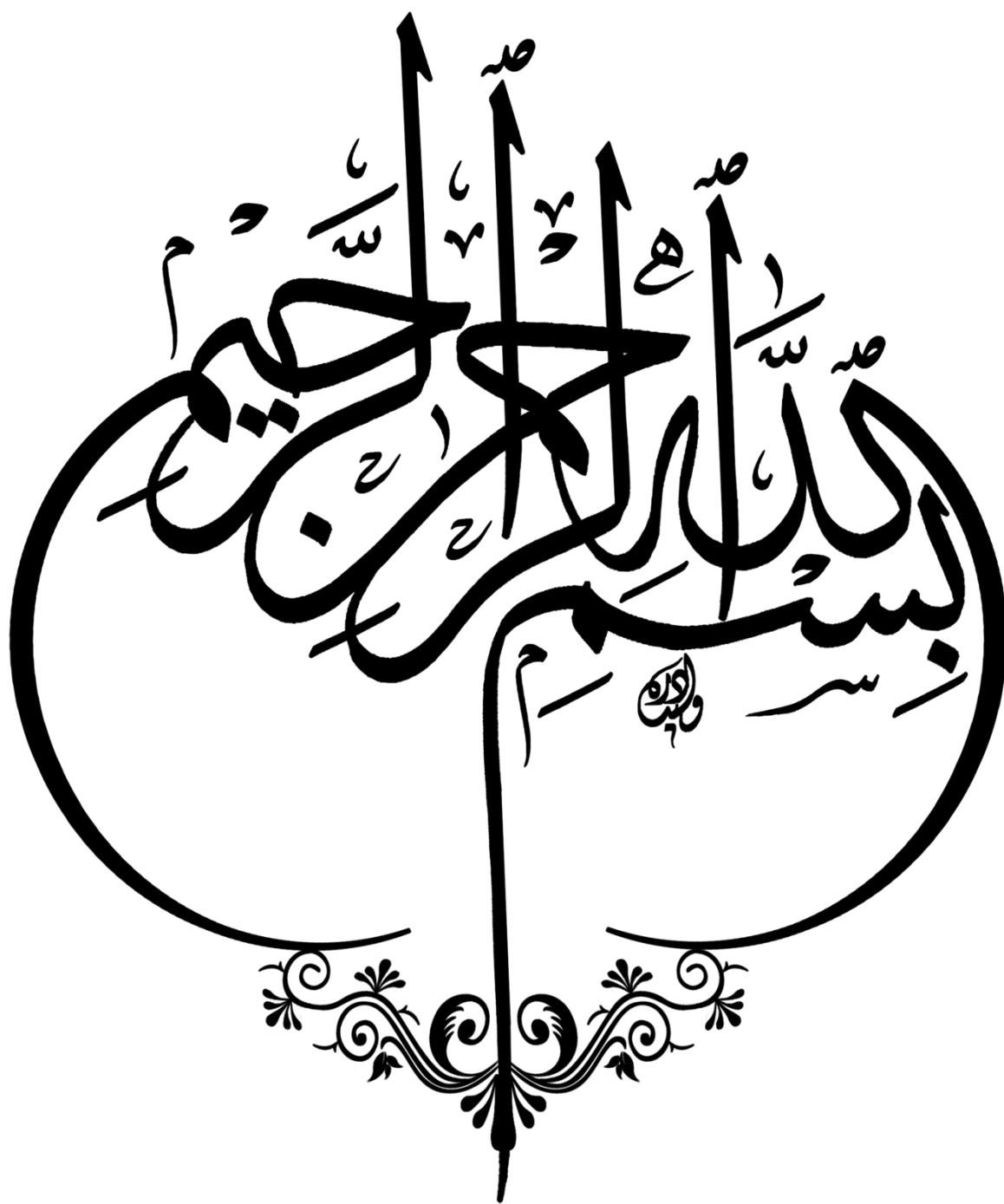
- عزيزة بن سمينة

إعداد الطالب:

- بدر الدين بكاري

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة	الرقم
جامعة بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	عديسة شهرة	1
جامعة بسكرة	مقرا	أستاذ	عزيزة بن سمينة	2
جامعة بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	وردة شناقر	3





اشكر الله وأحمده الذي وفقني في اتمام هذا العمل

أتقدم بالشكر والامتنان الى الأستاذة المحترمة

**"عزيزة بن سمينة"**

التي أشرفت على عملي بكل تواضع

والتي ساهمت في مواصلة دربي العلمي

الى لجنة المناقشة التي أعطت من وقتها وبأدبرت في مناقشة عملي هذا

الى الأستاذة المحترمة "مديسة شمسة"

و الأستاذة المتواضعة "وردة شناقر"

اللذان كانا رمزا للتشجيع ومصدر طموحي

كما أتقدم بالشكر الى جميع أساتذة

كلية العلوم الاقتصادية

الى من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي

الى جميع الاصدقاء وكل من تمنى لي التوفيق والنجاح

## الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلي التي حملتني حرما ووضعيني حرما

وحملي وفالي ثلاثين شهرا....

إلي رمز الوفاء وفيض العطاء عند البلاء.....

إلي التي قال فيها الرسول صلى الله عليه وسلم الجنة تحت أقدام الأمهات .

إلي التي لا ترقى لوصفها قواميس فكري وزخرفة حروفي ...

إلي أول من نطق بها لساني .....

" أمي ثم أمي ثم أمي "

إلي من رفعت رأسي عاليا افتخارا بيه إلي رجل لا مثيل إلي " أبي "

الذي لم يفتش يوما من ورائي ومنحني ثقة عمياء، فتنة الآباء تبني في قلوب الأبناء

شخصية فولاذية و حياة عظيمة

ممتن لتربيتك التي علمتني أن الله هو الرقيب ولا أحدا سواه

زهرة غرستها في قلبي فاستغرقت الدنيا في عيني.....

إلي مندي في الحياة أخي " نور الاسلام "

إلي أختي أطي هدية من ربي " فاطمة الزهراء ياسمين "

إلي جميع عائلتي صغيرا فيها وكبيراً

## ملخص الدراسة:

يتمحور هدف الدراسة حول معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية التي أصبحت هذه الأخيرة من أهم الموارد التي يجب حيازتها في المؤسسات المصرفية، ومنه تم تحديد الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى إدراج دراسة ميدانية لدراسة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاد هذه الأخيرة المتمثلة في: الاستجابة، الامان جاهزية البنك، وللتحقق من ذلك أجريت دراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة بسكرة-، اعتمد فيها الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبرنامج SPSS لتحليل النتائج.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمة المصرفية بمختلف أبعادها وذلك بالاعتماد على مؤشرات التحليل الإحصائي في إختبار فرضيات الدراسة ، وهذا ما يساعد البنوك على الرفع من أداء خدماتها على الرغم من وجود بعض المخاطر المتمثلة في وسائل تقديم الخدمة الإلكترونية وليس طبيعة الخدمة في حد ذاتها، وبناء على النتائج تم تقديم توصيات لإدارة البنك.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمات المصرفية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية

## Abstract:

The objective of the study revolves around knowing the extent to which information technology contributes to improving the quality of banking services, which has become one of the most important resources that must be possessed in banking institutions, and from which the conceptual framework for electronic banking services was determined, in addition to the inclusion of a field study to study the extent to which information technology contributes to improving the quality of banking services. Banking services through the dimensions of the latter represented in: response, safety, readiness of the bank, and to verify this, a study was conducted at the Bank of Agriculture and Rural Development - Biskra Agency - in which the questionnaire was adopted as a tool for data collection and the SPSS program to analyze the results.

The study concluded that information technology plays a major role in improving the quality of banking service in its various dimensions, by relying on indicators of statistical analysis in testing the hypotheses of the study, and this is what helps banks to raise the performance of their services despite the presence of some risks represented in the means of providing electronic service and not The nature of the service itself, and based on the results, recommendations were made to the Bank's management.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	01
8	معالجة البيانات	02
9	العلاقة بين البيانات والمعلومات	03
14	المكونات المادية لنظام الحاسوب	04
21	مكونات الحاسوب	05
35	مناهج تطوير الخدمة المصرفية	06
38	استراتيجيات التنويع	07
49	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة-	08



## قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	التموضع الابستمولوجي للدراسة	د
02	مقياس ليكرت الحماسي	58
03	درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي	58
04	اختبار معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات	59
05	اختبار معامل الثبات لمحور جودة الخدمة المصرفية	60
06	معامل الثبات لمختلف عبارات الاستبيان	60
07	اختبار التوزيع الطبيعي لمحور تكنولوجيا المعلومات	61
08	اختبار التوزيع الطبيعي لمحور جودة الخدمة المصرفية	61
09	وصف خصائص عينة الدراسة	62
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات الافراد عن عبارات تكنولوجيا المعلومات	64
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات الافراد عن عبارات جودة الخدمة المصرفية	65
12	نتائج تحليل التبيان الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية	67
13	نتائج تحليل التبيان الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة	67
14	نتائج تحليل التبيان الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان	68
15	نتائج تحليل التبيان الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد جاهزية البنك	69

--	--	--

# المقدمة العامة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة الأمر الذي أدى إلى ظهور عدد من المداخل والأنظمة والمفاهيم الحديثة لمواكبة تلك التطورات وتحقيق السرعة في التكيف والاستجابة مع تلك القوي، ولاسيما تطوير وتحسين الأداء والارتقاء بمستوى الأهداف نحو تحقيق الأفضل، حيث تسعى مؤسسات الأعمال بصورة دائمة إلى تحقيق النجاح والمحافظة عليه قدر المستطاع وذلك من خلال السعي بالاستمرار إلى تطوير منتجاتها وتحسين استراتيجياتها واستخدام كافة مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، وشهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات المصرفية المقدمة، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى المصارف جاهدة إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة، ومحاولة بذلك كسب رضا العملاء واستمالتهم بغرض نيل ثقتهم ومنه زيادة معاملاتها معهم، حتى يتحقق ذلك وجب تحقيق جودة في الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، حيث تعتبر الجودة المصرفية من أساسيات العمل المصرفي، لذا أصبحت المصارف تركز بصفة أساسية على تحقيق جودة في خدماتها وهذا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبناء على ماسبق التطرق إليه لموضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية يمكن طرح الإشكالية التالية:

- إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**-وكالة بسكرة؟

### أولا/التساؤلات الفرعية

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الوصول في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -؟

### ثانيا/فرضيات الدراسة

#### 1. الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-

### 2. الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -
- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد جاهزية البنك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -

### ثالثا/ الدراسات السابقة

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

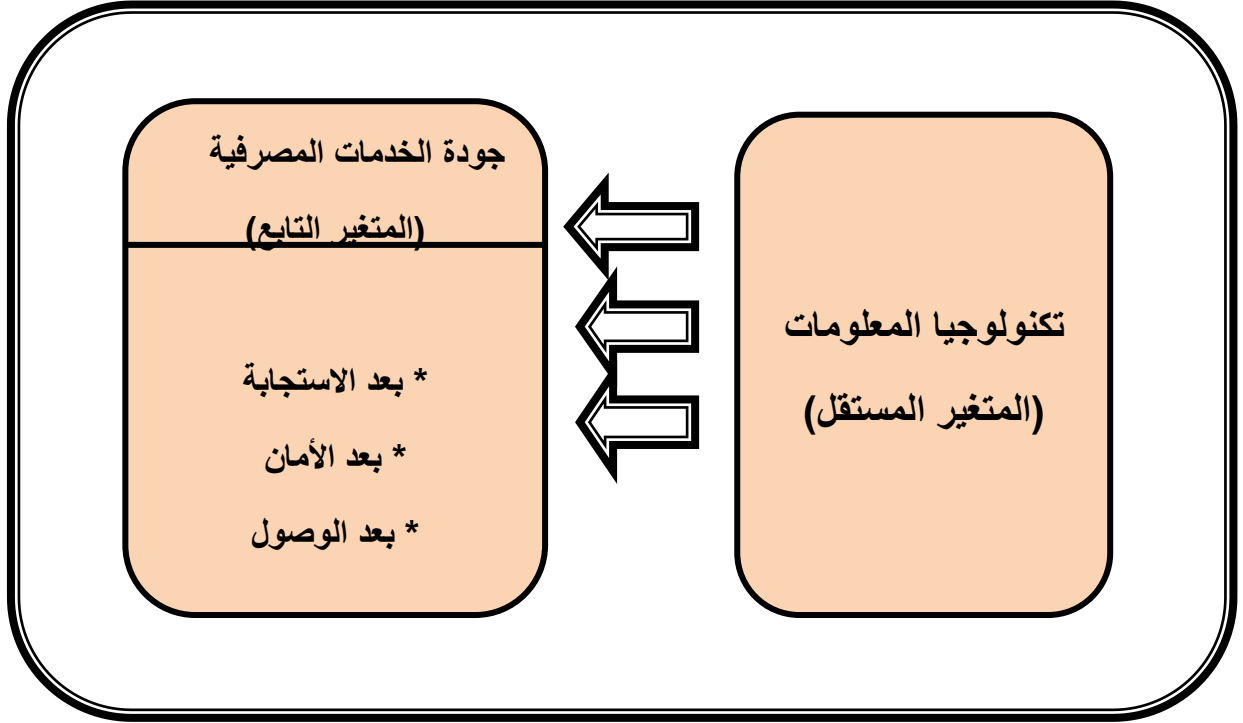
1. دراسة بريس عبد القادر(2006) بعنوان "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، وهدف الباحث من خلال دراسته إلى تحديد الآليات والميكانيزمات التي تمكن إرساء منظومة مصرفية وطنية قادرة على المنافسة في ظل المتغيرات والتطورات التي تعرفها البيئة المصرفية العالمية، حيث توصل الباحث إلى أن تبني سياسة التحرير المصرفي فرضته التطورات الاقتصادية العالمية، خاصة موجة التحرير الإقتصادي والمصرفي التي شملت الإقتصاديات الإشتراكية التي تبنت التحول نحو إقتصاد السوق، ووجد الباحث أن تبني الجزائر لهذه السياسة جاء في سياق الإصلاحات الإقتصادية و المصرفية التي تم مباشرتها مع مطلع التسعينيات من القرن الماضي، بهدف التحول من نظام الإقتصاد الموجه إلى تبني آليات إقتصاد السوق.
2. دراسة محمد بنو(2007) تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية" مذكرة ماجستير جامعة البليدة، 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 .
3. دراسة شيروف فضيلة (2010) بعنوان "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، وهدفت الباحثة من خلال لدراستها هذه إلى تبين أثر تطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، حيث توصلت الباحثة إلى أن هناك مشاكل عديدة يصعب فيها تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بنفس الأسلوب الذي

## فهرس المحتويات

يطبق في الدول المتقدمة، حيث أن تطبيقها في بعض المصارف بالجزائر مازال متأخرا ويقتصر على فئة قليلة من العملاء لحاجاتهم الضرورية لهذه الخدمة.

رابعا/نموذج الدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



خامسا/التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة

### 1. التموضع الاستمولوجي

يمثل التموضع الاستمولوجي نقطة انطلاق لبحثنا، يتم الاعتماد عليه من اجل تحديد المنهج الذي نعتمده في سير دراستنا بالاضافة الى المعرفة التي سينتجها ومدى صلاحيتها، والجدول الموالي يوضح اختيارنا للنموذج الذي نعتمده في دراستنا

الجدول رقم (01): التموضع الاستمولوجي للدراسة

المقاربة	الهدف من المعرفة	النموذج
هي افتراضية استنتاجية اذ يعتمد دورها على الاستنتاج لبناء المعرفة	هو ايجاد مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المؤسسة محل الدراسة واستنتاج الدور بأكثر موضوعية وحياد.	النموذج الوضعي (الواقعي أو الوصفي)

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الدليل المنهجي للدراسة

### 2. منهجية الدراسة

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة، وللإجابة على الأسئلة المطروحة في مشكلة الدراسة، ومن أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف، سيتم الاعتماد على المنهج "الوصفي التحليلي" باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة، كونه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كينيا وكميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يبين مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أن إثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تتطلب استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها للوصول إلى تشخيص واقع ما، وهو مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### سادسا/تصميم البحث

يخصص تصميم البحث لتحديد مختلف أبعاد البحث وعناصره، فقد جاءت دراستنا لتشمل على العناصر المندرجة ضمن تصميم البحث، وتمثل في:

**1. الهدف من الدراسة:** تهدف الدراسة أساسا الى وصف الواقع، أي محاولة الفهم والشرح أو الوصف، وإختبار صحة الفروض كما تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها:

- ✓ الكشف عن الدلالة الإحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -
- ✓ معرفة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -
- ✓ التعرف فيما إذا كانت هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الوصول في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة -

**2. نوع الدراسة:** بناء علاقة إرتباط ودور بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية بشكلها العام ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR (وكالة بسكرة).

**3. مدى تدخل الباحث:** وصف المتغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق وصادق وحيادية التحليل لإنتاج علم موضوعي.

**4. التخطيط للدراسة:** هو الاعتماد على الدراسة غير مخططة، أي دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أي أنها دراسة ميدانية تتمثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة.

**5. وحدة التحليل (مجتمع الدراسة):** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال وموظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء casnos (وكالة بسكرة)، والذي يبلغ عددهم 63 عاملا.

**6. المدى الزمني:** لقد تحدد هذا المجال وفقا لما استغرقته مراحل البحث المختلفة، وهي كالآتي:

- **المرحلة الأولى:** دامت هذه المرحلة شهرين تقريبا، إبتداءا من شهر جانفي 2021 إلى نهاية شهر فيفري 2021 حيث تم في هذه المرحلة إعداد الإطار النظري وإعادة صياغته وتعديله، كما تم وضع إطار تصوري للدراسة الميدانية والإعداد لمرحلة جمع البيانات والأدوات وإختيار الأدوات المناسبة.
- **المرحلة الثانية:** دامت هذه المرحلة ثلاثة أشهر تقريبا، إبتداءا من تاريخ 2021/03/12 الى غاية 2021/06/09، وقد تم خلالها تطبيق الأدوات المعتمدة وتفرغ البيانات وجدولتها وتحليلها إحصائيا واستخلاص نتائج البحث.

**سابعاً/أهمية الدراسة:**

لقد اهتمت مختلف الدراسات الغربية والعربية بالدراسات الميدانية، المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات المصرفية، وبالتالي تأتي هاته الدراسة لتمثل خطوة علمية، وتفتح المجال للباحثين المتخصصين في هذا المجال وعليه فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها مما يلي:

- يتناول موضوعا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات وعملية تبنيه وتطبيقه من قبل المصارف التجارية لتحسين جودة الخدمة المصرفية.
- الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي ومؤسسات الوساطة المالية والدور الفعال الذي تلعبه المصارف في تحريك النشاط الاقتصادي وتمويل المجالات الاقتصادية.
- تقديم إطار عملي يربط تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمات المصرفية، اذ ان علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة المصرفية تمثل بحد ذاتها اضافة علمية جديدة بالاهتمام.

**ثامناً/خطة مختصرة للدراسة**

من اجل معالجة هذا الموضوع قسمنا الدراسة إلى مقدمة عامة وثلاثة فصول، حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وتم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال أما المبحث الثاني وظائف ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات، وبالنسبة للمبحث الثالث يتناول مكونات تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها، وفي المبحث الرابع والآخر نتناول فيه تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وآثار استخدامها، أما بالنسبة للفصل الثاني يتناول الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية، حيث تم تقسيم الفصل إلى أربعة مباحث، في المبحث الأول ماهية جودة الخدمات المصرفية والمبحث الثاني أهمية جودة الخدمة المصرفية وأبعادها، أما المبحث الثالث تم التطرق فيه الى مناهج تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها، وفي المبحث الرابع والآخر تناولنا التطور التكنولوجي في العمل المصرفي، وفي الفصل الثالث والأخير وهو الدراسة الميدانية التي تمت ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة بسكرة، تطرقنا فيه إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR (وكالة بسكرة) وتقديم



## فهرس المحتويات

---

رؤية تحمل تصور مستقبلي حول تكنولوجيا المعلومات وإمكانيتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وسيتم الاختتام بالخروج بملخصة عامة تجمع بين ما تطرقنا إليه في الدراسة النظرية والميدانية.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

## تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الانسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي اصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول،فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة، واصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل، اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصرا متطورا ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر، وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل الى:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: وظائف ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات واستعمالاتها

المبحث الرابع: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وآثار استخدامها

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما في المنظمات، والتي أصبحت موردا استراتيجيا تعتمد عليه في مواجهة ظروف المنافسة خاصة في ظل ما يشهده عالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، إذ أخذت المنظمات تتعامل مع كمية هائلة من المعلومات في محاولة لحزنها وتطبيقها لغرض استعمالها بسهولة وذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات التي أصبحت احد دعائم المنظمة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها وأنشطتها الأمر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلا عن تخفيض التكاليف وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

## المطلب الأول: نشأة تكنولوجيا المعلومات

يعود السبب الرئيسي لتطور تكنولوجيا المعلومات الى الجامعات والمؤسسات، بحيث ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات في السبعينات، اذ بدأ استعمال اجهزة الكمبيوتر في الشركات التجارية ولغير المتخصصين في جهاز الحاسوب، ثم ظهر ما يسمى بجدول البيانات ومعالج الكلمات، مما ادى الى ثورة في زيادة الانتاج للموظفين، وبالتالي انشأت الشركات اقسام تسمى بتكنولوجيا المعلومات، وخلقتم المزيد من الوظائف، ثم توالى الابحاث والاكتشافات لتظهر لغات البرمجة، وانشاء التطبيقات والانظمة التي ساهمت بشكل كبير في تسهيل سير عمل الشركات، وفي سنة 1930 ظهرت الأنواع الاولى من الحواسيب وما نتج عن ذلك من إمكانيات جديدة في معالجة المعلومات وبثها وتطوير نظم استرجاع المعلومات، كما كانت كبيرة الحجم ويتوقف استخدامها على المؤسسات العسكرية إلا أن هذه الحواسيب شهدت تطورات ملموسة فيما بعد وعرفت تقلصا في حجمها. وفي سنة 1930 ظهرت الحواسيب بشكلها وأنواعها المختلفة وأصبحت متواجدة في كل مكان لاستخدامها بشكل أو عن بعد بفضل تقنيات الاتصال التي مكنت من توفير خدمات الاستنساخ عن بعد والتلفزة والتليماتيك. (بشير عباس العلاق، 2007، صفحة 67)

كما عرفت الوسائل المختلفة للاتصال (برقية، صوتية، بيبانية) وظهرت تكنولوجيا النصوص المصورة وبرقيات النصوص التي تهدف إلى نقل البيانات والرسوم المخزنة في قواعد البيانات أوصبح اختزان البيانات يقوم على استخدام أشعة الليزر كما تم التحول من النشر الطباعي المتداول إلى النشر الإلكتروني الذي يهدف إلى تزويد المستفيدين بمصادر المعلومات.

وبحلول 1945، اتسع استخدام شبكات المعلومات وأصبحت تغطي كل المعمورة تقريبا وظهر ما يسمى بالعمل عن بعدو أصبح وزن الحاسوب لا يتعدى بعض الكيلوغرامات.

وقد مرت تكنولوجيا المعلومات بعدة مراحل، تتمثل في:

\*التكنولوجيا الناشئةemerging: تعتبر من التقنيات المتقدمة في مرحلة النمو، لذلك تتميز بنسبة المخاطرة عالية عند استخدامها، على اعتبار انها لم تطبق من قبل، ولم تجرب لوقت كاف للحكم عليها، حيث تستخدم هذه التقنية في المنشآت للوصول الى التقدم والمنافسة في التقنيات، وقد يحدث العكس تماما ويؤدي الى الفشل، ومن ابرز الامثلة

عليها(online banking)، حيث كان من الصعب وثوق عملاء البنوك في هذه الخدمة خوفا من وجود أخطاء، حيث نالت هذه الخدمة الثقة من قبل العملاء بعد مضي فترة زمنية طويلة.

\*التكنولوجيا السريعة(pacing technology): يعني التكنولوجيا التي يتم قبولها بسرعة هائلة وتجمع عدد المستخدمين كثر، كونها وصلت الى مرحلة الوثوق المبدئي، ويفضل استعمالها في المنشآت للحصول على الريادة التقنية، ومن الامثلة عليها تكون خدمة رسائل الجوال sms التي يتم تداول الاسهم عن طريقها حيث نالت هذه التقنية اقبالا كبيرا وانتشارا واسعا بين المستخدمين.

\*التكنولوجيا الرئيسية(key technology): هي التكنولوجيا الامنة والموثوقة نتيجة تمييزها بالسجل التاريخي الآمن، حيث اصبحت احدى ابرز ادوات التحقيق المنافسة بين المنشآت، ومثال عليها برامج انظمة موارد الشركات(erp) والتي اصبحت متوفرة في كافة المنشآت التي تريد تحقيق ميزة تنافسية عالية كونها من اهم التقنيات التي تعالج وتدير البيانات اليومية للمنشآت وتمتلك كفاءة عالية.

\*التكنولوجيا الاساسية(base technology): هي من المراحل الاخيرة من مراحل تطور التقنية حيث تتميز بانها اساس المنشأة، والتي من دونها لا تستمر التقنية، ولا يمكن الوصول الى البريد الالكتروني من دون الاتصال بالانترنت، بالتالي لن يكون هناك اتصال خارجي عن طريق موقع المنشأة بالجهات الخارجية، لذلك فالتنافس يحدث عندما تتوفر كافة الادوات التقنية المساهمة في ذلك، وذلك بالوصول الى القرارات المتخذة للتقنية وكيفية استخدامها، اذ يجب استشارة الخبراء واصحاب التقنيات.

- وهناك من قسم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات الى خمسة مراحل أساسية:

\*المرحلة الاولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الانسان لها، وقد عمل ظهور الكتابة على انهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الانسان او ضعف قدراته الذهنية.

\*المرحلة الثانية: تشمل هذه المرحلة على ظهور الطباعة بانواعها المختلفة وتطورها، والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادتها.

\*المرحلة الثالثة: وتتمثل في ظهور مختلف انواع مصادر المعلومات السمعية والمرئية، كالراديو، التلفاز الاسطوانات الاشرطة الصوتية، اللاسلكي، الى جانب المصادر المطبوعة والورقية، وقد ساعدت هذه المصادر في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

\*المرحلة الرابعة: وتتمثل في اختراع الحاسوب وتطوره ومراحله واجياله المختلفة، مع كافة مميزاته وفوائده واثاره الايجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال ارتبطت بالحاسوب.

\*المرحلة الخامسة: وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة التي حققت امكانيات تناقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة، بغض النظر عن الزمان والمكان وصولا الى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنت. (بشير العلاق، مرجع سابق، صفحة 68)

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الصعوبات التصورية الناجمة عن محاولة حصر مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحديد مفهوم دقيق وشامل لها، وهذا راجع لتباين الانتماءات الفكرية للباحثين والجوانب التي اعتبروها أكثر أهمية، سنحاول في هذا المطلب إعطاء مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا بالمرور عبر تعريف التكنولوجيا المعلومات وكذا الاتصال، ومن ثم تحديد أهمية والمزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا وعلاقتها بالمعلومات والمعرفة والاتصال

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لا بد من التعرف على أهم المصطلحات وذلك بتناول كل مصطلح على حدي رغم ارتباطها ببعضها، من خلال التعرف على مفهوم التكنولوجيا المعلومات، المعرفة والاتصال.

**1. مفهوم التكنولوجيا:** هناك تداخل في مفهوم التكنولوجيا والتقنيات، حيث هناك من يعتبر أن الاثنان يعبران عن نفس المفهوم، بينما هناك من يجد اختلافًا فيما بينهما. وهذا يعود إلى الاختلاف في التفسير والتطبيق، والنهج الفلسفي الذي يتبناه الباحثون والمتخصصون و يرجع إلى المراحل التي مر بها مفهوم التكنولوجيا وارتباطه بها، فالتقنية تمثل وسيلة وطريقة لإنجاز الأعمال فقد تكون هذه الوسيلة أو الطريقة معادلة رياضية أو إحصائية أو حاسوب وغيرها، ومن هذا نجد أن الجزء الأساسي من التكنولوجيا هو عقل الأفراد والمبدعين والتقنية هي نتيجة لإبداع هؤلاء الأفراد وتكون متاحة للاستخدام من قبل الجميع. (محمود جاسم الصميدعي، ردينة عمان يوسف، 2012، صفحة 120)

فالتكنولوجيا تمثل: "المعرفة المؤسسة من أجل الاستفادة من الإمكانيات المتاحة وضمن إطار تأثير عوامل البيئة المحيطة، وفقا لاحتياجات الأفراد والمجتمع في هذه البيئة" وإن أصل الكلمة يوناني وتنقسم إلى قسمين: Techno ويقصد بها فن، أو مهارة، أو حرفة أو إتقان أما "logy": فهي العقل ويعني استخدام مبدأ العقلانية في الكون.

كما تعرف التكنولوجيا على أنها: مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية، وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث، ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات وتمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية؛ فهي تعبر عن: مجموعة المعارف، والخبرات والمهارات المكتسبة التي ينتج عنها منتج معين ضمن إطار بيئة، ونظام اجتماعي واقتصادي محدد". (مرجع نفسه، صفحة 122)

فهي إذن: "الأجهزة والأدوات المختلفة المستخدمة لإنجاز عمليات المعالجة والرقابة عليها. ومن هذه الأدوات الحاسوب، والطابعة، والأقراص، والإنترنت، وتطبيقات الوسائط المتعددة ونظم الاتصالات وغيرها، حيث تختلف هذه الأدوات باختلاف المستخدم والمستقبل للبيانات (محمود فاتح الحمدي وآخرون، 2011، صفحة 02)

وبذلك نستطيع القول بأن: "التكنولوجيا في جميع الوسائل، أو الأدوات، أو التقنيات، التي يمكن استخدامها من أجل الحصول على البيانات، وتجميعها، ومعالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات وتخزين البيانات ونقلها إلى مراكز استخدامها . (محمود جاسم الصميدعي، مرجع سابق، صفحة 120)

## 2.1-أنواع التكنولوجيا: يتم تصنيفها على أساس عدة أوجه نذكر منها:

أ. على أساس درجة التحكم: تنوع إلى:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي الشائعة تقريبا، تمتلكها المؤسسات الصناعية والمستلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا. (عبد الحميد بجت فايد، 2000، صفحة 83)

- تكنولوجيا التمايز: عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز عن بقية منافسيها المباشرين.

ب. على أساس موضوعها: تنوع إلى:

- تكنولوجيا المنتج : وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له؛

- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة. (عبد الرحمان القرني، 2015، صفحة 85)

- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة البرامج والتطبيقات التسييرية: مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها (نظم دعم القرار، نظم دعم المديرين)

- تكنولوجيا التصميم: و تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تستخدم في معالجة المعلومات، والمعطيات، ونقلها لتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة، وبث المعلومات.

ج. على أساس محل استخدامها: وتنوع إلى:

- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة، وبفضلها تكون المؤسسة على دراية بالمحيط الخارجي.

- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: فعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

د. على أساس كثافة رأس المال : وتنقسم إلى:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التكنولوجيا التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال الوحدة وتتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية، والفقيرة في

الموارد ورؤوس الأموال. (عبد الحميد بجت فايد، مرجع سابق، صفحة 85)

- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي تلك التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

- التكنولوجيا المحيطة: هي التكنولوجيا التي يتغير فيها معمل رأس المال، والعمل بنسبة واحدة.

**2. مفاهيم عامة حول المعلومات:** يظهر دور المعلومات في حركة الإنسان والمجتمع وتطوره؛ إذ تعد اليوم أساس نجاح المؤسسات في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، فهي عبارة عن بيانات يتم معالجتها التحول إلى معلومات.

**1.2 البيانات:** تعتبر البيانات المورد الأساسي للحصول على المعلومات، لذلك يجب التفريق بينها وبين المعلومات، وتعرف البيانات على أنها: "المادة الأولية التي نستخلص منها المعلومات". (سيد صابر تلعب، 2011، صفحة 29)؛ أي أنها: "مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة، ومفيدة. فالمعلومات في البيانات التي تمت معالجتها، وتحويلها إلى شكل له معنى؛ فهي إذن: تدفقات الحقائق خام (أولية) تعبر عن أحداث معينة.

فالبيانات حقائق مجردة ليست ذات دلالة ولا يمكن الاستفادة منها إلا بعد مرورها بعملية المعالجة. (عامر ابراهيم قنديلجي، 2009، صفحة 16)

### أولاً: تعريف المعلومات

للمعلومات عدة تعريفات فمنهم من يعرفها بأنها:

1- « هي نتاج معالجة البيانات حاسوبياً أو يدوياً أو بالوسيلتين معاً، وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف بأنساق المعنى، والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة. » (سعد غالب ياسين، 2012، صفحة 20)

2- هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً وتركيبية متجانسة من الأفكار. (منعم زمير ومحمد الغبومي، 2013، صفحة 09)

3- " هي البيانات التي تمت معالجتها وتشكيلها لتعبر عن أحداث ووقائع اقتصادية مما يؤكد على أنها تعمل على زيادة قدرة مستخدميها على اتخاذ القرارات المناسبة"

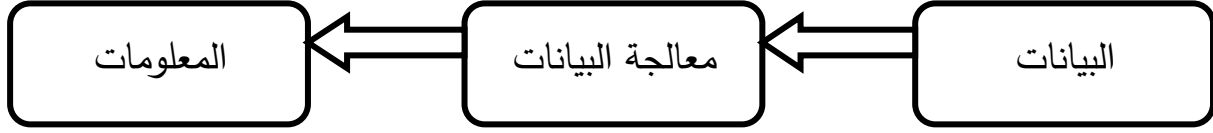
4- "هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون منها تنمية أو زيادة معرفة الإنسان، قد تكون عن الأماكن أو عن الأشياء أو عن الناس وبالتالي فهي معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومة والحصول عليها". (عطا الله أحمد سويلم الحسبان، 2009، صفحة 63)

5- كما تعرف على أنها: "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها". (عز الدين مالك الحبيب محمد، 2007، صفحة 05)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المعلومات عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير والتحليل بهدف استخدامها في عمليات معينة.



وهكذا فإن البيانات تصبح معلومات عندما تتم معالجتها وتحويلها لتعبر عن معنى أو معرفة أو فكرة معينة ذات فائدة للشخص أو المستخدم أو المتلقي لها والشكل الموالي يوضح ذلك. (عامر ابراهيم وآخرون، 2006، صفحة 01)  
الشكل رقم (02): معالجة البيانات



المصدر: منعم زمزير، محمد الفيومي، مرجع سابق، ص 07.

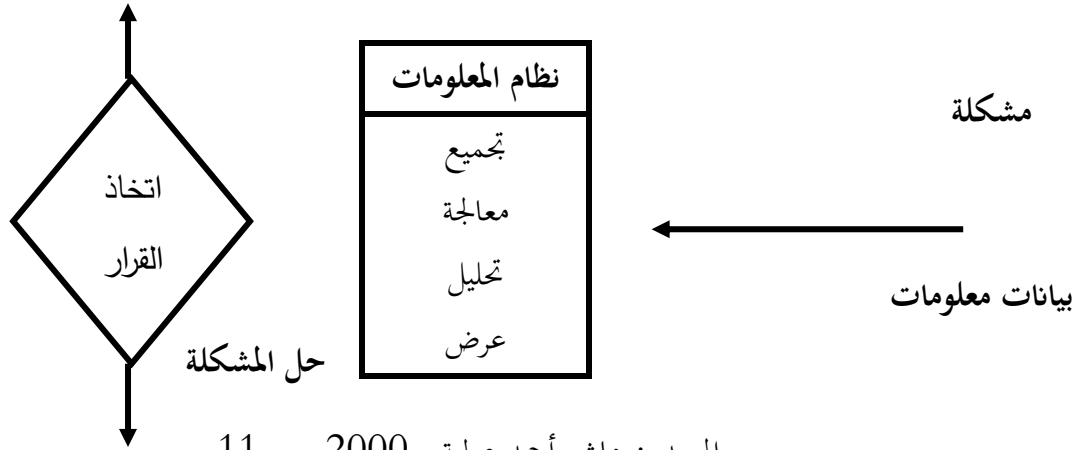
نستخلص من التعارف السابقة أن البيانات هي المدخلات الأساسية لنظم المعلومات وهي عبارة عن حقائق مجردة تعبر عن حدث أو أحداث معينة في شكل رموز أو أرقام أو حروف أو رسوم بيانية ليست لها قيمة في شكلها الأولي يتم جمعها من مصادر مختلفة داخلية وخارجية لمعالجتها وتبويبها لتحول إلى معلومات مفيدة.

#### ثانيا: الفرق بين البيانات والمعلومات

حسب الوكالة الفرنسية للتقييس (Ahor) فإن البيانات هي كل حدث، مفهوم أو تعليمة تقدم في شكل متفق عليه، قابلة للتبادل عن طريق البشر أو بوسائل أوتوماتيكية.  
أما دياب فيعرفها بأنها: " جميع الحقائق والأرقام والرموز التي تشير أو تصف موضوعا ما أو فكرة معينة، أو موقف أو شرط ، أو أي عامل آخر؛ وتعني أيضا العنصر الأساسي للمعلومات التي تعالج بواسطة الحاسوب أو ينتجها الحاسوب". (عبد الرحمن القري، 2006، صفحة 15)

ونتيجة للتقارب في المصطلحين فكثيرا ما يحدث الخلط وعدم التمييز بين البيانات والمعلومات رغم الاختلاف في مفهوم و معنى كل منهما؛ فالبيانات في الخام من الحقائق التي تم جمعها وتسجيلها بشتى الطرق، وهي غير مرتبطة ببعضها البعض ولا يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات أما المعلومات فالعكس من ذلك، وهي كنتاج أو كمخرج لنظام المعلومات عن طريق استعمال البيانات، كمدخلات والشكل التالي يوضح العلاقة بين البيانات و المعلومات. (مرجع نفسه)

الشكل رقم (03): العلاقة بين البيانات والمعلومات



من خلال الشكل يمكن أن تستنتج ما يلي:

- البيانات عبارة عن مدخلات في نظام المعلومات .
- المعلومات هي مخرجات النظام المعلومات، ولها تكلفة وعائد.
- نظام المعلومات هي الآلة التي يتم بواسطتها تخليق المعلومات انطلاقاً من البيانات الأولية ( مادة أولية ).
- إن الهدف الأسمى للمعلومات هي إزالة حالة عدم التأكد أو التقليل منها بالنسبة لمتخذي القرارات. (هاشم أحمد عطية، 2000، صفحة 11)

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها

- من خلال هذا الفرع سيتم تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وستتطرق إلى أهميتها. 1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: عرفتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية " OCDE " بأنها:
- تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات بيانات، وصور، فهي تشمل الإلكترونيات الدقيقة، علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيات الملحقة . (محمد بوتين، 2003، صفحة 132)
- وتعرف أيضاً على أنها: تكنولوجيا الحاسوب (الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات، وغيرها من تكنولوجيات المعالجة المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب)". (غسان عيسى العمري، 2008، صفحة 132)
- وتكنولوجيا المعلومات تعبر عن: الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب برامج الحاسوب من

نظم تشغيل وبرامج تطبيقات، تكنولوجيا التخزين كما تتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه. (سعد غالب ياسين، مرجع سابق، صفحة 41)

أما تكنولوجيا الاتصالات تعلي: "برامج ووسائط وتقنيات الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بأنواعها المختلفة، والاتصال بالانترنت وأخيرا البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تشكل قاعدة انطلاق تقنية جميع النظم، والأدوات، والتقنيات المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة".

كما تعرف على أنها: مجموعة من الأدوات التي تساعد في استقبال المعلومة ومعالجتها، وتخزينها واسترجاعها، وطباعتها، ونقلها، بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص، أو صوت، أو صورة، أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي عبارة عن: "تزاوج (تكامل واندماج) تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصال، حيث أنها جميع الوسائل الإلكترونية الحديثة المستخدمة في عمليات تجميع البيانات، وإدخالها إلى الحاسوب وتخزينها، ومعالجتها، واسترجاعها وتوزيعها على المستخدمين". (الرعي حسن علي، 2005، صفحة 20)

### المبحث الثاني: وظائف ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات

أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من اهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في كافة المجالات، فهي تحتوي على وظائف متعددة ومتطلبات يستلزم تطبيقها، وهذا ما سنتحدث عليه كل على حدى.

#### المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات

يتوافر العديد والكثير من الوظائف التي تقع تحت مسمى تكنولوجيا المعلومات، نذكر من بينها:

1. وظيفة المدير: تعتبر وظيفة مدير تقنية المعلومات من اكثر الوظائف طلبا، نظرا لازدياد الشركات التي تعتمد بشكل متزايد على انظمة المعلومات والتكنولوجيا ويمكن لمديري تكنولوجيا المعلومات الحصول على مناصب مسؤولي المعلومات بالاضافة الى اشرافهم على جميع الاحتياجات التكنولوجية على نطاق الشركة.
2. وظيفة المحلل: اي الشخص الذي يقوم بتصميم نظم المعلومات، ومعرفته لكيفية ترقية البرمجيات وكيفية عمل الاجهزة.
3. وظيفة المهندس: يستطيع مهندس البرمجيات تطوير واختبار وتنفيذ برامج وتطبيقات في النظام، ويجب ان يمتلك العديد من خبرات البرمجة، والالكترونيات وغيرها. (زكي حسين الوردى، 2002، صفحة 27)

كما تنحصر معظم الوظائف في قطاع تكنولوجيا المعلومات، العديد من الوظائف الاخرى منها:

1. **تحصيل المعلومات:** ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى الوقت الحاجة وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية أرقام صور إحصائيات... الخ.
2. **المعالجة:** وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها فالمعالجة حيث تقتضي تحويل البيانات الرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك ومعنى المعالجة هو تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر.
3. **الخلق:** وهناك من يشير إلى مصطلحات التخليق، لكن المهم هو أن تكنولوجيا المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.
4. **التخزين والاسترجاع:** من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر مما يتميز به هي قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن وإسترجاعها عند الحاجة. (بشير عباس العلاق، 2012، ص122)
5. **نقل وإرسال المعلومات:** لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الإتصال أي تكنولوجيا المعلومات في أي نقطة في العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حيث يشاء. (بشير العلاق، مرجع سابق، صفحة 123)

### المطلب الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الامكانيات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي نلقي الضوء على اهم المتطلبات، نذكر منها:

أولاً: المتطلبات الادارية والتنظيمية والبشرية

1. الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط اجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني، ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للتجديد والابتكار والاستفادة من مجالات الابداع لدى الافراد والعاملين.
2. تطبيق الاساليب والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية، مثل التعيين والتحفيز
3. إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية اما العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات

4. تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة، وإدارتها وأقسامها المختلفة.
5. تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، يساعد على إخراج كل ما لديهم من طاقات وإبداعات
6. الانتقال من الوسائل التقنية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة، التي تعتمد على المدخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل
7. تدعيم وجود كوادر بشرية ذات استعداد وإصرار ورغبة، في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط. (محمد عبد العليم صابر، 2007، صفحة 242)

ثانياً: المتطلبات الفنية

1. العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة، مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة بتجميع وتسجيل وتحليل، وتفسير وبرمجة البيانات والمعلومات
2. توفير البرامج التدريبية التي تسعى إلى تنمية قدرات الأفراد، فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب الآلي
3. ضرورة توافر القدرة الفنية لدى العاملين للاستخدام، وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يستحدث في هذا الصدد
4. أن تحقق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتوقعات وطموحات مستخدميها، فيما يتعلق بالنواحي الفنية لتصميم النظام، كذلك ما يسمى العمليات التطبيقية
5. الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات

ثالثاً: المتطلبات الاجتماعية والنفسية

1. السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات على كافة الأصعدة الاستراتيجية والإدارية، والتشغيلية والتكنيكية
2. العمل بروح الفريق وتدعيم المعاونة بدلاً من روح الصراع والمنافسة
3. ضرورة تنمية مهارات العاملين، والسعي لتوفير الأفكار الجديدة أمامهم مع إمدادهم بالدعم المعنوي وروح التحدي للاستمرار عن البحث عما هو أفضل.
4. ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد العاملين، ونحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات
5. القدرة على التألف مع أدوات اكتشاف المعرفة، وطرق الوصول إلى المعلومات
6. زيادة قدرات العاملين على التعليم، وحلهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات

رابعاً: المتطلبات المالية

1. توفير الدعم المالي المطلوب، لادخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة ادارية
2. القيام بالتحليل المالي اللازم، اتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها
3. اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل ادخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد. (محمد عبد العليم صابر، مرجع سابق، صفحة 243)

### المبحث الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات واستعمالاتها

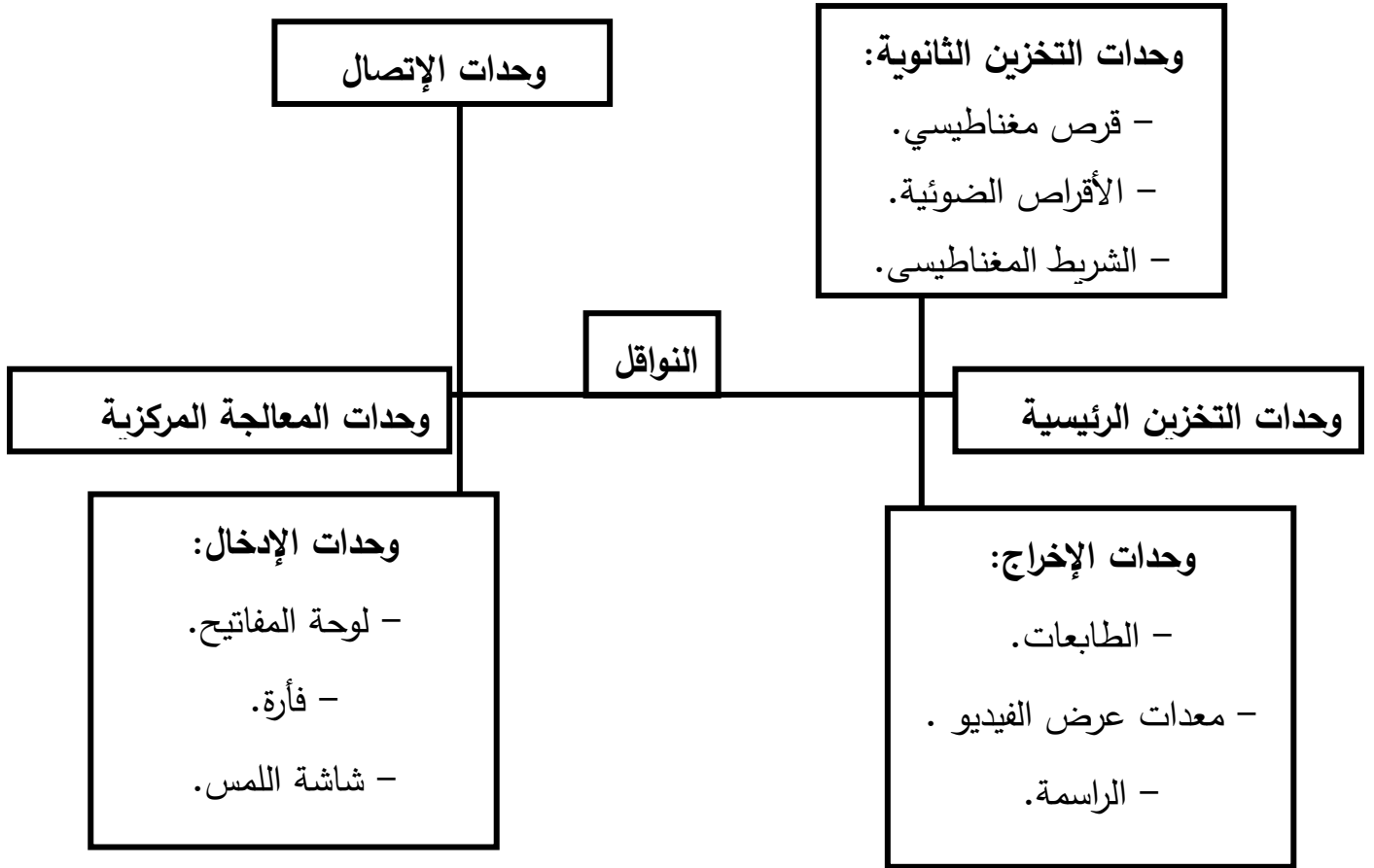
أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من اهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في كافة المجالات، فهي تحتوي على مجموعة من المكونات ،اضافة الى تنوع وتعدد استعمالاتها، وهذا ما سنتحدث عليه كل على حدى.

#### المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

1. **المكونات المادية:** وتمثل في شبكات الحاسوب والتي تتكون من مجموعة من الأجهزة التي تنتمي إلى وسائط التراسل، حيث تتولى وسائط التراسل نقل الإشارات التي تمثل البيانات التي يتم تبادلها بين عناصر الشبكة المختلفة سواء كانت هذه الوسائط سلكية أو لاسلكية، أما معدات التراسل فتمثل مجموعة الأجهزة التي بواسطتها ترتبط أجهزة الشبكة المختلفة مع بعضها البعض الأداء وظائف مختلفة، وتمثل في جهاز الحاسوب وملحقاته مثل الشاشة، لوحة المفاتيح، الطابعة، بالإضافة إلى القرص الصلب، مكبرات الصوت، الفأرة ماسح الضوء، مودم، والمعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة. (محمد الصريفي، مرجع سابق، صفحة 31)
- تستخدم المكونات المادية في عمليات إدخال البيانات ومعالجتها، وإستخراج المعلومات المطلوبة لإتخاذ القرارات المناسبة وتحسين أداء الأعمال، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): المكونات المادية النظام الحاسوب



المصدر: سعد غالب ياسين، 2009، ص 140.

2. المكونات البرمجية: بعد أن تحدثنا عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات، لا بد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة وهي البرمجيات التي بدونها لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية، وبعبارة أخرى، لا توجد لها أي قيمة تذكر بدونها، تضم البرمجيات عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات التي تمكن الحاسوب من أداء الأعمال التي تطلبها منه، ويحتوي البرنامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب، حيث تؤدي إلى نتيجة مفيدة للمستعمل وهناك ثلاثة أنواع من التطبيقات وهي:

- **التطبيقات القاعدية:** وهي تضم كل البرامج المشغلة للألة، وهي برامج أنشئت خصيصاً لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستعمل وتحويلها إلى إشارات تشغل بها المعدات، وتكون كل هذه البرامج ما يسمى بنظام التشغيل.

- **التطبيقات العامة:** وهي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب كتابة النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جداول ... إلخ، فكل الأعمال التي يمكن القيام بها عديدة ولا تحصى تستدعي فقط نوعاً ما من التطبيقات.

- **التطبيقات المفيدة:** وهي جميع التطبيقات العلمية، وكذا التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية وإقامة هذا النوع من التطبيقات تستعمل لغات البرمجة المختلفة وقد تطور علم البرمجة عما كان عليه في العقد الماضي، حيث يتم استخدام اليوم برامج الرياضيات وبرامج الإستعمالات العامة من قبل الطلاب والعلماء بسهولة نسبية، وازدادت هذه البرامج إنتشارا في السنوات الأخيرة، ومن إيجابيتها المهمة أن جزءا منها يمكن إستخدامه كمختبر فعلي لتحليل المعلومات واستنتاج التفسيرات. (محمد لمن بونيف، 2009، صفحة 25)

**3. الشبكات:** تعرف الشبكة بأنها جهازين أو أكثر من الحواسيب الآلية مرتبطة ببعضها البعض بما يسمح لمستخدميها من الإتصال والتفاعل وتقاسم الموارد، وتعد من أدوات تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية. (نزار الرايس، 2007، صفحة 375)

وتنقسم الشبكات إلى عدة أنواع أهمها:

**1.3. الإنترنت:** هو مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيء آخر تقريبا، والإنترنت ليس مجرد مجموعة من المعلومات والحواسيب والأسلاك، ولكنه يحتوي على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعله يعمل مثل المعدات والحواسيب والأسلاك والمعلومات والبرامج والمستخدمين أيضا (بشير عباس العلاف، 2007، صفحة 119)

تقدم الإنترنت مجموعة من الخدمات كالتالي :

- **محركات البحث:** وهي برامج تساعدك في الحصول على المعلومات وفقا للكلمات الأساسية التي يحددها المستخدم وهناك العديد منها يستخدم طريقة خاصة في البحث.
- **البرامج:** حيث يمكنك تحميل البرامج بمختلف أنواعها وغالبا ما تكون مجانية.
- **البريد الإلكتروني:** ويعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة وأثرها فمن خلاله يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم، بسعر زهيد وبسرعة فائقة.
- **التجارة الإلكترونية:** حيث يمكنك من البيع والشراء باستخدام البطاقات المصرفية أو بطاقات الاعتماد. (أكاديمية فيصل العالمية، 2009، صفحة 21)

### 2.3. الإنترنت (Intranet):

تعددت التعاريف المقدمة للإنترنت نذكر منها ما يلي:

تعرف على أنها: " عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة، تستعمل البروتوكولات والقواعد التي تبني عليها الإنترنت وذلك لكي يتمكن الأفراد العاملين من الإتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب والتي تأخذ وقتا وجهدا أو مالا كبيرا لإنجازها، من هذه الأعمال على سبيل المثال الإجتماعات والتحدث على الهاتف وتحضير الرسائل والمذكرات وإرسال الرسائل بالبريد أو الفاكس وغيرها.



والانترنت في الواقع نسخة مصغرة من الأنترنت تعمل داخل المؤسسة، كما تقدم خدمة إلى الأنترنت مع منع العكس وبذلك تؤمن سورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها، بمعنى آخر إن الأنترنت هي التطبيق العملي لإستخدام تقنيات الأنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة لرفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات. (هيثم محمد شبلي، 2004، صفحة 23)

نظام الأنترنت هو نظام وثيق الصلة بالأنترنت، يتكون من شبكة تعتمد على معايير وإجراءات مفتوحة معدة أصلا للإنترنت تسمح بتوفير خدمات عديدة مثل: البريد الإلكتروني ومجموعات العمل.

### ثالثا: الأكسترنيت (Extranet):

إن الأكسترنيت كشبكة خارجية لها تعاريف عديدة منها:

تعرف على أنها: " إمتداد لشبكة الأنترنت، بحيث يستطيع الأشخاص المخولون لهم في المؤسسة مثل: الزبائن والموردين من خارج المؤسسة للوصول إلى البيانات الموجودة على الإنترنت، ويتم تنظيم عمليات وصلات وإستخدام إكسترنيت بواسطة الجدران النارية.

أي أن شبكة إكسترنيت الخاصة بالمؤسسات والعملاء ومراكز الأبحاث تجمعهم أعمال مشتركة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة، أي هي إستعمال الإنترنت من اجل الاتصال داخليا مع الزبائن وشركاء المؤسسات الموردين والموزعين.

### المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات

ادخلت التكنولوجيا في معظم مجالات الحياة، واثرت فيها ايجابيا، ومن بين المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات، نجدها كالاتي:

❖ **مجال التعليم والتعلم:** لقد قدمت التكنولوجيا خدمة كبيرة في مجال التعليم، بدءا باختراع القلم والورق الى مرحلة التسجيل والتصوير، والآن اصبح الحاسوب من اقوى الوسائط المستخدمة في مجالات التعليم، اضافة الى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو وغيرها من في التعليم، فقد تعددت الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم، فاستعملت الوسائط المتعددة (MULTIMEDIA)، حتى اصبح بإمكاننا مشاهدة فيلم وثائقي عن كثير من الظواهر الطبيعية، كالزلازل والرحلات الفضائية ونمو النباتات والكائنات الحية، واستخدمت البرامج المخبرية التي تظهر محاكاة الواقع الذي تتم به التفاعلات المختلفة بين الذرات والجزيئات، وعملت التكنولوجيا بذلك على تقريب البعيد، وتكبير الصغير، واطهار ادق التفاصيل دون خوف او ضرر، وكذلك التعلم عن بعد، حيث يمكن لمتعلم في بلد ما ان يستمع ويناقش محاضرا في بلد آخر واصبحت الشبكة العنكبوتية (الانترنت) مصدرا اساسيا من مصادر التعليم لا غنى عنه للطلاب والمعلم، ومصدرا للمعلومة لأي شخص آخر. (علي موسى وآخرون، 2007، صفحة 121)

❖ **مجال الاتصالات:** اصبح ممكنا في هذه الايام ان تشاهد او تسمع ما يحدث في ابعد مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصر على الرسائل البريدية او المكالمات الهاتفية، وغيرها من الوسائل وكذلك

التراسل الفوري للمعطيات او التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية، وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب، حتى اصبح العالم اشبه بقرية صغيرة، ومن المستجدات امكانية استخدام شبكة الانترنت لاجراء الاتصالات الهاتفية بتكلفة قليلة، من خلال ما يسمى (الصوت عبر بروتوكول الانترنت VOIP).

❖ **التجارة الالكترونية:** يقصد بالتجارة الالكترونية القيام بعمليات العرض والبيع، والشراء والسلع والخدمات والمعلومات، عبر النظام الالكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك بحيث تحقق الشركات فوائد عديدة منها: تسويق أكثر فعالية، تقليل عدد الموظفين الذي لم يعد لهم حاجة في الاعمال الادارية والحسابات التواصل الفعال مع الشركات الاخرى والزبائن اينما وجدو.

❖ **المجال الاداري:** تستخدم المؤسسات الحواسيب والشبكات الداخلية والخارجية في تسيير شؤونها الادارية، وكذلك في التراسل بين فروع المؤسسة التي قد تكون متباعدة ولم يعد مصطلح (المكتب بلا ورق) الذي تنتج فيه المعلومات ويتم تبادلها الكترونيا بعيد المنال، كما اصبح اليوم مصطلح الحكومة الالكترونية يتردد كثيرا وسائل الاعلام وقد لجأت الدول حديثا الى نظام الادارة الالكترونية، الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة نشاطاتها المختلفة، من خلال انظمة المعلومات المحسوبة سواء على المستوى الاعلامي او التفاعلي، في التواصل مع الافراد وبشكل يضمن حماية المعلومات وأمنها، مما يسهل انجاز الخدمات والمراسلات بين الجهات الرسمية من جهة، والمؤسسات والمواطنين من جهة اخرى، بما يوفر الوقت والجهد والمال، ولاستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الادارية للدولة عدة مستويات: مستوى اعلامي يتم فيه نشر البيانات والمعطيات مثل القوانين، مستوى تفاعلي، يقوم المواطن بادخال البيانات اللازمة حول موضوع معين كالاحصاءات، مستوى معاملات معلومات لاصدار شهادات الميلاد، وطلب تجديد جواز السفر

❖ **الصحة والطب:** لقد تم توظيف تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة والطب عن بعد، بهدف رفع المستوى الصحي لسكان المناطق النائية والارياف، مما يقلل من نفقات العلاج والسفر، ويحقق راحة المريض من عناء الوصول لمراكز العلاج المجتمعة في المدن الكبرى، وكذلك التبادل المعرفي بين المراكز الطبية المنتشرة في العالم عبر المؤتمرات العلمية والطبية المرئية، وربط المستشفيات البعيدة بعضها عن بعض بشبكة اتصال تمكن الاطباء من تشخيص الامراض، من خلال تبادل الصور والتقارير وتقديم مشورات طبية في الحالات المرضية المعقدة.

❖ **مجال الاعلام والثقافة:** اسهمت تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمة كبيرة في رفع مستوى ثقافة الشعوب، فالورق ثم الطباعة وتناجها من مطبوعات وكتب وصحف ومجلات والوثائقيات المصورة حول شتى القضايا والنشر، من خلال الانترنت اسهمت جميعا في اوصول المعرفة الى قطاعات واسعة، ومكنت كذلك الكثيرين من النشر على تكلفة مقبولة، وقد لعبت وسائل الاعلام ومازالت دورا اساسيا في نقل

المعلومة وإيصالها في وقت قريب من حدوثها، سواء كانت مسموعة عبر الإذاعة أو الهاتف أو مسموعة- مرئية عبر البث التلفزيوني، وطرق التسجيل الأخرى وحديثاً من خلال الإنترنت، وقد أسهمت التكنولوجيا في سهولة توفير المعلومة ومعالجتها وبثها في وقت قصير وترجمتها لعدة لغات. (علي موسى وآخرون، مرجع سابق، صفحة 122)

❖ **المجال العكسري:** استخدم الإنسان التكنولوجيا في الحروب، فكانت الأسلحة المختلفة عاملاً أساسياً في كسب الحروب قديماً وحديثاً، وكان دور تكنولوجيا المعلومات مهماً في توصيل الرسائل والمعلومات بشكل سري بين القيادة والميدان وكذلك لأغراض التجسس، وحديثاً دخلت تكنولوجيا المعلومات المجال العسكري بشكل أوسع، فهناك الصواريخ الموجهة بالحاسوب، وأنظمة الاتصال الحديثة وغيرها، مما أثر بشكل كبير على أداء الجنود في المعركة.

❖ **المجال الترفيهي:** هنالك الكثير من ألعاب الحاسوب التي يعتمد بعضها على الرسوم الثلاثية الأبعاد والصوت، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الموسيقى والأفلام والتأثيرات الخاصة، والصاحبة لها وتسجيلها وعرضها، كما تستخدم الإنترنت لتوزيع المنتجات المتعددة الأوساط، مما يساعد على انتشارها.

❖ **المجال الصناعي:** صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعاً مهماً في اقتصاد كثير من الدول، وقد استخدم الحاسوب أيضاً في تصميم وفحص نماذج الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات، كما شاع استخدام الآلات الموجهة بالحاسوب، والإنسان الآلي في الصناعات وخاصة الخطرة منها، وأصبح كثير من الأجهزة يستخدم حواسيب مصغرة لمراقبة عملها، فمثلاً أصبح في السيارة الحديثة عدد من الحواسيب الصغيرة تتحكم في عمل أجزائها المختلفة. (علي موسى وآخرون، مرجع سابق، صفحة 123)

### المبحث الرابع: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وآثار استخدامها

يعد التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات تطوراً ملحوظاً في مختلف مجالات الحياة، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها لم يأت من فراغ، بل نتيجة لمجموعة من تجهيزات تكنولوجيا المعلومات ومختلف شبكاتها ونظمها، إضافة إلى الآثار التي تنجم عنها نتيجة استخدامها، وهذا ما سيتم التطرق إليه في المطالب التالية.

#### المطلب الأول: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من التجهيزات، تختلف كل منها حسب معيقاتها واستخدامها:

**1. الحاسوب:** يعرف الحاسوب على أنه جهاز إلكتروني يرمج لمعالجة البيانات المدخلة إليه من قبل المستخدم، وأجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، ثم إخراجها على هيئة معلومات ذات شكل ومعنى مفهوم، أو حفظها وتخزينها عبر وحدات التخزين المتوفرة فيه، ليتمكن المستخدم من استخدامها لاحقاً، والجدير بالذكر أن اسم الحاسوب مشتق من الكلمة اللاتينية (computar) التي تعني الحساب، ويمكن من خلال الحاسوب معالجة أنواع

مختلفة من الحسابات، حيث صمم هذا الجهاز لتنفيذ التطبيقات والبرامج المختلفة، ويتكون الحاسوب من اجهزة مختلفة وبرامج متوافقة للعمل عبر معظم اجهزة الحاسوب.

أ. **خصائص الحاسوب:** يمتاز الجهاز الحاسوبي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من الاجهزة الالكترونية، وهذه الخصائص كالاتي:

- السرعة: يمتاز جهاز الحاسوب بقدرته على معالجة البيانات بسرعة فائقة تصل الى حد معالجة ملايين الاوامر خلال الثانية الواحدة. ( علاء الدين عبد القادر الجنائي، 2007، صفحة 45)
- الدقة: تعتبر خاصية الدقة من اهم الخصائص التي يمتاز بها جهاز الحاسوب، اذ يمكنه تنفيذ الاوامر والتعليمات التي ترد اليه بدرجة عالية من الدقة والكفاءة، دون اي نسبة من الخطأ.
- الديمومة: يمتاز جهاز الحاسوب بقدرته العالية على العمل المستمر، دون تعب او تغيير في مستو دقته.
- التخزين: يمكن من خلال جهاز الحاسوب تخزين كميات كبيرة من البيانات والمعلومات عبر العديد من اجهزة التخزين، لاسترجاعها عند الحاجة اليها.
- تعدد الاستخدامات: يستخدم جهاز الحاسوب لاداء مهام مختلفة في وقت واحد تقريبا فعلى سبيل المثال، يمكن البدء بالكتابة عبر برنامج معالج النصوص في الحاسوب والاستماع للموسيقى باستخدام مشغلات الموسيقى الموجودة عبر الجهاز بشكل متزامن.

ب. **وظائف الحاسوب:** هناك اربعة وظائف رئيسية يؤديها جهاز الحاسوب، والتش تشكل اسباب وجود هذا الجهاز وكيفية عمله:

- **إدخال البيانات:** وهي الوظيفة الاول في جهاز الحاسوب، حيث يتم خلالها ادخال البيانات الى الحاسوب من خلال اجهزة الادخال المختلفة، كلوحة المفاتيح والفأرة وغيرها من اجهزة الادخال الاخرى، ويمكن اتمام عملية ادخال البيانات بشكل آلي من خلال ما يعرف بأتمتة بيانات المصدر، والتي يستخدم خلالها ادوات خاصة لجمع البيانات بشكل آلي، ثم ارسالها مباشرة الى جهاز الحاسوب.
- **معالجة البيانات:** وهي الوظيفة الرئيسية التي يعنى جهاز الحاسوب بأدائها، حيث يتم خلالها معالجة البيانات الاولية التي تدخل للجهاز، بهدف تحويلها الى معلومات ذات فائدة بالنسبة للمستخدم، وتتم هذه الوظيفة من خلال ما يعرف بوحدة المعالجة المركزية (cpu) وذاكرة الوصول العشوائي (ram).
- **اخراج المعلومات:** وهي العملية التي يتم خلالها اخراج البيانات المعالجة وتحويلها الى معلومات مفيدة للمستخدم، وتخرج هذه المعلومات من خلال اجهزة الاخراج المتوفرة عبر جهاز الحاسوب كالطابعة الورقية، اجهزة مكبرات الصوت والشاشة، وغيرها من انواع اجهزة الاخراج...
- **تخزين المعلومات والبيانات:** وهي الوظيفة الرابعة والاخيرة من وظائف جهاز الحاسوب، حيث يتم خلالها حفظ بيانات المستخدم ومعلوماته، التي عولجت عبر ذاكرة الحاسوب لتكون قابلة لاستخدام في اي

وقت، حيث تحفظ على وحدة التخزين، تعرف باسم القرص الصلب، كما يمكن حفظ تلك البيانات والمعلومات، عبر ادوات تخزين خارجية كالأقراص الضوئية. (عبد السلام أبو قحف، 2005، صفحة 118)

ت. الأجزاء الأساسية للحاسوب: يوجد العديد من المكونات الأساسية في جهاز الحاسوب، والتي لا يمكن للحاسوب القيام بمهامه دونها، وهذه الأجزاء كالتالي:

➤ **المعالج:** وهو الجزء الذي يتلقى المدخلات عبر جهاز الحاسوب، ثم يعالجها للحصول على المخرجات المطلوبة، ويهتم المعالج بالتعامل مع جميع التعليمات الصادرة من وحدات النظام الأساسية ويعرف المعالج في الحاسوب بوحدة المعالجة المركزية.

➤ **الذاكرة:** توفر الذاكرة إمكانية الوصول السريع إلى البيانات في جهاز الحاسوب، حيث تجلب المعلومات منها بدلاً من جلبها من وحدات التخزين الموجودة عبر الجهاز، ويحتوي جهاز الحاسوب على أنواع مختلفة من الذاكرة، كذاكرة القراءة وذاكرة الوصول العشوائي.

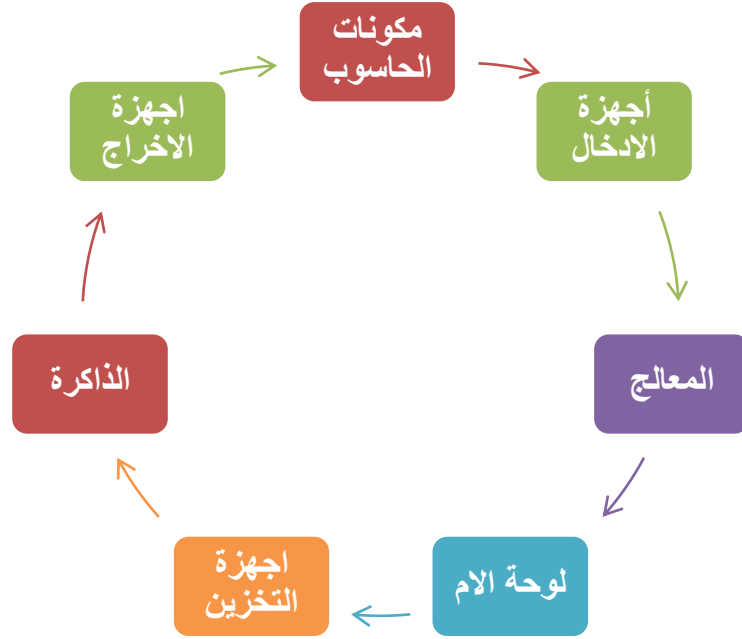
➤ **اللوحة الأم:** وهي الجزء المادي الذي يتم من خلاله ربط مكونات جهاز الحاسوب ببعضها البعض.

➤ **أجهزة التخزين:** وهي الأجهزة المسؤولة عن تخزين البيانات بشكل دائم عبر جهاز الحاسوب ومن الأمثلة عليها ما يعرف بالقرص الصلب (hard disk).

➤ **أجهزة الإدخال:** وهي الأجهزة التي يتمكن المستخدم بواسطتها من التواصل مع جهاز الحاسوب وإدخال البيانات عليه.

➤ **أجهزة الإخراج:** وهي الأجهزة التي يتم من خلالها رؤية مخرجات عملية المعالجة التي تتم عبر الجهاز، ومن أشهر الأمثلة عليها شاشة الحاسوب (computer screen). (عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، الصفحات 119-120)، ويوضح الشكل الموالي مكونات الحاسوب باختصار:

الشكل رقم (05): مكونات الحاسوب



المصدر: من إعداد الطالب

ث. أنواع الحواسيب وفقا لكفاءتها:

يمكن تصنيف اجهزة الحواسيب تبعا لكفاءتها وقدرتها على معالجة البيانات الى 05 انواع مختلفة كالاتي:

أولاً: الحاسوب الشخصي: وهو الحاسوب الذي يحتوي على معالج دقيق ذي قوة متوسطة موجود عبر شريحة واحدة في الجهاز، ويستخدم لمعالجة بعض التطبيقات الحاسوبية البسيطة، كمعالجة النصوص وممارسة الالعاب.

ثانياً: حاسوب محطة العمل: وهو جهاز حاسوب أقرب للجهاز الشخصي، الا انه يمتاز بقدره أكبر على معالجة التطبيقات المتقدمة، كتطبيقات الرسم الهندسي (auto cad) وغيرها من انواع التطبيقات التي تحتاج الى قدرة معالج أكبر.

ثالثاً: الحاسوب صغير الحجم: وهو جهاز حاسوب ذو قدرات معالجة أكبر من كلا سابقه على الرغم من صغر حجمه، ويمكن استخدام هذا النوع من الاجهزة من قبل حوالي 250 مستخدم في وقت واحد.

رابعاً: الحاسوب المركزي: وهو جهاز حاسوب ذو قدرات كبيرة جداً، حيث يمكن من خلاله تقديم خدمات حاسوبية لآلاف المستخدمين في وقت واحد، كما يمكن من خلاله تشغيل العديد من البرمجيات بشكل متزامن، بحيث تتم معالجتها والتعامل معها جميعها في نفس الوقت.

خامسا: **الحاسوب الفائق**: وهو اسرع واقوى أنواع الحواسيب الموجودة في العالم، حيث يمكنه معالجة ملايين الاوامر في ثانية واحدة، لذا تستخدم هذه الاجهزة باهضة الثمن في التطبيقات التي تتطلب قدرا كبيرا من تحليل الارقام، كتطبيقات التنبؤ بالطقس والمحاكاة العلمية، وابحاث الطاقة النووية. (عمار ابراهيم قنديلجي، 2009، صفحة 87)

2. **البرمجيات**: وهي عبارة عن وصف لكل ما يقوم به الحاسوب من عمليات متكاملة كحل للمسائل الرياضية والاحصائية بالإضافة الى اجراء التصحيح اللازم على الصيغة التحريرية، وانجاز العمليات التي يطلبها المستخدم على اكمل وجه، فان مصطلح البرمجيات يشير الى كل ما يتكون منه جهاز الحاسوب، باستثناء مكونات الحاسوب المادية (علاء الدين عبد القادر الجنائي، مرجع سابق، صفحة 47)

### أولا: أنواع البرمجيات

أ. **برامج التطبيقات**: من اكثر انواع البرمجيات استخداما، كما هو الحال في برامج معالجة الكلمات او التطبيقات، وغيرها من البرامج.

ب. **البرنامج الثابت**: يستخدم هذا النوع من البرمجيات، لغايات التحكم بالبيانات ومراقبتها ومعالجتها، ومن اكثر الانواع شيوعا هو الانظمة المضمنة، ويظهر استخدامها في امثلة حية كإشارات المرور وساعات اليد الالكترونية.

ت. **البرامج الوسيطة**: عبارة عن برنامج يلعب دور الوسيط من خلال تحكمه بالنظم الموزعة وتنسيقها.

ث. **برامج النظم**: وهي كافة البرامج الحاسوبية، التي تؤدي دورا رئيسيا في السيطرة على المكونات المادية للحاسوب وتأدية الاوامر والمهام المطلوبة من الحاسوب، ومن اهم هذه البرمجيات انظمة التشغيل كمايكروسوفت ويندوز ولينكس وسولاريس وغيرها.

ج. **اختبار البرامج**: يصنف هذا البند ك مجال منفصل تماما، نظرا لاهتمامه التام بتطوير البرامج الحاسوبية، وتحتوي أساليب التأكد من جودة النظام او البرمجية قبل وضعها بين يدي المستخدم.

ح. **فحص البرمجيات**: تعتبر هذه المرحلة بمثابة عملية استقصاء خاصة بالبرمجيات لاهداف تجريبية، وتسعى لاعطاء معلومات ذات علاقة بجودة المنتج، لكل من يهيم امر التغذية الراجعة. (عمار ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، صفحة 88)

### ثانيا: صناعة البرمجيات

ان برامج الحاسوب لها سوق خاص يسمى بصناعة البرمجيات المصممة من قبل شركات مخصصة بهذا الشأن، وتستخدم هذه البرامج المنتجة على نطاق واسع في العالم، وذلك نظرا لزيادة استخدام برامج الكمبيوتر في العديد من المجالات المختلفة، كالنواحي المالية والبحث واستكشاف الفضاء والالعاب، والتسويق وغيرها، ولهذا السبب تخصص شركات البرمجيات في مجال معين، ومثال على ذلك شركة الكرونك آرتس المتخصصة في تصميم

برمجيات العاب الفيديو،وعلى الرغم من ذلك توجد العديد من المؤسسات المتخصصة في مجال برامج الكمبيوتر،التي تضع الربح آخر اهدافها.

### 3. الماسح الضوئي:

هو أحد الأجهزة والمعدات الملحقه بالحاسوب يقوم بفحص وادخال مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمصورة والمرسومة والمخطوطة إلى ذاكرة الحاسوب عن طريق تحويلها إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب وذلك عن طريق برنامج خاص يقوم بالتعرف على الخطوط،يطلق عليه اسم برنامج التعرف على السمات الضوئية. وللماسحات الضوئية عدة أنواع:

\*الماسح اليدوي: تتم عملية المسح بتمرير الماسح على الوثيقة المراد مسحها.

\*الماسح الضوئي الرأسي: في هذه الحالة الوثيقة تخضع لنظام متحرك دوريا، يعرضها على المجال قراءتها ويطلق عليه أيضا بماسحات الكتب،ويتميز بالحد من مخاطر إتلاف المصدر أثناء عملية المسح الضوئي ناهيك عن تجاوزه عائق انحناء الكتب والجلدات.

\*الماسح الضوئي المسطح: تشبه آلة التصوير المستندات حيث يتم وضع الصورة فوق شاشة زجاجية ثم يتحرك الرأس المسح فوقها داخل الوحدة نفسها، وهذا النوع المسطح هو أشهر أنواع المسطحات وأكثرها استخداما لسهولة استخدامه ومعالجته للوثائق والصور

\*الماسح القياسي: تقوم فيه أنظمة القراءة المتعددة بقراءة الوثيقة، ورقمنتها مع مراعاة جميع القياسات،وتوازن النصوص والصور والأشكال. (علاء الدين عبد القادر الجنائي، 2007، صفحة 25)

### 4. الأقراص الضوئية:

هناك عدة وسائط للمعلومات لقيت اهتماما كبيرا من الجانب أخصائي المعلومات والباحثين فالأقراص الضوئية هي وسائل لتخزين المعلومات،أو عينة معلوماتية مصنوعة من المواد المختلفة وغالبا ما تصنع من البلاستيك وتغطي بطبقة فضية وفي بعض الأحيان تصنع من المواد صلبة لها خص وصيات تمكنها من الصمود وعدم التأثر بالأشعة الضوئية التي تستخدم لتسجيل المعلومات عليها أو لاسترجاع المعلومات منها،وهي عدة أنواع يمكن تصنيفها الى ثلاث أنواع رئيسية:

-الأقراص ذات القراءة فقط.

-الأقراص ذات الكتابة مرة واحدة فقط.

-الأقراص القابلة للمحو. (علاء الدين عبد القادر الجنائي، مرجع سابق، صفحة 26)

المطلب الثاني: الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات



هناك مجموعة من الآثار تترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات، يمكن حصرها فيما يلي :

الفرع الأول: الآثار الإيجابية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات

يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية:

- أول تأثير التكنولوجيا المعلومات هو على المستوى الإجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغيير المجتمع وحضارته، ذلك أن أي إختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافق جو من التحضر الجديد.
- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات. (في فصيلا، 2008، الصفحات 74-75)
- التقليل من الإتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة إتصال وسيطة بين الشركات وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة...إلخ.
- تحقيق تكامل عالمي الأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- زيادة الإختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي إرتفاع الإستهلاك.
- تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالبا ما تكون الأنترنت مما يحقق الميزة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.
- تنمية قدرات الأفراد من خلال إكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.
- تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم. (في فصيلا، مرجع سابق، صفحة 76)

الفرع الثاني: الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

صاحب استخدام تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الآثار السلبية، نذكر منها:

- ✚ تقليل التواصل الفعلي ما بين العمال، مما أدى إلى التغيير في طرق العمل.
- ✚ زيادة الطلب على مصادر الطاقة الكهربائية، حيث لا تعمل معظم أدوات التكنولوجيا إلا بالطاقة الكهربائية.
- ✚ حدت تكنولوجيا المعلومات من انتشار الكتب والمجلات والصحف اليومية، حيث حلت عوضا عنها المجلات والصحف الإلكترونية، مما أدى إلى انخفاض جودة التعبير والكتابة.
- ✚ تعطيل القدرات العقلية للإنسان، وذلك نظرا لاعتماده على أدوات التكنولوجيا كالحاسوب وغيره. (عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، صفحة 112)

تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة، وذلك نتيجة لظهور آلات ومعدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف بدون أخطاء.

-تكنولوجيا المعلومات قد تسمح لبعض المتشددین والمعارضین بنشر أفكارهم ودعواتهم وذلك بتلمييحها بالتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها ومحاربتها نظرا لنسبة الإقبال عليها.

تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم. (هيثم حمود شليبي، مرجع سابق، صفحة 25)

في ظل تكنولوجيا المعلومات السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظرا لحرية تحرك المعلومات ومنه الأموال عبر الحدود، كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة نتيجة التفوق اللغوية الإنجليزية والولايات المتحدة الأمريكية.

سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديد للسيادة النقدية.

من خلال ما تم ذكره تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات، والتي إستطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات وعلى الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع مستوى الأداء وكذا الإستخدام المثل للطاقات البشرية مع تقليص الإجراءات الإدارية وتنظيمها تنظيما دقيقا. (فني فضيلة، مرجع سابق، صفحة 78)

### خلاصة الفصل:

نستنتج في الاخير ومما سبق ذكره بأن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى المنظمات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا وموردا استراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد البشرية، المالية و المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمنظمة و تمنحها قدرة أكبر وأسرع على الاستجابة لمتطلبات السوق.

## الفصل الثاني:

### الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية

تمهيد:

إن الاهتمام بجودة الخدمات يعتبر في الوقت الحاضر من المهام التي تركز عليها المنظمات المنتجة للخدمات وذلك لارتفاع مستوى أداء المنظمات، الأمر الذي يفرض عليها الاهتمام بجودة خدماتها لضمان بقائها واستمرارها ومن أهم القطاعات المهمة بجودة الخدمات القطاعات المصرفية، حيث تعتبر الخدمات المصرفية الأساس التي تركز عليه مجالات تحديث وعصرنة الإدارة المصرفية، وأن مسيرتها مؤشر على بداية المسار الصحيح نحو تطوير الأعمال المصرفية، من خلال الاستثمار في الأعمال المرتبطة بالانترنت والعالم الرقمي وسط تعاظم الاعتماد على الشبكات المفتوحة والتقنيات المتطورة على نحو واسع وفي كل المستويات الإدارية لتحقيق جودة خدماتية مصرفية تحت إطار إرضاء الزبون.

وفي ظل التغيرات العالمية التي أفرزت تحديات تنافسية كثيرة بين الإدارات المصرفية في مجال التطور والعصرنة نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية، أصبح تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الخدمات المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك و هو ما تعمل عليه البنوك حالياً بفضل تكنولوجيا المعلومات. من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى النقاط التالية:

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: أهمية جودة الخدمات المصرفية وأبعادها

المبحث الثالث: مناهج تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها

المبحث الرابع: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

### المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية

إن الاهتمام بجودة الخدمات يعتبر في الوقت الحاضر من المهام التي تركز عليها المنظمات المنتجة للخدمات وذلك لارتفاع مستوى أداء المنظمات، الأمر الذي يفرض عليها الاهتمام بجودة خدماتها لضمان بقائها واستمرارها ومن أهم القطاعات المهتمة بجودة الخدمات القطاعات المصرفية، حيث تعتبر الخدمات المصرفية الأساس التي تركز عليه مجالات تحديث وعصرنة الإدارة المصرفية، وأن مساهمتها تؤثر على بداية المسار الصحيح نحو تطوير الأعمال المصرفية، من خلال الاستثمار في الأعمال المرتبطة بالانترنت والعالم الرقمي وسط تعاضم الاعتماد على الشبكات المفتوحة والتقنيات المتطورة على نحو واسع وفي كل المستويات الإدارية لتحقيق جودة خدماتية مصرفية تحت إطار إرضاء الزبون، ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق الى مطلبين حيث نتناول في المطلب الأول تعريف جودة الخدمات المصرفية، في حين نتناول في المطلب الثاني خصائص جودة الخدمة المصرفية.

#### المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات المصرفية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية، يمكن التطرق إلى مفهوم الجودة باعتبارها صفة وإستراتيجية خاصة بتقديم الخدمة وتميزها عن باقي الخدمات.

#### الفرع الأول: تعريف الجودة:

تاخذ الجودة عدة مظاهر و عدة تعاريف من الباحثين منها:

عرفت المواصفات الدولية (ISO 9000:2000)، الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة لمتطلبات العميل.

- فيما يعرفها (Feignbaum) على أنها: "المزيج الكلي لخصائص المنتج أو الخدمة المتأتية من التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة، الذي من خلاله سيلبي المنتج والخدمة في الاستعمال توقعات المستهلك".

- كما عرفها (عقيلي) على أنها: "إنتاج المنظمة لسلعة، أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات عملائها ورغباتهم، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلف لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما." (محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم نزال، 2010، صفحة 19)

#### ب) تعريف جودة الخدمة

تعددت تعاريف جودة الخدمة ويرجع السبب في ذلك إلى صعوبة حصر خصائص الخدمة والعوامل المؤثرة فيها، والتي تجعل من عملية قياس جودتها عملية صعبة، نذكر منها:

- تعرف جودة الخدمة بأنها "تحقيق التوافق والتوافق مع محددات العميل، فهي تمثل تعريف العميل وليس ما تحسبه الإدارة."

- عرفها على أنها: "قياس مدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة وتوقعات العملاء."

- جودة الخدمة تعني: "أن تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية، وتحقق رضا العملاء في نفس الوقت، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمات التي تقدمها المنظمات المشابهة."

### ج) أبعاد جودة الخدمة:

حسب الباحثين (anzeithanrl berry and parasuram) هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في: **\*الإعتمادية**: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن، وتعرف الإعتمادية بأنها القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية، ودقة، وثبات، أي تشير إلى قدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه. وبما أن العميل يريد أن يجري معاملاته مع المصارف التي تحافظ على وعودها خصوصا تلك المرتبطة بالميزات الجوهرية للخدمة، ولذا يجب على المصارف أن تكون على دراية بتوقعات الزبون وذلك بالبحث عنها.

**\*الأمان (الثقة)**: خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والإستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة أي ان الامان هو ضمان السرية في المعاملات مع المصرف والخلو من الخطورة والشك.

**\*الملموسية**: هي مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى البنك وهي الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للبنك (الصراف الآلي، معدات لتدقيق وحساب النقد ومستلزمات الراحة للعملاء ومظهر الموظفين).

**\*التعاطف**: وتعني توفر صفات اللباقة والتأدب في شخص مقدم الخدمة، وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع العملاء، حتى يبني علاقات جيدة معهم يسودها الاحترام، مما يؤدي إلى سهولة الاتصال و تفهم العملاء و العناية بهم، أي هي مستوى العناية والإهتمام الشخصي المقدم للزبون. (الرعي حسن علي، 2005، صفحة 122)

### الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة المصرفية

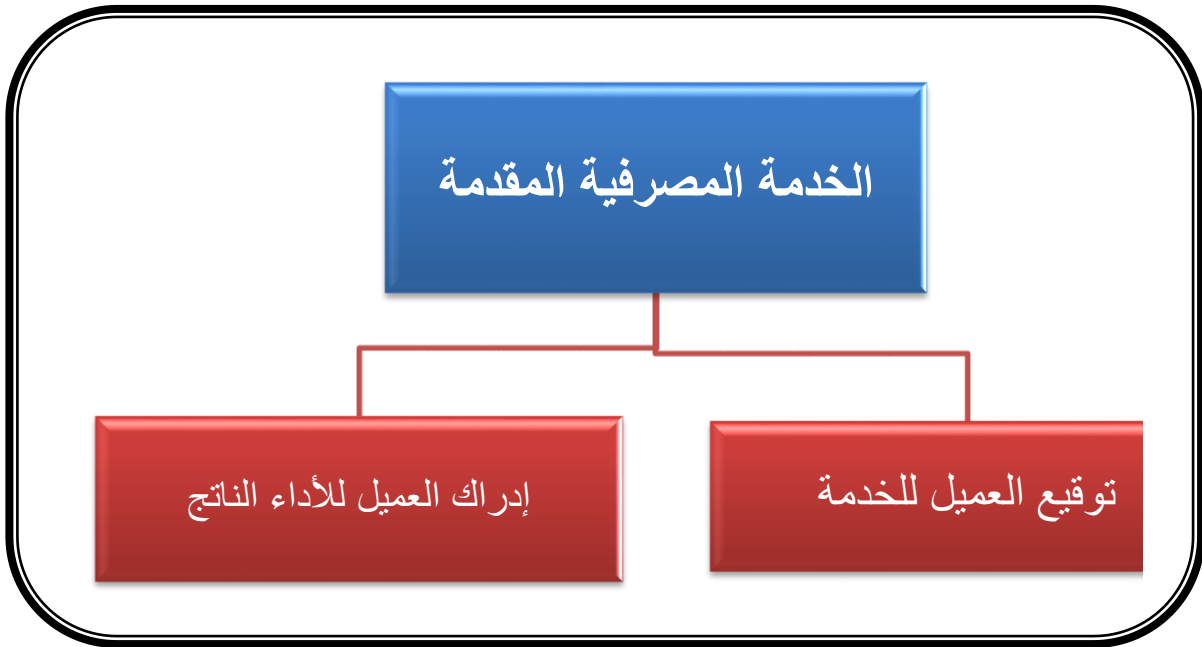
- جودة الخدمة المصرفية هي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.
  - تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة أي أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.
- ونجد عدة مستويات لجودة الخدمة المصرفية وهي كالتالي:

- ✓ الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- ✓ الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات زبائن وتقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي الزبون.
- ✓ الجودة المروجة: وتعني المعل ومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى الزبائن من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات...

- ✓ الخدمة الفعلية المقدمة للزبون: وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.
- ✓ الخدمة المدركة: وهي تقدير الزبون لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون، فمثلا إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية تقدم للزبون في 01 دقائق، فإذا كان يتوقع الحصول عليها في زمن أكبر 01 ( دقيقة مثلا ) فإن الزبون يدرك الخدمة المصرفية على أنها عالية الجودة، أما في حالة العكس فإن تقدير الزبون للخدمة المصرفية بأنها منخفضة الجودة. (بشير عباس العلاق، 2007، صفحة 99)

تعمل جودة الخدمات المصرفية على بمعرفة ودراسة احتياجات ورغبات الزبائن و القدرة على اشباع هذه الرغبات والتعرف على توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة المقدمة وبالتالي محاولة تخفيض الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة المتوقعة وبالتالي محاولة تخفيض الفجوة بين توقعات الزبائن والخدمة المقدمة فعليا وذلك للحصول على الهدف الرئيسي وهو ارضاء الزبون وتجسيد الانتماء والولاء لمصرف من خلال تقديم خدمات نوعية وأداء مصرفي متميز لما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): مفهوم جودة الخدمة المصرفية



المصدر: خضير كاظم محمود، مرجع سابق، ص 216



### المطلب الثاني: خصائص جودة الخدمة المصرفية

تتميز جودة الخدمة المصرفية بخصائص عديدة منها:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية
- تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية
- جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد.
- الرؤيا الواضحة من قبل إدارة البنك، وفهم واحترام ومتابعة الزبون
- تقديم الدعم الملائم من قبل إدارة البنك، إلى جانب تطوير بيئة مصرفية استراتيجية
- فهم الأعمال المصرفية ومكوناتها، واستخدام طرائق تحسين جودة الخدمة
- استعمال التقنيات المصرفية المناسبة ووضع معايير لقياس الأداء المصرفي
- إظهار الحاجة للابتكار واستقطاب الأفراد المناسبين، وتدريبهم وتأهيلهم وصقل مهاراتهم وإقامة نظم للحوافز والمكافآت
- إتاحة الفرص للحصول على أسعار وعمولات أكبر (رعد حسن الصرن، 2007، ص198).

### المبحث الثاني: أهمية جودة الخدمات المصرفية وأبعادها

ازدادت أهمية جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين، وجودة الخدمات المصرفية تحتل موقع الصدارة في اهتمامات المؤسسات الخدمية بشكل عام والمصارف والمؤسسات المالية بشكل خاص، لهذا على البنوك إدراك توقعات الزبون ورغباته من خلال الاعتماد على مجموعة من الأبعاد.

#### المطلب الأول: أهمية جودة الخدمات المصرفية

إن المقياس الرئيسي لجودة الخدمات المصرفية هو رضا الزبون، ومن الصعوبة قياس هذا الرضا، إذ تظهر الكثير من المشكلات نتيجة فقدان الفهم الصحيح لتوقعات الزبون، مما يؤدي إلى الفشل في تسليم الخدمات المصرفية بالشكل المطلوب، والوقت المحدد، وهنا تظهر أهمية إدراك توقعات واحتياجات الزبائن وتعليمهم واخبارهم بطبيعة الخدمات المصرفية التي يشترونها من بنوكهم. وتعود الصعوبة في قياس رضا الزبون إلى وجود اختلافات وفروق معينة، كالصعوبة في التعبير عن الأسئلة المتعلقة بهذا القياس أو اختيار العينة المناسبة، أو الوقت المناسب لتوجيه الأسئلة، والمدخل الأفضل للقيام بذلك هو قوائم الاستقصاء لعينة كبيرة نسبياً تتكرر خلال فترات زمنية منتظمة بهدف معرفة التغيرات المحتمل ظهورها ومن ناحية أخرى يمكن اعتبار الزبون بمثابة مول، حيث يزوده البنك بالمعلومات الأساسية المطلوب

معالجتها. وخير مثال على ذلك قيام البنك بتزويد الزبائن بالشيكات على اختلاف أنواعها والإعتمادات المستندة وقوائم تحويل الأموال، كما أنه في الوقت نفسه يتلقى الشيكات والاعتمادات من زبائن آخرين.

ومن ناحية اخرى يمكن اعتبار الزبون بمثابة ممول حيث يزود المصرف هذا الزبون بالمعلومات الأساسية المطلوب معالجتها وخير مثال على ذلك قيام المصرف بتزويد الزبائن بالشيكات على اختلاف أنواعها و الاعتمادات المستندية وقوائم تحويل الأموال كما أنه في الوقت نفسه يتلقى الشيكات والاعتمادات من الزبائن اخرين ففي مجال التأمين على سبيل المثال يقدم الزبون المعلومات الأساسية المطلوبة في تعابير الشكاوى والتسويات المناسبة. وثمة سؤال آخر على قدر كبير من الأهمية هو كيف تتميز الجودة في صناعة الخدمات المالية؟ ان الاختلاف الرئيسي هو أن البنى الهيكلية لقياس ومعاينة الجودة لم تتوافر تاريخيا في هذه الصناعة. فبعد الثورة الصناعية اتجهت الجهود نحو التصنيع أقامت معظم الشركات الصناعية أقسام معاينة فيها، ووضعت معايير ملائمة لسلعها، أما في مجال صناعة الخدمات المالية فإن المعاينة تترافق مع الحماية من الاحتيال والمطابقة لإجراءات التشغيل الموضوعة والعلاقات مع احتياجات ومتطلبات الزبائن والمطابقة معها. وهناك الكثير من التجارب التي أقيمت في المصارف والتي تهدف الى تحسين خدمة الزبائن والوصول إلى أعلى درجة ممكنة من الجودة. (بشير العلاق، مرجع سابق، صفحة 103)

ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ✚ إن الجودة تؤثر على حجم الطلب على الخدمة المصرفية وعلى المصرف الذي يقدمها
- ✚ إن جودة الخدمة تعد وسيلة لصنع المكانة التنافسية للمصرف بالمقارنة مع المصارف الأخرى المنافسة له في السوق.
- ✚ تعتبر جودة الخدمة المصرفية أحد أهم مصادر تحقيق الربح للمصرف، فهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.
- ✚ تعتبر جودة الخدمة مصدرا من مصادر المحافظة على الزبائن الحاليين للمصرف بالإضافة إلى جذب زبائن جدد. (مرجع نفسه)

### المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

تبذل البنوك جهودا ضمنية لإيصال رسالتها إلى جمهور الزبائن الحاليين والمحتملين، معتمدة على أساليب الاتصال الفاعلة، التي تضمن أعلى درجات الإقناع في رسم صورة طيبة عن البنك وعلاقته مع الآخرين لقد حدد بعض الباحثين عشرة معايير يستخدمها الزبون في تقييم جودة الخدمة وهي:

**1. الاعتمادية:** أي القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق، وضمن هذا المفهوم الواسع تعني الاعتمادية أن البنك يسلم بناء على وعوده، وعود التسليم توفير الخدمة، حل المشاكل، والتسعير، والزبون يريد أن يجري الأعمال مع البنوك التي تحافظ على هذه الوعود وخصوصا تلك التي تخص الميزات الجوهرية للخدمة، فالبنوك تحتاج لان تكون مدركة لتوقعات الزبون حول الاعتمادية والبنك الذي يسلم الخدمة الجوهرية التي يفكر بها الزبائن سوف تزداد مبيعاته.

2. **الاستجابة:** هي وجود الإرادة لمساعدة الزبائن، وتزويدهم فوراً بالخدمة، ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ والأصل في التعامل مع طلبات الزبون من الأسئلة، الشكاوي، والمشاكل.
- وفي خدمة المواجهة حيث الموازنة بين الاستجابة، والأحداث التي ترافقها والتي يمكن أن تؤدي إلى التكلفة فهناك تشابه قوي بين سلوك المستخدم في خدمة المواجهة الحاسمة وبعد الاستجابة لجودة الخدمة، وتصل الاستجابة للزبون من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة (إجابات الأسئلة)، الاهتمام بالمشاكل وكذلك المرونة والقدرة على تقديم خدمة الايصال لاحتياجات الزبون.
- وهناك أبعاد أخرى تتمثل في:
3. **الكفاءة أو القدرة:** وتعكس المهارة والقدرة على أداء الخدمة، والتي تستمد من توافر المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل، وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة.
4. **المصداقية:** وتشمل الأمانة والثقة والسمعة، في كل من البنك ومقدم الخدمة.
5. **الاتصال:** ويعني دوام إمداد الزبائن بالمعلومات ومخاطبة الزبون باللغة التي يفهمها والإنصات والتأمين.
6. **الأمان:** ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك أو المخاطرة أو الخطورة.
7. **سهولة الحصول على الخدمة:** ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملائمة مواعيد عمل البنك، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.
8. **اللباقة:** وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة، والود، والاحترام للزبائن، وتقدير ظروفهم والتعامل معهم.
9. **الفهم:** ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للزبون، وسهولة التعرف عليه.
10. **الملموسية:** تشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل من المظهر الخارجي للبنك وتجهيزه من الداخل بأحدث الأجهزة والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة.
- وقد تم دمج الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد، أطلق عليها نموذج جودة الخدمة، وتشمل الاعتمادية، الاستجابة الملموسية، الأمان واللباقة، فقد أثبتت الدراسات أنه على الرغم من النظر إلى الأبعاد الخمسة على أنها ضرورية إلا أن الوزن النسبي لها يختلف من عميل إلى آخر لكن البعد الخاص بالاعتمادية يظل في جميع الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر أول بعد يعكس جودة الخدمة بغض النظر عن طبيعة الصناعة. (محمود جاسم الصميدعي، ردينة عمان يوسف، 2012، صفحة 125)

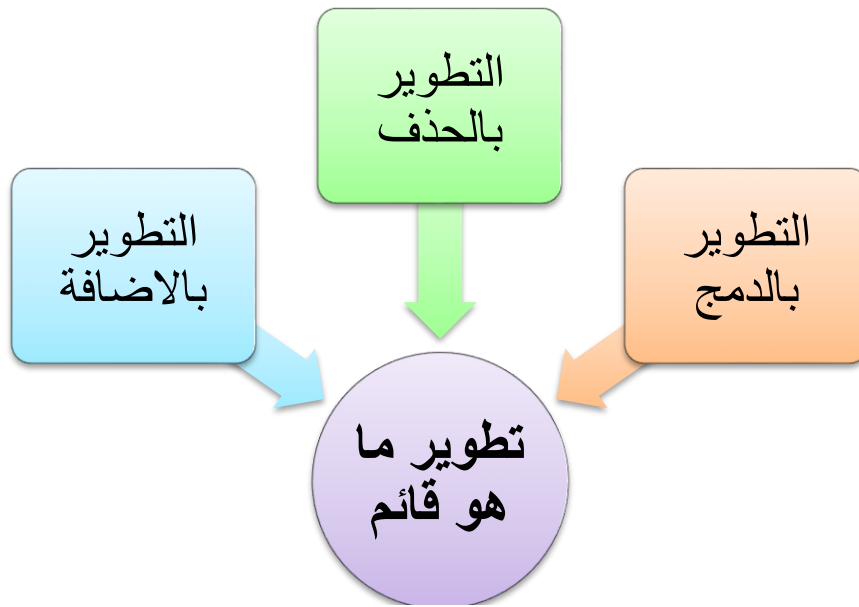
المبحث الثالث: مناهج تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها

ان التطور الحاصل في مجال تقديم الخدمات المصرفية كان ولا يزال نتيجة لازدياد حاجات الأفراد للسلع والخدمات خاصة، لذا وجدت مناهج تطوير الخدمات المصرفية، كما تؤثر في الخدمات المصرفية عوامل عدة وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مناهج تطوير الخدمات المصرفية

تقوم البنوك عادة باستخدام ثلاث مناهج رئيسية لتطوير مزيج الخدمات المصرفية التي تقدمها على النحو الذي يظهره لنا الشكل التالي:

الشكل رقم (06): مناهج تطوير الخدمة المصرفية



المصدر: محسن أحمد الخضيرى 1999، ص 23

يتضح من الشكل أعلاه أن هناك ثلاث مناهج أساسية تستخدمها البنوك في عملية التطوير هي:

1. **المناهج الأول: التطوير بالاضافة:** يقوم هذا المنهج على استخدام الابتكار، واطافة الجديد إلى مجموعة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك حالياً، ويتعين أن يكون هذا الجديد أكثر إشباعاً لحاجات الزبون، بل قد يكون هذا الجديد مشبعاً لحاجة جديدة لم يكن يعرفها الزبون وتأتي الخدمة المصرفية المبتكرة لتعريفه بها وإشباعها.

2. **المناهج الثاني: منهج التطوير بالحذف:** وهو منهج تستخدمه البنوك من أجل تحسين جودة تقديم بعض الخدمات المصرفية التي يتم تخصيصها لزبائن معينين، فعلى سبيل المثال تقوم البنوك بفتح فروع أو وحدات مصرفية خاصة بالشركات أو كبار الزبائن، وتشغيلها على نطاق العمليات المصرفية كبيرة الحجم، ولا تقوم بتقديم خدمات مصرفية للأفراد، ومن ثم تأتي عملية الحذف من أجل التطوير والحذف هنا نوعان:

- حذف مؤقت حتى تدعم قوة الفرع أو الوحدة المصرفية، ويتسع عدد العاملين فيها، وتصبح قادرة على تقديم جميع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، خاصة خدمات التجزئة المصرفية. (رأفت رضوان، 1999، صفحة 97)

- حذف دائم نتيجة استمرار الوحدة المصرفية في تقديم الخدمة الشخصية لعميل واحد معين ومن ثم تقتصر خدماتها على خدمات الجملة المصرفية

**3. المنهج الثالث: منهج التطوير بالدمج:** حيث يتم دمج مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة، وتقديمها على أنها خدمة مصرفية واحدة جديدة، فعلى سبيل المثال دمج مزايا ومنافع خدمة الحساب الجاري، وخدمة دفاتر التوفير والبطاقات الائتمانية في خدمة واحدة.

#### الفرع الأول: متطلبات تطوير الخدمة المصرفية في البنوك

لتطوير الخدمة المصرفية لا بد على البنوك أن تقوم بما يلي:

- التعرف على احتياجات الزبائن، وتزويدهم بالخدمة السريعة، والدقيقة التي تهدف إلى تدعيم العلاقات المصرفية وتوسيعها مع البنك

- تقديم القروض بأحجام، وبفائدة تحقق خطة البنك الربحية، وفي نفس الوقت جذب المدخرات والودائع بفوائد وشروط تتلاءم مع خطة البنك الربحية.

- مواكبة التقدم الاقتصادي الذي يعيشه المجتمع، ومحاولة تقديم وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للبنك، ويحقق تطوير الخدمة التي تهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة إلى الزبائن سواء كانوا أفراداً أم هيئات.

- التشجيع المستمر على الابتكار، والأداء الجيد عن طريق توظيف الكفاءات العلمية المتميزة وفتح باب التدريب والتعليم، للعناصر المتميزة، والتي تخدم أسلوب العمل، وتساعد على تطوير الخدمة.

#### الفرع الثاني: استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية

تتجه كثير من البنوك إلى تمييز الخدمات التي تقوم بتقديمها من خلال استخدام استراتيجيات لتطوير خدماته يمكن تلخيصها في ما يلي:

**1. استراتيجية تنمية و تطوير السوق:** وترتكز هذه الاستراتيجية على قيام البنك بتطوير برنامجه لخدماته يمكن خلاله إشباع حاجاته و رغبات قطاعات جديدة من الزبائن من خلال:

- قيام البنك بتوسع و تدعيم شبكة توزيعية لخدماته لتصل إلى مناطق جغرافية جديدة لم يسبق التعامل فيها.  
- قيام البنك بزيادة جاذبية خدماته لفئات جديدة من الزبائن من خلال تطوير مواصفات جديدة في الخدمة المقدمة، و تكثيف حملات ترويجية بهدف تعريف الزبائن الجدد في السوق بتلك المواصفات.

- البحث عن فئات جديدة من الزبائن فضلاً عن الزبائن الحاليين. (طرطار، مرجع سابق، صفحة 223)

**2. استراتيجية اختراق السوق:** وترتكز هذه الاستراتيجية على قيام البنك بزيادة حجم تعامله من خدماته الحالية في السوق الحالي، وهذه الاستراتيجية تتطلب من البنك زيادة مختلف جهوده التسويقية بهدف:

- تشجيع الزبائن الحاليين للبنك على زيادة معدلات استخدامهم للخدمات المصرفية الحالية

- محاولة جذب و استقطاب زبائن البنوك المنافسة لشراء خدمات البنك

-محاولة جذب فئات جديدة من الزبائن المرتقبين يتصفون بنفس الصفات الزبائن الحالية للبنك.

3. استراتيجية تطوير الخدمات الجديدة وتحسين الخدمات الحالية: وتركز هذه الاستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة، أو تعديل الخدمات الحالية لتلائم حاجات الزبائن، كما أنه يقوم باكتشاف استخدامات جديدة للخدمة المصرفية الحالية.

#### المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

تتحكم في درجة انتشار ونجاح الخدمة المصرفية الجديدة عدة عوامل أهمها:

-المزايا والمنافع التي تتمتع بها الخدمة المصرفية الجديدة، ومدى اتفاقها مع حاجات ورغبات الزبائن وثقافتهم.  
-السمعة التي يتمتع بها البنك وقدرته على تخطيط الحملات الترويجية الفعالة باستخدام أساليب الاتصال المؤثرة.  
-مدى تقبل المستعملين الأوائل للمنتج الجديد ودرجة تأثيرهم على الفئات الأخرى سلباً أو إيجاباً عن طريق الكلمة المنطوقة أو المنقولة من شخص لآخر.

-تصرفات المنافسين، فعندما تشتد المنافسة وتكثر المنتجات تقل فرص انتشار المنتج الجديد ويصعب تسويقه أما في حالة ضعف المنافسين يكون البنك هو الرائد في السوق، ويسهل عليه بيع المنتج الجديد.

-التوصل إلى خدمات جديدة يحتاج إلى جهد، ووقت وأموال، وقد يتحقق النجاح أو جزء منه، إلا أن احتمالات الفشل قائمة، ونسبتها عالية في الخدمات الجديدة. (تسيير العراجم، 2008، صفحة 90)

4. استراتيجية التنوع: وتركز هذه الاستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة في أسواق جديدة، وعادة ما تكون هذه الخدمات الخارجية على نطاق الخدمات المألوفة، و كما أنها تنطرق إلى توسيع خطوط الخدمة الجديدة والشكل الموالي يبين استراتيجيات تطوير خدمات المصرفية:

الشكل رقم (07): استراتيجيات التنوع



المصدر: محمود جاسم الصميدعي، مرجع سابق، ص 317

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه في الحالة العادية لما يقوم البنك بزيادة حجم تعامله، وذلك بتقديمه لمنتجات حالية في السوق الحالي يكون ذلك بصدد جذب الزبائن الحاليين من خلال إتباعه لاستراتيجية اختراق السوق، وهذا يتم عن طريق تكثيف جهوده التسويقية، أما في حالة عرضه لمنتجات حالية الغرض منها جذب زبائن جدد فإن ذلك يتم عن طريق استراتيجية تطوير المنتجات الجديدة، وبهذا يتم جذب فئة معينة جديدة لم تستخدم المنتج من قبل، عند طرح البنك لمنتجات جديدة هنا قد اتبع استراتيجية تنمية السوق وتوسيعه بالنسبة للزبائن الحاليين، واستراتيجية التنوع بالنسبة للزبائن الجدد.

**5. استراتيجية التمييز:** إن التحرك باتجاه استراتيجية التمييز يتطلب بالضرورة تطوير منتجات مصرفية واضحة المعالم، و تكون موجهة إلى قطاعات سوقية مختارة، ولأغراض ترويجية فإن جوهر منتج كهذا سيتألف من مجموعة من الخدمات التي تم اختيارها ذات علاقة وطيدة بالقطاع المستهدف، فإن توافق استراتيجية تمييز المنتج المصرفي عملية تقليص نطاق الخدمات المقدمة، إذا ما كان التركيز على قطاعات سوقية محدودة جداً، فإن الاستغناء عن الخدمات غير الضرورية أو عديمة الصلة يساعد على تقليص التكاليف، و يمكن للخدمة تقليص من التنافس سعرياً في السوق.

**6. استراتيجية تسعير الخدمات المصرفية:** تشمل أسعار الخدمات المصرفية الفوائد (على الودائع والقروض) والعمولات، والرسوم المقرضة، وتهتم البنوك بتحديد هذه الفوائد والعمولات على اعتبار أنها تؤثر على ربحية البنك مباشرة، ومن ثم على نمو هذا البنك، وتضع البنوك حدوداً دنياً لأسعار خدماتها لتغطية تكاليف هذه الخدمات.

**7. استراتيجية توزيع الخدمات المصرفية:** إن نجاح المؤسسة المصرفية يعتمد على كفاءة توصيل خدماتها إلى الزبائن، الذين يتواجدون في مناطق مختلفة) داخل وخارج الدولة)، ولذلك يمكن للبنك من إتباع أفضل السبل وأقلها تكلفة لتوصيل ما يحتاجه الزبائن من خدمات، وتعتبر الفروع والمكاتب الخارجية (المراسلون) من أهم قنوات توزيع الخدمات المصرفية.

**8. استراتيجية ترويج الخدمات المصرفية:** عندما تقوم البنوك التجارية بتصميم خدماتها وتسعيرها فإنها لا بد أن تحبّر الزبائن بما لديها من خدمات، وهنا تبدأ عملية الترويج للخدمات المصرفية والترويج عبارة عن عملية اتصال تبدأ من البنك التجاري وتنتهي بعملائه. (وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سابق، صفحة 162)

### المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

تتحكم في درجة انتشار ونجاح الخدمة المصرفية الجديدة عدة عوامل أهمها:

- المزايا والمنافع التي تتمتع بها الخدمة المصرفية الجديدة، ومدى اتفاقها مع حاجات ورغبات الزبائن وثقافتهم
- السمعة التي يتمتع بها البنك وقدرته على تخطيط الحملات الترويجية الفعالة باستخدام أساليب الاتصال المؤثرة.
- مدى تقبل المستعملين الأوائل للمنتج الجديد ودرجة تأثيرهم على الفئات الأخرى سلباً أو إيجاباً عن طريق الكلمة المنطوقة أو المنقولة من شخص لآخر

-تصرفات المنافسين، فعندما تشتد المنافسة وتكثر المنتجات تقل فرص انتشار المنتج الجديد ويصعب تسويقه أما في حالة ضعف المنافسين يكون البنك هو الرائد في السوق، ويسهل عليه بيع المنتج الجديد.  
-التوصل إلى خدمات جديدة يحتاج إلى جهد، ووقت وأموال، وقد يتحقق النجاح أو جزء منه، إلا أن احتمالات الفشل قائمة، ونسبتها عالية في الخدمات الجديدة. (محمد الصريفي، مرجع سابق، صفحة 118)

### المبحث الرابع: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات، خاصة القطاع المصرفي فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات أثر إيجابيا على هذا القطاع، كوسيلة هامة لتحسين الأداء داخل البنوك، الأمر الذي جعل من عملية تقديم الخدمات المصرفية، أكثر سهولة، وسرعة، ودقة فضلا عن المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك من إشباع لرغبات الزبائن وتحقيق الربحية والنمو.

#### المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

مر إستعمال تكنولوجيا المعلومات في المصارف بست مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم وهي:  
**1 مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال المصارف، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، وهنا بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى المصارف لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على المصارف المزيد من الإستثمار في هذه المرحلة.

**2.مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي:** وهي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف، وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير الدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي. (وسيم محمد الحداد وآخرون، 2012، صفحة 58)

**3.مرحلة دخول الإتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء :** وهي المرحلة التي بدأت فيها المصارف بإستخدام تكنولوجيا المعلومات في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لعملاءها وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الإتصالات إلى العمل المصرفي وتميزت هذه المرحلة ببدء إهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات نظرا للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.

**4 مرحلة ضبط التكاليف:** وهي المرحلة التي بدأت المصارف فيها عملية ضبط الإستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي إستدعي الإستعانة بأخصائيين وإستشاريين في شؤون تكنولوجيا المعلومات من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، وبالتالي إكتشاف طرق الإستفادة منها بشكل يتلاءم والإستثمار فيها.



5. مرحلة إعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول المصرف: إن المرحلة السابقة وما لها من إهتمام كبير بمختلف نواحي تكنولوجيا المعلومات ومن قبل جميع المسؤولين في المصرف، بإعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلا كباقي أصول المصرف، وعليه يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا بدأت إدارة التكنولوجيا.

6. مرحلة إعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية التكنولوجيا المعلومات داخل المصرف، والتي إرتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق تكنولوجيا المعلومات على الصعيد الخارجي، وما عزز هذا الإتجاه العوامل التالية:

- أن تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر إستخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية، بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للمصارف وعلى تنويعها.

- تصاعد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية كميدان أساسي ضمن أعمال المصارف والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة. (وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، الصفحات 59-60)

- البحث المستمر من قبل المصارف عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها وربحيتها الإجمالية حيث أصبح واضحا أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف ويعزز فعالية إدارتها والرقابة على أعمالها.

- أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة لإدارة المصرف من أجل الإطلاع ومراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود، ومن أجل إعداد التقارير الخاصة بالمصرف. (وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، صفحة 61)

#### المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية.

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال المصرفية ويعتمد الأثر الإقتصادي للتكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة إستيعابه بواسطة المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت المصارف من أكثر المؤسسات إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات واستفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة إنتشار الخدمات المصرفية وفي زيادة كفاءة العمل المصرفي. (رحال فؤاد، 2005، الصفحات 91-92)

فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات المصرفية وتعرضت معظم المصارف المحلية والدولية لغزو تقني حديث غيلا من مفاهيمها التقليدية ومن أبرز ملامح هذه الآثار نجد:

- بالنسبة لمديري المصارف تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين، فمن ناحية فهي مؤثرة وفعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ والأداء في المصارف ومن ناحية أخرى فهي تفرض قيودا ومحددات على تلك المصارف، إضافة على أنها تمنح للمصارف القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المصارف.

- تعد التكنولوجيا عنصرا أساسيا في إستراتيجية المصارف بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك بسبب إحتمال قيام المنافسة بين المصارف بإستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

- تؤثر التكنولوجيا في نمو وتطور تشكيلة الخدمات المتنوعة والمتميزة وتصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء، كما تساعد المصارف في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات والخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة من شأنها تنويع قاعدة إيرادات البنك من الرسوم والعمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة من الفرق بين سعري الفائدة المدينة والدائنة.
- سمح التكنولوجيا للمصرف بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.
- تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالمصارف ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية وتوفر روح الإبداع والتطوير للأحسن.
- تؤثر التكنولوجيا على التسويق المصرفي ذلك أن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة، وسهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق المصرفي واصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق المصرفي واستخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الأنترنت لضمان إنتشار الدعاية. (رحال فؤاد ، مرجع سابق، الصفحات 93-94)
- إن الابتكار التكنولوجي قد يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل المصارف. (رحال فؤاد ، مرجع سابق، صفحة 95)

### خلاصة الفصل:

لقد أصبحت المصارف تحتل مكانة هامة في أي اقتصاد ولأي دولة في العالم، فهي تعتبر العمود الفقري الركيزة الأولى للتقديم الجيد للخدمات المصرفية بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت، ولها أهمية بالغة للاقتصاد في التكلفة والجهد.

وهي وسيلة لتلبية طلبات العملاء وكذا دعم التجارة الالكترونية وكل هذا من شأنه أن يؤثر إيجابيا على القطاع المصرفي خصوصا في مجال سرعة نشر الصناعة المصرفية وتطوير الخدمات المالية عن بعد ونظام المدفوعات القائم على الانترنت، في ظل الاعتماد على التكنولوجيا المتطورة من جهة وازدياد حدة المنافسة من جهة وازدياد حدة المنافسة من جهة أخرى، إلى جانب الدور الحيوي الذي تؤديه لخدمات المصرفية الالكترونية على مستوى دعم كيان المصرف وبقائه واستمراره.

وفي هذا الفصل تم إدراج مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى عموميات حول جودة الخدمة المصرفية مع ذكر العلاقة بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمات المصرفية حيث تبين ما مدى الأهمية الكبيرة التي أصبحت تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## الفصل الثالث:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات  
المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** - وكالة  
بسكرة -

## تمهيد :

تعتبر البنوك الدعامة الرئيسية لدول، باعتبارها المحرك الأساسي لدفع الاستثمارات ، وبالتالي تحقيق تنمية اقتصادية ولذلك وجب تطويرها عن طريق تحقيق جملة من المتغيرات، كالعولة المالية ، الخصوصية، تكنولوجيا المعلومات وهذا مايسمى بتحقيق الكفاءة والفعالية في القطاع البنكي.

ولهذا وبعد تعرفنا في الجانب النظري على تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات المصرفية ، وكذا العلاقة التي تربط بينهما، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم دراسته نظريا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بوكالة بسكرة، ولتكون الدراسة الميدانية شاملة سيتم تقسيم الفصل الى أربعة كأتي :

المبحث الأول : لمحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة .

المبحث الثاني : منهجية الدراسة

المبحث الثالث: أدوات التحليل الإحصائي

المبحث الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

### المبحث الأول : لمحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك التجارية التي تلعب دورا فعالا في نجاح التنمية الاقتصادية فهو يحتل مكانة هامة ضمن الجهاز البنكي في الجزائر، و لهذا تم اختيار وكالة بسكرة للقيام بهذه الدراسة.

#### المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة بسكرة.

من اجل الإلمام بجوانب هذا المطلب سنتطرق إلى النقاط التالية:

✓ بطاقة فنية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية -BADR-.

✓ التعريف بوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة

✓ مهام و أهداف الوكالة.

#### الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية-BADR-.

أنشئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 88 / 105 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة 1988 ، عدل وأكمل بموجب المرسوم 88/01 الذي حدد نهايا النظام الأساسي للبنك بتاريخ 12/01/1988 ووضع طرق العمل وإجراءات التحويل، فتحوّل بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم وهذا التحويل سجل بعقد أصلي بتاريخ 19/02/1988 لدى مكتب التوثيق للسيد " مهندسان موثق بالجزائر العاصمة.

جاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية المهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في بداية المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA.

أصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و 400 وكالة موزعة على المستوى الوطني ويشغل بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف نظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية. (معلومات مقدمة من الوكالة).

حيث صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنك ( BANC Almanach ) طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية ويحتل البنك كذلك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف.

#### الفرع الثاني: مراحل تطور بنات الفلاحة والتنمية الريفية.

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري عدة مراحل نذكرها كالتالي :

#### 1- المرحلة الأولى: 1982 - 1990:

سعى البنك في هذه المرحلة إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية وهذا طبقا لمبدأ تخصص البنوك حيث كان بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العتمة ومع مرور الوقت

اكتسب البنك سمعة طيبة وتجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية إلى جانب الصناعة الميكانيكية.

## 2- المرحلة الثانية: 1991 - 1999:

بموجب صدور قانون النقد و القرض 10/90 من خلال نظام التخصيص القطاعي المطبق من قبل وهذا في إطار الاقتصاد الموجه توسع نشاط بنك الفلاحة و التنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقائه الشريك الأول في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي. (معلومات مقدمة من الوكالة)

## 3- المرحلة الثالثة: 1991-2006:

تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد فيما يتعلق بمجالات الإستثمار المربحة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق وفي الصدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى رفعه المستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة.

أما عام 2008 عقدت اتفاقية بين وزارة التنمية الريفية (MADR) وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) تقتضي بتوسيع البنك لعمالياته التمويلية للنشاطات الإنتاجية كللت بإصدار منتج قرضي جديد الرقيق (RFIG) يتم بموجبه تدعيم الفوائد على قروض الاستغلال الموجهة للقطاع الفلاحي من قبل الوزارة بنسبة 100% إلى جانب هذا قام البنك بإعادة تفعيل منتج قرض البناء الريفي وهذا من خلال الاتفاقية المبرمة بين الصندوق الوطني للسكن من قبل من أجل المساعدة على التنمية الريفية وتثبيت الفلاحين في مناطقهم و خلال هذه الفترة تم عقد اتفاقية بين البنك و الشركة الجزائرية للتأمين SAA التي بموجبها أصبح البنك يباشر من خلال شبكته الواسعة كل عمليات التأمين التي تقوم بها هذه الشركة.

أما عام 2009 تم البدء في استعمال البطاقات الممغنطة وهي بطاقة تسمح لمالكها بتسديد فواتيره بواسطتها من خلال خصم قيمة هذه الفواتير من رصيده".

## الفرع الأول: مبادئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

يعتمد البنك على مبادئ عديدة في عمله و من بينها ما يلي:

مبدأ حسن المعاملة: حيث يحرص البنك على توفير المعاملة الحسنة القائمة على الاحترام المتبادل بغرض اشعار المتعاملين بالاطمئنان وكذا تبسيط وتسهيل المعاملات كالإيداع، السحب الإقراض طلب معلومات وغيرها .

مبدأ الشفافية: يعمل البنك جاهدا على توفير المعلومات الدقيقة والصحيحة و الآتية للزبون حتي يكون علي علم بالتغيرات ذات التأثير المباشر على جمال الخدمة المعنية.

مبدأ الضمان: يضمن البنك للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة المودعين منهم، وذلك لأن البنك يستعمل هذه الودائع ضمن نشاطه الاقراضي مما يوجب حرصه على استعادة ما تم اراضه و ذلك ليتأثر إلا من خلال قبض رهن عيني وآخر كتابي يمكن البنك من استعادة أمواله.

مبدأ مواجهة خطر السيولة: يحتفظ البنك دائما بسيولة نقدية تمكنه من تخطي كل العواقب التي قد تعترضه ومواجهة طلبيات السحب بكل أنواعها وكذا عدم تفويت الفرص التي قد تظهر في السوق وكسب زبائن جدد. (معلومات مقدمة من الوكالة)

مبدأ الثقة: إن تقديم المقرض للضمانات المطلوبة يخلق نوعا من الثقة لدى البنك بأن أمواله سوف تعود إليه كما أن المودعين إذا إطمئنوا على ودائعهم كان ذلك عاملا أساسيا في كسب ثقتهم مما يسهم في إبقاء ودائعهم لدى البنك.

مبدأ تسيير الخزينة: حيث يقوم البنك بالسهر على حسن تسيير خزينته، من خلال الإبقاء على نسبة معينة من أهداف تغطية حسابات المتعاملين، فيما يعمل البنك على إرسال الفائض إلى خزينة البنك المركزي، و ذلك من باب الحفاظ على الأموال.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك

❖ الجانب الأمامي: ويتكون من العناصر التالية:

- مصلحة مكلفة بالزبائن: تهتم هذه المصلحة في وكالة بسكرة بكل ما يعني الزبائن وحاجاتهم في العمليات البنكية (السحب و الإيداع) بحيث تتكون من أربعة مكاتب تعمل على إستقبال الزبائن

❖ الجانب الخلفي: يتكون من مجموعة من المصالح التي يقوم من خلالها بتقديم الخدمات للزبائن، وهذه

المصالح تتمثل في:

أ- مصلحة القروض: تقوم هذه المصلحة بكافة العمليات الخاصة بمنح التسهيلات الائتمانية بمختلف أنواعها، ومن مهامها أيضا القيام بدراسة ملفات طلب القروض و تكون حسب قيمة المبلغ و التي تقدم إلى اللجان الخاصة بهذه الدراسة، وتندرج ضمن هذه المصلحة الفروع التالية:

فرع خاص بالقروض الفلاحية: يكمن دور هذا الفرع في منح و مراقبة كل القروض المتعلقة بالفلاحين.

فرع القروض التجارية: و يقوم بمنح قروض لفئة التجار مع مراقبتها.

فرع الإحصائيات: يقوم هذا الفرع بجمع و إعطاء كل الإحصائيات المنوية أو حتى الشهرية حيث تكون هذه الإحصائيات خاصة بالقروض فقط.

ب- مصلحة المحاسبة: من مهام هذه المصلحة جمع العمليات المحاسبية الخاصة بالبنك وكذا إعداد الميزانيات الإفتتاحية و الختامية للبنك و يضاف أي مراجعة جميع العمليات اليومية المتعلقة بالبنك و دفع أجور العمال.

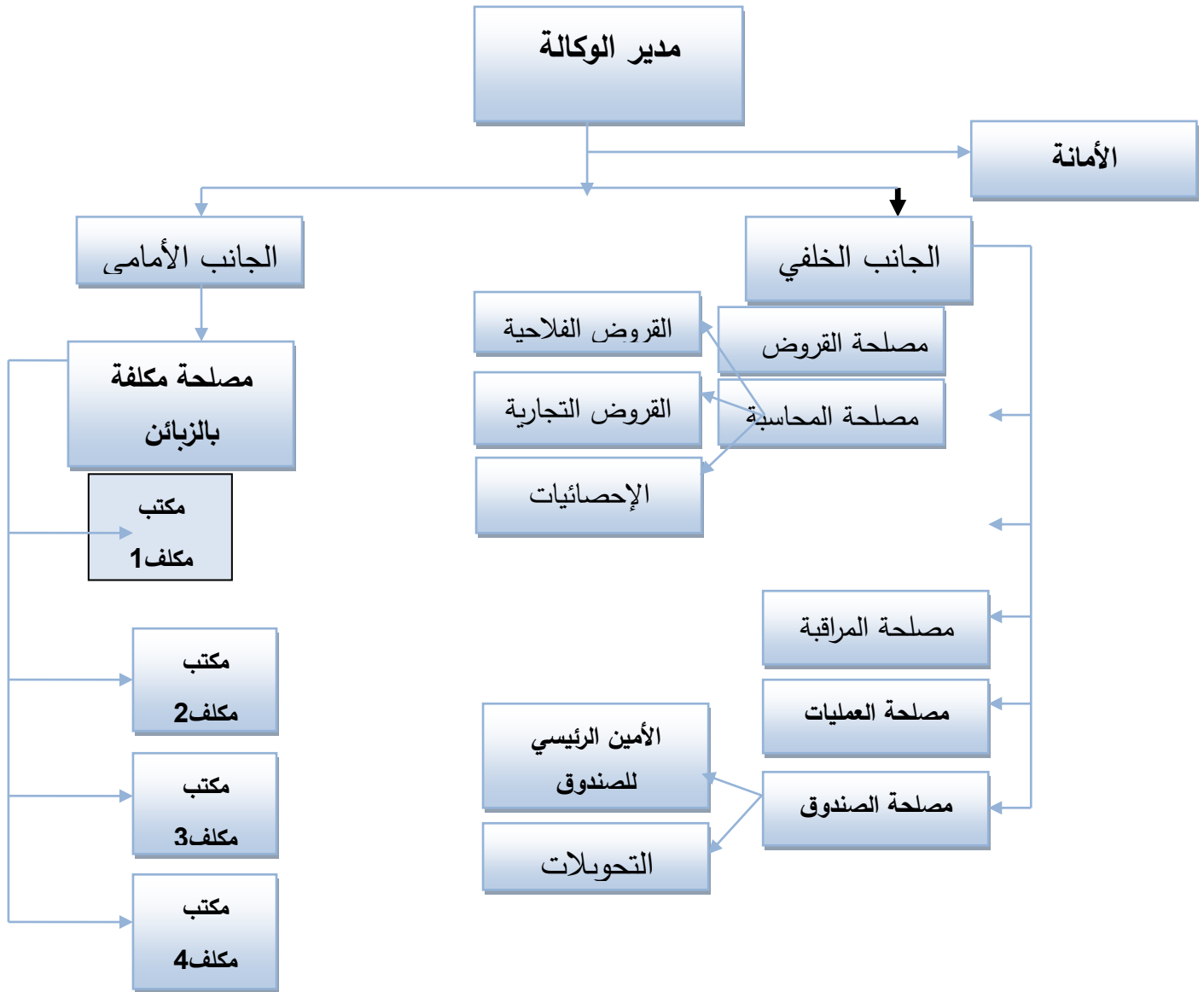
ج- مصلحة مراقبة الأمور الإدارية: تهتم هذه المصلحة بصفة خاصة بالشؤون التالية:



الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –  
وكالة بسكرة –

- المراقبة الداخلية، الأرشيف و الأمن.
- كما تهتم بكل من أجور العمال وعطلهم و المكافآت المتعلقة بهم وأيضا الدورات التكوينية وكل ما يتعلق بالموارد البشرية بصفة عامة. (معلومات مقدمة من الوكالة)
- د- مصلحة الصندوق (الخزينة):
- أمين الصندوق الرئيسي : ويتم على مستوى هذا الفرع تأدية عملية خصم الأوراق التجارية لصالح الزبائن وذلك من خلال تقديم تلك الأوراق التجارية إلى البنك المركزي من أجل خصمها، ويتقاضى العمولة مقابل ذلك.
- فرع التحويلات : يختص هذا الفرع بنقل الأموال من حساب زبون ما إلى حساب زبون آخر و ذلك عندما يكون لديهما حسابين في نفس البنك.
- هـ – مصلحة العمليات الأجنبية: تقوم هذه المصلحة ببعض خدمات التجارة الخارجية وذلك من خلال العمليات التالية:
- يقوم البنك بتمويل التجارة الخارجية عن طريق فتحه للإ اعتمادات المستندية أو خطابات الضمان.
- القيام بعمليات التوطين البنكي.
- كذلك تقوم هذه المصلحة بجمع الإحصائيات المختلفة الخاصة بالعمليات الخارجية الأجنبية بالإضافة إلى ذلك القيام بعملية تصفية الحسابات ومراجعتها. (معلومات مقدمة من الوكالة)
- و يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للوكالة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (08) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: بالاعتماد على وثائق الوكالة

الفرع الثاني: مهام و أهداف وكالة بسكرة .

لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة مجموعة من الأهداف والمهام تتمثل فيمايلي :

#### أولاً: مهام وكالة بسكرة.

- ❖ يمكن حصر مهام الوكالة في:
- ❖ معالجة كل عمليات الإئتمان.
- ❖ فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بطلب.
- ❖ إستلام الودائع.
- ❖ المشاركة في جمع الإدخار.
- ❖ المحافظة على سمعة البنك لدى الزبائن.
- ❖ كما لووكالة بسكرة مهمة المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي ، كذلك ترقية النشاطات الفلاحية ، الصناعية و الحرفية .
- ب. إضافة إلى المهام سالفة الذكر فان للوكالة مهام أخرى نذكر منها :
  - أ. وضع سياسة إتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال :
    - ❖ العمل على مواجهة مخاطر صرف القروض.
    - ❖ تطوير مستوى الموظفين و إعطاء الأولوية لحاملي الشهادات .
  - ب. عرض منتجات جديدة من خلال :
    - ❖ تصفية المشاكل المالية.
    - ❖ أخذ الضمانات الملائمة و تطبيقها.
    - ❖ تمويل التجارة الخارجية.
    - ❖ الإستقبال الجيد للزبائن و إحترامهم و الرد على طلباتهم بجدية .
    - ❖ تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب . (معلومات مقدمة من الوكالة)
  - ت. تطبيق الخطط و البرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة من أجل :
    - ❖ تطوير الموارد و العمل على رفعها و تخفيض تكاليفها.
    - ❖ الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
    - ❖ مساهمة التطور الحاصل في في عالم المهنة البنكية و تقنياتها.

#### ثانياً: أهداف الوكالة .

للوكالة أهداف عديدة منها:

- ❖ الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية و المتنوعة في إطار إحرام القواعد.

- ❖ الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملات الأجنبية.
- ❖ ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يلببها .
- ❖ تحقيق رضا العملاء من توفير خدمات ومنتجات تلبي إحتياجاتهم.
- ❖ تكييف إدارة ديناميكية.
- ❖ التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل: التسويق و إدراج منتجات جديدة.
- ❖ الحفاظ على المركز المالي و تحقيق أكبر مردودية.
- ❖ منع التضارب في إتخاذ القرارات داخل البنك والتنسيق بين البنك و عملائه.
- ❖ إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتعميم و تحفيز إستعمال التقنيات الحديثة في المجال و تجديد الثروة و عصرتها .
- ❖ السهر على تسهيل إجراءات التعامل. <https://ebanking.badr.dz>

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة

يواجه النشاط المصرفي في الجزائر تطورات سريعة وتحديات كبيرة نتيجة للظروف الراهنة التي يشهدها الاقتصاد الجزائري وخاصة إلى جانب الثورة التكنولوجية والمعلوماتية بكل أبعادها، لذلك فإن البنوك تسعى لمواكبة هذه التطورات وإجراء المزيد من الإصلاحات التي تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة والبحث المستمر في تقديم منتجات وخدمات مصرفية جديدة لإرضاء عملاءها، ومن هذه البنوك بنك البركة- وكالة بسكرة -الذي يعمل محاولة التعرف على الأساليب التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في عرض خدماته وتسهيل تقديمها، مع الاهتمام بالزبون بالدرجة الأولى لتحقيق أهدافه من خلال تطوير خدماته المصرفية للنهوض بالقطاع البنكي.

### المطلب الأول: حدود العينة ومجتمع الدراسة

#### أولا/مجتمع البحث

هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث .وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة، لذا فان الباحث يسعى الى اشتراك جميع أفراد المجتمع، لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبير، بحيث لا يستطيع الباحث اشراكهم جميعا. (علاء الدين عبد القادر الجنائي، مرجع سابق، صفحة 412)

#### ثانيا/عينة البحث

هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث، ومثلة لعناصر المجتمع افضل تمثيل، بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم المجتمع، لذا فان عينة البحث يجب ان تحتفظ بجميع خصائص المجتمع الأصلي حتى تكون ممثلة لذلك المجتمع.

### ثالثا /أنواع العينات:

-**العينات الاحتمالية:** وهي العينات التي تعتمد على المساواة بين الاحتمالات خلال اختيار الأفراد من المجتمع الأصلي، والعشوائية في تحقيق التساوي والتكافؤ بين الأشخاص وهذه هي طريقة الباحث، أيضا، تعطي الباحث عينة لمجتمعها الأصلي بتكلفة أقل، كما وتشارك في تحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة بمجم يغطي لتمثيل خصائص المجتمع.

-**العينات اللاحتمالية:** يضطر الباحث لاستخدام هذا النوع من العينات عندما يصبح تحديد مجتمع الدراسة أمرا صعبا لعدة أسباب منها: حساسية مجتمع الدراسة كدراسة مجتمعات المجرمين، ومهربي المخدرات، كذلك صعوبة تحديد مفردات مجتمع الدراسة كإحصاء سكان قرية ما لا توجد لهم قوائم تضم توزيعاتهم، بالإضافة إلى أن هدف الدراسة يكون مقتصرًا على فئة معينة من الأشخاص.

### رابعا /أهم الشروط الواجب مراعاتها عند اختيار عينة البحث:

• أن تكون بعيدة عن الانحياز والمحاباة، أي أن يكون اختيارها بشكل عشوائي بين مكونات مجتمع البحث الأصلي

• أن تمثل العينة مجتمع البحث الأصلي بشكل صحيح، وألا تمثل مجتمع آخر، فعند الحصول على النتائج نفسها

• على عينات ثانية من مجتمع البحث نفسه، فإن هذه العينات تمثل مجتمع البحث بشكل صادق ودقيق، وعليه فإن خواص مفردات العينة تكون قريبة وشبيهة من خواص مجتمع البحث.

• تحقيق التجانس بين مختلف مكونات مجتمع البحث الأصلي، وفي حال عدم القدرة على تحقيق ذلك، وخاصة في المجتمع غير المتجانس فيتوجب على الباحث تجزئته إلى مجتمعات أصغر متجانسة.

• حصر مسبق لكافة مكونات مجتمع البحث الأصلي، مع تجزئته إلى وحدات معاينة، وحصر كل وحدة منها داخل إطار إحصائي خاص، ومثال على ذلك، فإنه عند دراسة سكان أحد المجتمعات، فإن وحدة المعاينة ستتمثل في الأسر أو الأفراد أو الجماعات، كما قد يتمثل في المجتمع الصغير عند دراسة المجتمعات الكبيرة.

مناسبة حجم العينة ونوعها مع الأهداف الأساسية للبحث، ومع طبيعة مجتمع البحث، وطبيعة المشكلة المراد دراستها من خلال هذا البحث. (عبد الرحمن إدريس ثابت، مرجع سابق، صفحة 478)

تم تطبيق هذه الدراسة على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكاولة بسكرة- ، وقد تم اختيار هذا القطاع من بين القطاعات الخدمية لدراسة: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ومعرفة مدى التحسن في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، بحيث يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية - فرع بسكرة - والذي بلغ عددهم 305 بما فيهم الرؤساء والمرؤوسين بمختلف المصالح، أين تم إجراء الدراسة على المجتمع، حيث بلغ عدد الأفراد 30 فردا، وتلبية

لأغراض الدراسة فقد تم توزيع 30 استبياناً، وتم اعتماد 24 استبياناً، واستبعاد 6 استبيانات لعدم اكتمالها، وبالتالي تمثل العينة ما نسبته 80% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

### المطلب الثاني: أساليب جمع البيانات

هناك مجموعة من الأساليب تستخدم لجمع البيانات كل حسب مجال الدراسة، وفيما يلي أهم الأساليب التي اعتمدها الباحث لتحليل بياناته.

#### الفرع الأول: مدخل لأساليب جمع البيانات

تعدد الأساليب التي تستخدم في جمع البيانات اللازمة للتعامل مع مشكلة بحثية معينة، ومن هذه الأساليب الملاحظة، والمقابلة، والاستبيان.

#### أولاً / الملاحظة

الملاحظة هي مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس وما تستعين به من أدوات الرصد والقياس أي أنها مشاهدة للظواهر في أحوالها المختلفة وأوضاعها المتعددة لجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها للتعبير عنها بأرقام.

#### 1- أنواع الملاحظة

استناداً إلى هذا المفهوم نجد أن الملاحظة تأتي على نوعين وهما:

- ملاحظة بسيطة: وهي نوع من الملاحظة يقوم فيه الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائياً في ظروفها دون إخضاعها للضبط العلمي.

- ملاحظة منظمة: وهي النوع المضبوط من الملاحظة العلمية، وتختلف عن الملاحظة البسيطة من حيث إتباعها مخطط مسبقاً، ومن حيث كونها تخضع لدرجة عالية من الضبط العلمي بالنسبة للملاحظ، ومادة الملاحظة، كما يحدد فيها ضرورة الملاحظة كالزمن والمكان، وقاد يستعان فيها بوسائل التسجيل الميكانيكية، كمسجلات الصوت، والكاميرات، كما تختلف عن الملاحظة البسيطة في أن هدفها هو جمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضوع البحث.

#### 2- مزايا الملاحظة:

ويمكن إجمالها فيما يلي:

- ✓ تستخدم في مجالات واسعة خاصة فيما يتعلق بالسلوك الإنساني
- ✓ لا تتطلب عدداً كبيراً من الأفراد ليكونوا موضوع البحث.
- ✓ يلاحظ الباحث الحادث حين وقوعه.
- ✓ يلاحظ الباحث الحاضر ولا يعتمد على الماضي. (مباركة خمفاني، 2017، صفحة 48)

## ثانيا/المقابلة

هي محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجوب، وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجيب، وتستعمل المقابلة عادة إما للتطرق إلى ميادين مجهولة كثيرا أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث قبل إجراء اللقاءات مع عدد أكبر باستعمال تقنيات أخرى، وأما للتعرف على العناصر المكونة لموضوع ما والتفكير فيها قبل التحديد النهائي لمشكلة البحث، وتهدف فلسفة المقابلة إلى التعرف على جوهر الإنسان الذي لا يمكن أن نصل إليه عن طريق المشاهدة، لأنه لا يرى، ولكنه ينعكس في سلوكيات وأفعال مكان مشاهدتها ومن خلال المقابلة تعرف الأسباب وفيها تكن الحلول والمعالجات.

### 1-شروط المقابلة

من أهم هذه الشروط ما يلي:

- أن تكون الأسئلة واضحة ودقيقة ومحددة
- أن ينفرد الباحث بالمقابلة ويطمئنه على سرية المعلومات الشخصية التي سيدلي بها.
- أن يشرح الباحث معنى سؤال قد يسيء المستجوب فهمه.
- أن يتجنب الباحث التأثير المستوجب.
- تحديد الموضوع تحديدا دقيقا من حيث فروضه وغاياته ومجالاته النظرية والعملية.
- وضوح الهدف من إجراء المقابلة لدى لباحث والمبحوث.
- مراعاة الظرف الزماني للمقابلة مع مراعاة الظرف المكاني.
- مرونة الأسئلة وتنوعها.
- تحفيز المبحوث على الاستجابة.
- عدم الاستهزاء بالمبحوث. (مباركة خمقاني، مرجع سابق، صفحة 42)

### 2-مزايا المقابلة

\*تعد المقابلة من أنسب الأساليب لتجميع بيانات من الأشخاص الأميين الذين لا يعرفون القراءة والكتابة، بل انها تصلح أيضا مع المتعلمين الذين ليس لديهم الصبر، أو الدافعية التي تمكنهم من الإجابة كتابة عن أسئلة الاستبيانات.

\*نسبة المردود من المقابلات عالية مقارنة بنسبة المردود من الاستبيانات فهناك العديد من الناس الذين لديهم الاستعداد للتعاون في الدراسة إذا كان كل ما هو مطلوب منهم أن يتكلموا.

\*تتيح المقابلة فرصة أفضل مما تتيح الاستبيانات لكشف عن البيانات التي تتصل بموضوعات معقدة أو مثيرة للانفعال، أو لنقص العواطف التي تكمن وراء عبر صراحة، فالمرونة المتاحة في المقابلة تسمى بالكشاف عن مثل هذه الجوانب الوجدانية.

\*تفيد المقابلة إلى حد كبير في تشخيص ومعالجة المشاكل الإنسانية وخاصة العاطفية منها.

### ثالثا/الإستبيان

#### 1-تعريف الإستبيان

يسمى أيضا بالاستقصاء أو الإستمارة، وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين، فالاستبيان أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان . ويتكون الاستبيان من جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع (عينة) بواسطة البريد أو اليد أو قد تنشر في المجلات أو التلفزيون حيث يطلب منهم الإجابة عليها واعادتها إلى الباحث .وبما أن الهدف الأساسي للاستبيان هو الحصول على بيانات واقعية، وليس مجرد انطباعات أو آراء هامشية، فإن ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستبيان، فعليه أن يدرس المشكلة التي تم اختيارها بعناية ويحللها إلى عناصرها الأولية من أجل أن تكون أسئلته تغطي جميع نواحي المشكلة ومجالاتها، وأن تكون البيانات المطلوبة محيطة بكل عنصر.

#### 2- مميزات الإستبيان:

- يعد الاستبيان أقل أدوات جمع المعلومات تكلفة، سواء في الجهد المبذول أو أعباء مادية كالسفر.
- يمكننا من الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد، وذلك خلال فترة زمنية قصيرة، زد على ذلك الاستبيانات البريدية بإمكانها تغطية مناطق متباعدة جغرافيا.
- البيانات التي نحصل عليها من الاستبيان ذات درجة مقبولة من الموضوعية.
- تكون الأسئلة موحدة لجميع أفراد العينة في حين أنها تتغير صيغة الأسئلة عند طرحها في المقابلة. (أحمد حافظ الحجويني، 1974، صفحة 60)

حتى يمكن جمع البيانات اللازمة للدراسة تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استبيان الأسئلة الموجهة للعملاء للإجابة عليها، قصد التعرف على مدى إدراكهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة إليهم، أي التعرف على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المصرفية المقدمة من وجهة نظر العملاء، وهذا وفقا لنموذج الأداء الفعلي، و قد تم استخدام هذا النموذج للاعتبارات التالية:

- يعتبر نموذج الأداء الفعلي سهل الاستخدام من الناحية التطبيقية.
- البساطة من حيث القياس والتحليل.
- درجة مصداقيته وواقعيته الكبيرة.



الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –  
وكالة بسكرة –

وفيما يتعلق بتصميم الاستبيان، فقد تكون من قسمين:

**القسم الأول:** يتعلق هذا المحور بالخصائص الشخصية للعينة، من الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة في المجال المصرفي، عدد الدورات التدريبية في المجال المصرفي، الوظيفة.

**القسم الثاني:** خاص بتحديد علاقة تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –وكالة بسكرة–، حيث تضمن إثنان وثلاثين عبارة تقييمية، تترجم متغيري الدراسة تكنولوجيا المعلومات، وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في: الاستجابة، الأمان، جاهزية البنك)، وهو بدوره ينقسم إلى محورين كالتالي:

المحور الأول /تكنولوجيا المعلومات

- ويتكون من خمسة عبارات تقييمية

المحور الثاني /جودة الخدمات المصرفية: ويتكون من ثلاث أبعاد.

- بعد الاستجابة: وتضمن 05 عبارات تقييمية

- بعد الأمان: وتضمن 05 عبارات تقييمية

- بعد جاهزية البنك: وتضمن 05 عبارات تقييمية

وتكون الإجابة على كل هذه العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي، الذي يحتوي على خمس درجات والذي يعتبر من المقاييس المناسبة لقياس الإدراك والاتجاه، ومن أكثرها استخداما، وكذا لسهولة فهمه وتوازن درجاته حيث طلب من العمال في البنك إعطاء درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات التي ستقابلها في كل فقرة من الفقرات المدرجة في محاور الاستبيان بقائمة تحمل الإجابات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	سلم ليكرت
05	04	03	02	01	الدرجات

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

وفقا لمقياس ليكرت الخماسي تم تحديد درجة الأهمية، حيث تمنح الدرجة 05 للاستجابة ( موافق بشدة) والدرجة 04 (موافق) والدرجة 03 (محايد) والدرجة 02 للاستجابة (غير موافق) والدرجة 01 للاستجابة (غير موافق بشدة)، وحتى تكون أسئلة الاستبيان وعباراته واضحة وسهلة الفهم، تم عرضها على بضع أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد إجراء التعديلات في صياغة عبارات الاستبيان تم اختبارها على عينة من العملاء

لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – وكالة بسكرة- وعلى ذلك تم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الأهمية وفق الجدول أدناه.

الجدول رقم (03): درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي

التفسير اللفظي	فئة المتوسط الحسابي
ضعيف جدا	(1.80-1)
ضعيف	(2.60-1.81)
متوسط	(3.40-2.61)
مرتفع	(4.20-3.41)
مرتفع جدا	(5.00-4.21)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

### المبحث الثالث: أدوات التحليل الإحصائي

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة بالاستعانة ببرمجة الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss.20 (statistical package for social science) على استخدام الأدوات التالية:

- التكرار والنسب المئوية: استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة وفقرات الاستبيان
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من الاستبيان
- معامل الثبات ألفا كرونباخ (alpha cronbach spss.20) لمعرفة صدق وثبات الاستمارة
- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجروف-سمرنوف kolmogorov-smirnov) لمعرفة اذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا
- اختبار T للعينة الواحدة لمعرفة مدى اتجاه كل بعد من ابعاد الاستبيان

### المطلب الأول: صدق وثبات الأداة

قمنا بتقنين الاستبيان باستخدام الصدق والثبات على النحو التالي:

#### أولا/ صدق الاستبيان

للتحقق من صدق الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية:

أ. الصدق الظاهري: وهو وصف المحكمين، حيث قمنا بعرض الاستبيان على بعض الأساتذة من هيئة التدريس، وطلب منهم إبداء رايهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، ومدى ارتباط العبارات

بالمحاور، والنظر في مدى كفاية الأداة من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مدى الصياغة اللغوية، والشكل النهائي أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير أو الحذف أو الإضافة.

ب. **صدق المحتوى:** للتحقق من صدق المحتوى لأبعاد الاستبيان، ومدى ارتباط الجوانب المكونة لها بعضها مع بعض وذلك للتأكد من عدم التداخل بينهما. (أحمد حافظ الحجوي، مرجع سابق، صفحة 55)

#### ثانياً/ ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان دقته واتساقه فيما يقيس من معلومات عن سلوك واتجاهات المستقصى من خلال الحصول على نفس النتائج إذا تم استخدامه على نفس العينة، أي أنه يعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها ومن أجل التحقق من ذلك، تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

#### 1. معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (04): اختبار معامل الثبات للمحور الأول تكنولوجيا المعلومات

البيان	عدد العبارات	Alpha Cronbach
محور تكنولوجيا المعلومات	05	,912

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول (04) نلاحظ أن معامل ألفا يصل الى 91.2% وهي نسبة مرتفعة كون قيمته لا يجب أن تقل عن 60%، حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثبات و الثقة، وهذا يعني أن هناك إستقرار بدرجة عالية في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات.

#### 2. إختبار معامل الثبات للمحور الثاني جودة الخدمات المصرفية

الجدول رقم (05): اختبار معامل الثبات للمحور الأول جودة الخدمات المصرفية

البيان	عدد العبارات	Alpha Cronbach
بعد الاستجابة	05	,841
بعد الأمان	05	,960
بعد جاهزية البنك	05	,872
محور جودة الخدمات المصرفية	15	,949

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج حزمة SPSS

**التفسير:** من الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الثبات لأبعاد جودة الخدمات المصرفية مرتفع، كونها تتعدى في اغلبها نسبة 80% وهي النسبة التي تعتبر جيدة في هذا المقياس، وتأتي في المقدمة عبارات بعد الاستجابة ب0.841% تليها عبارات بعد الأمان ب0.960% وفي الأخير عبارات بعد جاهزية البنك ب0.872% أما معامل الثبات لمجموع المحور فيعتبر جيد حيث كان بنسبة 0.949%، وهي نسبة جد مقبولة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور جودة الخدمات المصرفية بمختلف أبعاده.

### 3. إختبار معامل الثبات لمختلف عبارات المقياس

الجدول رقم (06): معامل الثبات لمختلف عبارات المقياس

البيان	عدد العبارات	Alpha Cronbach
محور تكنولوجيا المعلومات	05	,923
محور جودة الخدمات المصرفية	15	,949
المجموع	20	,964

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج حزمة SPSS

من خلال الجدول رقم (06) يتبين أن معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة يمتاز بدرجة كبيرة من الثبات، وأنها تحقق الشروط المطلوبة لاعتمادها كوسيلة تحليل ميدانية، حيث بلغ معامل الثبات لمجموع محاور الاستبيان 96.4% والتي تعتبر من النسب الجيدة في المقياس، وتعكس درجة التجانس والاتساق الداخلي بين العبارات المختارة لقياس كل محور وللاستبيان ككل.

### المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

إن اختبار التوزيع الطبيعي " اختبار كولموروف- سمرنوف " يستخدم لمعرفة ما إذ كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وذلك قبل البدء في تطبيق اختبار فرضيات الدراسة، فقد تم التأكد من إتباع بيانات التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باستخدام اختبار (One Sample Kolmogorov)، والنتائج التالية تبين ما تم التوصل إليه:

### 1. إختبار التوزيع الطبيعي لمحور تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم(07): إختبار التوزيع الطبيعي لمحور تكنولوجيا المعلومات

المحور	statistique	قيمة Sig
تكنولوجيا المعلومات	0.205	0.090

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات حزمة SPSS

يوضح الجدول رقم (07) نتائج الاختبار لمحور تكنولوجيا المعلومات، حيث ان قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 أي ( $sig > 0,05$ ) وهذا يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

## 2. إختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد محور جودة الخدمة المصرفية

الجدول رقم(08): إختبار التوزيع الطبيعي لمحور جودة الخدمة المصرفية

أبعاد المحور	statistique	قيمة sig
الاستجابة	0.141	0.200*
الأمان	0.177	0.200*
جاهزية البنك	0.237	0.87

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات حزمة SPSS

يوضح الجدول رقم(08) نتائج الاختبار لمحور جودة الخدمة العمومية، ان قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 أي ( $sig > 0,05$ ) وهذا يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

## المبحث الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

من أجل عرض نتائج الدراسة وتحليلها لابد من عرض البيانات التي سيتم الاعتماد عليها وتحليلها:

### المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

لقد تم استخدام القسم الأول من الاستبيان لتوضيح المتغيرات الشخصية للعينة والمتمثلة في: الجنس، المستوى التعليمي العمر، سنوات الخبرة، والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): وصف خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية %	التكرارات	المتغيرات الشخصية	الجنس
80%	12	ذكر	
20%	03	أنثى	
100%	15	المجموع	

الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -  
وكالة بسكرة -

%23.3	08	من 18 الى 29	العمر
%70	06	من 30 الى 49	
%6.6	01	من 50 فما فوق	
%100	15	المجموع	
-	-	ابتدائي	المستوى التعليمي
-	-	متوسط	
%20.0	03	ثانوي	
%73.3	11	جامعي	
%6.7	1	دراسات عليا	
%100	15	المجموع	
%53.3	08	أقل من 05 سنوات	سنوات الخبرة
%26.7	04	من 05-14 سنة	
%20.0	03	15-25 سنة	
-	-	أكثر من 25 سنة	المجموع
%100	15		
%6.7	01	لا يوجد	عدد الدورات التدريبية في المجال المصرفي
%53.3	08	3 دورات فأقل	
%40.0	06	أكثر من 3 دورات	
%100	15	المجموع	
%6.7	01	مدير البنك	الوظيفة
%20.0	03	رئيس قسم	
%26.7	04	مكلف بالدراسات	
%33.3	05	موظف	
%13.3	02	أمين صندوق	
%100	15	المجموع	

- المصدر: من اعداد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال برنامج spss
- يوضح الجدول رقم ( 09 ) أن أعلى نسبة كانت للذكور وتقدر ب % 80 بحيث بلغ عددهم 12 فردا، في حين سجلت الإناث نسبة صغيرة ب % 20 مقارنة بنسبة الذكور وبلغ عددهم 03 أفراد، ويوضح ذلك أن اغلبية الافراد من فئة الذكور
  - أما بالنسبة لمتغير العمر فإن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من الفئتين من 18- 29 سنة وقدر ب 08 أفراد، وايضا الفئة من 30-49 سنة، وقدر عددهم ب 06 أفراد، ثم تليها الفئة الأكثر من 50 سنة بفرد واحد، ويوضح ذلك ان اغلبية الافراد من فئة الشباب.
  - ونلاحظ بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة في المجال المصرفي أن أكبر نسبة كانت للأفراد الذين يمتلكون خبرة أقل من 05 سنوات بنسبة 53.3%، ثم يليها الافراد الذين من 5-14 سنة بعدد 04 أفراد، والباقي ذو خبرة من 15 الى 25 سنة ب 03 أفراد، ويوضح ذلك أن أغلبية الأفراد لديهم مستوى خبرة جيدة.
  - فيما يخص متغير عدد الدورات التدريبية في المجال المصرفي نجد أن معظم الأفراد الذين يعملون في البنك تحصلوا على 03 دورات تدريبية فأقل، وقدر عددهم ب 08 أفراد، ثم يليها الأفراد الذين تحصلوا على أكثر من 3 دورات بعدد 06 أفراد، وأخيرا نجد موظف واحد فقط لم يتحصل على أي دورة تدريبية.
  - بالنسبة لتوزيع الأفراد حسب الوظيفة نلاحظ أن العينة الخاضعة للدراسة بشكل أكبر تعود للموظفين بنسبة 33,3% حيث قدر عددهم ب 5 موظفين، ثم يليها المكلفين بالدراسات التقنية بنسبة 26,7 % وبلغ عددهم 04 مكلفين بالدراسات، ويأتي بعدها رؤساء الأقسام وعددهم 03، ويأتي بعدها امين الصندوق ويشكلون نسبة تقدر ب 13.3% موظفين، وأخيرا مدير البنك.

#### المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان

يوضح المطلب كل من تحليل جدول تكنولوجيا المعلومات و جدول تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة بسكرة).

#### أولا: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور

#### تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات			
العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
بنك الفلاحة يمتلك معدات تكنولوجيا متطورة وحديثة	4.20	0.26	مرتفع
يملك البنك عدد كاف من التصرفات الآلية تلي حاجات العملاء	3.80	0.27	مرتفع

الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -  
وكالة بسكرة -

مرتفع	0.24	4.20	يوفر البنك مجموعة من لا بأس بما من البطاقات الالكترونية
مرتفع	0.33	3.67	تحرص مواقع البنك على تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية
مرتفع	0.23	3.53	يتوفر لدى البنك محدد كاف من الصرافات الآلية
مرتفع	0.22	3.85	المجموع
مرتفع	0.84	3.84	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمحور الادارة الالكترونية

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج spss

التفسير:

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن نتائج الاجابات على عبارات محور "تكنولوجيا المعلومات" ببنك الفلاحة والتنمية الريفية قد جاءت مرتفعة بالترتيب الأول من حيث النسبة المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، اذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا المحور 3.84 وانحراف معياري قدره 0.84، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولا مرتفعا أيضا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (20,4 - 3.53) والانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.22-0.27)، مما يعبر على المستوى المرتفع لعناصر ومفاهيم تكنولوجيا المعلومات بالبنك محل الدراسة، ووعيمهم بمدى تأثير هذه الأخيرة في تحقيق خدمة مصرفية ذات جودة ومدى أهميتها كعنصر فعال في النظام المصرفي لا يستغنى عنه.

ثانيا: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمات المصرفية

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور جودة الخدمة المصرفية

تكنولوجيا المعلومات			
مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
متوسط	1.014	2.80	يمكن الاتصال بالبنك خارج أوقات العمل
مرتفع	0.976	3.33	الاستعداد الدائم لمساعدة الزبون وتلبية طلباته
مرتفع	0.54	3.73	يحدد البنك مواعيد انجاز الخدمة بدقة
مرتفع	1.113	3.67	لا يكون موظفو البنك مشغولين لدرجة تمنعهم من تلبية طلبات الزبائن
مرتفع	1.183	3.40	يستجيب الموظفون لأي استفسارات
مرتفع	0.801	3.38	المجموع



الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –  
وكالة بسكرة -

مرتفع	0.61	3.93	يمكن الوثوق بالعاملين في البنك	بعد الأمان
مرتفع	0.41	3.73	يهتم عمال البنك بصفة فردية بالزبون	
مرتفع	0.50	3.93	يوجد نظام حراسة وأمن فعال في البنك	
مرتفع	0.63	3.60	الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في البنك	
مرتفع	0.54	3.67	تتوفر أجهزة الانذار وبرامج الحماية في البنك بشكل كاف	
مرتفع	0.991	3.77	المجموع	
مرتفع	0.76	4.13	يتوفر البنك على معدات وتجهيزات ذات تقنيات متطورة	جاهزية البنك
مرتفع	0.77	4.17	يتمتع موظفو البنك بالمظهر الحسن الذي يجذب العملاء	
مرتفع	0.97	3.67	يتلاءم المظهر العام للبنك مع الخدمات التي يقدمها	
مرتفع	0.73	3.60	تصميم البنك الداخلي متكامل	
مرتفع	0.53	3.60	جاذبية الموقع تزيد من اقبال الزبائن للتعامل مع البنك	
مرتفع	0.82	3.65	المجموع	
مرتفع	0.72	3.59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمحور جودة الخدمة المصرفية	

### التفسير:

**بعد الإستجابة:** من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن " بعد الإستجابة " جاء بالترتيب الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 3,38 بانحراف معياري قدر ب 0.80 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولا متوسطا أيضا، مما يعبر على مستوى تقديم خدمة متوسط، مما يحتاج إلى تقليص وقت الاستجابة لمتطلبات الزبون، وحسن برمجة نظام المناوبة والاستعداد الدائم، مع التركيز على العناصر الجوهرية للخدمة المصرفية.

**بعد الأمان:** من خلال الجدول رقم ( 11 ) نلاحظ أن " بعد الأمان " جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 3,77 ، بانحراف معياري قدره 0.99 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولا مرتفعا أيضا، مما يعبر على الأولوية التي يمنحها البنك لعنصر الأمان، حفاظا على المقدرات المالية للزبائن وكذا ضمان سرية وخصوصية تعاملاتهم المالية.

**بعد جاهزية البنك:** من خلال الجدول رقم ( 11 ) نلاحظ أن " بعد جاهزية البنك " جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 3,65 بانحراف معياري قدره 0.82 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً متوسطاً أيضاً، مما يؤكد حرص البنك على توفير كافة الوسائل المادية واللوجستية لتقديم خدمة مصرفية في مستوى تطلعات زبائنه.

#### المطلب الثالث: مدى اختبار الفرضيات

يسعى هذا المبحث الى تقديم اختبارات العلاقة بين نموذج الدراسة للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات أولاً/اختبار الفرضية الرئيسية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و أبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05، حيث تم استخدام نتائج تحليل تباين الانحدار " Analysis of Variance " للتأكد من صلاحية نموذج الفرضية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): نتائج تحليل تباين الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f محسوبة	مستوى الدلالة.
الانحدار	7.451	1	7.441240	35.911	.000 <sup>b</sup>
البواقي 1	2.785	14			
المجموع الكلي	10.223	15			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات حزمة SPSS

مستوى الدلالة:  $a = 0.05$

معامل التحديد  $R^2 = 0,758$

معامل الارتباط  $R = 0.871$

من خلال النتائج الواردة في الجدول (12) يتبين صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة F المحسوبة 35.911 بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمد  $a=0.05$  ويتضح من نفس الجدول بالاعتماد على قيمة معامل التحديد  $R^2$  ان المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو تكنولوجيا المعلومات في هذا النموذج يفسر ما مقداره 75.5 من التباين في المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة المصرفية وهي قوة تفسيرية مقبولة نسبياً كذلك تسير قيمة R معامل ارتباط الى ان قوة العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة بلغت 0.871 وهي مرتفعة مما يدل على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة

الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** –  
وكالة بسكرة –

جودة الخدمة المصرفية، مما يؤكد ويوافق الفرضية الرئيسية للدراسة، والمتمثلة في: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة بسكرة- .

ثانيا/ اختبار الفرضية الفرعية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة بسكرة-

الجدول رقم(13): نتائج تحليل انحدار خطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
الثبات	0.841	0.662		3.421	0.004	/	/
تكنولوجيا المعلومات	0.841	0.221	0.812	4.923	0.000	0.822	0.682

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات حزمة SPSS

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

من الجدول رقم(13) يتضح ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ( طردية) عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات و بعد الاستجابة، إذ بلغت قيمة T (4.923) بمستوى الدلالة 0.000 وهذا الاخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ( 0.05) وبالرجوع الى قيمة R (0.822) يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة، وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى للدراسة المتمثلة في " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة بسكرة- .

ثالثا / اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة بسكرة- عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم(14): جدول نتائج تحليل انحدار خطي البسيط اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
--------------	---	----------------	------	-----------------	---------------	------------------	------------------------------

الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –  
وكالة بسكرة –

الثبات	0.411	0.726		3.661	0.000	/	/
تكنولوجيا المعلومات	0.762	0.355	0.704	4.602	0.001	0.704	0.501

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات حزمة SPSS

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

يبين الجدول رقم(14) ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ( طردية) عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان، إذ بلغت قيمة T (4.523) بمستوى الدلالة 0.001 وهذا الاخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ( 0.05) وبالرجوع الى قيمة R (0759) يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المعلوماتية وجودة الخدمة العمومية وهذا ما يؤكد الفرضية الثانية للدراسة المتمثلة في "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-".  
رابعا/ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد جاهزية البنك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة- عند مستوى الدلالة 0.05"

الجدول رقم(15): جدول نتائج تحليل انحدار خطي البسيط اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعد جاهزية البنك

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
الثبات	0.741	0.621		3.431	0.001	/	/
تكنولوجيا المعلومات	0.721	0.431	0.774	4.661	0.001	0.692	0.682

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات حزمة SPSS

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

يبين الجدول رقم (15) ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ( طردية) عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات وبعد جاهزية البنك ، إذ بلغت قيمة T (4.611) بمستوى الدلالة 0.001 وهذا الاخير

الفصل الثالث: ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -  
وكالة بسكرة -

---

هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ( 0.05 ) وبالرجوع الى قيمة  $R (0.692)$  يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة العمومية، وهذا ما يؤكد الفرضية الثالثة للدراسة المتمثلة في "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-"

الخاتمة العامة

إن البنوك تسعى جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية، من خلال إدخالها تقنيات حديثة تضمن لها تقديمها بجودة عالية، ودقة وسرعة في الأداء، حيث تعتبر الجودة في الخدمات من أهم المستويات التي تسعى لتحقيقها في ظل اقتصاد السوق، وتعتمد في هذا السعي على تكنولوجيا المعلومات، هذه الأخيرة تعتمد بشكل أساسي على استخدام شبكة متقدمة من تكنولوجيا المعلومات في إدارة المؤسسات المصرفية ودعمها في اتخاذ القرارات. ومن هذا المنطلق واعتمادا على الإطار النظري في الفصل الأول والثاني من هذا البحث العلمي، يمكن القول أن نجاح المؤسسات المصرفية في تدعيم وزيادة قدراتها التنافسية من منطلق الجودة في خدماتها، يعد مرتكزا أساسيا تسعى لبلوغه في ظل ظروف اقتصاد السوق، وتزايد الضغوط التنافسية، وذلك من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي، فقد شهدت الصناعة المصرفية تغييرات جوهرية من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية لإجراء العمليات المصرفية لمواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية وتمكين العميل من الحصول على الخدمات المطلوبة في أي وقت وفي أي مكان، وقد استهدف الجزء التطبيقي من البحث تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة خدماتية مصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة-، ولتحقيق الأهداف المسطرة كان لازما القيام باختبار فرضياتها والإجابة على مختلف تساؤلاتها، وهذا بتطبيق أسلوب الاستبيان للإلمام بالموضوع وإعطاء صورة شاملة عن وضعية تكنولوجيا المعلومات في البنك محل الدراسة.

وفيما يلي سنستعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث و نقترح بعض التوصيات وآفاق لدراسات وأبحاث مستقبلية.

### أولا/ نتائج الدراسة:

#### 1. النتائج النظرية

تساهم البنوك في دمج تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير، وذلك من خلال دورها في تطوير النظام ككل وخاصة قطاع الخدمات المصرفية، ومن أجل تقييم واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها بالنسبة للبنوك الجزائرية في تعزيز مركزها التنافسي ورفع حصتها السوقية، فلقد أسفرت الدراسة على جملة من النتائج ومن بينها ما يلي:

- ❖ أتاحت الصيرفة الإلكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعة من خلالها التأثير على عملاء المصارف من خلال السرعة والفعالية، وبدون الانتقال إلى المصرف.
- ❖ تعد تكنولوجيا المعلومات عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة، والمؤسسات المصرفية بصفة خاصة.
- ❖ ينتج عن توظيف تكنولوجيا المعلومات في البنوك المساهمة في انتشار الثقافة المصرفية وزيادة التعاملات مع الفروع.

- ❖ تعتبر جودة الخدمات عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات المصرفية.
- ❖ أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما للعمل المصرفي لما توفره من فعالية في العمل، وسرعة في الانجاز ووفرة في المعلومات عن العملاء والأسواق.
- ❖ بالرغم من أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حديث النشأة في الجزائر إلا أنه يتميز بالخبرة والكفاءة في تسيير معاملاته المالية إلا أن تطوير نظمه وخدماته يقي مرتبنا بتطوير النظام المصرفي ككل.
- ❖ إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من دقة وصحة الخدمة المصرفية وتحسين جودتها وتخفيض تكاليف الصيرفة على المدى الطويل.

### 2. النتائج التطبيقية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات وبعد الأمان.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات وبعد جاهزية البنك.

### ثانيا/اقتراحات الدراسة

- على أساس النتائج التي توصلنا إليها، يمكن ذكر بعض التوصيات في شكل نقاط أساسية والتي نراها ضرورية وذات صلة وثيقة بالموضوع محل الدراسة، ونوردها فيما يلي:
- ضرورة تنمية ثقافة تكنولوجيا المعلومات في الوسط المصرفي بين أعضاء البنك، والأعوان الإداريين، من خلال تجهيز الوسط والبنك بوسائل تكنولوجيا متطورة.
  - الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة الخدمة وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة لمواكبة التقدم العلمي المستمر.
  - على المؤسسة الإهتمام أكثر بأبعاد جودة الخدمة المصرفية وذلك لتأثيرها الكبير على توجهات البنك وتحديد مستقبل الخدمة.
  - قيام إدارة البنوك على مدار فترات زمنية مختلفة بتقييم جودة الخدمات التي تعرضها، وذلك لتحديد اتجاهات ومواقف العملاء نحو الخدمات المقدمة والتعرف على توقعاتهم ومحاوله تحقيقها.
  - ضبط مواعيد العمل وتدريب العاملين على الأداء الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى.
  - تنظيم دورات تدريبية للعاملين لاكتساب معلومات جديدة وخبرات، وبالتالي تكوين كوادر مصرفية متخصصة للعمل بها تكون قادرة على تطوير وتحديث الأدوات التي تستطيع أن تنافس من خلالها.
  - من أهم الاستراتيجيات التي على البنك التركيز عليها هي بعد أمن المعلومات، أي توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات.



### ثالثا/آفاق الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة الحالية والنتائج التي أسفر عنها واستكمالاً لها، يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

✓ دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المصرفية.

✓ أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية بالمؤسسات المصرفية.

✓ متطلبات قيام البنوك الإلكترونية في الجزائر.

✓ أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	البسمة
II	شكر وتقدير
III	الاهداء
IV	ملخص الدراسة باللغة العربية والأجنبية
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الجداول
أ-ر	المقدمة
<b>الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: نشأة تكنولوجيا المعلومات
5	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
10	المبحث الثاني: وظائف ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات
13	المبحث الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات واستعمالاتها
13	المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
16	المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات
18	المبحث الرابع: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وآثار استخدامها
18	المطلب الأول: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات
24	المطلب الثاني: الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات
26	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الاطار النظري لجودة الخدمة المصرفية</b>	

28	تمهيد
29	المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية
29	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة المصرفية
32	المطلب الثاني: خصائص جودة الخدمة المصرفية
32	المبحث الثاني: أهمية جودة الخدمة المصرفية وأبعادها
32	المطلب الأول: أهمية جودة الخدمة المصرفية
33	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
35	المبحث الثالث: مناهج تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها
35	المطلب الأول: مناهج تطوير الخدمات المصرفية
37	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على جودة الخدمة المصرفية
39	المبحث الرابع: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي
40	المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي
41	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية
43	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - وكالة بسكرة-</b>	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-
46	المطلب الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة
48	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-
52	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
52	المطلب الأول: حدود العينة ومجتمع الدراسة
54	المطلب الثاني: أساليب جمع البيانات
58	المبحث الثالث: أدوات التحليل الإحصائي

59	المطلب الأول: صدق وثبات الاداة
61	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
62	المبحث الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة
62	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
64	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
66	المطلب الثالث: مدى اختبار فرضيات الدراسة
73-71	الخاتمة
فهرس المحتويات	
قائمة المراجع	
قائمة الملاحق	

## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

### I-الكتب:

- 1-أحمد حلمي جمعة و آخرون ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن ،2003.
- 2- أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري و النظم التطبيقية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر ، 2006.
- 3- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، مدخل نظري -تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع عمان،2001.
- 4- إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان.
- 5-إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية ، دار الصفاء للطباعة ، عمان ، الأردن، 2004.
- 6-بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، مدخل تسويقي، الطبعة الأولى مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2002.
- 7-بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار المجلس للنشر و التوزيع، ط1، 2012 .
- 8- بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ، دار المجلس للنشر و التوزيع، ط1،2012.
- 9- تسيير العجارمة ، التسويق المصرفي ، دار حامد للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2008.
- 10-تامر البكري و احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية ، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان2008.
- 11- رعد حسن الصر، عولمة جودة الخدمة المصرفية ، دار الوراق سوريا، 2008. 12- ردينة عثمان يوسف ، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2004.
- 13- زاكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات و تطبيقاته ، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2003.
- 14- عبد العزيز أبو نبعة، تسويق الخدمات المتخصصة، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان،2005.
- 15-عامر قندجي و آخرون، مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن،

## قائمة المصادر والمراجع

- 16- عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 17- عامر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
- 18- عبد الناصر علك حافظ ، حسين وليد حسين عباس ، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن ، 2014.
- 19- عطاء الله احمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- 20- عدنان عواد الشوابكة، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 21- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المنهج للنشر، عمان، الأردن، 2010. 22- فليب كوتلر و جاري أرمسترونج، ترجمه سرور علي سرور، أساسيات التسويق، دار المريخ للنشر، الرياض، 2007.
- 23- فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، دار الكنوز المعرفه العلمية للنشر ، ط01 ، عمان، الأردن، 2009 .
- 24- طارق له ، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، دار الكتب للنشر و التوزيع ، اسكندرية ، مصر ، . 2000
- 25- لحداد عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، جامعة قناة السويس، 1999.
- 26- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
- 27- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
- 28- محمد نور برهان ،غازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحاسبية ، ط 2، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2003.
- 29- محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الإدارة الالكترونية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 30- محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الإدارة الالكترونية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 31- محمد نور برهان ، غازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحاسبية ، ط2، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2003.
- 32- محمود جاسم الصميدعي، ردينه عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2010.



## قائمة المصادر والمراجع

- 33- محمد عبد الخالق ، الادارة المالية و المصرفية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ، 2010.
- 34- محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات و معيقات التوسع)، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، الأردن.
- 35- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الثالثة، 2007.
- 36- نظام موسى سويدان، شفيق ابراهيم حداد ، التسويق المعاصر ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2009.
- 37- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدلات ، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ، 2008.
- 38- وسيم محمد الحداد و اخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.
- 39- وسيم محمد الحداد واخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2012 .
- 40- يحيى مصطفى حلمي ، أساسيات نظم المعلومات ، مؤسسة الإسراء للنشر و التوزيع ، القاهرة، مصر.1998.
- 41- يحيى مصطفى حلمي ، أساسيات نظم المعلومات ، مؤسسة الإسراء للنشر و التوزيع ، القاهرة، مصر.1998.
- || مذكرات تخرج :
- 1- بريس عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة لنيل شهادة الكتوراه في العلوم الإقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005- 2006.
- 2- رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2005-2006.
- 3- سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص: بنوك و مالية جامعة تلمسان ، 2015-2016.
- 4- عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2011.
- 5 فروش عيسى، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة ، 2008-2009. 6- في فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات و

## قائمة المصادر والمراجع

الاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008.

### III. المجالات :

1-رعد حسين الصرف، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، مجلة العلوم الانسانية ، العدد 02 ، جامعة بسكرة.

2- عرابة رابع ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، الاكاديمية الدراسات الاجتماعية و الانسانية ، العدد 08 ، الجزائر ، 2012.

3-معهد الدراسات المصرفية ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، مجلة اضاءات ، العدد 12، الكويت ، 2013.

4-يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين أداء مستوى الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة و الإقتصاد، العدد الخامس و الثمانون/2010.

### أ.ملتقيات :

1- أحمد طرطار ، سارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 9080، ص36.

2-بوعيشة مبارك ، الشامية بن عباس ، واقع وآفاق تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة بالجزائر - القطاع المصرفي- ، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة قسنطينة ، 2010 .

3- عبد الكريم قندوز ، بومدين نورين ، الصرافة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني ، المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ، جامعة شلف ، 2012 ، ص : 07.

4-سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة ، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة - الجزائر ( يومي 12-13 نوفمبر)2005.

5-لحمر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تسهيل عمل الأفراد و تطوير أداء منظمات الأعمال المعاصرة ، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية و الاقتصاديات الحديثة ، جامعة شلف، يومي : 13-14 ديسمبر 2011

### ii مراجع أجنبية :

## قائمة المصادر والمراجع

---

1-Pierre Eiglier Et Langard le Marketing les services . edition international 5eme eddition, paris1994 ، p:26

## قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية



استبيان الدراسة حول:

## مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-

سيدي/ سيدتي، تحية طيبة، وبعد.....

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان العلمي، بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة- نرجو مساهمتكم عن طريق الإجابة على الأسئلة المرفقة، مع العلم أن كافة البيانات ستحاط بالسرية التامة و لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلو مني خالص الشكر على تعاونكم.

الطالب: بدر الدين بكاري

السنة: ثانية ماستر

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

السنة الجامعية: 2021/2020

### القسم الاول:البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة:

\*الجنس: ذكر  أنثى

\*المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

دراسات عليا

\*العمر: 29-18  49-30  من 50 فما فوق

\*سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5-14 سنة  من 15-25

أكثر من 25 سنة

\*عدد الدورات التدريبية: لا يوجد  3 دورات على الأقل  أكثر من ثلاث دورات

### القسم الثاني:محور تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	بنك الفلاحة يمتلك معدات تكنولوجية متطورة وحديثة					
2	يوفر البنك عدد كاف من التصرفات الآلية تلبي حاجات العملاء					
3	يوفر البنك مجموعة لا بأس بها من البطاقات الالكترونية					
4	يستخدم البنك نظام معلوماتي يسمح له بالتنسيق بين مختلف مصالحه وبقية الفروع					
5	تحرص مواقع البنك على تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية					

القسم الثالث: محور جودة الخدمة المصرفية

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
أولا	<b>بـ عـ د الاستجابة</b>					
1	يمكن الاتصال بالبنك خارج أوقات العمل					
2	المساعدة الدائمة للزبون وتلبية طلباته					
3	يحدد البنك مواعيد انجاز الخدمات بدقة					
4	لا يكون موظفوا البنك مشغولين لدرجة تمنعهم من تلبية طلبات الزبائن					
5	يستجيب الموظفون لاي استفسارات					
ثانيا	<b>بـ عـ د الأمان</b>					
1	يمكن الوثوق بالعاملين في البنك					
2	يهتم عمال البنك بصفة فردية بالزبون					
3	يوجد نظام حراسة وأمن فعال في البنك					
4	الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين بالبنك					
5	تتوفر اجهزة انذار وبرامج حماية في البنك بشكل كافي					
ثالثا	<b>بـ عـ د جاهزية البنك</b>					
1	يتوفر البنك على تقنيات وتجهيزات ذات تقنيات متطورة					
2	يتمتع موظفو البنك بالمظهر الحسن الذي يجذب العملاء					
3	يتلاءم المظهر العام للبنك مع الخدمات التي يقدمها					
4	تصميم البنك الداخلي متكامل					
5	جاذبية الموقع تزيد من اقبال الزبائن للتعامل مع البنك					

