

الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز وضمان جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك  
الخليج الجزائر-وكالة ورقلة

**Electronic management as a mechanism to enhance and ensure the quality of  
banking services, a case study of Gulf Bank Algeria - Ouargla Agency**

محمد العيد صلوح

أستاذ محاضر أ، المركز الجامعي اليزي

مخبر تنمية اقتصاديات الأعمال الحديثة وتحسين أدائها في منطقة الطاسيلي

med.sellouh@cuillizi.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز وضمان جودة الخدمات المصرفية، في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات، مما يستدعي ضرورة مواكبة البنوك لها والتحول إلى استخدام الوسائل الإلكترونية من أجل تقديم خدمات مصرفية بجودة عالية تمكنها من الاستمرار في هذا الميدان شديد التنافس.

ولمعالجة هذا الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، ومنهج دراسة حالة على بنك الخليج-وكالة ورقلة في الجانب التطبيقي، وقد توصلت الدراسة إلى هذا البنك يستخدم الإدارة الإلكترونية في معاملاته البنكية ويوفر جملة من الخدمات الإلكترونية لعملائه، وتبقى الجودة في تقديم هذه الخدمات بمختلف أبعادها تحد يفرض عليه العمل الكثير من أجل منافسة البنوك التي تعتبر الجودة أساس تقديم كل خدمة مصرفية إلكترونية.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، جودة الخدمات المصرفية، بنك الخليج الجزائر

**Abstract:**

This study aims to highlight the role of electronic management in enhancing and ensuring the quality of banking services, in light of the development of information technology, which necessitates the need for banks to keep pace with it and to shift to the use of electronic means in order to provide banking services of high quality that enable them to continue in this highly competitive field.

To address this issue, the descriptive approach was used on the theoretical side, and a case study approach on the Gulf Bank Agency Ouargla on the applied side. Its dimensions are a challenge that requires a lot of work to compete with banks, which consider quality the basis for providing every electronic banking service.

**Keywords:** electronic management, quality of banking services, Gulf Bank Algeria

## I. مقدمة:

شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دورا بارزا في هذه التطورات، فظهور شبكة الأنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية. كما وأصبحت شبكة الأنترنت وسيلة لنقل وتبادل المعلومات والاتصال بطرق حديثة غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي، حيث ظهرت مجموعة من المعاملات الإلكترونية التي أفرزها التقدم التكنولوجي والتي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية كالتحويل الإلكتروني، عمليات البطاقات البنكية والذكية، والشيكات الإلكترونية وغيرها، بالإضافة إلى ممارسة مختلف الأنشطة التسويقية من خلال الأنظمة الإلكترونية.

وعليه وفي ظل هذا التطور الحاصل تقوم البنوك الجزائرية بطرح وتقديم خدماتها الكترونيا رغبة منها في تحسين خدماتها وتسهيل التعامل مع زبائنها.

## 1. الإشكالية الرئيسية: على ضوء ما سبق تبرز ملامح الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ضمان جودة الخدمات المصرفية لبنك الخليج الجزائر- فرع ورقلة؟

للإحاطة الجيدة بالإشكالية الرئيسة فقد تم تجزئتها الى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يعتمد بنك الخليج على الإدارة الإلكترونية ذات الطابع التسويقي والطابع المصرفي؟
- هل يولي البنك اهتمام كبير لمختلف أبعاد جودة الخدمة المصرفية؟

## 2. فرضيات الدراسة:

- بنك الخليج الجزائر- فرع ورقلة يعتمد على الإدارة الإلكترونية ذات الطابع التسويقي والطابع المصرفي.
- بنك الخليج الجزائر- فرع ورقلة يولي اهتمام كبير لمختلف أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

## 3. أهداف الدراسة:

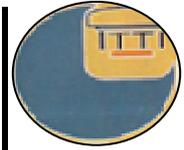
- التعرف إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها وأهميتها استخدامها في قطاع المصارف.
- دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

## 4. أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة من خلال مايلي:

- تسليط الضوء على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي وفوائدها في تحسين العمل المصرفي وتقديم الخدمات المصرفية.

- التعرف على تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مختلف المستويات الإدارية والتنفيذية في المصارف.

## 5. منهج وأداة الدراسة:



تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي في جانبها النظري، ومنهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي، حيث تم توزيع 50 استبيان وتجميع ما يعادل 43 استبان صالح للمعالجة الإحصائية، تم استخدام تحليل معامل الفا كر ونباخ للتحقق من الثبات ومعاملات الارتباط لمعرفة صدق الاتساق البنائي للاستبيان، كما تم اختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لذلك.

## 6. الدراسات السابقة:

– دراسة زيقم سارة: بعنوان " دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، جامعة بسكرة، هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكالية التالية: هل لوسائل الدفع دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن بنك الخليج الجزائر يواجه صعوبات في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وذلك بسبب نقص الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور الجزائري وتعلقه بالوسائل التقليدية.

– دراسة رأفت رضوان بعنوان " عالم التجارة الإلكترونية" المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، حاولت هذه الدراسة التعرف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود برامج خاصة للتدريب في مجال الحاسب الآلي، وأيضا عدم توفر مؤهلات عملية كافية لدى العاملين للقيام بالأعمال المناطة بهم، وأوصت بضرورة الاهتمام بالتدريب وتخصيص ميزانية مناسبة لها.

## II. الإطار النظري للدراسة:

### أولا- ماهية الإدارة الإلكترونية:

#### 1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة، وسوف تغير من وظائف الإدارة التقليدية، من حيث ظهور وظائف جديدة مثل التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية، (نجم، 2004، صفحة 119)

وهي أيضا عبارة عن استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء، (كورتل و تيش، 2005، صفحة 103)

#### 2. أهمية الإدارة الإلكترونية: تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال: (المسلي و السليطي، 2008، صفحة 37)

✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وتحقيق الجودة في الخدمات التي تقدم للمواطنين.

✓ اختصار وقت التنفيذ وانجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

✓ تسهيل إجراءات الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

✓ الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

#### 3. وظائف الإدارة الإلكترونية: تتمثل هذه الوظائف في: (ابو الحراشة، 2012، صفحة 89)

- التخطيط الإلكتروني: هو تغيير مستمر على الخطط وتعاد كتابتها إلكترونياً في كل مرة
  - التنظيم الإلكتروني: هي إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونياً
  - التوجيه الإلكتروني: هي استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الأنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها.
  - الرقابة الإلكترونية: هي متابعة أجهزة المؤسسة الإلكترونية، أو من خلال شبكات التواصل.
4. عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية: (غزال، 2013، صفحة 138)

- العتاد الحاسوبي: تضم كل المكونات المادية للحاسوب وما يتصل به من مختلف الطرقات والأجهزة التي تؤدي وظائف متباينة متكاملة ضمن نظام المعلومات الخاص بالمنظمة. ويعتبر الحاسوب أهم هذه الأجهزة على الإطلاق من منطلق أنه أداة الربط وحلقة وصل في البنية التحتية الإلكترونية أي منظمة تسعى إلى تغيير نمط الإدارة نحو الإدارة الإلكترونية
- البرمجيات (Software): تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الكرتونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل البريد الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإكسترانت، الإنترانت).
- القيادة البشرية المعرفية: إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.
- التكامل والترابط بين أجزاء الإدارة: يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة لتحديد من خلالها أنظمة المعلومات، ومناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شبكات واحد.

ثانياً- ماهية الخدمة المصرفية الإلكترونية:

## 1. مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية:

عرفت الخدمة المصرفية بأنها: "عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون، فقد يقدم البنك أحياناً خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه"، (رمضان و حودة، 2013، صفحة 237)

أما بالنسبة للخدمة المصرفية الإلكترونية فقد عرفت بأنها: "مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات"، (الحاج، 2012، صفحة 14)

## 2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعرف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها: "ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم"، ويقصد هنا تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية الأنترنت كقناة تسويقية



جديدة لها خصائصها الفريدة والمميزة لها عن بقية القنوات الاتصالية الأخرى التي تمتاز بالسرعة وانخفاض التكاليف، والتي تمثل استراتيجية التسويق المصرفي الإلكتروني، وتعمل على التحول من السوق المكاني إلى السوق الفضائي، (شاكر تركي، 2010، صفحة 8)

محسن أحمد الحضيري، التسويق المصرفي، المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 1982، ص 26

### 3. خصائص الخدمات المصرفية: تتميز الخدمات المصرفية بالخصائص التالية: (الحضيري، 2012، صفحة 26)

- الخدمات البنكية لا يمكن تخزينها، لأنها ليست ملموسة وتنتج وتستهلك فور طلب الزبون لها.
- الخدمات البنكية ليست محمية ببراءة اختراع، أي خدمة جديدة يمكن لأي بنك آخر تقديمها.
- الخدمات البنكية غير قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الانفصال عند تقديمها.
- تقديم الخدمة البنكية لا يأخذ نمطاً محددًا، لأن تقديم الخدمة وتفاعل الموظف يختلف بين الزبائن.
- جودة الخدمات البنكية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون.

### 4. أبعاد جودة الخدمات المصرفية: (الملك و علي، 2016، الصفحات 57-85)

لقد قامت الدراسات الحديثة بتلخيص الأبعاد العشرة للخدمة المصرفية في خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة وتمثلت في كل من الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، اللباقة، والجوانب المادية للموسسة. ومن ناحية أخرى أثبتت تلك الدراسات أنه رغم ضرورة الأبعاد الخمسة للخدمة المصرفية مهمة وضرورية إلا أن الوزن النسبي لها يختلف من عميل لآخر ومن مؤسسة خدمية لأخرى

#### الجدول رقم 01: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

البعاد	شرح البعد
الاعتمادية	وتعني ثبات الأداء وانجاز لخدمة بشكل سليم، وتنفيذ البنك لوعوده نحو العميل وذلك عن طريق: - دقة الحسابات وعدم حدوث أخطاء. - تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح وفي المواعيد المحددة.
سرعة الاستجابة من قبل العاملين	وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة العملاء والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب العميل.
القدرة والكفاءة	وتعكس المهارة والقدرة على أداء الخدمة والتي تستمر من توافر المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة.
سهولة الحصول على الخدمة	أي سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك يقتصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة مواعيد عمل البنك، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على

الخدمة.	
اللباقة	وتعني أن يتصرف موظفي البنك وخاصة الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء على قدر من الاحترام والمظهر اللائق، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للعملاء.
المصداقية	وتعني ضرورة وجود الصدق والأمانة في التعامل مع العملاء وبطبيعة الحال فهذا العامل يؤدي وجود الثقة بين الطرفين لان العمل المصرفي قائم على أساس الثقة، الأمر الذي يؤدي بهم إلى أخذ صورة حسنة وانطباع جيد نحو البنك.
الأمان	وتعني خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطر، ويتضمن الأمان المادي والمالي والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بحسابات العملاء.
الاتصال	وتعني إعطاء المعلومات للعميل بصفة دائمة وبالغة التي يفهمها، والإنصات له وتأمين الحصول على المعلومات المرتدة.
الفهم	ويعكس الجهد المبذول لتعرف على حاجات ورغبات العميل، كما يجب التعرف على العميل بسهولة، والاهتمام الشخصي به.
الجوانب المادية الملموسة	و تظم الجوانب المادية المستعملة في العمل من المظهر الخارجي للبنك وتجهيزه من الداخل بأحدث الأجهزة و الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة.

المصدر: هاجر محمد الملك، الطاهر محمد أحمد علي، (جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا العميل)، مجلة العلوم الاقتصادية،

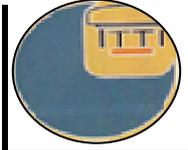
العدد، 17 جامعة العلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، السودان، 2016، ص ص 58-57

### III. الاطار التطبيقي للدراسة :

بعد التطرق الى أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية سنتطرق في هذا الإطار من خلال دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر-وكالة ورقلة

أولا-أداة الدراسة:

جرى اعتماد الاستبانة كأداة قياسية ادراكية، تم تصميمها استنادا الى نتائج البحوث والدراسات في مجال الموضوع لقياس متغيراتها وذلك بعد اجراء التعديلات المناسبة في ضوء التحكيم من خلال عرض الاستبانة على من الأساتذة المختصين، وقد تكونت الاستبيان من جزئين كمايلي:



- 1- الجزء الأول: يشتمل على البيانات الخاصة بالمستجوب وتتضمن (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الحالة المهنية، عدد سنوات التعامل مع البنك).
- 2- الجزء الثاني: يتضمن 27 فقرة صيغت من أجل التعرف على دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بنك الخليج -ورقلة وقد قسم هذا الجزء الى محورين:
- ✓ المحور الأول: تم التطرق فيه الى الإدارة الإلكترونية ويضم ادارة ذات طابع تسويقي (8 فقرات)، وادارة ذات طابع مصرفي (5 فقرات).
- ✓ المحور الثاني: وتم التطرق فيه الى جودة الخدمات المصرفية، حيث تتضمن خمس مؤشرات وهي: مؤشر الاستجابة (3 فقرات)، مؤشر الاعتمادية (3 فقرات)، مؤشر الأمان (2 فقرات)، مؤشر اللباقة (3 فقرات)، مؤشر الجوانب المادية (3 فقرات).
- تمت صياغة الاستبانة طبقا لسلم ديكرات الخماسي الذي يتكون من خمس درجات تتراوح بين (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وهي مرجحة بأوزان ترجيحية مدرجة من أصغر مستويات الى أكبرها تقيس اتجاهات وآراء المكلفين المستجوبين منهم وهي موضحة كمايلي:

الجدول رقم (01): درجات الاستجابة وفقا لسلم ديكرات الخماسي

5	4	3	2	1
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: عز حسين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار خوارزم العلمية للنشر، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 540.

كما سيتم تقييم مستوى المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، وفقا لسلك ديكرات الخماسي بتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): حدود المتوسط الدنيا والعليا وفقا لسلم ديكرات الخماسي

التقييم	المتوسط الحسابي	الرمز	المستوى
مرتفع جدا	من 1 الى 1.79	1	موافق بشدة
مرتفع	من 1.80 الى 2,59	2	موافق
متوسط	من 2.60 الى 3.39	3	محايد
منخفض	من 3.40 الى 4.19	4	غير موافق

منخفض جدا	من 4.20 الى 5	5	غير موافق بشدة
-----------	---------------	---	----------------

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على عز حسين عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 541.

ثانيا-مجتمع وعينة الدراسة:

تحدد عينة الدراسة من خلال تحديد مجتمع الدراسة، تحديد حجم العينة، أداة جمع المعلومات، أسلوب تحليل البيانات، الأساليب المستعملة

1- تحديد مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من زبائن بنك الخليج الجزائر -وكالة ورقلة-

2- تحديد حجم العينة: تشكلت عينة الدراسة من 50 زبونا، والتي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية من بين زبائن البنك.

ومن ثم توزيع 50 استمارة على الزبائن محل الدراسة، وبعد انتهاء عملية الجمع تم استرجاع 43 استمارة قابلة لدراسة، حيث استغرقت فقرات استجواب أفراد العينة حوالي 15 يوما كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(03): الاستبانة الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة

النسبة	التوزيع التكراري	الاستبانة
86 %	43	الاستبانة المسترجعة
14 %	07	الاستبانة غير المسترجعة
100 %	50	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث

3- الثبات:

يقصد بالثبات الاستبانة، الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة بالاعتماد على معامل ألفا كرو نباخ، والجدول الموالي يوضح قيمة المعامل لكل متغير من متغيرات الاستبانة:

الجدول رقم (04): قيم ألفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرو نباخ
1	المعاملات الإلكترونية	13	0.782
2	جودة الخدمات المصرفية	14	0.821



### المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمة الفا كرو نباخ لكل متغير من متغيرات الدراسة (الإدارة الإلكترونية= 0.782 ، جودة الخدمات المصرفية= 0.821)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، و تكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، و بذلك تم التأكد من ثباتها مما يدل على صلاحيتها لتحليل النتائج و الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها.

ثالثا-وصف البيانات الشخصية:

يتم التطرق في هذه النقطة من الدراسة الى نتائج الإحصاءات الأولية المرتبطة بالبيانات الخاصة بالمستجوب والمتمثلة في (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الحالة المهنية، عدد سنوات التعامل مع البنك).

#### 1- الجنس:

يشير التحليل الاحصائي الوصفي لمفردات عينة الدراسة الى أن أكثر أفراد عينة الدراسة من الذكور، حيث بلغ عددهم 29 ذكر بنسبة 67.4% والاناث 14 أنثى بنسبة 32.6% وهذا ما يوضحه الجدول ادناه:  
الجدول رقم (05): توزيع مفردات العينة وفقا للجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	29	67.4 %
انثى	14	32.6 %
المجموع	43	100 %

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

#### 2- الفئة العمرية:

يلاحظ بأن أكبر الشرائح الموجودة في عينة الدراسة تلك التي كانت من 30 الى 40 سنة بنسبة 51.2 % ، تليها الفئة التي أقل من 30 سنة بنسبة 23.5 % ، ثم الفئة من 40 الى 50 سنة بنسبة 14 % في حين بلغت نسبة الأكبر من 50 سنة 11.6 % من اجمالي عينة الدراسة، و الجدول أسفله يعبر عن هذه النتائج:

الجدول رقم (06): توزيع مفردات العينة وفقا للفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
أقل من 30	10	23.5 %
من 30 الى 40 سنة	22	51.2 %
من 40 الى 50 سنة	06	14 %

50 سنة فما فوق	5	11.6%
المجموع	43	100%

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

### 3- المستوى التعليمي:

يلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة متحصلون على مستوى جامعي بما نسبة 53.5 % و هو أكبر من مجموع فئتي الثانوي و الدراسات العليا و التي بلغت نسبتهما معا 46.4 % من إجمالي عينة الدراسة، و الجدول أسفله يوضح هذه النتائج:

الجدول رقم (07): توزيع مفردات العينة وفقا للفئة المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
25.6 %	11	ثانوي فأقل
53.5 %	23	جامعي
20.9 %	9	دراسات عليا
100 %	43	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

### 4- الحالة المهنية:

يلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من فئة الموظفين بما نسبة 79.1 % و هو أكبر من مجموع فئتي الأعمال الحرة ( 14 % ) و المتقاعدين ( 7 % ) من إجمالي عينة الدراسة، و الجدول أسفله يبين هذه النتائج:

الجدول رقم (08): توزيع مفردات العينة وفقا للفئة للحالة المهنية

النسبة %	التكرار	الحالة المهنية
79.1 %	34	موظف
14 %	6	أعمال حرة



متقاعد	3	7 %
المجموع	43	100 %

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

5- عدد سنوات التعامل مع البنك:

يلاحظ بأن أكبر الشرائح الموجودة في عينة الدراسة تلك التي كانت من 30 فئة أقل من سنة بنسبة 39.5%، تليها الفئة من 1 الى 2 سنة بنسبة 37.2%، ثم الفئة من 2 الى 3 سنة بنسبة 16.3 % في حين بلغت نسبة الاكثر من 3 سنوات 7 % من اجمالي عينة الدراسة، و الجدول أسفله يعبر عن هذه النتائج:

الجدول رقم (09): توزيع مفردات العينة وفقا لعدد سنوات التعامل مع البنك

عدد سنوات التعامل مع البنك	التكرار	النسبة %
أقل من 1 سنة	17	39.5%
من 1 الى 2 سنة	16	37.2%
من 2 الى 3 سنة	7	16.3%
أكثر من 3 سنوات	3	7%
المجموع	43	100%

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

رابعا-تقييم المتوسطات:

سيتم في هذا العنصر تقييم الأهمية النسبية لكل متغير من متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (10): تقييم أهمية متغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الادارة الإلكترونية	3.7355	0.5790	عالية
	ذات الطابع المصرفي	4.1023	0.49832	عالية
	من ناحية بعد الاستجابة	3.8295	0.63150	عالية

عالية	0.68001	3.6434	من ناحية بعد الاعتمادية	الخدمات	2
عالية	0.64742	3.9419	من ناحية بعد الامان	المصرفية	
عالية	0.65559	4.1395	من ناحية بعد اللباقة		
عالية	0.50359	4.2791	من ناحية بعد الجوانب الملموسة		

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلخص الجدول أعلاه نتائج التقييم العام لمتغيرات الدراسة الموضحة في نموذج الدراسة، وحسب الدراسة الميدانية فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الإدارة الإلكترونية ذات الطابع التسويقي 3.7355 وهو مرتفع كونه يقع ضمن حدود التقييم المرتفع للمتوسط المعتمد، كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.5790 وهو أقل من 1 حيث يعكس درجة انسجام جيدة بين إجابات افراد العينة لمتغير المعاملات الإلكترونية ذات الطابع التسويقي.

نفس الشيء ينطبق على متغير الإدارة الإلكترونية ذات الطابع المصرفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير 4.1023 وهو كذلك مرتفع كونه يقع ضمن حدود التقييم المرتفع للمتوسط المعتمد، كما قدر كذلك الانحراف المعياري بـ 0.49832 وهو أقل من 1 حيث يعكس كذلك درجة انسجام جيدة بين إجابات افراد العينة لمتغير المعاملات الإلكترونية ذات الطابع المصرفي.

أما بالنسبة لمتغير جودة الخدمات المصرفية بكل أبعاده سواء بعد الاعتمادية، أو بعد الأمان، أو بعد اللباقة، أو بعد الجوانب الملموسة، كل متوسطاتها الحسابية الكلية مرتفعة حيث تقع ضمن حدود التقييم المرتفع للمتوسط (أنظر الجدول أعلاه)، وكذلك الانحرافات المعيارية لكل الأبعاد هي أقل من 1 (أنظر الجدول أعلاه). وتدل هذه النتائج على أن أغلبية أفراد العينة توافق بدرجة عالية على جودة الخدمة المصرفية بكل أبعادها الخمسة.

خامسا-اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي تم إجراء الاختبار المسمى ( SHAPIRO-WILK )، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات					البيان
جودة الخدمات المصرفية			الإدارة الإلكترونية		
بعد			الإدارة ذات	الإدارة ذات	



الجوانب الملموسة	بعد الأمان	بعد اللباقة	بعد الاعتمادية	بعد الاستجابة	الطابع المصرفي	الطابع التسويقي	
43	43	43	43	43	43	43	حجم العينة
0.924	0.844	0.907	0.957	0.959	0.965	0.961	احصائية
0.007	0.000	0.002	0.106	0.124	0.219	0.150	مستوى المعنوية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يختبر الجدول أعلاه الفرضيتين التاليتين:

- ✓ قبول فرضية العدم  $H_0$  في حالة أن مستوى المعنوية أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع توزيع طبيعي.
- ✓ نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل  $H_1$  في حالة أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

وبما أن حجم العينة أقل من 50 فإننا سوف نعتمد على نتائج اختبار (SHAPIRO-WILK) المناسب لهذه العينة ماعدا بالنسبة لمتغيرات اللباقة، الأمان، والجوانب الملموسة نلاحظ أن  $\alpha > \text{sig}$  ورغم ذلك يمكن تجاوز هذا الشرط لان حجم العينة أكبر من 30 في هذه الحالة أغلب القوانين الاحتمالية تؤول إلى القانون الطبيعي، بالإضافة إلى أن الاختبار العلمي الذي سوف نستعمله هو اختبار TEST-T وهو اختبار قوي لا يتأثر بعدم تحقق شرط اعتدالية هذه البيانات.

2- اختبار فرضيات المحور الأول:

نعيد صياغة هذه الفرضيات كمايلي:

أ- صياغة الفرضية الأولى:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : بنك الخليج الجزائر لا يولي اهتمام كبير للإدارة الالكترونية ذات الطابع التسويقي.
- الفرضية البديلة  $H_1$ : بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام كبير للإدارة الالكترونية ذات الطابع التسويقي.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار فرضيات المحور الاول

الفرضيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الفرضية الاولى	3.73	0.57	8.38	1.645	0.000	رفض الفرضية

الصفريية						
رفض الفرضية الصفريية	0.000	1.645	14.50	0.49	4.10	الفرضية الثانية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول اعتماد البنك محل الدراسة على الإدارة الالكترونية بلغت (3.73)، (4.10) على التوالي وبانحراف معياري (0.49) (0.5) وهو اتجاه إيجابي بدرجة موافق، وقيمة T المحسوبة الثلاث أكبر من قيمة T الجدولية (1.645)، ومستوي الدلالة المحسوبة 0.000 وهي اصغر من مستوي الدلالة المعنوية (0.05) ومنه وفقا لقاعدة القرار المعتمدة نرفض الفرضية الصفريية ونقبل الفرضية البديلة H1

وكذلك بالنظر إلى متوسط درجة الموافقة للفرضيتين الأولى والثانية والتي تتمثلان على التوالي (3.73)، (4.10) أي توجد موافقة مرتفعة ما يدعم أكثر قبول الفرضية البديلة أي فعلا بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام كبير للإدارة الالكترونية ذات الطابع التسويقي والطابع المصرفي.

### 3- اختبار فرضيات المحور الثاني:

#### ب- صياغة الفرضية الأولى:

- الفرضية الصفريية H0: بنك الخليج الجزائر لا يولي اهتمام لبعد الاستجابة.
- الفرضية البديلة H1: بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام لبعد الاستجابة.

#### ت- صياغة الفرضية الثانية:

- الفرضية الصفريية H0: بنك الخليج الجزائر لا يولي اهتمام لبعد الاعتمادية.
- الفرضية البديلة H1: بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام لبعد الاعتمادية.

#### ث- صياغة الفرضية الثالثة:

- الفرضية الصفريية H0: بنك الخليج الجزائر لا يولي اهتمام لبعد اللباقة.
- الفرضية البديلة H1: بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام لبعد اللباقة.

#### ج- صياغة الفرضية الرابعة:

- الفرضية الصفريية H0: بنك الخليج الجزائر لا يولي اهتمام لبعد الامان.
- الفرضية البديلة H1: بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام لبعد الامان.

#### ح- صياغة الفرضية الخامسة:

- الفرضية الصفريية H0: بنك الخليج الجزائر لا يولي اهتمام لبعد الجوانب الملموسة.
- الفرضية البديلة H1: بنك الخليج الجزائر يولي اهتمام لبعد الجوانب الملموسة.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار فرضيات المحور الثاني



الفرضيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الفرعية الاولى	3.82	0.63	8.61	1.645	0.000	رفض الفرضية الصفرية
الفرعية الثانية	3.64	0.68	6.20	1.645	0.000	رفض الفرضية الصفرية
الفرعية الثالثة	4.13	0.65	11.39	1.645	0.000	رفض الفرضية الصفرية
الفرعية الرابعة	3.94	0.64	9.54	1.645	0.000	رفض الفرضية الصفرية
الفرعية الخامسة	4.27	0.50	16.65	1.645	0.000	رفض الفرضية الصفرية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول اهتمام البنك محل الدراسة بأبعاد جودة الخدمة بلغت (4.27) (3.94) (4.13) (3.64) (3.82) على التوالي وبانحراف معياري (0.50) (0.64) (0.65) (0.68) (0.63) وهو اتجاه إيجابي بدرجة موافق، وقيمة T المحسوبة للفرضيات الخمس أكبر من قيمة T الجدولية لها، ومستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) ومنه وفقا لقاعدة القرار المعتمدة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H1

وكذا بالنظر إلى متوسط درجات الموافقة لفرضيات المحور الثاني الموالية، 3.82، 3.64، 4.13، 3.94، 4.27، أي توجد موافقة مرتفعة ما يدعم أكثر قبول الفرضية البديلة أي فعلا يولي بنك الخليج الجزائر اهتمام كبير لمختلف أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

#### 4- اختبار الفرضية الرئيسية الكلية

إعادة صياغة الفرضية:

■ الفرضية الصفرية H0: لا تساهم المعاملات الإلكترونية بصورة كبيرة في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك الخليج الجزائر

- الفرضية البديلة  $H_1$  : تساهم المعاملات الإلكترونية بصورة كبيرة في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بنك الخليج الجزائر.

الجدول رقم (13): اختبار معنوية العلاقة الخطية

Corrélations		
	جودة_الخدمة_المصرفية	المعاملات_الإلكترونية
Corrélation de Pearson	1	,497**
Sig. (bilatérale)		,001
N	43	43
Corrélation de Pearson	,497**	1
Sig. (bilatérale)	,001	
N	43	43

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

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة  $SIG = 0.001$  أقل من مستوى المعنوية المعتمدة  $\alpha = 5\%$  أي انه يتم رفض  $H_0$  و قبول  $H_1$  بمعنى أن هناك علاقة خطية بين المتغيرين، و بما أن معامل الارتباط لبيرسون  $r = 0.497$  فان هذه العلاقة هي علاقة طردية ضعيفة الى متوسطة، و بالتالي يمكن كتابة العلاقة بين المعاملات الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

$$Y = ax + b$$

حيث :

$$Y = \text{الجودة} \quad X = \text{الإدارة} \quad b = \text{الثابت} \quad a = \text{المتغير}$$

تم تقدير هذه المعاملات باستعمال طريقة المربعات الصغرى فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (14): تقدير واختبار معنوية معادلة الانحدار الخطي

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,201	,486		4,530	,000
المعاملات_الإلكترونية	,456	,124	,497	3,665	,001

a. Variable dépendante : المصرفية\_الخدمة\_جودة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى المعنوية قدر —  $0.001$  أقل من  $0.05$  مما يشير إلى معنوية معلمة الميل والتي تعني إلى أنه إذا تغيرت المعاملات الإلكترونية بوحدة واحدة سوف يؤدي ذلك الى تغيير الجودة بـ  $0.456$  ، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع



(الحد الثابت) فهي 2.201 بمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 ما يشير إلى معنويتها إحصائية، فإنه يتم رفض  $H_0$  و قبول  $H_1$  بمعنى أن المعاملات تختلف معنويا عن الصفر.

الجدول رقم (15): اختبار جودة النموذج ككل

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2,005	1	2,005	13,435	,001 <sup>b</sup>
Résidu	6,120	41	,149		
Total	8,126	42			

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول ANOVA نلاحظ أن قيمة  $F = 13.435$  بمستوى دلالة 0.001 أقل من مستوى المعنوية 5% مما يدل إلى ملائمة نموذج خط الانحدار لتفسير العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (16): القدرة التفسيرية للنموذج

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,497 <sup>a</sup>	,247	,228	,38635

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

أن القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي والمتمثلة في معامل التحديد  $R^2$  قد بلغت قيمته 0.247 وهو يشير إلى مساهمة الادارة الالكترونية بصورة كبيرة في تحقيق جودة الخدمة المصرفية بنسبة 24.7% وأن باقي النسبة المقدرة بـ 75.3% من التأثير في جودة الخدمة، ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمة المصرفية منها: أداء العاملين داخل المصرف، البيئة المادية.

وبالتالي نرفض الفرضيات الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضيات البديلة  $H_1$

#### IV. خاتمة:

يتضح مما سبق أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في المعاملات المصرفية باعتبارها مقياسا لتطور البنوك في الوقت الحالي ومدى مقدرتها على تعزيز وضمان جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن في الوقت الحقيقي. وقد كان الغرض من هذه الدراسة هو

ابراز هذا الدور من خلال دراسة تطبيقية حول بنك الخليج الجزائر - وكالة ورقلة في شكل استبانة وزعت على زبائن البنك وبعد استرجاعها والمعالجة الإحصائية لها تم التوصل الى مايلي:

### 1. نتائج الدراسة:

- الصيرفة الإلكترونية نمط جديد في المجال يشهد اقبالا متزايدا من طرف الأفراد والمنشآت، لما لها من فوائد ومميزات لم تكن متوفرة في الصيرفة التقليدية كاختصار الزمن والمسافة وتخفيض الأسعار وتلبية طلبات محددة للزبائن والتعرف على احتياجاتهم وتطلعاتهم، فقد حققت نتائج فاقت كل التوقعات سواء بالنسبة للدول أو المنشآت التي تبنتها، وذلك بإتباعها للتطور الحاصل في مجال التكنولوجيا.
- يرتبط مفهوم جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي ويعكس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة مع توقعات العملاء لهذه الأبعاد
- ساهمت الادارة الالكترونية في إعطاء تصور جديد لنظام مصرفي مبني على إلكترونية الخدمة المصرفية، خاصة في ظل ظهور أشكال وأنظمة جديدة ساهمت في تطوير الأداء المصرفي والخدمة المصرفية.
- عملت الادارة الالكترونية على توسيع نطاق الخدمات من قبل المصارف وتنوعها كما أنها أتاحت تقديم الخدمات المصرفية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل: الموزعات الآلية، الموقع الإلكتروني للمؤسسة... الخ.
- ساهمت الادارة الالكترونية في التقليل من الأخطاء كونها تمتاز بالدقة في الأداء والأمن، وهو ما يسمح بتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- تقديم الخدمات إلكترونيا ساهمت في تقليص الوقت، حيث أصبحت الأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت تنفذ في وقت قصير.
- تم التوصل إلى أن الإدارة الالكترونية تساهم في تعزيز وضمان جودة الخدمة المصرفية لدى بنك خليج الجزائر - وكالة ورقلة.
- يعتمد بنك الخليج الجزائر-وكالة ورقلة بدرجة كبيرة على الإدارة الالكترونية ذات الطابع المصرفي والإدارة الالكترونية ذات الطابع التسويقي.
- تطبيق المعاملات الالكترونية بالبنك يؤدي إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

### 2. توصيات الدراسة:

- ✓ ضرورة مضاعفة الوعي الإلكتروني للعاملين بالبنك من جهة والزبائن من جهة أخرى وتزويدهم بالتقنيات الحديثة والتي تسمح بتجسيد الإدارة الإلكترونية.
- ✓ ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في أدوات الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في الأجهزة والبرامج الإلكترونية إضافة الى الموارد البشرية وذلك من أجل تعزيز وضمان جودة الخدمة المصرفية للبنك محل الدراسة.
- ✓ ضرورة جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدراء وعمال لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية؛



- ✓ ضرورة الحفاظ على فعالية الموقع الإلكتروني للبنك من خلال التحديث المستمر لمختلف المستجدات المصرفية، وكذلك الاستجابة لانشغالات الزبائن وضمان توفر وديمومة الخدمة الإلكترونية على موقع البنك.
- ✓ ضرورة تكثيف الأنشطة الترويجية الكترونية بشكل مستمر من أجل التعريف بالخدمات المقدمة وتبسيطها للزبائن.
- ✓ يتوجب على بنك الخليج الجزائر-وكالة ورقلة، تقديم خدماته بالشكل المطلوب الذي يلبي احتياجات ورغبات عملائه في الوقت الحقيقي.
- ✓ ضرورة توفير خدمات الكترونية دولية تستجيب لتطلعات الزبائن.
- ✓ ضرورة اهتمام بنك الخليج الجزائر-وكالة ورقلة بالرد السريع على استفسارات وانشغالات الزبائن وإيجاد الحلول الفورية لها.
- ✓ يتوجب على البنك الاهتمام بتنفيذ وعوده لزيائنه حول الخدمات المقدمة وعدم الإخلال بها.

#### V. قائمة المراجع:

- اسماعيل شاكور تركي. (2010). التسويق المصرفي الإلكتروني و الميزة التنافسية للمصارف الاردنية، دراسة ميدانية على البنوك الاردنية. مجلة علوم انسانية، 07(45)، الصفحات 1-27.
- زياد رمضان، و محفوظ حودة. (2013). الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- عبد الرزاق غزال. (2013). الادارة الإلكترونية و حركية تداول المعلومات بالمؤسسة-دراسة مؤسسات الاتصالات. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، 03(04)، الصفحات 133-152.
- عبود نجم. (2004). الادارة الإلكترونية " الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات". الاردن: دار المريخ للنشر.
- علاء عبد الرزاق المسلي، و خالد ابراهيم السليطي. (2008). الادارة الإلكترونية (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- فريد كورتل، و سليمان تيش. (2005). الادارة الإلكترونية (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: زمزم للنشر و التوزيع.
- ليث محمود الحاج. (2012). نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) و دوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة. الاردن: جامعة الشرق الأوسط.
- محسن أحمد الخضيري. (2012). التسويق المصرفي، المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية. مصر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: مكتبة الانجلو.

- محمد عبود ابو الحراشة. (2012). درجة استخدام الحاسوب في الإدارة، أطروحة دكتوراه منشورة . محافظة المفرق، كلية العلوم الادارية، الاردن: جامعة آل البيت.
- هاجر محمد الملك، و الطاهر احمد محمد علي. (2016). جودة الخدمات المصرفية و أثرها على رضا العميل: دراسة ميدانية على بنك الصادرات. مجلة العلوم و الثقافة في العلوم الاقتصادية، 17 (01)، الصفحات 51-70.

## VII. الملحق: الاستبيان

### استبيان

الأخ الكريم، الأخت الكريمة، أما بعد

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة، والتي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة لإنجاز مداخلة علمية بعنوان: " التحول الرقمي كآلية لتعزيز الإدارة الإلكترونية من أجل ضمان جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الخليج - فرع ورقلة"، ونحيطكم علما بأن ما تدلون به من معلومات سيتم التعامل معه في إطار علمي، وبشكل موضوعي ولأغراض البحث فقط، وعليه نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان ونشكر لكم تعاونكم المسبق.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. الفئة العمرية: 20-30  31-40  41-50  أكبر من 50
3. المستوى التعليمي: ثانوي فأقل  جامعي  دراسات عليا
4. الحالة المهنية: موظف  أعمال حرة  متقاعد
5. عدد سنوات التعامل مع البنك: أقل من سنة  من 1 الى 2 سنة  من 2 الى 3 سنوات  من 3 سنوات فأكثر

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيك بخصوص العبارات التالية:

الجزء الثاني: محاور الاستبانة

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية:

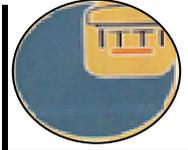


الاجابة					العبارة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة		
الإدارة الإلكترونية ذات الطابع التسويقي						
					01 أتعرف على خدمات البنك عن طريق البريد الإلكتروني	
					02 يتم الرد على استفسارات الزبائن عن طريق الهاتف أو الرد في خانة التعليقات عبر الموقع الإلكتروني	
					03 كل خدمات البنك عبر الشباك العادي متوفرة عبر الشباك الإلكتروني	
					04 الخدمات الإلكترونية متوفرة على مدار الساعة	
					05 يحتوي البنك على معدات الكترونية جيدة تسهل عملية تقديم الخدمة	
					06 يرسل البنك كشوف حسابات العملاء من خلال بريدهم الإلكتروني	
					07 يقوم المصرف بتقديم خدمات دفع الفواتير باستعمال تطبيق الكتروني	
					08 يستخدم البنك أساليب حديثة للترويج لخدماته المصرفية الإلكترونية	
الإدارة الإلكترونية ذات الطابع المصرفي						
					09 تتمكنك بطاقة VISA من سداد نفقاتك في الخارج وعلى مدار الساعة	

					10	تسمح لك بطاقة SAHLA بالسحب الآمن للأموال المتاحة في حسابك في أي وقت
					11	يمنح بنك الخليج الجزائر خدمات الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي في حالة كون البنك مغلق
					12	يوفر بنك الخليج للزبائن خدمة الاطلاع على الرصيد في الحسابات عن طريق الرسائل القصيرة ( SMS )
					13	يستطيع زبائن بنك الخليج الجزائر الولوج إلى حساباتهم من أي مكان عن طريق الانترنت

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

الإجابة					الرقم	العبارة
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق		
بعد الاستجابة						
					01	موظفو بنك خليج الجزائر يقدمون الخدمة بالدقة والسرعة اللازمتين
					02	العاملون في البنك لديهم الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن
					03	يقوم البنك بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن
بعد الاعتمادية						
					04	يقوم البنك بتقديم خدماته في الوقت المحدد
					05	البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة



					يحرص البنك على تقديم خدماته بالشكل الصحيح والمطلوب	06
بعد الامان						
					أشعر بالأمان في تعاملي مع بنك الخليج الجزائر-وكالة ورقلة	07
					لا يسيء البنك استخدام المعلومات الشخصية	08
بعد اللباقة						
					يتمتع موظفو البنك بأسلوب لبق مع العملاء	09
					موظفو البنك حريصون على تلبية طلباتي ورغباتي	10
					العاملون في هذا البنك على درجة مقبولة من اللطافة والابتسامه عند استقبالهم للعملاء	11
بعد الجوانب الملموسة						
					الشكل الخارجي للبنك جذاب ولائق	12
					يتوفر لدى البنك معدات وتجهيزات عمل حديثة	13
					المظهر العام للبنك يلائم طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة	14