

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير  
شعبة: علوم التسيير .  
تخصص: إدارة مالية .



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

### من إعداد الطلبة:

خلفة عبدالقادر  
رزاق مصطفى أشرف

دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية  
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA\_ وكالة تيارت 540\_

### نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(أستاذ التعليم العالي-جامعة ابن خلدون تيارت)	أ.زياني عبد الحق
مشرفا ومقررا	(أستاذ التعليم العالي-جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. حسين يحي
مناقشا	(أستاذ محاضر-جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. شبلاوي إبراهيم

السنة الجامعية : 2024/2023



Arabic calligraphy in Thuluth style, featuring the word "الله" (Allah) in the center, surrounded by decorative flourishes and smaller text elements.



## الإهداء :

الحمد لله و كفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد  
:

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حمّنتني و حرصت على تعليمي بصبرها و  
تضحيتها

و دعواتها المباركة التي كانت سر نجاحي إلى أمي الغالية حفظها الله  
و أطال عمرها

إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي و كان وراء كل خطوة خطوتها  
في طريق العلم و المعرفة أبي الغالي رعاه الله و حفظه  
إلى من هم أنس عمري و مخزن ذكرياتي إخواني و أخواتي  
و كل أفراد عائلتي

و إلى كل الأشخاص و الأصدقاء الذين أحمل لهم المحبة و التقدير  
و إلى كل الأساتذة و خاصة

الأستاذ : حسين يحي .

## الشكر و العرفان

قبل كل شيء نحمد الله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ،

و وفقنا إلى بلوغ هذه الدرجة

و نقول : " اللهم لك الحمد حتى ترضى ، و لك الحمد إذا رضيت ، و لك الحمد  
بعدا الرضا " .

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم : " من صنع إليكم معروفا فكافئوه ، فإن لم  
تجدوا ماتكافئونه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافئتموه " .

رواه أبو داوود

أتقدم بخالص الشكر و العرفان إلى أستاذي الفاضل و المحترم :

### {حسين يحي}

الذي كان لي الشرف الكبير بأن يتولى الإشراف على هذا العمل

و الذي منحني ثقته و لم يبخل علي بنصائحه القيمة و المجهودات

التي بذلها في إطار متابعته الدائمة لهذا العمل و تزويده لي بالتوجيهات

و الإرشادات التي أضانت لي سبيل البحث فجزاه الله خيرا الجزاء .

وأتقدم بفائق الشكر إلى جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية و علوم

التسيير .

## فهرس المحتويات

إهداء

شكر و عرفان

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ ..... مقدمة:

### الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية.

2 ..... تمهيد:

3 ..... المبحث الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا الحديثة .

3 ..... المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا الحديثة .

7 ..... المطلب الثاني : خصائص و مكونات التكنولوجيا الحديثة .

8 ..... المطلب الثالث : وظائف و أهداف و آثار إستخدام التكنولوجيا الحديثة .

12 ..... المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية.

12 ..... المطلب الأول: عموميات حول الخدمات.

14 ..... المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية و خصائصها.

- المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية..... 18
- المبحث الثالث: التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الخدمات المصرفية..... 22
- المطلب الأول: علاقة التكنولوجيا الحديثة بالخدمة المصرفية..... 22
- المطلب الثاني: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي..... 23
- المطلب الثالث: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية..... 26
- خلاصة : ..... 29

## الفصل الثاني : دراسة تطبيقية لبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

- تمهيد : ..... 31
- المبحث الأول : لمحة عامة لبنك الوطني الجزائري BNA – وكالة تيارت 540 32
- المطلب الأول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA ..... 32
- المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA و خدماته . ..... 35
- المطلب الثالث : بطاقة فنية تعريفية لوكالة تيارت 540 ..... 41
- المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية و تحليل نتائج الإستمارة..... 44
- المطلب الأول : تصميم الدراسة الميدانية ..... 44
- المطلب الثاني : صدق و ثبات أداة الدراسة..... 46
- المطلب الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة و إختبار الفرضيات..... 48
- خلاصة : ..... 64
- خاتمة ..... Error! Bookmark not defined.



## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع موظفي وكالة تيارت.	41
02	مقياس ليكارت الخماسي	45
03	معاملات الثبات (ألفا كرونباخ)	47
04	معامل الارتباط لأبعاد تحسين الخدمات المصرفية	47
05	معامل الارتباط لمحور التكنولوجيا الحديثة	48
06	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	49
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	50
08	توزيع أفراد العينة حسب العمر	51
09	توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك	52
10	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	53
11	درجة التقدير حسب المتوسط الحسابي	54
12	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات محور الأول	55
13	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات محور الثاني و أبعاده	57
14	نتائج التحليل التباين و الإنحدار الخاص بالفرضية الرئيسية	59
15	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية .	59
16	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الأمان و الثقة	60
17	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة	61
18	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية.	62

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
19	دورة حياة الخدمة المصرفية	01
37	الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري	02
43	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540	03
49	توزيع المبحوثين حسب الجنس	04
50	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	05
51	توزيع المبحوثين حسب العمر	06
52	توزيع المبحوثين حسب مدة التعامل مع البنك	07
53	توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	08

## قائمة الإختصارات والرموز

### قائمة الإختصارات والرموز:

الرمز	البيان
BNA	البنك الوطني الجزائري
ISO	منظمة الأيزو



## مقدمة

## مقدمة:

إن التطور والتسارع الذي يعيشه العالم المعاصر قد شهد عدد من التغيرات والتحولات والتطورات في جميع الميادين والمجالات ومن أهم هذه التطورات:

التكنولوجيا التي أصبحت قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة مما أدى إلى ظهور مجموعة من المداخل والمعطيات والأنظمة لمواكبة تلك التطورات وتحقيق التغير اللازم للإستجابة مع تلك التغيرات.

وقد ساعد التقدم التكنولوجي في تحسين وتطوير كافة الخدمات ومنها الخدمات المصرفية حيث أصبح كل بنك يعمل جاهدا على إدخال كل تكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم أفضل خدمة ممكنة.

قد شهد القطاع المصرفي تغيرا كبيرا من ناحية الخدمات المصرفية حيث يساعد في نمو معدل الإقتصادي وتحسين الناحية الإجتماعية لذا أصبح من الضروري إستخدام أحدث تقنيات التكنولوجيا من أجل تسهيل عملية الخدمة المصرفية وكنتيجة لذلك قد حاولت المؤسسات المصرفية إبتكار أحدث الممارسات الإدارية للإنجاز وتسهيل المعاملات المصرفية المقدمة وإكتساب رضا الزبائن والتي تعتبر أحد أسباب الرئيسية لخلق جو المنافسة بين البنوك.

و التكنولوجيا هنا لعبت دورا حاسما في تحسين جودة الخدمات المصرفية فقد ساهمت في تحويل العمليات المصرفية التقليدية إلى عمليات رقمية سريعة ومريحة خالية من الأخطاء والعراقيل فالعمليات المصرفية التي كانت تنجز في ساعات أصبحت تنجز في دقائق والتي كانت تنجز في دقائق أصبحت تنجز في ثواني.

## (1) الإشكالية:

ما هو دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية من وجهة نظر زبائن البنك؟

## (2) الأسئلة الفرعية:

للإجابة عن هذا السؤال الرئيسي نتطرق إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بالتكنولوجيا الحديثة؟
- هل أدت التكنولوجيا الحديثة إلى تحقيق أبعاد الخدمات المصرفية؟
- ما هي الخدمة المصرفية؟
- ما مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية؟

## (3) الفرضيات:

لدينا فرضية تعالج دراستنا كاملة :

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و تحسين الخدمة المصرفية .

## (4) أهمية البحث:

- إن موضوع البحث يظهر أهمية بالغة في التحديات التي يمكن أن يتعرض لها القطاع المصرفي لأنه قطاع أساسي ومهم في الاقتصاد.
- تعتبر المصارف أو البنوك قطاع مهم في تدعيم النشاط الإقتصادي من خلال تسهيل المعاملات المصرفية.
- فائدة وأهمية التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية خاصة في الوضع الحالي الذي يشهد تطور تكنولوجي.

## (5) أهداف البحث :

- يهدف الموضوع إلى إبراز مختلف التغيرات في الجهاز المصرفي في ظل التطور التكنولوجي .
- معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية .
- إظهار الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في رفع فاعلية النشاط المصرفي .
- دراسة العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و أبعاد الخدمات المصرفية .

## (6) أسباب اختيار الموضوع .

- أسباب ذاتية :

- على المستوى الشخصي فإن هذا العمل جزء مشروط من أجل إنهاء مرحلة الماجستير إضافة إلى الرغبة الشخصية في إجراء هذا البحث .
- يعتبر هذا الموضوع ميدان تخصصي في شقه المالي كما يتم التعرف على كل الطرق و التقنيات والتعاملات المتطورة.

- أسباب موضوعية :

- معرفة أثر التكنولوجيا الحديثة في القطاع المصرفي .
- مواكبة القطاع المصرفي في ظل التطور التكنولوجي .
- أهمية الخدمات المصرفية في التنمية الاقتصادية .

## (7) حدود الدراسة :

حدود مكانية : تقتصر دراستنا الميدانية على البنك الوطني الجزائري \_وكالة تيارت 540 .

حدود زمنية : تم التعامل مع الفصل الأول بالإعتماد على الدراسات السابقة و الكتب و انحصرت دراستنا الميدانية من نهاية شهر أفريل 2024 إلى غاية شهر ماي.

حدود البشرية : شملت عينة الدراسة زبائن البنك الوطني الجزائري \_وكالة تيارت 540\_.

## 8) الدراسات السابقة :

• الدراسة الأولى : علي حمو ، معين أمين السيد " إسهامات التكنولوجيا الحديثة في دعم و تحديث (تطوير) عناصر المزيج التسويقي الخدمي" مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 17 ، العدد 27 ، جامعة الجزائر 03 (2021).

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية إسهام التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الفعالية و الكفاءة في إدارة الأنشطة التسويقية في قطاع الخدمات حيث توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة تساهم في تمكين المؤسسات الخدمية من معرفة مختلف حاجات و رغبات زبائنهم.

يكمن وجه التشابه بين هذه الدراسة و دراستنا في المتغير الأول "التكنولوجيا الحديثة" أما وجه الاختلاف بينهما كون أن الباحثين درسوا إسهامات التكنولوجيا الحديثة في دعم و تحديث عناصر المزيج التسويقي الخدمي على غرار دراستنا التي تهدف إلى إبراز دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية.

• الدراسة الثانية : جميلة بختي ، سليمان يحيوي "دور الإبداع التكنولوجي و المالي في تطوير الخدمات المصرفية\_دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية" مجلة التنظيم و العمل ، المجلد 10 ، العدد 02 ، كلية العلوم الإقتصادية جامعة بالعباس الجزائر (2021)

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الإبداع التكنولوجي و المالي في تحسين الخدمات المصرفية و لخصت الدراسة على أن التكنولوجيا المصرفية تساهم في إنخفاض التكاليف الخدمة البنكية و تحسين جودتها و تقليص وقت تحصيلها و تحقيق الأهداف المالية للبنك.

حيث يكمن وجه التشابه بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية في المتغير الثاني "الخدمات المصرفية" و معالجة بيانات الدراسة بواسطة إستخدام برنامج SPSS أما وجه الاختلاف بينهما كون الباحثين عالجا موضوع دور الإبداع التكنولوجي و المالي في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية أما دراستنا فقد عالجت موضوع دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري \_ وكالة تيارت 540.

• الدراسة الثالثة : دراسة ( أسماء دربور 2016 ) أطروحة دكتوراه بعنوان : ( أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية ) جامعة العربي بن مهدي \_ أم البواقي \_ (2015\_2016)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التطورات و الإتجاهات الحديثة في مجال تطبيق الأنظمة و تكنولوجيا المعلومات في الأعمال المصرفية و معرفة العلاقة بين هذه الإتجاهات و مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تصميم المزيج التسويقي المصرفي و إدارة العلاقة مع العميل .

و لخصت الدراسة بأن لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين الأداء التسويقي و زيادة ربحية المؤسسة المصرفية و تقليل تكاليفها حيث ساعدت على تقديم منتجات جديدة و خدمات متنوعة بأسلوب جيد و بالإضافة إلى إمكانية صياغة إستراتيجيات فعالة في مجال إدارة العلاقة مع العميل .

و قد توصلنا في معرفة وجه الإختلاف الذي يكمن بين هذه الدراسة و دراستنا كون أن الباحث درس أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية في حين تناولت دراستنا دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية.

## (9) منهج الدراسة :

- تم إستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للإحاطة على أهم الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة و الخدمة المصرفية .

- أما في الجانب التطبيقي للدراسة سنعتمد على المنهج التحليلي بهدف جمع البيانات المتعلقة بالبنك و كل ذلك بإستخدام طريقة الإستبيان .

## (10) هيكل الدراسة :

لدراسة الموضوع دراسة جيدة و ذكر أهم جوانبه تم تقسيمه إلى جانبين أحدهما نظري و الآخر تطبيقي حيث سبقتهم مقدمة و تعقبهم خاتمة ، فالجانب النظري خصص له فصل يتضمن ثلاث مباحث أساسية تدرس جميع المتغيرات فالمبحث الأول يدرس التكنولوجيا الحديثة و المبحث الثاني خاص بالخدمات المصرفية و المبحث الثالث يعالج علاقتهم ببعضهم البعض .

أما الجانب التطبيقي فقد خصص له فصل أيضا و يحتوي على مبحثين يتمثل المبحث الأول في التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540\_ و المبحث الثاني تضمن الإطار المنهجي للدراسة بإستخدام طريقة SPSS.





## الفصل الأول

**تمهيد:**

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تلعب دورا أساسيا في دعم التنمية الإقتصادية وقد أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث إستوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الإنجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة حيث أحدثت نقلة نوعية في مجال الخدمات المصرفية فأصبح مسعى مصرف بالتميز و التفوق بهذه التكنولوجيا و ذلك بالمزج بين هذه التكنولوجيا الحديثة مع المنافسة و الإبتكارات المالية لتوليد أساليب و أدوات لم تشهد من قبل في المجال المصرفي وتسير إتجاهات التطور المصرفي التقني في المجال المصرفي في الدول الصناعية المتقدمة إلى حرص البنوك على الإستفادة من التقدم التكنولوجي في المجال الصيرفة الإلكترونية وأنظمة التمويل عبر الأنترنت و الصراف الألي وغيرها من أجل تحقيق الكفاءة و الفاعلية للعمليات و الأنشطة التي تقوم بها البنوك فقد وجهت نصب إهتمامها نحو تحقيق الجودة في خدماتها و العمل على تحسينها بمختلف الطرق و الأساليب الممكنة .

و على ضوء ماسبق سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة و الخدمات المصرفية و ذلك من خلال التقسيم التالي :

**المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا الحديثة.**

**المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية.**

**المبحث الثالث: التكنولوجيا الحديثة و دورها في تحسين الخدمات المصرفية.**

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### المبحث الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا الحديثة .

يعتبر التقدم التكنولوجي من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق التنمية و التطور المصرفي و قد أدى هذا التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية بحيث تم إنجاز العديد الإنجازات التكنولوجية في السنوات الأخيرة و قد تكاثفت التكنولوجيات الحديثة و الابتكارات المالية الجديدة معا لتجلب لنا عصرا ينفرد بأساليب و أدوات لم تعرف من قبل تواكب و تسير التطورات العالمية في المجال المصرفي و هذا ما سنتطرق اليه في مبحثنا هذا .

### المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا الحديثة .

لتوضيح المفاهيم المرتبطة بمفهوم التكنولوجيا الحديثة و جعلها أكثر وضوحا يمكننا استعراض بعض الجوانب المهمة المتعلقة بها و ذلك يتيح لنا فهما افضل حول التكنولوجيا الحديثة.

#### أولاً: ماهية التكنولوجيا .

أصبحت التكنولوجيا واقعا يجب فهمه و إدراك أنواعه من خلال ما نلمسه و مانعيشه في هذه الأيام من تحولات في كل الأصعدة و لهذا سنقوم بعرض لتعريف التكنولوجيا و أنواعها.

#### 1. مفهوم التكنولوجيا:

التكنولوجيا : هي كلمة ليست عربية و لكن مرادف معرب اقترحه مجمع اللغة العربية بدمشق و اعتمده الجامعة العربية و بعض الدول و لكن ليس كلها ، و يرجع أصل التكنولوجيا الى اليونانية (technology) و هي مشتقة من كلمتين (techno) و تعني التشغيل الصناعي و (logos) أي العلم و المنهج ، لذا تكون كلمة واحدة وهي علم التشغيل الصناعي<sup>1</sup>.

يتضح لنا من التعريف السابق أن التكنولوجيا كلمة معربة ذات أصل يوناني ويقصد بها علم التشغيل الصناعي أي الطريقة أو كيفية التي يتم بها الشغيل الصناعي

التكنولوجيا عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم و المعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع و تعرف التكنولوجيا بأنها الإستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقها و تطويعها لخدمة الإنسان و رفاهيته، و المفهوم الشائع لمصطلح التكنولوجيا هو إستعمال الكمبيوتر و الأجهزة الحديثة وهذه النظرة محدودة الرؤية فالكمبيوتر نتيجة من نتائج التكنولوجيا بينما التكنولوجيا التي يقصد بها هذا المقرر هي طريقة التفكير و حل المشكلات و هي أسلوب تفكير الذي أوصل الفرد الى النتائج الموجودة أي أنها وسيلة وليست نتيجة و انها طريقة

<sup>1</sup> محمد الصيرفي ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، مصر، 2009 ص 13.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

التفكير في استخدام المعارف و المعلومات و المهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجة الإنسان و زيادة قدراته<sup>1</sup>

يتضح لنا من التعريف السابق بأن التكنولوجيا عملية التطبيق الأمثل للعلوم والمعارف بشكل كامل وشامل في شتى الميادين و ذلك لتقديم القيمة العملية وأنها تشكلت لحل مشاكل أي أنها طريقة وأسلوب تفكير الذي أدى الى حل هذه المشكلات أي أنها وسيلة وليست نتيجة و طريقة تفكير في استخدام العلوم و المهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجات الإنسان .

### 2. أنواع التكنولوجيا .

تصنف التكنولوجيا على أساس مجموعة من العوامل نوجز أهمها في النقاط التالية<sup>2</sup>:

**1) على أساس درجة التحكم :** حيث نفرق وفق هذا المعيار بين نوعين من التكنولوجيا :

◀ التكنولوجيا الأساسية (القاعدية): تشمل التكنولوجيا واسعة الاستخدام في المؤسسات الصناعية والتي تملك المؤسسات درجة كبيرة في التحكم بها .

◀ تكنولوجيا التمايز: وهي العكس تماما للنوع الأول حيث تقتصر ملكيتها على عدد محدود من المؤسسات و تكون مميزة لها عن باقي المؤسسات .

**2) على أساس موضوعها :** ونميز هنا أنواع من التكنولوجيا :

◀ تكنولوجيا المنتج: وهي تكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي و المكونة له .

◀ تكنولوجيا الإنتاج: و تشمل التكنولوجيا المستخدمة في عمليات التصنيع و التركيب و المراقبة .

◀ تكنولوجيا التسيير: وهي التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم و التنظيم و تسيير نفقات الموارد.

**3) على أساس اطوار حياتها :** حيث يتم تمييز بين ثلاث أنواع من التكنولوجيا تبعا لمراحل حياتها وهي بذلك تصنف إلى :

◀ تكنولوجيا وليدة .

◀ تكنولوجيا في مرحلة النمو.

<sup>1</sup> موقع موهوبون و المخترعين العرب، موضوع متكامل حول تعريف التكنولوجيا و فوائدها و اهم مجالات استخدامها، متاح على الرابط الالكتروني [www.mawhapon.net](http://www.mawhapon.net) ، اطلع عليه يوم 2023/12/6 16:00.

<sup>2</sup> قروش عيسى، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة ، 2008-2009، ص54-55.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

◀تكنولوجيا في مرحلة النضج.

4/على أساس درجة التعقيد : وتصنف وفق هذا المعيار إلى صنفين رئيسيين هما:

◀تكنولوجيا عالية الدقة: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد حيث في كثير من الأحوال يتم استخدامها بالرجوع إلى مصنعيها أو براءة إختراعها.

◀تكنولوجيا عادية: تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد بحيث يمكن المختصين و التقنيين إستيعابها و تطبيقها دون الحاجة للرجوع إلى مالكيها أو صانعيها الأصليين.

5/على أساس محل إستخدامها : تقسم وفق هذا الأساس الى نوعين رئيسيين هما:

◀تكنولوجيا تستخدم داخل المؤسسة: وهي تكنولوجيا تملك فيها المؤسسة درجة عالية من الخبرة و الكفاءة في إستخدامها .

◀تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وهي التكنولوجيا التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري مما يرغم المؤسسة على الحصول عليها من مؤسسة أخرى أو من مورد أو من مقدمي تراخيص إستخدامها .

**ثانيا: ماهية التكنولوجيا الحديثة .**

تتعدد تعريفات التكنولوجيا الحديثة و تختلف بإختلاف الزمان و المكان ، و إختلاف الشخص أو الهيئة القائمة بالتعريف . و عليه سنحاول إدراج التعاريف التالية:

1. مفهوم التكنولوجيا الحديثة .

تعددت التعاريف للتكنولوجيا الحديثة سنذكر منها :

عرفت على أنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال الآلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة وعلى ذلك يقدم مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي في مجالين الأول هو التكنولوجيا الحقيقية وتشمل الدراسة والإدارة و المعلومات و التسويق المصرفي و الثاني هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية<sup>1</sup> يتضح لنا من التعريف السابق أن التكنولوجيا هي رصيد من المعرفة يسمح بإدخال آلات و معدات و خدمات مصرفية و أنها شقين هما التكنولوجيا الحقيقية و التكنولوجيا الثقيلة .

<sup>1</sup> البنك المركزي المصري، التطورات الاقتصادية العالمية وانعكاساتها على عمليات البنوك مع اشارة خاصة لمصر، ص31

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

كما عرفت على أنها التقنيات الإلكترونية التي تعمل على تحليل و تخزين و معالجة و نقل و إيصال النتائج المتحصل عليها إلى جهات الإستفادة بأسهل الطرق و السرعة و الدقة مع ضمان أمن و خصوصية المعلومات.<sup>1</sup>

و عرفت أيضا على أنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على إستخدام المعلومات التي تدعم إحتياجاتها في اتخاذ القرارات و القيام بمختلف الأعمال التشغيلية في المنظمة ، كما تتضمن هذه التكنولوجيا البرامج الفنية و برامج الجاهزة و قواعد البيانات .<sup>2</sup>

يتضح من التعريف السابق أن التكنولوجيا الحديثة هي إبتكارات حديثة بواسطة التكنولوجيا يمكننا توليد نماذج أعمال و تطبيقات و خدمات .

### 2. التطور التاريخي للتكنولوجيا الحديثة .

ظهر مفهوم التكنولوجيا بعد ثورة الأنترنت و ظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا الحديثة متداولة بشكل كبير وفي الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها وشهدت السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا.

ويمكن تلخيص أهم التطورات التكنولوجية الحديثة في المراحل التالية:

#### المرحلة من 1886-1967 :

تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية حيث بدأت التكنولوجيا الحديثة بظهور التلغراف والسكك الحديدية إضافة إلى انشاء أول كابل أطلسي والفدواير (fedwire) عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية ليأتي بعدها في 1950 بطاقات الإئتمان لتخفيف عبئ حمل النقود من قبل داينرز كلوب (diners club)

#### المرحلة من 1967-2008 :

و لقد تم فيها إطلاق أول آلة حاسبة محمولة و أول جهاز صراف ألي تم تثبيته من قبل بنك باركليز (Barclays) و إنشاء أول بورصة ناسداك (Nasdaq) أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية و في عام 1973 تم تأسيس (Swift) جمعية الإتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم وفي حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم حيث تقدم الخدمات المصرفية عبر

<sup>1</sup> علي حمو ، إسهامات التكنولوجيا الحديثة في دعم و تحديث عناصر المزيج التسويقي الخدمي ، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا ،

المجلد 17 ، العدد 27 السنة (2021) ص 413.

<sup>2</sup> إلياس سي الناصر ، دور التكنولوجيات الحديثة للإتصالات في تحقيق التنمية البشرية المستدامة ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، المجلد 07 ، العدد 02 ، السنة (2020) ص 1638

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

الآنترنت إلى العالم والتي إزدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الأنترنت والتجارة الإلكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الأنترنت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وإنتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية .

مرحلة من 2008-2019 :

أنشأ مطور الكمبيوتر الذين يعملون تحت الاسم المستعار ساتوشي نكاموتو ورقة بيضاء لتأسيس نموذج block Chain او سلسلة الكتل وبالمثل في عام 2009 قام بتنفيذها والتي يمكن ارسالها على أساس نظير إلى نظير دون الحاجة الى البنك المركزي أو سلطة أخرى للعمل.

**2011 Google Play** كخدمة دفع من نظير إلى نظير تسمح بإرسال الأموال وإستلامها من جهاز محمول أو كمبيوتر دون أي تكلفة على المرسل أو المستلم.

**عام 2012** : تم تأسيس coinbase كمنصة تداول للعملة المشفرة .

**عام 2014** : تم اطلاق Apple pay كخدمة دفع عبر الهاتف المحمول .

**عام 2015** : تم انشاء العملة المشفرة بعد ذلك في عام 2016 تم انشاء أول برنامج لدرجة البكالوريا في fintech والذي يعتمد الابتكار الرقمي و التكنولوجيا المالية .

بعد ذلك في عام 2018 تأسست Google ventures بأول استثمار في التكنولوجيا المالية و في عام 2019 يعقد مؤتمر رفيع المستوى للاتحاد الاوروبي بنهج دولي للتمويل المستدام لتأكيد الحاجة العالمية .

**المطلب الثاني : خصائص و مكونات التكنولوجيا الحديثة .**

للتكنولوجيا الحديثة مجموعة من الخصائص و المكونات تتجلى فيما يلي :

**أولاً: خصائص التكنولوجيا الحديثة .**

يمكن تحديد اهم الخصائص التكنولوجيا الحديثة فيما يلي.<sup>1</sup>

**تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاورة.

**قابلية التوصيل**: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة.

**اللامركزية**: أي السماح بإستقلالية التكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

<sup>1</sup>عطاء الله أحمد سويلم الحسبان ، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، دار الراية للنشر ، عمان ، الأردن ، (2009) ص:91.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

اللاتزامنية: إمكانية إستقبال الرسالة و المعلومات في أي وقت.

قابلية التحول: أي نقل المعلومات و البيانات من وسط إلى آخر.

قابلية التحرك و الحركية: الإستفادة من خدماتها أثناء التنقل.

ثانيا: مكونات التكنولوجيا الحديثة .

تتمثل العناصر الأساسية للتكنولوجيا الحديثة في النقاط الموالية:

**الأجهزة و المعدات :** تشمل كافة المكونات الملموسة التي يتم الإستفادة منها في توظيف المعرفة التكنولوجية الحديثة.<sup>1</sup>

**البرمجيات:** و هي البرامج و التعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب ، و بواسطتها نتحكم في البيانات و تمكنا من تطبيق مختلف العمليات للحصول على نتائج و حل المشاكل.

**قواعد البيانات:** و هي الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف العمليات الجارية و تنظم على شكل ملفات ، و من هذه البيانات نستخرج المعلومات و المعرفة.

**شبكة الإتصالات:** هي سلسلة من الحواسيب المتصلة مع بعضها البعض بطريقة تسمح بتبادل المعلومات و إجراء الإتصالات إلكترونيا.

**كفاءة الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية أهم عنصر في إدارة و تشغيل التكنولوجيا الحديثة ، حيث تعتبر المحرك الحقيقي لها، و القائمة على التصميم و التحكم و التنفيذ.

**المطلب الثالث : وظائف و أهداف و أثار إستخدام التكنولوجيا الحديثة .**

سنتطرق في هذا المطلب إلى إبراز أهم وظائف و أهداف التكنولوجيا ثم أثار إستخدامها .

**أولا:وظائف التكنولوجيا الحديثة .**

من أهم وظائف التكنولوجيا الحديثة مايلي

1. **الحصول على البيانات:** أي تكديس البيانات و تجميعها و هي عبارة عن تحصيل البيانات الخاصة

بعمليات المنظمة و الأحداث الأخرى و إعدادها للمعالجة.

2. **المعالجة:** إجراء العمليات الحسابية و المنطقية المختلفة على البيانات و تحويلها إلى معلومات.

<sup>1</sup>غيث عبد الرضا الكنزوي ، العلاقة بين المعرفة التسويقية و تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تطوير الهيكل الإداري للشركة ، مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الإقتصادية ، جامعة المثنى ، المجلد 09 العدد 03 ، (2019) ص 11



## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

3. التخزين: أي المحافظة على البيانات و المعلومات لإستعمالها في وقت لاحق.

4. الإرسال: يقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر و ذلك بإستخدام و الإعتماد على أوساط مختلفة.

### ثانيا:أهداف التكنولوجيا الحديثة .

من بين أهم اهداف التكنولوجيا في المجال المصرفي نذكر مايلي<sup>1</sup>

#### • كفاءة الأداء :

فقد تمكنت التقنيات الحديثة للبنوك من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لزبائنها دون الحاجة الى زيادة عدد الموظفين مع تحقيقي السرعة في انجاز المعاملات .

#### • تخفيض التكلفة :

أدى ادخال التقنيات في التعامل مع أوامر التحويل وأوامر الدفع والشيكات التي ازداد حجم التعامل بها واستخدامها في تسوية المدفوعات عقب الحرب العالمية الثانية الى تخفيض تكلفة ارسال الشيكات من فرع الى اخر وتكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقراءة وقيد هذه الشيكات يدويا .

#### • التحرر من قيود الزمان والمكان

بعد ادخال التقنية في العمل المصرفي اصبح بالإمكان التعامل مع البنوك و اجراء المعاملات وتلقي الخدمات من أي مكان خارج مقراتها وفي اي وقت خارج أوقات العمل الرسمية.

#### • تقديم خدمات جديدة :

أدى تطبيق التقنيات الحديثة على تمكين البنوك من تقديم خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل كما أتاحت لهؤلاء الزبائن الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم إذ أنهم أصبحوا أكثر وعيا ودراية بما يجري في مختلف الأسواق النقدية و المالية وأصبح بالإمكان الوقوف بسرعة على الأسعار المعروضة في أماكن أخرى بسبب ثروة المعلومات.

خلاصة القول أن التكنولوجيا الحديثة تهدف الى رفع الأداء من خلال سرعة في انجاز العمليات باسرع وقت و أقل عدد موظفين اقل و ذلك باستخدام التقنيات المعدات الحديثة و خفض التكلفة و التخلص من القيود الزمانية و المكانية وذلك بالجراء المعاملات في اي وقت و في أي مكان و تقديم خدمات جديدة في الاسواق المالية و النقدية

<sup>1</sup> محمد شكرين، بطاقة الإلتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر 2005، ص32-33

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### ثالثا:أثار إستخدام التكنولوجيا الحديثة .

هناك مجموعة من الأثار يمكن حصرها في النقاط التالية:

#### 1. الأثار الإيجابية لإستخدام التكنولوجيا الحديثة:<sup>1</sup>

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين، الخ.
- تحسين التوظيف الداخلي بالمؤسسة.
- التخفيض من الأعمال الإدارية والتّركيز على المهام الأساسية.
- وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- العمل مع فرق خارجية.
- التفاعل مع تحركات المتنافستين بعدم التأخر.
- الإبتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية، الخ.
- تسمح بتقديم خدمة للزبون.
- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين .
- انتشار وتوسع التجارة الإلكترونية.
- وسيلة هجوم و منافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إذ الأسواق العالمية.

#### 2. الأثار السلبية لإستخدام التكنولوجيا الحديثة:<sup>2</sup>

قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا الحديثة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تعمل تكنولوجيا الحديثة على رفع نسبة البطالة.
- تكنولوجيا الحديثة قد تسمح لبعض المتشددین والمعارضین بنشر أفكارهم ودعواتهم وذلك بتلميغها بالتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها ومحاربتها نظرا لنسبة الإقبال عليها.

<sup>1</sup> ليز غش كميليا ، أثار تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،مذكرة ماجستير في علوم التسيير ،تخصص تسيير المؤسسات ، جامعة محمد خيضر \_بسكرة\_(2009) ، الجزائر .  
<sup>2</sup>فني فضيلة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة بسكرة (2008) ص 75

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

- تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم.
- في ظل تكنولوجيا المعلومات السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظرا لحرية تحرك المعلومات.
- سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديد للسيادة النقدية .
- الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية.

مع التطور والنمو الذي شهدته المؤسسات المالية ازدادت أهمية الخدمات بصفة عامة والخدمات المصرفية بصفة خاصة حيث تعتبر العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك و ازدادت شدة وحدة المنافسة بين المصارف وتحسين خدماتها من كل الجوانب ولذلك اهتم العديد من الباحثين بدراسة مختلف الجوانب المتعلقة بهذه الخدمات من اجل تحسين سمعة البنوك وجودة الخدمة المقدمة من طرق المصرف وارضاء العملاء وهذا ما سنعرفه من خلال المبحث الثاني.

### المطلب الأول: عموميات حول الخدمات.

ان الفلسفة السائدة حاليا تركز على الجودة في المجال الخدمي وذلك بالنظر الي أهمية جودة الهدمة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. وذلك للمحافظة على الزبائن وكسب تقتهم لأنهم اصبحوا اكثر ادراكا و اهتماما بجودة الخدمة.

### أولاً: مفهوم الخدمة:

يعرف مفهوم الخدمة بطرائق متعددة حيث تشير معظم التعاريف الي القابلية لعدم ملموسية الخدمة التي تقارن غالبا مع ملموسية السلع حيث تعرف الخدمة في اللغة العربية على انها تقديم المساعدة او المنحة او توفير عناية بحصة محددة او لعموم الناس تبعا لاختلاف وجهات النظر بين الباحثين المهتمين بهذا المجال فلقد ورد عدة مفاهيم للخدمات نذكر منها:

- ✓ عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على انها النشاطات ام الدافع التي تعرض للبيع او التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة
- ✓ اما ستانتون (Stanton) يقول ان الخدمة هي النشاطات الغير ملموسة والتي تحقق منفعي للزبون او العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع السلعة او خدمة اخري. أي ان انتاج او تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.<sup>1</sup>
- ✓ وعرف كوتلر أرمسترونغ ( Kotler Armstrong ) "الخدمة بانها نشاط او منفعة يقدمها طرف الي طرف آخر<sup>2</sup> وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عنها اس ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتهج مادي او لا يكون."
- ✓ و تضمن تعريف منظمة الإيزو (ISO) "الخدمة بانها تعبر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتعامل بين المورد او الزبون او عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف النقاء حاجيات الزبون.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - بشير العلق - ثقافة الخدمة - دار اليزاوي العلمية للنشر و التوزيع ( 2019 ) ص 37.

<sup>2</sup> - حميد الطائي - بشير العلق تسويق الخدمات ( 2019 ) دار اليزاوي للنشر و التوزيع ص 34.

<sup>3</sup> رعد حسن الصرف - عولمة جودة الخدمات المصرفية مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع عمان ( 2007 ) ص 34.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

❖ من خلال التعاريف والدراسات السابقة ووجهات نظر الباحثين عن ماهية الخدمة يمكن ان نلخص مفهوم الخدمة في المفهوم التالي: الخدمة هي مجموعة الإيرادات او المعاملات التي تقع بين صاحب العمل " مقدم الخدمة " وبين ملتهي الخدمة " الزبون " وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل.

### ثانيا: خصائص الخدمات.

- تتميز الخدمات بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

#### 1. اللا ملموسة:

معني ذلك ان الخدمة ليس لها وجود مادي "أي من الصعب تذوقها او شمها او سماعها وبالتالي لا يمكن استشعارها بالحواس وعلى ذلك لا يمكن تعبئتها او نقلها او تخزينها عكس السلع<sup>1</sup> "حيث ان العميل لا يمكنه التماس المنافع التي تحققها له ولا يمكنه معرفة جودتها الا اثناء اقتنائها ولهذا ركزت البنوك على تعزيز خدماتها الترويجية لخلق صورة ذهنية عن المصرف لدي العملاء وهي بالصورة الذهنية من خلال تعريف (stone) بانها السيطرة على إدراك العملاء ومشاعرهم من اجل دفعهم لشراء منتجات او خدمات المؤسسة.<sup>2</sup>

#### 2. التلازمية:

من خصائص الخدمة التلازمية او التكاملية أي انها تتسم بعدم قابلية للتجزئة او الانفصال او التحسين فهي متكاملة في اجزائها وعناصرها وذاتها أي مزيج متكامل ومندمج. أي "ان الخدمات تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون أي انها تنتج وتستهلك في نفس الوقت."<sup>3</sup>

#### 3. التباين "عدم التجانس":

أي أن الخدمة تعتمد في تقديمها على التسويق الشخصي وعلى مهارة وكفاءة مقدم الخدمة حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة المصرفية ودرجة تفاعل موظف المصرف من عميل الي اخر " فاذا كان مقدم الهدمة بمعنويات عالية فإن تعامله مع المستفيد سيكون أفضل بكثير من موظف بمعنويات متدنية ".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة اعمال.

<sup>2</sup> ايمان بن ناصر- فيروز قطاف اثر المزيج التسويقي المصرفي في تكوين الصورة الذهنية لدى العملاء مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية العدد 03 ص 25 – (2021).

<sup>3</sup> مدخل للجودة في تسويق الخدمات و دورها في ارضاء الزبائن مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة اعمال (2009 | 2010).

<sup>4</sup> زكريا احمد عزام – عبد الباسط حسونة مبادئ التسويق الحديث بين النظرية و التطبيق – عمان – دار المسيرة للنشر و التوزيع ص 266 – (2008).

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 4. سرعة التلف:

أي غير قابلة للتخزين. لا يمكن انتاج الخدمة مقدما وتخزينها او بيعها او استخدامها لاحقا فهي تنتج وتستهلك في نفس الوقت الذي يتقدم فيها الزبون لطلبها " فالخدمة التي لا تشتري في الوقت الذي تعرض فيه هي خدمة ضائعة بالنسبة للمؤسسة "1.

### المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية و خصائصها.

من أجل معرفة وفهم الخدمات المصرفية بشكل واضح ومدى أهميتها في المصارف سنتطرق الي توضيح مجموعة من العناصر المتمثلة في مفهوم الخدمة المصرفية واهم خصائصها واهميتها.

### أولاً: مفهوم الخدمات المصرفية.

بعد التطرق لماهية الخدمة بشكل عام نتقدم لإعطاء مفهوم عن الخدمة المصرفية باعتبارها شكل خاص وفريد من الخدمات تميزها عن باقي الخدمات الأخرى وسنوضح ذلك من خلال التعاريف التالية:

### ✓ التعريف الأول:

عرفت الخدمة المصرفية على أنها "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامل في العناصر الملموسة والغير ملموسة والمقدمة من طرف المصرف وفي الوقت ذاته مصدر لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".2

**البعد الحقيقي:** "ويتمثل في مجموعة المنافع التي يحققها الزبون نتيجة إستخدامه للخدمة المصرفية وهذا البعد يرتبط بالزبون".3

**البعد الخصائصي:** "يتمثل في مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الخدمة المصرفية. أي أن هذا البعد يرتبط بالخدمة المصرفية ذاتها".4

<sup>1</sup> ليلي مطالي – تسويق الخدمات بين خصوصية الخدمة و حتمية تدعيم الجوانب المادية و المرئية مجلة الواحات العدد 18 – ( 2013 ) ص 82.

<sup>2</sup> ديدوش هاجرة – حريري عبد الغني – دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية – مجلة اقتصاديات شمال افريقيا جامعة حسينية بن بوعلي شلف – العدد 26 السنة (2021).

<sup>3</sup> فضل محمد ابراهيم المحمودي – التسويق المصرفي صنعاء – جامعة العلوم و التكنولوجيا – السنة ( 2014 ) ص 18.

<sup>4</sup> فضل محمد ابراهيم المحمودي – مرجع سبق ذكره.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### ✓ التعريف الثاني:

تعرف أيضا على أنها نشاط او مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس يقوم بتقديم البنك لعملية بغية إشباع حاجاته ورغباته قد يكون انتاجها مرتبطا بمنتج عادي وقد لا يكون<sup>1</sup>. حيث يشير هذا التعريف في أن تقديم الخدمات المصرفية بمنتج مادي كما يلي:

ترتبط سرعة إنجاز الخدمة وطريقة تقديمها بمدى تطور الأجهزة والمعدات التي تساعد في تحقيق ذلك.

يلجأ المستفيد الي الصراف الألي عند قيامه بسحب تقوده منه

كما ان ملاً استمارة السحب او الإيداع يرتبط باستخدام سلعة مساعدة وهي مستندات السحب والإيداع.

### ✓ التعريف الثالث:

تعتبر الخدمة المصرفية ”مصدر الإشباع الذي يسعى العميل إليه لتحقيق حاجاته ورغباته. اما من منظور المصرف فهي تمثل مجموعة الخدمات التي يقوم المصرف بتقديمها لعملائه وتمثل مصدر للربح<sup>2</sup>.

❖ من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان الخدمة المصرفية هي مجموعة من الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك او المؤسسة المالية لعملائها لتلبية احتياجاتهم المالية.او كتعريف مختصر اخر يمكن القول انها تمثل مختلف الأنشطة التي تمارسها البنوك سواء كانت ملموسة أو غير ملموسة بهدف إشباع الحاجات و رغبات الزبائن و تحقيق الأرباح للمصرف .

### ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية.

تتميز الخدمات المصرفية بمجموعة من الخدمات منها ما هو متعلق بالخدمة والتي ذكرناها سابقا ومنها ما هو متعلق بالنشاط المصرفي والتي تجعل الخدمة المصرفية مختلفة ومتميزة عن باقي الخدمات ومن أهم الخصائص نذكر:

### 1 الإفتقار الي الهوية الخاصة:

بمعني أخر صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية أي ان الخدمات التي تقدمها المصارف تكاد تكون متشابهة ومتطابقة وأن العميل في إختياره للمصرف سيعتمد ذلك على القرب الجغرافي او على الملائمة او الراحة التي يقدمها ذلك للبنك والهدف من تمييز البنوك عن غيرها هو جذب العملاء لهذا البنك وتفضيل التعامل معه عن البنوك الأخرى.

<sup>1</sup> عيشوش عبدو - تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية - مذكرة لنيل شهادة الماجستير - تخصص تسويق - جامعة الحاج لخضر - باتنة (2008\2009) ص 24.

<sup>2</sup> فضل محمد ابراهيم المحمودي - مرجع سبق ذكره .

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 2 التثتت الجغرافي:

تحتل هذه الخاصية أهمية كبيرة وتعني فتح أكبر عدد ممكن من الفروع المصرفية وإملاك شبكة متكاملة" من اجل تقديم خدماتها المصرفية الي أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم وتغطية احتياجاتهم المتنوعة سواء على المستوى المحلي او الوطني او حتى علي المستوي الدولي.<sup>1</sup>

### 3 تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:

"حيث تتميز الخدمات المصرفية بتعددتها وتنوعها بإعتبارها أن المصارف تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية احتياجات متنوعة والمترابطة مثل الاحتياجات التمويلية والإئتمانية والخدمات المصرفية الأخرى.<sup>2</sup>

### 4 التوازن بين النمو والمخاطرة:

"عندما تكون الخدمات المصرفية ذات مخاطرة. لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع و الحذر من إرتفاع المخاطرة.<sup>3</sup>

### 5 ارتباط نشاط المصرف بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة:

نظرا للعلاقة الوثيقة بين الجهاز المصرفي والنشاط الاقتصادي فان كل منهما يؤثر على الآخر فبناء على الحالة الاقتصادية للدولة يتخذ البنك المركزي قرارات ويستخدم مجموعة من الأدوات النقدية والإئتمانية للتأثير على النواحي الاقتصادية حسب الأهداف الموضوعية.

### ثالثا: جودة الخدمة المصرفية .

تعددت التعاريف حول جودة الخدمة المصرفي و سنذكر منها مجموعة من هذه التعاريف.

1 فضل محمد ابراهيم المحمودي - التسويق المصرفي - صنعاء - ( 2014 ) ص 24.

2 عيشوش عبود - سويق الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية - مذكرة لنيل شهادة الماجستير - تخصص تسويق - جامعة الحاج لخضر - باتنة - ص 25 - السنة (2008\2009).

3 جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون - مذكرة لنيل شهادة الماجستير - تخصص تسويق العمليات المالية و المصرفية - ص 23 السنة (2015\2016).



## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 1. مفهوم جودة الخدمة المصرفية .

يعد تعريف جودة الخدمة المصرفية من التعاريف الحديثة و التي تقوم على مجموعة من المبادئ و الأفكار، و قد تعددت الآراء حول مفهومها و نذكر منها مايلي :

#### ✓ التعريف الأول :

" تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها : معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة ، أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة و إدراكاتهم للأداء الفعلي لها ."<sup>1</sup>

#### ✓ التعريف الثاني :

"هي ملائمة طبيعة العلاقة التي يتوقعها العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة لهم مع المنافع التي يهدف العملاء لتحقيقها و هذا يعني أن الخدمة التي تتلائم مع توقعات العميل هي الخدمة الجيدة ."<sup>2</sup>

❖ و من خلال التعاريف السابقة يمكن القول و بشكل مختصر أن جودة الخدمة المصرفية هي : عبارة عن الخدمة المصممة و المنتجة وفقا لرغبت و احتياجات عملاء البنك .

### 2. أهمية جودة الخدمة المصرفية .

- تتمثل أهمية جودة الخدمة المصرفية في العناصر الآتية :
- "تؤثر بشكل مباشر على ربحية المصرف من خلال بناء صورة ذهنية مدركة لتحقيق رضا النبون .
- تحقيق التفوق على المنافسين من خلال كسب ميزة تنافسية تنفرد بها عن بقية المصارف .
- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح فرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية ."<sup>3</sup>
- جودة الخدمة المصرفية تجعل الزبائن بمثابة مندوبي البيع لدى البنك في توجيه و إقناع زبائن جدد .
- "إشباع رغبات و احتياجات العملاء و ذلك على النحو التالي : خفض تكاليف الخدمات المصرفية ، و المساهمة في زيادة فاعلية و كفاءة العاملين في البنك ، المساعدة على جذب عملاء جدد للمصرف ."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إلهام نايلي - جودة الخدمة المصرفية و أثرها على رضا الزبائن - مجلة روى إقتصادية - جامعة الشهيد حمه لخضر - الجزائر - العدد 08 - جوان ( 2015 ) ص 138 .

<sup>2</sup> نسيلي خديجة - أثر جودة الخدمة المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي - مجلة الإقتصاد الجديد - العدد 03 - ( 2019 ) ص 65

<sup>3</sup> رفيقة بوقريقة - ساسي زعباط - أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون - مجلة إستراتيجية و التنمية - المجلد 10 - العدد 01 ( 2020 ) ص 143 .

<sup>4</sup> أحمد خضير أحمد - جودة الخدمات المصرفية و دورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة - مجلة إقتصاد المال و الأعمال - المجلد 03 - العدد 01 - ( 2019 ) ص 434 .

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 3. أبعاد جودة الخدمة المصرفية .

هناك عدد من الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة المصرفية و المتمثلة في :

- **الجودة المادية ( الملموسية )** : و هي المتعلقة بالمظهر العام للمصرف و التصميم الداخلي له و الأثاث و الديكور و التقنيات المستخدمة و غيرها من التجهيزات التي يلامسها عملاء المصرف .
- **الإعتمادية** : "أي قدرة المصرف على الإلتزام بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للعملاء و بالطريقة الصحيحة و بدرجة عالية من الدقة " <sup>1</sup>.
- **الإستجابة** : "قدرة التعامل مع كل متطلبات العملاء و إستجابة لشكاويهم و حلها بسرعة و كفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير و إحترام منت قبل البنك " <sup>2</sup>.
- **الأمان و الثقة** : "معرفة الموظفين و مجاملتهم و إعطاء الثقة و الأمان للزبون " <sup>3</sup>.
- **التعاطف** : أي التعاطف مع العميل و إشعاره بالإهتمام له و تفهم احتياجاته .

### المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية.

تشبه المنتجات ومنها الخدمات المصرفية الكائن الحي. الذي يمر بدورة حياة تبدأ بالولادة وتنتهي بالموت حيث تمر الخدمة المصرفية بأربع مراحل والتي تمثل حجم التطور والتعامل بالخدمة عبر الزمن.

### أولاً: مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية.

يعد مفهوم الخدمة المصرفية من أكثر المفاهيم إستعمالاً في التسويق. حيث تشبه دورة الكائن الحي الذي يبدأ بالولادة ثم تنتهي بالشيخوخة والموت حيث تعبر عن التطور والأرباح عبر مراحل والتي تشكل دورة حياتها " وشكل دورة حياة الخدمة المصرفية يمثل الناحية النظرية فقط لدورة حياة الخدمة المصرفية وأن أي مرحلة من هذه المراحل قد تشهد تغيرات وعدم استقرار فيها " <sup>4</sup> وهذا موضح في الشكل التالي:

<sup>1</sup> د قاسم شاوش سعيدة – تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية بإستخدام نموذج الفجوات – جامعة الجبالي بونعامة – خميس مليانة – 2018 – ص 144 .

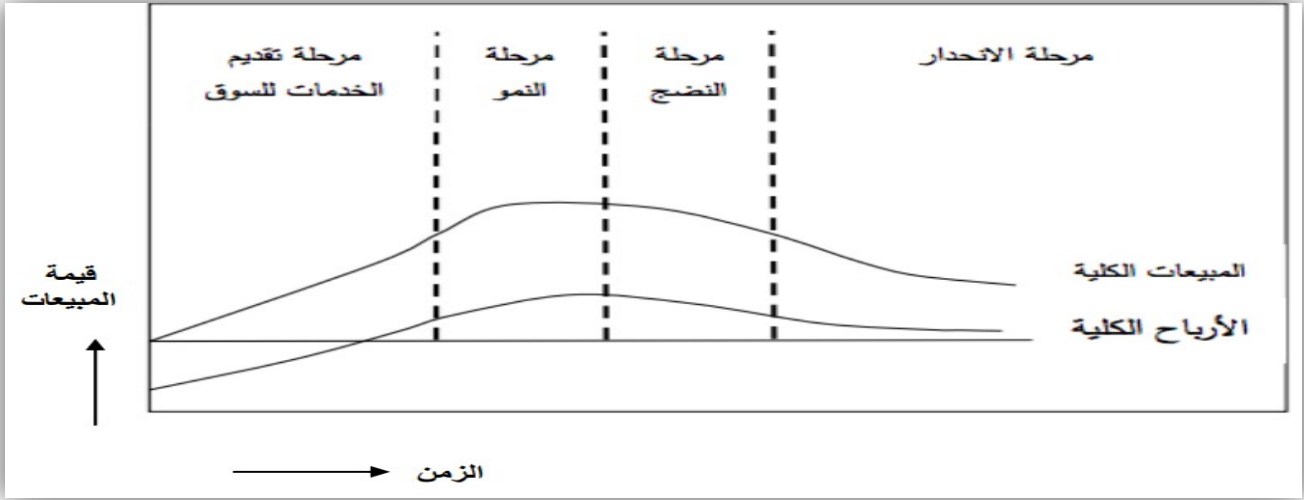
<sup>2</sup> عيسى مزارقة – سيهام مخلوف – أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا لدى العميل – مجلة الإقتصاد الصناعي – العدد 12 – ( 2017 ) ص 390 .

<sup>3</sup> حازم أحمد قرارونة – قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة – مجلة المنهل الإقتصادي – العدد 02 – ( 2018 ) ص 69 .

<sup>4</sup> تيسير عجارمة – التسويق المصرفي – ( 2008 ) – الاردن – دار حامد للنشر و التوزيع - ص 154.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

الشكل رقم (1\_1): منحنى يوضح دورة حياة الخدمة



المصدر : فيروز قطاف ، تقييم جودة الخدمات البنكية و أثرها على رضا العميل البنكي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ( 2011 ) .

ثانيا: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية.

تمر الخدمة المصرفية بمجموعة من المراحل خلال حياتها وهذا ما يسمى بدورة حياة الخدمة المصرفية وتتمثل فيما يلي:

### 1 مرحلة التقديم:

أو ما يسمى بمرحلة الميلاد الحقيقي للخدمة المصرفية الجديدة حيث يتم فيها إدخال الخدمة لأول مرة "وفي هذه المرحلة يتم تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية ووصف ميزاتها وخصائصها وفوائد إستعمالها. وتمتاز هذه المرحلة بإنخفاض في نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف<sup>1</sup> خاصة الترويجية منها لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف عليها.

<sup>1</sup> حسام علي اللامي - محاضرات في التسويق المصرفي - قسم العلوم المالية و المصرفية - كلية الادارة و الاقتصاد - جامعة بغداد ، العراق.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 2 مرحلة النمو:

"عندما تتعدى الخدمة مرحلة التقديم الي السوق و يدخل مرحلة النمو فدليل على ذلك انها اخذت طريقها نحو النجاح"<sup>1</sup> حيث تتميز بتسارع في المبيعات وارتفاع الأرباح نتيجة معرفة العملاء بوجود هذه الخدمة حيث يزداد حجم التعامل بها وهي تعتبر من أفضل دورة حياة بالنسبة للمصرف.

### 3 مرحلة النضج:

تتميز هذه المرحلة باستقرار في المبيعات وتحقيق أرباح عالية حيث تكون الخدمة قد إحتلت مكانة في السوق ويصل حجم التعامل و أرباح ناتجة عنها الى مستوى أعلى ويتسم بشده المنافسة بين المصارف.

### 4 مرحلة الانحدار:

ان الخدمة تصل الي مرحلة الانحدار عند انخفاض المبيعات سواء بشكل بطيء او سريع نتيجة عدة أسباب منها التقدم التكنولوجي حيث يجعل تلك الخدمة قديمة أو دخول خدمات جديدة أخرى للسوق المصرفي بسبب زيادة حدة المنافسة في السوق المصرفي حيث يلجأ المصرف الي اتخاذ إحدى الإستراتيجيات التالية:

الإستغناء عن الخدمة او دمجها مع حزمة الخدمات المصرفية.

- تخفيضات كبيرة في الأسعار.

- خفض تكاليف التوزيع والترويج.

### ثالثا:أنواع الخدمات المصرفية.

من الصعب حصر الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف نظرا وكما أشرنا سابقا ان الخدمات المصرفية متعددة ومتنوعة وأصبحت خاضعة لتطورات مستمرة ويمكن تقسيم الخدمات المصرفية كالتالي:

### 1 قبول الودائع:

- " تتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدي البنوك وهي:

- الودائع الجارية: الحسابات الجارية او الحسابات تحت الطلب.<sup>2</sup>
- الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد كودائع التوفير. شهادات الابداع

<sup>1</sup> دورة حياة المنتج كمدخل لترشيد الخيارات استراتيجية المؤسسات - مجلة الافاق للعلوم - المجلة 05 العدد 02 - السنة ( 2020 ) ص 288.

<sup>2</sup> ديدوش هاجرة - حريري عبد الغني - دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية - مجلة اقتصاديات شمال افريقيا - مجلد 17 - العدد 26- ص 105.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 2 تقديم التسهيلات الائتمانية:

- هي عملية تعاقدية تبني على أساس تقديم مبالغ مالية للأفراد والمؤسسات والشركات بسعر فائدة معلوم ولفترة زمنية معلومة بهدف تمويل مشاريعهم الإنتاجية للشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

### 3 الخدمات البنكية التقليدية:

- الخدمات المصرفية التقليدية هي الخدمات المالية التقليدية التي تقدمها المؤسسات المالية بشكل تقليدي ومعتاد والتي يتم القيام بها يدويا " وهي تلك العمليات التي يتم من خلالها تقديم خدمات بنكية للعملاء التي يتم من خلالها تقديم خدمات بنكية للعملاء لإجراء معاملات مصرفية ومالية وتجارية واستثمارية<sup>1</sup> مقابل الحصول على عمولات.

### 4 الخدمات المتعلقة بالإستثمار في الأوراق المالية:

- أي أن الإستثمار في الأوراق المالية حيث يقدم المصرف خدمات مصرفية في هذا المجال لزبائن منها: شراء الأوراق المالية وبيعها لحساب الزبائن. حفظ الأوراق المالية لحساب الزبائن وتحصيلها. صرف كوبونات الأوراق المالية - إقراض بعض العملاء بضمان أوراق مالية<sup>2</sup>

### 5 الخدمات المصرفية الحديثة:

- الخدمات المصرفية الحديثة تشير الي مجموعة من الخدمات والتقنيات المبتكرة حيث يتم من خلالها تقديم خدمات بنكية للعملاء لإجراء معاملات مصرفية ومالية تشمل هذه الخدمات عادة الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والدفع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية والتحويلات المالية السريعة.

<sup>1</sup> تنوع العمليات البنكية التي تقوم بها المؤسسات البنكية ما بين التقليدية و الالكترونية - مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية - المجلد 03 - العدد 02 - ص 163.

<sup>2</sup> جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون - مذكرة لنيل شهادة الماجستير - تسويق العمليات المالية و المصرفية - جامعة الجزائر 03 ص 30.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

**المبحث الثالث: التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الخدمات المصرفية.**

ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تحويل البنوك إلى المعاملات الإلكترونية و تقديم الخدمات المصرفية المتقدمة و المتنوعة مما أدى الى تغيير في أنماط العمل المصرفي بعد أن كانت الخدمات التي تقدمها للعملاء تقليدية و متمثلة في قبول الودائع و منح القروض فقد أثر استخدام التكنولوجيا أثرا ايجابيا في القطاع المصرفي من خلال رفع كفاءة قطاع الخدمات البنكية و جعلها أكثر سهولة و دقة و سرعة

**المطلب الأول: علاقة التكنولوجيا الحديثة بالخدمة المصرفية.**

”أثر تطور تكنولوجيا المعلومات في طريقة الإعلان عن المنتجات السلعية والخدمية وطريقة تسويقها حيث أصبحت أجهزة الفاكس والهاتف والحاسب والطابعات الليزرية من المكونات الأساسية لأداء العمليات الخاصة بالتسويق المصرفي.<sup>1</sup>“

**أولا: مفهوم تكنولوجيا الخدمات المصرفية.**

لقد تعددت وجهات النظر نحو ماهية تكنولوجيا الخدمة المصرفية باختلاف الرصيد المصرفي لدي الباحثين حيث تشير في مفهومها:

✓ استخدام التكنولوجيا الحديثة والإبتكارات الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء وتعرف أيضا بأنها رصيد المعرفة الذي يسعى بإدخال الآلات ومعدات وعمليات والخدمات المصرفية جديدة و محسنة.

وفي مفهوم آخر تعني

✓ " كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو النوعية مثل: الهاتف والحاسب والصراف الآلي وغيرها "<sup>2</sup>.

**ثانيا: أنواع التكنولوجيا المصرفية:**

**1** ” تكنولوجيا الأساس: وتعني التكنولوجيا المتوفرة لدي جميع العاملين في القطاع حيث لا يتميز بأي ميزة تنافسية.

**2** تكنولوجيا التميز: أي تعطي مستخدميها مزايا تنافسية على الآخرين من حيث الجودة والسعر.

**3** تكنولوجيا المستقبل: وهي تكنولوجيا لم تخرج بعد من معامل الإختبار أي أنها في مرحلة التجريب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>رمزي طلال - حسن الراديديّة - اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف و الزبائن - قسم الاعمال الالكترونية كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط - السنة( 2014 ) ص 24.

<sup>2</sup>فؤاد يوسف عبد الرحمن - تكنولوجيا الخدمة المصرفية و اثرها في الاصلاح المصرفي - مجلة الادارة و الاقتصاد العدد 99 - السنة( 2014 ) - ص 124.

<sup>3</sup>توبين علي - دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية - مجلة الاقتصاد الجديد - العدد 06 المركز الجامعي بخميس مليانة السنة( 2012 ) ص 251.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### ثالثا:خصائص التكنولوجيا المصرفية.

وتتمثل فيما يلي:

- "إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المصارف والمهارات والأساليب المصرفية.
- إن هذه المصارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للإستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.<sup>1</sup>"
- "إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه وغاياته.
- إن الخدمة المصرفية هي المجال الأساسي لتطبيق التكنولوجيا.
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد الى الأساليب الإدارية.<sup>2</sup>"

### المطلب الثاني: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

أدى التقدم التكنولوجي إلى العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث إستوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الإنجازات التكنولوجية التي ظهرت في السنوات الأخيرة وقد تكافقت التكنولوجيا الحديثة مع المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتجلب بنا عصرا جديدا يتسم بأساليب لم تعرف بعد.

### أولا:مراحل التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي.

مر إستعمال التكنولوجيا في البنوك بست مراحل هامة حتى وصلت ماهي عليه اليوم في القطاع المصرفي الحديث .

#### 1 مرحلة الدخول:

"وهي مرحلة دخول تكنولوجيا المعلومات في المصارف بهدف إيجاد حلول للأعمال المكتبية للأعمال الخلفية حيث بدأ الاخصائيون في الشؤون التكنولوجية يدخلون إلى المصارف لإيجاد حلول تكنولوجية لمشاكل الاعمال المصرفية الخلفية"<sup>3</sup>مثل مشكل التأخير في اعداد التقارير المالية والمحاسبية.

<sup>1</sup>توبين علي - مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup>حمو محمد - زيدان محمد - ادارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الاشارة الى البنوك الجزائرية - الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية - قسم العلوم الاقتصادية و القانونية ج العدد 16 - السنة (2016) - ص 87.

<sup>3</sup>اسماء دردور - اثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية - مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية - تخصص تسويق - جامعة العربي بن مهيدي - ام بواقي - ص 20.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### 2 مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:

”هي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة المعاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال”<sup>1</sup> وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي

### 3 مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات الزبائن:

تعتبر مرحلة مهمة وتشير إلى تنفيذ أنظمة اتصالات متقدمة التي تمكن العملاء من التواصل مع البنك بسهولة وفورية كتوفير قنوات اتصال متعددة مثل الهاتف والبريد الإلكتروني والدرشة المباشرة ووسائل التواصل الاجتماعي لتلبية احتياجات العملاء بسرعة وفعالية.

### 4 مرحلة ضبط التكاليف:

”وهي المرحلة التي بدأت المصارف فيها عملية ضبط الإستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي استدعي الإستعانة بأخصائيين في مجال التكنولوجيا للمساعدة في ضبط التكاليف وخصم هذه التكنولوجيا”<sup>2</sup> وبالتالي اكتشاف طرق للإستفادة منها بشكل ملائم والإستثمار فيها.

### 5 مرحلة إعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك:

هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا حيث يتم تكييف استراتيجية البنك لتضمن الإستفادة القصوى من التكنولوجيا وتحديد الإحتياجات التكنولوجية بشكل فعال ومستدام وتهدف إلى تعزيز قدرة البنك على تقديم خدمات مصرفية متقدمة ومبتكرة للعملاء وتحسينها.

### 6 مرحلة إعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك:

هي مرحلة التي بدأت فيها الاستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي. وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي وما عزز هذا الإنجاز هي العوامل التالية:

<sup>1</sup>محمد نوري الشمري – عبد الفتاح زهير العبدلات – الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات و معيقات التوسع – دار وائل للنشر والتوزيع – الاردن (2008).

<sup>2</sup>حمو محمد – زيدان محمد – ادارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الاشارة الى البنوك الجزائرية – العدد 16 – ص 87.



## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

” إن التكنولوجيا لم يقتصر إستخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الخلفية بل انما تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للبنوك.

– إن التكنولوجيا باتت أداة لإدارة البنك من أجل إطلاع ومراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود.<sup>1</sup>

**ثانيا: مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية:**

✓ **التعريف الأول:**

تعرف الخدمة المصرفية الإلكترونية بانها ”إجراء العمليات المصرفية بطريقة مبتكرة من خلال شبكة اتصال إلكترونية سواء تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية ام الجديدة.<sup>2</sup>

✓ **التعريف الثاني:**

”تقديم المصارف للخدمات المصرفية من خلال شبكة اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول الي المشاركين فيها وفق لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة.<sup>3</sup> ومن خلال التعاريف السابقة يمكن ان نعطي تعريف عن الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها: كل عملية يقوم بها العميل للوصول إلى تأدية احتياجاته المتنوعة من المنتجات المصرفية بالنظم وإمكانات تكنولوجية التي وفرتها البنوك للعميل.

**ثالثا: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية.**

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي تتجلى فيما يلي:

- ”تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.
- تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء بدون التقييد بزمان معين.<sup>4</sup>
- ”نظام قائم معمول به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا.
- عدم إمكانية تحديد الهوية بين أطراف العملية.

<sup>1</sup>حمو محمد – زيدان محمد – مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup>زكية محلوس – حنان بقاط – مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية عفي تحسين جودة الخدمة المصرفية – مجلة التنمية الاقتصادية – العدد 01 – (2021) – ص 116.

<sup>3</sup>بشرابر عمران – تهتان مراد – اثر الخدمات المصرفية الكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف – مجلة معارف علمية محكمة العدد 20 – (2016) – ص 171.

<sup>4</sup>عمر بن موسى – احمد علماوي – الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات و متطلبات النجاح – العدد 02 – (2020) – ص 447.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

- تشفير المعلومات فور إستخدام الرقم السري بالخدمة.<sup>1</sup>
- إختفاء الوثائق الورقية للمعاملات.
- تقديم الخدمات الإلكترونية فورية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

### المطلب الثالث: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية.

يعتبر التقدم التكنولوجي من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق التنمية والتطور المصرفي حيث هو بمثابة العامل المحفز للتنمية المصرفية الشاملة والتي تغير معها جدول منتجات المصارف وطريقة عرضها وطورت منتجاتها ونوع الخدمات المصرفية التي تعتمد عليها.

### أولاً: نتائج تبني التكنولوجيا في القطاع المصرفي.

تتمثل نتائج دمج تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المصرفية فيما يلي:

#### 1 تكنولوجيا المعلومات المالية الآتية على الخط :

”تمثل نظام المعالجة التحليلية الفورية نتائج تطور النوعي لنظم معالجة المعلومات التي تتولي أنشطة التسجيل وتصنيف المعاملات ومعالجة البيانات المرتبطة بأنشطة الأعمال اليومية وبالمهام الروتينية التي تخضع لظروف حالة التأكد.“<sup>2</sup>

#### 2 التجارة الإلكترونية وأنظمتها:

عرفت منظمة التجارة العالمية : التجارة الالكترونية أنها تنفيذ بعض او كل العمليات التجارية في السلع والخدمات عبر شبكة الأنترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى.  
وأنظمة التجارة الالكترونية تتمثل في ثلاث أنظمة هي:  
أنظمة الدعم السوقي والدعم التقني وخدمة العملاء.

#### 3 الإبتكار التسويقي:

هو عملية تطوير وتنفيذ أفكار جديدة وإبداعية في مجال التسويق بهدف تحقيق تميز تنافسي وجذب إنتباه الجمهور المستهدف.

<sup>1</sup> د عبد الهادي مسعودي – الاعمال المصرفية الالكترونية – دار اليزاوي العلمية للنشر و التوزيع – عمان ( 2016 ) ص 28.  
<sup>2</sup> سعد غالب ياسين – اساسيات نظم المعلومات الادارية و التكنولوجيا المعلومات – دار المناهج – الاردن – ( 2006 ) ص 100.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

في ظل التغيرات والتطورات الجديدة أصبحت المصارف في حالة المنافسة الجديدة تواجه مخاطر وتحديات غير مسبوقة والحل هو الإتجاه نحو الابتكار التسويقي لطرح وتقديم خدمات مصرفية جديدة والترويج لهذه الخدمات.

### 4 إعادة هندسة العمليات المصرفية:

”أدى إستخدام الحواسيب الإلكترونية الشخصية إلى عمل شبكة المعاملات المصرفية داخل المصرف الواحد.

المؤسسات المالية وأسواق المال المتعاملين الي ضرورة إعادة هندسة العمليات المصرفية المباشرة في شبابيك الخدمة و كذلك في المكاتب الخلفية<sup>1</sup>”

### ثانيا: أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية.

تعرضت أغلب المصارف المحلية والدولية لمجموعة من الآثار التكنولوجية الحديثة التي أحدثت غزو تقني حديث على التنظيمات المصرفية حيث غيرت من مفاهيمها التقليدية وقد ساهمت في تحقيق مكاسب كبيرة للقطاع البنكي حيث إشتدت المنافسة بين البنوك لتقديم خدمات ذات جودة عالية وسرعة فائقة وبسهولة تامة وتكلفة بسيطة وجهد أقل حيث نجد من أهم هذه الأفكار:

- بالنسبة لمديري المصارف فتعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين فمن ناحية فهي مؤثرة وفعالة حيث تؤثر على كفاءة الأداء في المصارف ومن ناحية أخرى فهي تفرض قيود ومحددات على تلك المصارف.
- تعد التكنولوجيا عنصر أساسي في استراتيجية المصارف فهي تعمل علي زيادة كفاءة وتقليل التكاليف وتعزيز الأمان والحماية وتوسع نطاق الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
- تسمح التكنولوجيا للمصرف بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.
- تساهم التكنولوجيا في عملية التغلب على مشكلة تقادم المنتجات والخدمات حيث تؤثر في نمو وتطور تشكيلة الخدمات المتنوعة.
- تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالبنوك لأن القوى البشرية تتأثر بهذه التغيرات حيث توفر روح الإبداع والتطوير الأحسن من خلال توفر مهارات على الحسابات الإلكترونية.
- إن إستخدام التكنولوجيا جعل العالم قرية صغيرة حيث أثر على التسويق المصرفي من خلال إستخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم حيث ساعدت علي تحسين استراتيجيات التسويق وتعزيز التواصل مع العملاء وتحليل البيانات والتنبؤات.

<sup>1</sup> أسماء دردور – اثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية المالية – رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية – تخصص تسويق – جامعة العربي بن مهيدي – ام بواقي – ص 30.

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

- "ان الابتكار التكنولوجي قد يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات الخاصة اذا بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج و ذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل

المصارف. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> رحال فؤاد – تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك – مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية – تخصص نقود و مالية – جامعة بسكرة (2005\2006) .

## الفصل الأول : الإطار النظري للتكنولوجيات الحديثة و الخدمات المصرفية

### خلاصة :

من خلال تناولنا لهذا الفصل حول المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا الحديثة والخدمات المصرفية حاولنا إعطاء نظرة حول التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في المجال المصرفي و ذلك من خلال التطرق إلى مفهومها حيث تعددت التعاريف التي أعطيت لها وصولاً إلى المكونات و الخصائص كما تعرفنا على وظائف و أهداف و آثار إستخدام التكنولوجيا الحديثة إذ تلعب دور فعال للعملاء و المؤسسة و من هذا يتبين لنا أن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في المجال المصرفي تتمثل في إستخدام الطرق و الوسائل لتقديم خدمة مصرفية تتميز بالسرعة و البساطة و تمكن عددا كبيرا من الأفراد للوصول إليها و ذلك عن طريق الخبرات و المهارات.

تم التطرق إلى ماهية الخدمات المصرفية من خلال المبحث الثاني حيث تناولنا مفاهيم حول الخدمات ثم التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها كما تم التطرق إلى دورة حياة الخدمة المصرفية في المبحث الثالث و التطور التكنولوجي في العمل المصرفي ثم إلى العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و الخدمة المصرفية وصولاً إلى دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات .

و عليه نستنتج أنه أصبح لازماً على البنوك الإرتقاء من العمل التقليدي إلى إستخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة لمواكبة للتطورات التكنولوجية العالمية و الإستغلال الأمثل لهم ، و ذلك بهدف جذب عملاء جدد حيث يتعين على هذه البنوك التي تمتلك التكنولوجيا المصرفية الحديثة أن تمتلك المعرفة و القدرة على وضع إستراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق جودة في خدماتها المصرفية و زيادة سرعة أداء عملها مما يحقق علاقة رضا جيدة و دائمة مع العملاء



## الفصل الثاني

### تمهيد :

بعد التطرق للجانب النظري و عرض مختلف المفاهيم و الأساسيات المرتبطة بموضوع البحث في الفصل السابق و تطرقنا إلى مختلف الجوانب التي تمس الموضوع ، سيتم تخصيص الفصل الثاني لدراسة تطبيقية لبنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت 540\_ .

و من أجل ذلك قسمنا الفصل الثاني إلى مبحثين أساسيين ، حيث يحتوي المبحث الأول على تعريف البنك الوطني الجزائري بصفة عامة و وكالة تيارت 540 بصفة خاصة ، أما المبحث الثاني فسيتم معالجة فيه الموضوع بطريقة الإستبيان و ذلك من خلال جمع البيانات الخاصة بالعينة و تحليل النتائج المتحصل عليها و التوصل إلى إختبار صحة الفرضيات .

**المبحث الأول : لمحة عامة لبنك الوطني الجزائري BNA - وكالة تيارت 540 .**

سنتطرق في هذا المبحث إلى أخذ نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري و الذي يعتبر أحد أقدم البنوك في الجزائر و مؤسسة ذات طبع تجاري ، عموما متخصصة في تمويل المشاريع الإستثمارية ، كالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كذلك دون إستثناء المؤسسات الكبيرة ، حيث سيتم التعرف على نشأة البنك الوطني الجزائري و مهامه و تنظيمه و أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت 540 .

**المطلب الأول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA .**

شهد البنك الوطني الجزائري منذ نشأته إلى اليوم عدة تغيرات في هيكله و مهامه ، و ذلك في ظل الإصلاحات التي عرفها الجهاز المصرفي .

**أولا:نشأة و تقديم البنك الوطني الجزائري BNA .**

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري و التشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج ، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك و من خلال المادة السابعة ، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة و يمكن أيضا إن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله و الذي أشرنا إليه أعلاه.

و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970 ، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة ، حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل و تمويل مختلف حاجيات الاستغلال و الإستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد و جميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة ، التجارة ، الزراعة... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

يبرز البنك الوطني الجزائري كبنك جوارى بامتياز ب227 وكالة ، تشرف عليها 21 مديرية جهوية للإستغلال منتشرة عبر كافة التراب الوطني ، و نظرا لكونه استثمر بالكامل في رقمنة منتجاته و خدماته و كذا في توسيع نطاق وسائل الدفع الرقمية ، تصدر البنك الوطني الجزائري من حيث عدد البطاقات البنكية الممنوحة مجانا على زبائنه و بغية تسهيل عملياتهم المصرفية اليومية ثم وضع 100 شبك أتوماتيكي للبنك و 171 موزع أتوماتيكي للأوراق النقدية .



• 1982 .

- قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي و القروض و هذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.
- إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، و هذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفالحة و التنمية الريفية" مهمته الأولى و الأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي .

• 1988 .

- القانون رقم 01-88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم و مهام البنك الوطني الجزائري منها :

  1. خروج الخزينة من التداول المالية و عدم تمركز توزيع الموارد من قبلها.
  2. حرية المؤسسات في التوظيف لدى البنوك.
  3. حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

- في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم ،تسير وفقا لقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 و قانون 88-119 ل 21 جوان 1988 و قانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 و بالقانون التجاري، و بقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري و بالإختصار ب و ج و بقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيفيفارة و حددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

• 1990 .

- القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1991 المتعلق بالنقد و القرض سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها : إنتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي على غرار البنوك الأخرى .
- يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمنهنة إعتيادية لكافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس و عمليات القروض و أيضا وضع وسائل الدفع و تسييرها تحت تصرف الزبائن.

• 1995 .

- البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده بعد مداولة مجلس النقد و القرض بتاريخ 15 سبتمبر 1995 .

• 2009 .

- في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 14.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري و ذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها و شرائها من قبل الخزينة العمومية .

• 2018 .

في شهر جوان 2018 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري من 41.600 مليار دينار جزائري إلى 150.000 مليار دينار جزائري .

ثانيا: مهام البنك الوطني الجزائري BNA .

• من بين مهام البنك الوطني الجزائري نذكر مايلي :

- مراقبة نشاطات مختلف المديريات الجهوية والوكالات التابعة لها والتنسيق بينهم .
- تنفيذ المخططات والبرامج المقررة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة .
- التدخل عن طريق القروض وتمويل مختلف المشاريع التي من شأنها أن تطور الإقتصاد الوطني.
- حدد القانون 29/12 الصادر بتاريخ 1992 مهام البنوك التجارية ومنها بصفة خاصة البنك الوطني الجزائري ومن تلك مهام:
- كل العمليات التي تستهدف جمع الأموال من المدخرين وعمليات القروض .
- عمليات الإكتتاب .
- بيع القطع العقارية .
- إستقبال الودائع من الجمهور عن طريق الحساب أو غيره تحت الطلب أو الأجل .
- إصدار سندات الخزينة .
- تمويل بكل الطرق عمليات التجارة الخارجية .
- إستقبال الودائع في شكل قيم وسندات .

- تأجير كل حجرات الصندوق .

- أداء الوسيط للشراء أو الإكتتاب أو لبيع كل الأوراق العمومية : الأسهم والسندات والمعادن الثمينة .

ثالثا: تنظيم البنك الوطني الجزائري BNA .

- تأمين خدمات الوكالة البنكية و المنشآت الرسمية للقرض ، يخضع البنك الوطني الجزائري للنظامين المركزي و اللامركزي .

- فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة بولاية الجزائر تحت إدارة رئيس المدير العام بمساعدة مديرين مركزيين بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس قسم مهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية .

- أما اللامركزية فتتمثل في فروع وكالات البنك الممتدة عبر ولايات الوطن ، حيث توجد الفروع التي تقوم بالإشراف و العمل على السير الجيد للوكالة عبر النطاق المحدد لها ، أما الوكالات فهي الخلية القاعدية لنشاطات البنك ، و هذا التوزيع الشامل لفروع وكالة البنك الوطني الجزائري عبر مختلف مناطق الولاية ، و الغرض منه تحقيق التنمية الشاملة و أيضا تقديم خدمات مختلفة من إقراض و غيرها لجميع المواطنين .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA و خدماته .

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى عرض الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري مع ذكر أهم خدماته المقدمة لزيائنه .

أولا: مميزات و نشاط البنك الوطني الجزائري BNA .

ينفرد البنك الوطني الجزائري بمجموعة من النقاط التي تميزه عن سائر البنوك الأخرى.

1. مميزات البنك الوطني الجزائري BNA .

تميزت سنة 1995 بإنتعاش إقتصادي تماشيا مع البرنامج التعديل الأساسي المقرر إثر إتفاق إعادة جدولة الديون الخارجية . و لما إتخذت الجهات العمومية برنامج إعادة إصلاح الإقتصاد مع مراعاة تحرير التجارة الخارجية و إلغاء الإحتكار ، و في هذه السنة سجل البنك على الصعيد الجاري طلب كبير على القروض و من هذا الأخير قدم البنك الوطني الجزائري مبلغ قدره 47.92 مليار دينار جزائري حيث ساعدت المؤسسات في تخفيض المصاعب التي تواجهها في التمويل و الإستغلال ، و بالنسبة لمجال إحتياطات أو ضمانات الزبائن فقد قام البنك بتجميع 10.8 مليار دينار جزائري كتمويلات إضافية من حسابات الزبائن أما الزبائن فقد سجلو نمو قليل يقدر ب 0.82% أي 99.813 مليار دينار جزائري و فيما يخص النتائج الإضافية لرفع رأس مال البنك إلى 8 مليار دينار جزائري

. و إرتفع الهامش البنكي بقيمة 84.07% سنة 1995 مقارنة ب 64% سنة 1994 و بقي في إرتفاع حتى سنة 2012 و يحتل المرتبة الثانية في الجزائر بعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية من حيث رقم الأعمال الصافي .

## 2. نشاط البنك الوطني الجزائري BNA .

يقوم البنك الوطني الجزائري بمجموعة من النشاطات على غرار البنوك الأخرى تتمثل هذه الأخيرة في :

### (أ). جمع الموارد :

لوحظ في السنة المالية 2000 نمو في القيمة الحقيقية أو القيمة النسبية بالنسبة للإحتياط نقدا ، أما الموارد فقد سجلت نمو يقدر ب: 6.495 مليار دينار جزائري أو بخصم الفعالية التجارية لتوسع الشبكة التي ساهمت غي إنجاز أهداف البنك مع الأخذ بعين الإعتبار الحسابات بالعملة الصعبة التي سجلت إرتفاع مهم قدر

ب : 2.695 مليار دينار جزائري و الموارد بالأجل سجلت زيادة قدرت ب: 4.305 مليار دينار جزائري .

### (ب). تمويل المؤسسات العمومية :

سجل إرتفاع قدر ب: 44 مليار دينار جزائري .

### 1) التوظيف قصير الأجل : سجل هذا النوع من الديون إرتفاع قدر ب: 29.108 مليار دينار جزائري

سنة 1999 حتى 67.504 مليار دينار جزائري سنة 2000 أي بمعدل نمو قدر ب: 32.935 مليار دينار جزائري و هذه الزيادة الهامة تعني الصعوبات التي تلقاها المؤسسات العمومية في الخزينة و هو يشكل الزيادة في تكلفة الإنتاج مما أدى إلى عدم بيع منتجاتها التي بدأت تظهر في السوق الوطنية .

### 2) التوظيف طويل الأجل : زادت سنة 1999 ب: 5.606 مليار دينار جزائري و هذه الزيادة نتج عنها إستهلاك

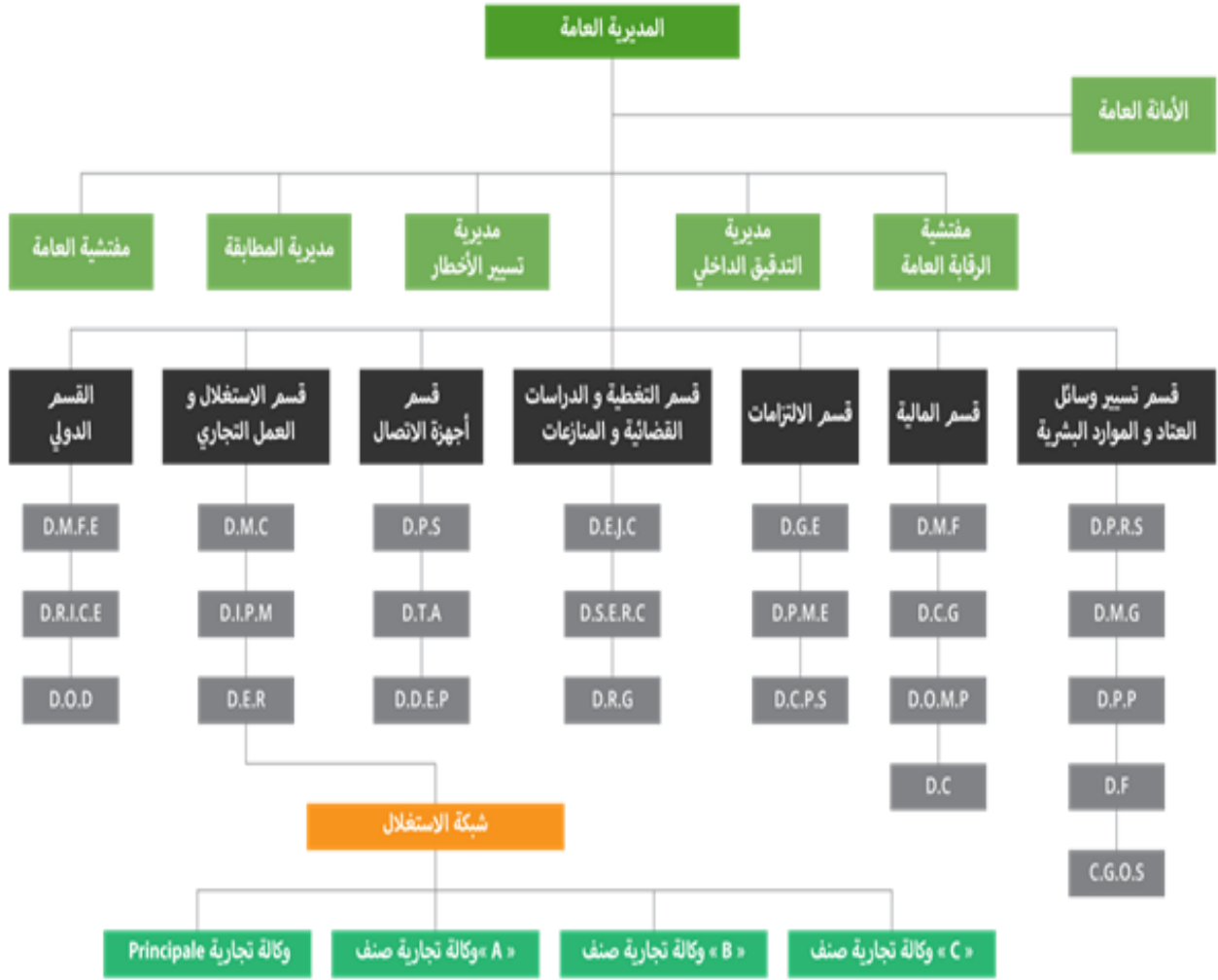
الديون المستعملة من طرف المؤسسات في ميدان الصناعة خصوصا في نهاية هذه السنة إرتفعت إلى

10.842 مليار دينار جزائري .

ثانيا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA و إحصائياته .

1. الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA .

الشكل رقم (1\_2): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري.



الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات	الهيكل التابعة للقسم الدولي
DGE : مديرية المؤسسات الكبرى	DMFE : مديرية التحركات المالية مع الخارج
DPME : مديرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	DRICE : مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية
DCPS : مديرية القروض للأفراد و القروض الخاصة	DOD : مديرية العميات المستندية
الهيكل الملحقة بقسم المالية	الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال و العمل التجاري
DC : مديرية المحاسبة	DER : مديرية تأطير الشبكات
DOMP : مديرية تنظيم المناهج و الإجراءات	DMC : مديرية التسويق و الاتصال
DCG : مديرية مراقبة التسيير	DIPM : مديرية وسائل الدفع و النقد
DMF : مديرية السوق المالي	الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام
الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد و الموارد البشرية	DDEP : مديرية تطوير الدراسات و المشاريع
DPRS : مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية	DTA : مديرية التكنولوجيات و الهندسة
DMG : مديرية الوسائل العامة	DPS : مديرية الإنتاج و الخدمات
DPP : مديرية المحافظة على التراث	الهيكل الملحقة بقسم التغطية و الدراسات القانونية و المنازعات
DF : مديرية التكوين	DSERC : مديرية المتابعة و التغطية و تحصيل القروض
CGOS : مركز تسيير الخدمات الاجتماعية	DEJC : مديرية الدراسات القانونية و المنازعات
	DRG : مديرية تحصيل الضمانات

المصدر : موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

2. إحصائيات مهمة عن البنك الوطني الجزائري BNA.

بعض الأرقام و الإحصائيات حول البنك الوطني الجزائري إلى غاية تاريخ 2021/12/31<sup>1</sup>

- 211 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني.

- 17مديرية جهوية للاستغلال

- 138موزع آلي للأوراق النقدية(DAB)

- شبك آلي للبنك(GAB)

- أكثر من 5000 موظف

- المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية(EDI)

- 165.160بطاقة بنكية

- 2.513.197حساب للزبائن.

بعض الإحصائيات لغاية 01 ماي 2024 :

227 وكالة و 21 مديرية جهوية للاستغلال و 100 شبك أوماتيكي للبنك و 171 موزع أوماتيكي للأوراق النقدية

منتشرة عبر كافة التراب الوطني.<sup>2</sup>

النتائج المالية

- المنتج البنكي الصافي: 116 641 مليون دج.

- الناتج الإجمالي للاستغلال: 96 910 مليون دج

- ناتج الاستغلال: 41 703 مليون دج

- الناتج الصافي: 29 537 مليون دج

النتائج التجارية

- الميزانية الإجمالية: 2 719 081 مليون دج.

- إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 1 619 764 مليون دج

- وظائف الزبائن: 1 516 086 مليون دج.

- جاري القروض العقارية: أكثر من 30 مليون دج.

- جاري قروض المؤسسات: 153 397 مليون دج.

- جاري قروض المؤسسات الصغيرة و المتوسطة/ الصناعات الصغيرة و المتوسطة: 27 148 مليون دج.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>

<sup>2</sup> الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

ثالثا: الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزيائنه .

يقدم البنك الوطني الجزائري لزيائنه من أفراد ، مهنيين و حرفيين و مؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي<sup>1</sup>:

### 1- الخدمات المقدمة للأفراد: و تضم ما يلي:

- خدمات الودائع ، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة ، و إصدار الشيكات.
- خدمات الإيداع، السحب، الدفع و التحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- خدمات النقدية: وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه، الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB و التي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت ( 24 سا / 24 سا ) ، و 7 (أيام / أيام) و ذلك على مستوى كل موزعات الصرف الآلي المختلفة
- خدمات المساعد: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصح و الاستشارة لزيائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم، و ذلك بتقديم حلول مكيفة حسب حاجة كل زبون.
- خدمات الادخار و التوظيف: يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفترا للادخار و ذلك لتسهيل عمليات سحب و إيداع النقود ، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون.
- تمويل العقارات : يخص هذا المنتج تمويل العقارات كالسكنات جديدة ، سكنات قديمة ، توسيع ، بناء ذاتي.
- تمويل السيارات : يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد
- خدمة كراء - صناديق

2- الخدمات المقدمة للمؤسسات: وتتمثل في خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، و إصدار الشيكات.

- خدمات المساعدة: و تشمل إسداء النصح و الاستشارة فيما يخص إنشاء ، تطوير و توسيع المؤسسات
- خدمات الادخار و التوظيف.

### -التمويلات: وتضم

- \* تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق (تمويل المواد الأولية ، المنتجات النصف مصنعة ، السلع الموجهة لإعادة البيع ، تمويل المستحقات ، تمويل مسبق للتصدير).
- \* تمويل الاستثمارات.
- \* التمويل من خلال الإمضاء (رهن المناقصة، كفالات ضمان الأداء ، ضمان الدفعة المقدمة) .
- \* تمويل السيارات: و تشمل تمويل السيارات النفعية.

<sup>1</sup> تم تلخيص خدمات البنك الوطني الجزائري بناء على المعلومات المستقاة من: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>



-خدمات على مستوى دولي و تشمل:

- \*تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد ، الاعتماد المستندي للتصدير ، التسليم المستندي للاستيراد ، التسليم المستندي للتصدير.)
- \*ضمانات دولية (للاستيراد و التصدير.)

و يواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك التأمين على الحياة و الممتلكات.

**المطلب الثالث : بطاقة فنية تعريفية لوكالة تيارت 540 .**

تعتبر الوكالة الخلية التنفيذية لأنشطة البنك حث من خلالها يتم تقديم كافة الخدمات المصرفية للزبون .

**أولا:تقديم وكالة تيارت 540 .**

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 21 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:<sup>1</sup>

**الجدول رقم (1\_2): توزيع موظفي وكالة تيارت .**

المدير	01	Directeur d'agence
المدير المساعد	02	Directeur adjoint
رؤساء المصلحة	02	Chef service
رؤساء الأقسام	02	Chef de section
مكلفون بالدراسة	05	Charge d'étude
مكلفون بالزيائن	02	Charge de clientèles
أمناء الصندوق	03	caissier
موظفي الشباك	02	Guich tier
عمال النظافة	01	Femme de ménage
المجموع	20	Total

**المصدر : نائب المدير ، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.**

<sup>1</sup> رئيس مصلحة القروض ، البنك الوطني الجزائري ، وكالة تيارت 540

ثانيا:وظائف و أهداف وكالة 540-تيارت- .

لوكالة تيارت مجموعة من الأهداف و الوظائف تتجلى فيما يلي.

1. وظائفها .

- فتح لحسابات بكل أنواعها ( حسابات تحت الطلب أو الأجل ) .
- تقديم القروض بعد دراستها و التأكد من كفاية الضمانات .
- خصم و تحصيل الأوراق التجارية .
- تقوم بتحصيل الشيكات و عمليات التحويل .

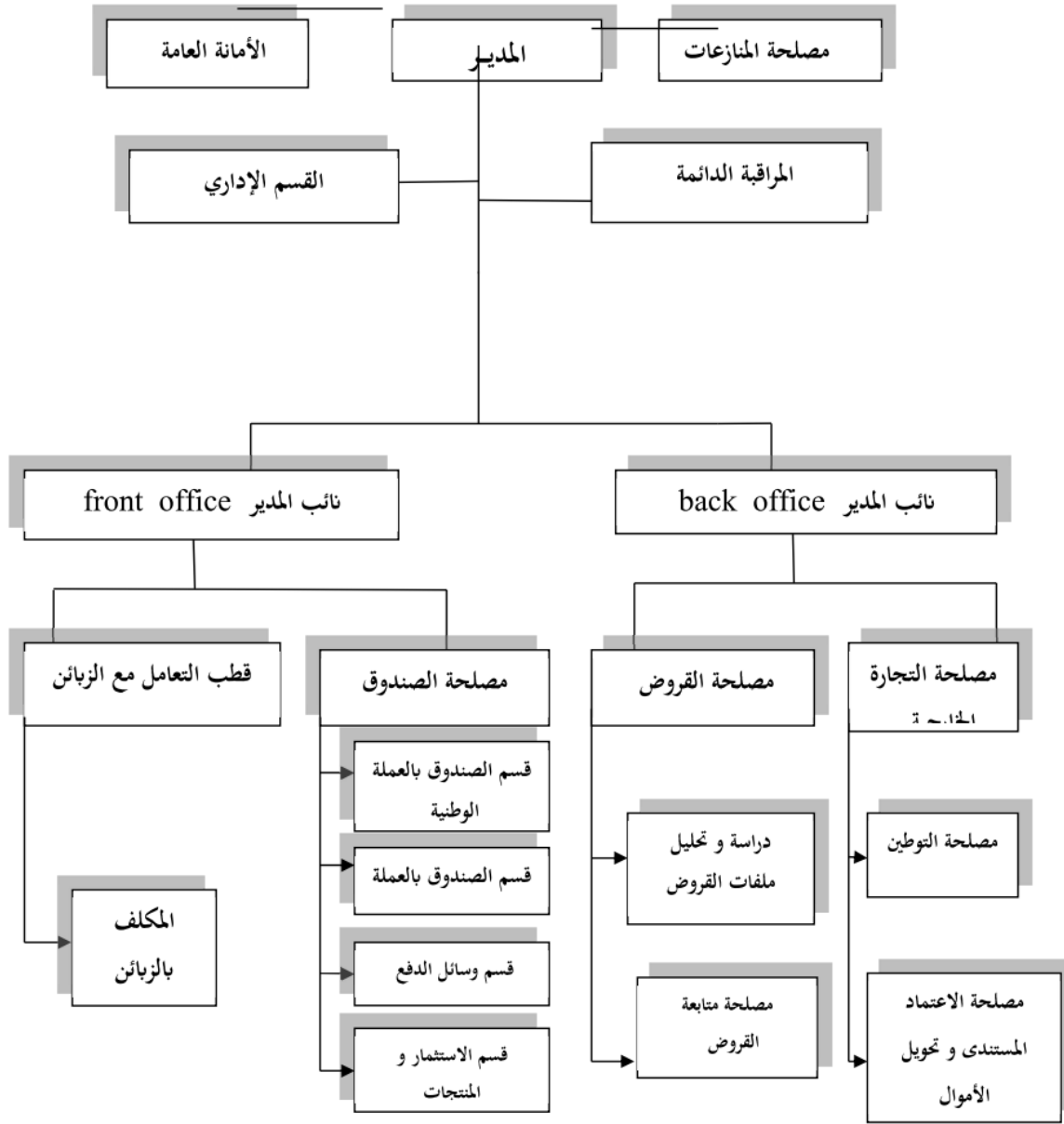
2. أهدافها .

تهدف من خلال الممارسة و وظائفها في تحقيق مايلي :

- تحقيق الربح بصفتها مؤسسة تجارية و يتم ذلك بتحديث تقنيات تقديم الخدمات كإدخال الإعلام الآلي الذي يسهل المعاملات و ذلك بالسرعة التي تتطلبها العمليات المصرفية .
- المساهمة في تنمية الإقتصاد الوطني و ذلك بالتوجيه العقلاني للقروض خاصة إذا كانت هذه الأخيرة موجهة لتمويل الإستثمارات و التي تؤدي بدورها إلى خلق مناصب عمل .

ثالثا: الهيكل التنظيمي لوكالة 540 - تيارت - .

الشكل رقم (2\_2): الهيكل التنظيمي لوكالة 540 - تيارت -



المصدر : نائب المدير ، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية و تحليل نتائج الإستمارة.

سيتم في هذا المبحث إجراء دراسة ميدانية للتعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية و قد تم إختيار البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540\_ كنموذج للقيام بهذه الدراسة حيث سنقوم بجمع و تحليل البيانات المتحصل عليها للوصول إلى بالنتائج الخاصة بهذه الدراسة .

المطلب الأول : تصميم الدراسة الميدانية .

سننتظر في هذا المطلب إلى عرض منهجية أو طريقة الدراسة المستخدمة في تحليل النتائج المتحصل عليها.

أولاً:المجتمع و عينة الدراسة .

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة الدراسة ، أما عينة الدراسة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة.

1. مجتمع الدراسة :

يشتمل مجتمع الدراسة على عملاء البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت- و بما أن هذا البنك يتعامل مع الأفراد ، فإن هذه الدراسة إقتصرت على زبائن البنك فقط .

2. عينة الدراسة.

تضم عينة الدراسة 55 عميلاً للوكالة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد تم توزيع الإستمارات عليهم حيث استرجع منها 50 إستمارة كاملة و صحيحة وصالحة للتحليل .

ثانياً:أساليب جمع البيانات و المعالجة الإحصائية .

تم إستخدام الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات عينة الدراسة . حيث تم تصميمه ليتم توجيهه لعملاء البنك.

1. أسلوب جمع البيانات .

يسمى أيضا بالإستقصاء أو الإستمارة، وهو إحدى الوسائل الشائعة للإستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بأراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين، فالإستبيان أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الإستبيان .ويتكون الإستبيان من جدول من أسئلة توزع على فئة من المجتمع ( عينة ) بواسطة البريد أو اليد أو قد تنشر في المجالات أو التلفزيون حيث يطلب منهم الإجابة عليها وإعادتها إلى الباحث.

تم استخدام الإستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات عينة الدراسة لما له من أهمية في توفير الوقت والجهد للطالب، حيث تم تصميمه ليتم توجيهه لعملاء المصرف ، و قد تم تقسيم الإستبيان إلى جزئين يتمثلان فيما يلي :

الجزء الأول : و هو الجزء المتعلق بالبيانات الأولية ( المعلومات الشخصية ) و يحتوي على خمس فقرات كالتالي :  
( الجنس ، المستوى التعليمي ، العمر ، مدة التعامل مع البنك ، و المهنة ).

الجزء الثاني : و الذي يحتوي على متغيرات الدراسة و ينقسم إلى محورين هما :

المحور الأول : و هو المتغير المستقل و الذي يمثل التكنولوجيا الحديثة حيث يتفرع إلى 11 عبارة أو سؤال.

المحور الثاني : يتناول المتغير التابع و هو تحسين الخدمات المصرفية حيث يتم قياسها من خلال 12 عبارة و يتضمن 03 أبعاد وهي :

بعد الأمان و الثقة : و خصصنا له عبارة (08،06،01)

بعد الإستجابة : و خصصنا له العبارات (12،10،04،03)

بعد الإعتدائية : و يتضمن خمسة عبارات (11،09،07،05،02)

وقد عرضت جميعها إلى مقياس ديكارت الخماسي ذو الخمس درجات الذي يتكون من الأوزان التالية:

الجدول رقم (2\_2): مقياس ليكارت الخماسي .

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
الوزن	05	04	03	02	01

المصدر : من إعداد الطالبين بإعتماد على الدراسات السابقة.

## 2. أساليب المعالجة الإحصائية .

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية والذي يرمز له باختصار بالرمز (SPSS) Statistical package for Social science ، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الإختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية... الخ.

المتوسط الحسابي: وهو المقياس الأوسع إستخداما من مقاييس النزعة المركزية، ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن استبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة .

الإنحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرات معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضا .  
اختيار معامل ألفا كرونباخ معامل الصدق: لقياس ثبات فقرات الاستبيان .

التكرارات والنسب المئوية: تمت الإستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الإستبيان.

معامل ارتباط بريسون: استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الإستبيان مع درجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه .

**المطلب الثاني : صدق و ثبات أداة الدراسة.**

للتأكد من صدق الإستمارة و ثباتها قمنا بمايلي.

**أولا:ثبات أداة الدراسة .**

للتحقق من صدق الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية:

**الصدق الظاهري:** وهو وصف المحكمين، حيث قمنا بعرض الاستبيان على بعض الأساتذة من هيئة التدريس وطلب منهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، ومدى ارتباط العبارات لمحاور، والنظر في مدى كفاية الأداة من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مدى الصياغة اللغوية، والشكل النهائي أو لتعديل، أو التغيير أو الحذف أو الإضافة .

**ثبات أداة الاستمارة:** تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي من خلال تطبيق الأداة على (40) عميل من عملاء البنك الوطني الجزائري-تيارت-.  
وقد بلغت قيمة ألفا لأبعاد الأداة وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (2\_3): معاملات الثبات ( طريقة ألفا كرونباخ ) حسب المحاور .

اسم المتغير	معاملات ثبات ( ألفا كرونباخ )	معامل الصدق
التكنولوجيا الحديثة	0.67	0.82
تحسين الخدمات المصرفية	0.65	0.81
الاستمارة ككل	0.755	0.87

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة لأنها أكبر من النسبة المعيارية (0.60) ، حيث بلغ معامل الثبات ( ألفا كرونباخ ) لمحور التكنولوجيا الحديثة (0.67) و معامل الصدق (0.82) ، و محور تحسين الخدمات المصرفية (0.65) و معامل الصدق (0.81) و نجد أيضا معامل الثبات للإستمارة ككل (0.755) و معامل الصدق (0.87) و منه نستنتج أن الإستمارة تتمتع بالثبات و الصدق.

ثانيا:صدق الإتساق الداخلي للأداة .

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بتطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية ، حيث قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط لأبعاد المحور الثاني (المتغير التابع : تحسين الخدمات المصرفية) الذي ينتمي إليه، كما يوضح الجدول التالي ذلك:

الجدول رقم (2\_4): معامل الارتباط لأبعاد محور تحسين الخدمات المصرفية .

الأبعاد	درجة الارتباط	مستوى الدلالة
بعد الأمان و الثقة	0.336*	0.017
بعد الإستجابة	0.236	0.065
بعد الإعتمادية	0.544**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول السابق و نتائج الإختبار نلاحظ أن:

- معامل الارتباط (0.336) و مستوى الدلالة (0.017) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 و هذا يدل على وجود علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الأمان و الثقة و المتغير التابع .

- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لبعد الإستجابة أكبر من 0.05 أي ( $0.05 < sig$ ) و هذا يدل على أن البيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي .
- وجود علاقة إرتباط قوية ذات دلالة معنوية بين بعد الإعتمادية و المتغير التابع بمعامل إرتباط (0.544) و مستوى الدلالة (0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد.

الجدول رقم (2\_5): معامل الإرتباط لمحور التكنولوجيا الحديثة .

المحور	معامل الإرتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة
التكنولوجيا الحديثة	0.524**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل الإرتباط (0.524) و مستوى الدلالة (0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد و هذه النتائج تدل على وجود علاقة إرتباط قوية ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل (التكنولوجيا الحديثة) و المتغير التابع (تحسين الخدمة المصرفية).

**المطلب الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة و إختبار الفرضيات.**

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى عرض و تحليل البيانات الشخصية و كذلك تحليل عبارات الإستمارة و إختبار الفرضيات.

**أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة.**

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في ( الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، سنوات التعامل مع البنك)

**تحليل البيانات الشخصية:**



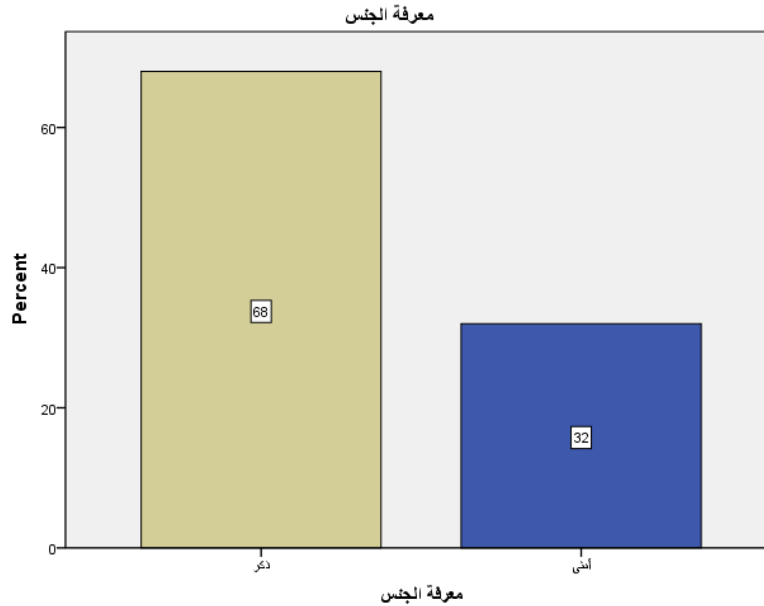
1. الجنس: يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس كما يلي:

الجدول رقم (2\_6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	34	68
أنثى	16	32
المجموع	50	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم (2\_3): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول و الشكل البياني الموضح أعلاه نلاحظ أن الطابع الذكوري هو الغالب في عينة الدراسة أي نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث حيث بلغ عدد الذكور 34 بنسبة 68 % أما الإناث فقد بلغ عددهم 16 بنسبة 32% و هذا يدل على أن أغلب المتعاملين مع البنك هم رجال و نقص العنصر النسوي و السبب هنا يعود إلى طبيعة المجتمع أو نقص ثقافة التعامل البنكي لذلك قليلا ما يكون للمرأة حساب بنكي .

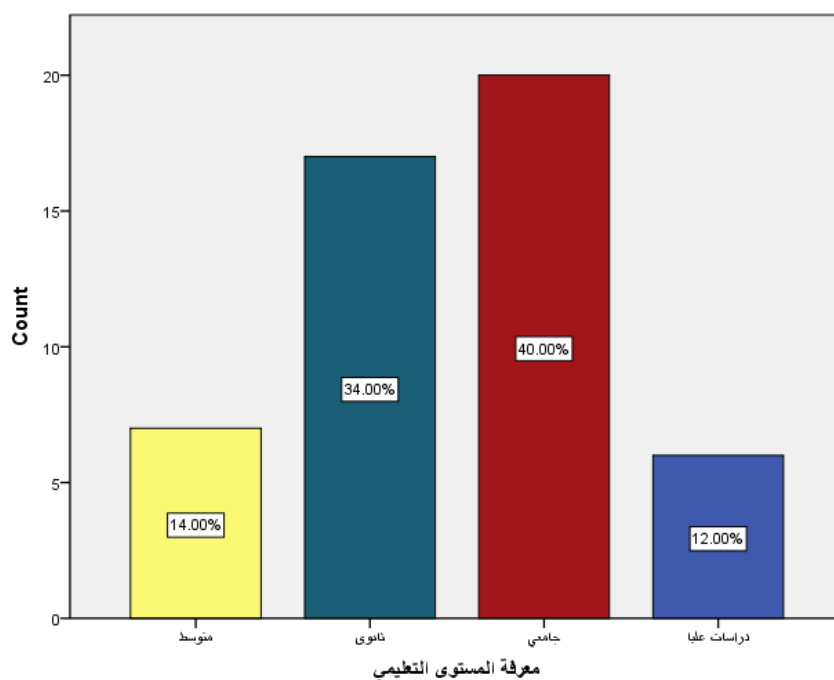
2. المستوى التعليمي : يبين الجدول التالي أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .

الجدول رقم (2\_7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
14	07	متوسط
34	17	ثانوي
40	20	جامعي
12	06	دراسات عليا
100%	50	المجموع :

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم (2\_4): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي .



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه و الأعمدة البيانية أن أكبر نسبة من أفراد العينة من المستوى التعليمي هي المستوى جامعي وقد بلغ عددهم 20 فردا بالنسبة 40% ثم يليه المستوى ثانوي و الذي بلغ عددهم 17 بالنسبة 34 % ثم

يليهم على التوالي المستوى المتوسط بسبعة أفراد و نسبة 14% و الدراسات العليا الذي قدر ب06 أفراد بنسبة 12% وبهذا نتوصل إلى نتيجة مفادها أن أغلب أفراد عينة ذات مستوى جامعي .

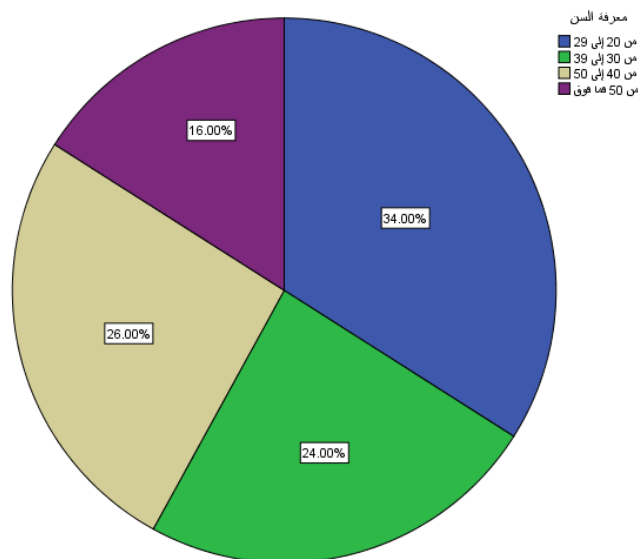
3. العمر : يبين الجدول التالي أفراد العينة حسب العمر.

الجدول رقم (2\_8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر .

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 إلى 29	17	34
من 30 إلى 39	12	24
من 40 إلى 50	13	26
من 50 فما فوق	08	16
المجموع :	50	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (2\_5): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير العمر .



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول و الشكل البياني ( الدائرة النسبية ) أعلاه أن عدد الزبائن من الفئة العمرية { من 20 الى 29 سنة} قد بلغ 17 فردا أي بنسبة 34% وهذا يدل على أن هذه الفئة نشطة ، فيما كان عدد الزبائن الفئة العمرية {

من 30 إلى 39 {قد بلغ 12 أي بنسبة 24% أما عدد الزبائن الفئة العمرية { من 40 الى 50 } قد بلغ 13 بالنسبة 26% وأخيرا فئة { أكثر من 50 } قد بلغ عددهم 08 بنسبة 16% ، و وجدنا تقارب وتساوي النسب بين مختلف الفئات العمرية وهذا يدل على قدرة الوكالة على تلبية حاجيات ورغبات مختلف أعمار الزبائن.

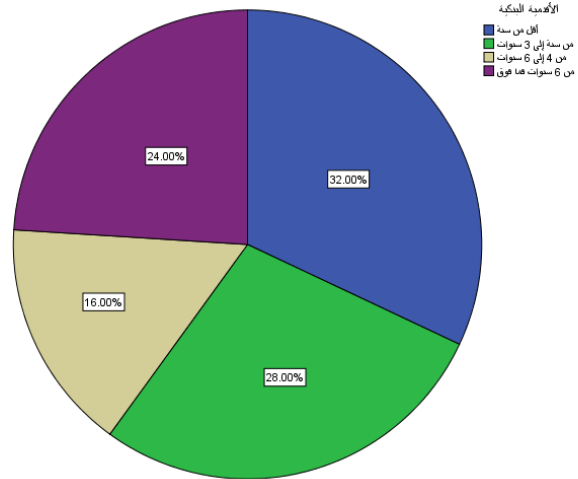
4. مدة التعامل مع البنك : يبين الجدول التالي أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك.

الجدول رقم (2\_9): يوضح توزيع المبحوثين حسب مدة التعامل مع البنك .

النسبة المئوية%	التكرار	مدة التعامل مع البنك
32	16	أقل من سنة
28	14	من سنة إلى 3 سنوات
16	08	من 04 إلى 06 سنوات
24	12	أكثر من 06 سنوات
100%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (2\_6): يوضح توزيع المبحوثين حسب مدة التعامل مع البنك .



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 16 من المبحوثين بنسبة 32% مدة تعاملهم مع البنك أقل من سنة و هي الأكثر بالنسبة لحجم العينة ثم تليهم المدتين من {سنة إلى 03 سنوات} و {أكثر من 06 سنوات} على التوالي بنسبة 28% و 24% و أخيرا من {04 إلى 06 سنوات} و عددهم 08 من المبحوثين بنسبة 16%.

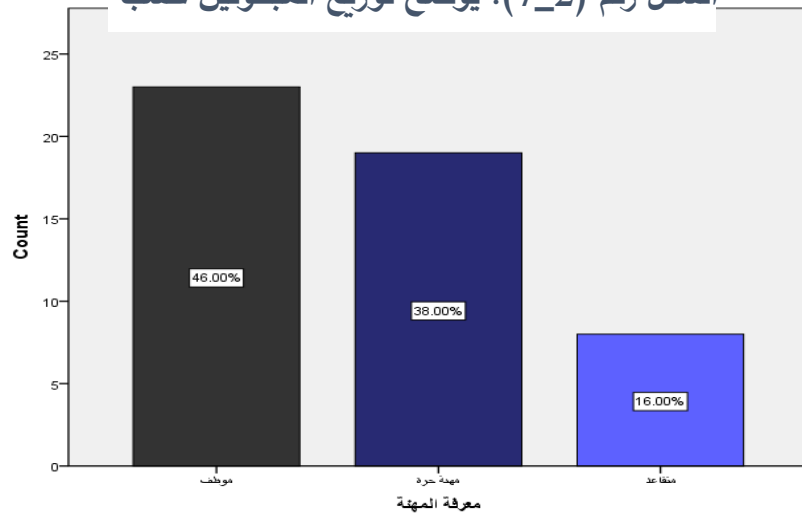
5. المهنة : يبين الجدول التالي أفراد العينة حسب المهنة.

الجدول رقم (2\_10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة .

النسبة المئوية%	التكرار	المهنة
46	23	موظف
38	19	مهنة حرة
16	08	متقاعد
%100	50	المجموع :

المصدر: من اعداد الطالبين بإعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (2\_7): يوضح توزيع المبحوثين حسب



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة في المجال الوظيفي هم الموظفون حيث بلغ عددهم 23 فرد بنسبة 46% ثم يليها فئة المهن الحرة فقد بلغ عددهم 19 فردا بالنسبة 38%. أما فئة متقاعدين فقد بلغ عددهم 08 أفراد بنسبة 16% مما يفسر أن وكالة تيارت غالبية زبائنها هم من الموظفين.

ثانيا: تحليل محاور الإستبيان .

سنقوم في هذا الفرع بتحليل عبارات الإستمارة و ذلك بإستخدام التكرارات و النسب المؤوية و المتوسط الحسابي و الذي سنحكم عليه من خلاله على الإتجاه العام للإجابات المستجوبين، و سنستخدم الإنحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي ، و الجدول الموالي يبين المجالات التي يقع فيها الإتجاه العام للإجابات .

الجدول رقم (2\_11): يبين درجة التقدير حسب المتوسط الحسابي .

المتوسط الحسابي	درجة التقدير
من 1 إلى أقل أو يساوي 1.79	غير موافق بشدة
من 1.8 إلى أقل أو يساوي 2.59	غير موافق
من 2.6 إلى أقل أو يساوي 3.39	محايد
من 3.4 إلى أقل أو يساوي 4.19	موافق
من 4.2 إلى أقل أو يساوي 5	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على الدراسات السابقة.

1.تحليل عبارات المحور الأول (التكنولوجيا الحديثة).

الجدول رقم (2\_12): : يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات محور التكنولوجيا الحديثة .

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة القبول
01	يملك البنك الوطني الجزائري معدات تكنولوجية متطورة وحديثة.	3.94	1.11	موافق
02	يملك أجهزة و معدات تمكنه من أن يكون رائد في أعماله.	3.6	1.32	موافق
03	يملك البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية.	3.7	1.21	موافق
04	يستخدم البنك شبكات إتصال لربط كافة الأقسام المهمة فيه.	3.68	1.2	موافق
05	يحرص البنك على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و الحفاظ على سريتها.	3.88	1.02	موافق
06	يسعى البنك لتنفيذ أعماله من خلال تقنيات المعلومات المحسوبة.	3.46	1.11	موافق
07	تتوفر أجهزة إنذار و برامج حماية في البنك بشكل كافي.	3.7	1.03	موافق
08	يملك البنك موقع أنترنت دائم و فعال.	3.4	1.29	موافق
09	يوفر موقع الأنترنت ما يحتاجه العميل و بكل سهولة .	3.58	1.2	موافق
10	إستخدام وسائل تكنولوجيا يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة.	3.6	1.14	موافق
11	يقدم البنك لعملائه خدمات إلكترونية عبر الهاتف.	3.7	1.07	موافق
<b>المحور الأول : التكنولوجيا الحديثة</b>				
		<b>3.66</b>	<b>0.56</b>	<b>موافق</b>

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أعلاه الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و درجة الموافقة و ذلك بالنسبة لكل عبارة من عبارات المحور الأول (التكنولوجيا الحديثة) في البنك الوطني الجزائري \_وكالة تيارت\_ حيث بلغت المتوسطات الحسابية على التوالي :

(3.94)،(3.6)،(3.7)،(3.68)،(3.88)،(3.46)،(3.7)،(3.4)،(3.58)،(3.6)،(3.7)

و أيضا الإنحرافات المعيارية على التوالي :

(1.11)،(1.32)،(1.21)،(1.2)،(1.02)،(1.11)،(1.03)،(1.29)،(1.2)،(1.14)،(1.07)

و قد جائت جميعها موافقة و تقع في الفئة الرابعة حسب مقياس ليكارت الخماسي ،إذ بلغ المتوسط الحسابي للمتغير المستقل ككل (3.66) و إنحراف معياري قدره (0.56) حيث يشير هذا البعد إلى نسبة قبول مرتفعة و هذه النتائج تعبر على مدى تأثير الإيجابي للتكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة المصرفية و مدى أهميتها كعنصر فعال في النظام المصرفي .

**2: تحليل عبارات المحور الثاني لتحسين الخدمة المصرفية و أبعاده.**



الجدول رقم (2\_13): يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمات المصرفية و أبعادها.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة القبول
<b>بعد الثقة و الأمان</b>				
01	تتم المعاملات في البنك على درجة عالية من السرية و الأمان.	3.96	0.64	موافق
06	يؤدي التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية للشعور بالأمان و الثقة.	3.5	1.03	موافق
08	وجود ثقة و مصداقية في الخدمات البنكية الإلكترونية من طرف البنك.	3.7	1.07	موافق
<b>بعد الإستجابة</b>				
03	يستجيب الموظفون إلى إستفسارات من العملاء حول الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.64	1.005	موافق
04	يمكن الإتصال بالبنك خارج أوقات العمل.	3.18	1.38	موافق
10	تلبي الخدمة المصرفية الإلكترونية توقعات العملاء.	3.62	1.08	موافق
12	للمعمل في حال تم السحب أو نزول الراتب في SMS يرسل البنك حساباه .	3.78	1.15	موافق
<b>بعد الإعتمادية</b>				
02	موظفو البنك يفهمون احتياجات الزبائن و يسعون لحلها.	3.68	1.02	موافق
05	يوفر البنك مجموعة لأبأس بها من بطاقات الإلكترونية.	3.68	1.02	موافق
07	التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية يسهل من الوصول إلى الخدمة و عناء الذهاب للبنك.	3.74	1.1	موافق
09	تحظى الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة و جودة عالية لكسب رضا الزبائن.	3.52	1.22	موافق
11	يتأكد البنك من هوية العميل في كل معاملة بنكية.	3.9	1.15	موافق
<b>المحور الثاني : تحسين الخدمات المصرفية</b>				
		3.66	0.46	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

- **بعد الأمان و الثقة :** يبين الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لهذه العبارات الثلاثة الخاصة بهذا البعد على التوالي : (3,96)،(3,5)،(3,7) و تشتت قدره : (0,64)،(1,03)،(1,07) وتشير هذه البيانات إلى نسبة قبول مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الإجابات الخاصة بهذا البعد (3,72) و إنحراف معياري قدره (0,65) و هي نتيجة مقبولة و تعبر على الأمان و الثقة التي يتمتع بها الزبائن من طرف هذا البنك .
- **بعد الإستجابة :** نلاحظ من خلال الجدول أن جميع عبارات بعد الإستجابة جاءت بدرجة مقبولة و متوسطات حسابية تراوحت ما بين (3,18 و 3,78) و إنحرافات معيارية (1,005 و 1,38) كما بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,55) و تشتت قدره (0,68) و يشير إلى نسبة قبول و حسن تقديم الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء من طرف الموظفين .
- **بعد الإعتمادية :** نلاحظ من خلال الجدول أن بعد الإعتمادية جاء في المرتبة الثانية من بين أبعاد الخدمة المصرفية و بدرجة قبول عالية و ذلك نتيجة الأهمية المتحصل عليها من قبل أفراد العينة حيث تراوحت العبارات الخمس الخاصة بهذا البعد بمتوسط حسابي ما بين (3,52 و 3,9) و إنحراف معياري تراوح ما بين (1,02 و 1,22) أما المتوسط الحسابي لهذه العبارات قدر ب(3,7) و تشتت (0,56) و هذا يشير إلى تحسن مقبول في الخدمة المصرفية .
- من خلال دراسة و تفسير النتائج المتحصل عليها من أبعاد تحسين الخدمة المصرفية نستنتج أن معدل المتوسط الحسابي جاء بدرجة مقبولة إذ بلغ معدل المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد (3,66) و إنحراف معياري قدر ب(0,46) و هذا يفسر بمدى إهتمامهم بالخدمة المصرفية و المساهمة في تحسينها.

### ثالثا: إختبار الفرضيات .

- تسعى هذه الفقرة إلى إختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات . حيث سينبثق من الفرضية الأساسية (الثانية) و التي مفادها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و تحسين الخدمة المصرفية مجموعة من الفرضيات الفرعية و التي سيتم معالجتها و تحليل نتائجها.

#### 1. إختبار الفرضية الأساسية :

- تم إستخدام نتائج تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية نموذج الدراسة لإختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و تحسين الخدمة المصرفية .

الجدول رقم (2\_14): نتائج تحليل التباين و الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية .

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
إنحدار	2.85	1	2.85	18.195	0.000
الخطأ	7.52	48	0.16		
المجموع الدوري	10.36	49			

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS 19.

من حيث البيانات التي في الجدول نلاحظ ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيم المحسوبة (18.195) و بقيمة إحصائية (0.000) و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) .

عند ثبات صلاحية النموذج نستطيع إختبار الفرضية الرئيسية بالإعتماد على نتائج الإنحدار الخطي البسيط و الجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2\_15): جدول نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار لأثر التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية .

المتغير المستقل	(B)	(T)	مستوى الدلالة	(F)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
التكنولوجيا الحديثة	0.430	4.26	0.000	18.195	0.524	0.275

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS 19.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

Axe2=	1.318+	0.640axe1
	Sig= 0.021	Sig=0.000
N=50	R=0.524	Sig f= 0.000

- Axe<sub>2</sub>: الخدمات المصرفية.

- Axe<sub>1</sub>: التكنولوجيا الحديثة.

التفسير الإحصائي: يتبين من خلال المعادلة أعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات **spss19** أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ **Axe<sub>1</sub>** على **Axe<sub>2</sub>** حيث انه التغير في **Axe<sub>1</sub>** بوحدة واحدة من شأنه أن يغير في **Axe<sub>2</sub>** بـ: **0.640** و من خلال الجدول يبين لنا وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للتكنولوجيا الحديثة في المتغير التابع تحسين الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري\_ وكالة تيارت\_ و هذا ماحققت قيمة (F) المحسوبة و البالغة (18.195) و كذلك قيمة (T) البالغة (4.26) بمستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) ومنه نستنتج أن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة (52.4%) حيث أن التكنولوجيا الحديثة تفسر (27.5%) من التباين الحاصل في تحسين الخدمات المصرفية.

التفسير الإقتصادي : هذا التحليل يشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة تعتبر عنصر أساسي في تحسين الخدمة المصرفية و لها دور و أهمية بارزة في المجال المصرفي ككل ، و بالتالي من خلال ما سبق نوافق على الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت\_ عند مستوى الدلالة (0.05) .

## 2. إختبار الفرضيات الفرعية .

سنحاول تفسير العلاقة بين كل بعد من الأبعاد مع محور التكنولوجيا الحديثة حيث سنعتمد في إختبار و تحليل هذه الفرضيات على نتائج الإنحدار الخطي البسيط .

### 1) إختبار الفرضية الفرعية الأولى .

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الأمان و الثقة .

للإجابة يمكن طرح الإحتمالين التاليين :

**H0** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الأمان و الثقة.

**H1** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الأمان و الثقة .

و الجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2\_16): جدول نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الأمان و الثقة .

المتغير المستقل	(B)	(T)	مستوى الدلالة	(F)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الأمان و الثقة	0.291	2.47	0.017	6.1	0.336	0.113

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS 19.

Axe2=	2.576+	0.291axe1
	Sig= 0.017	Sig=0.000
N=50	R=0.336	Sig f= 0.017

- **Axe<sub>2</sub>**: بعد الأمان و الثقة.

- **Axe<sub>1</sub>**: التكنولوجيا الحديثة.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

**التفسير الإحصائي:** يتبين من خلال المعادلة أعلاه والمحصل عليها من خلال مخرجات **spss19** أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ **Axe<sub>1</sub>** على **Axe<sub>2</sub>** حيث انه التغير في **Axe<sub>1</sub>** بوحدة واحدة من شأنه أن يغير في **Axe<sub>2</sub>** بـ: **0.336** و من خلال النتائج الواردة في الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة احصائية موجبة (طردية) عند مستوى الدلالة (0.05) لبعء الأمان و الثقة في التكنولوجيا الحديثة في البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت\_ و هذا ماحققت قيمة (F) المحسوبة و البالغة (6.1) و كذلك قيمة (T) البالغة (2.47) بمستوى الدلالة (0.017) وهو أقل من (0.05) و بالتالي فإن قوة إرتباط قريبة من المتوسط بين المتغيرين بنسبة (33.6%) حيث أن بعد الأمان و الثقة يفسر (11.3%) من التباين الحاصل في تحسين الخدمات المصرفية.

**التفسير الإقتصادي:** هذا التحليل يشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة هي عامل مؤثر كبير في **Axe2** يعني ذلك أن تحسين أو تعديل **Axe1** يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في بعد الأمان و الثقة، هذه النتائج تُبرز أهمية التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الأمان و الثقة في البنك الوطني الجزائري. و من خلال ما سبق نقبل على الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الأمان و الثقة في البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت\_ عند مستوى الدلالة (0.05) .

(2) إختبار الفرضية الفرعية الثانية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة.

للإجابة يمكن طرح الإحتمالين التاليين :

**H0** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة.

**H1** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة.

و الجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2\_17): جدول نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة.

المتغير المستقل	(B)	(T)	مستوى الدلالة	(F)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الإستجابة	0.215	1.89	0.065	3.573	0.263	0.069

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS 19.

Axe2=	2.892 +	0.215 axe1
	Sig= 0.065	Sig=0.065
N=50	R=0.263	Sig f= 0.065

- **Axe<sub>2</sub>**: بعدالإستجابة.

**Axe<sub>1</sub>**: التكنولوجيا الحديثة.

التفسير الإحصائي: يتبين من خلال المعادلة أعلاه والمحصل عليها من خلال مخرجات **spss19** أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ **Axe<sub>1</sub>** على **Axe<sub>2</sub>** و من خلال الجدول يتبين لنا أن التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة في البنك الوطني الجزائري\_ وكالة تيارت\_ غير دالة إحصائيا حيث جاء sig أكبر من مستوى الدلالة المعتمد أي  $0.05 < sig$ ، حيث أن قوة الارتباط كانت ضعيفة و قدرت ب (26.3%) و بعد الإستجابة فسرت (6.9%) من التباين الحاصل في التكنولوجيا المصرفية و هي نسبة ضعيفة.

التفسير الإقتصادي : هذا التحليل يشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة ليس لها دور أو أثر في تعزيز بعد الإستجابة و عليه نتستنتج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا و بعد الإستجابة في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت\_ عند مستوى الدلالة (0.05) أي قبول الفرضية الصفرية **H0** و رفض الفرضية البديلة **H0**.

3) إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية ، للإجابة يمكن طرح الإحتمالين التاليين :

**H0** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية.

**H1** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية .

و الجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2\_18): جدول نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية .

المتغير المستقل	(B)	(T)	مستوى الدلالة	(F)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الإعتمادية	0.546	4.492	0.000	20.18	0.544	0.296

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS 19.

Axe2=	1.634+	0.546axe1
	Sig= 0.001	Sig=0.000
N=50	R=0.544	Sig f= 0.000

**التفسير الإحصائي:** يتبين من خلال المعادلة أعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات **spss19** أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ **Axe1** على **Axe2** حيث انه التغير في **Axe1** بوحدة واحدة من شأنه أن يغير في **Axe2** بـ: **0.544** و من الجدول يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة عند مستوى المعنوية (0.05) بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية .، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (4.492) و (F) بقيمة (20.18) بمستوى دلالة (0.000) و هذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) و بالرجوع إلى قيمة معامل الارتباط (R) (0.544) و معامل التحديد (0.296).

**التفسير الإقتصادي:** هذا التحليل يشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة هي عامل مؤثر كبير في **Axe2** يعني ذلك أن تحسين أو تعديل **Axe1** يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في بعد الإعتمادية، هذه النتائج تُبرز أهمية التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الإعتمادية في البنك الوطني الجزائري. و بالتالي يتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية .، و هذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة و المتمثلة في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية بالبنك محل الدراسة .

## خلاصة :

لقد تطرقنا من خلال هذا الفصل بتقديم و نشأة البنك الوطني الجزائري و مهامه و أهم خدماته المقدمة للزبائن و هيكله التنظيمي كما قمنا أيضا بالتعريف على وكالة تيارت 540 و وظائفها و هيكلها التنظيمي ، كما إعتدنا في جمع النتائج و إنجاز هذا العمل على طريقة الإستبيان الذي قمنا بتوزيعه على مختلف عملاء الوكالة حيث يحتوي على محورين التكنولوجيا الحديثة (المتغير المستقل) و تحسين الخدمات المصرفية (المتغير التابع) في الوكالة محل الدراسة ، و بعد ملأها من قبل المبحوثين تم إستعادتها و تفرغها في برنامج SPSS و تحليل البيانات و النتائج المتحصل عليها بإستعمال أساليب إحصائية عديدة كا ( طريقة ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات الإستمارة و معامل الارتباط بيرسون و التكرارات الخاصة بالتوزيع الطبيعي للبيانات الشخصية و المتوسط الحسابي لمعرفة درجة القبول و الإنحراف المعياري لقياس التشتت و التباين و الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضيات ) و بالتالي توصلنا من خلال هذه النتائج إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و تحسين الخدمات المصرفية و أن للتكنولوجيا دور إيجابي و فعال في المجال المصرفي .





# خاتمة

### خاتمة :

و في الأخير يمكن القول أنت ظهور التكنولوجيا الحديثة أدى إلى إحداث ثورة جذرية في مختلف مجالات الحياة و ساهم بشكل فعال في تحسين مختلف المؤسسات التي احتكت بها و استثمارتها من أجل تطوير منظومتها و بناء صورة ذهنية لها حيث تسعى هذه المؤسسات إلى الإستفادة من المواقع و التقنيات الجديدة و التطبيقات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة خاصة في القطاع المصرفي حيث ساهم التطور التكنولوجي في إحداث قفزة نوعية على مستوى الأنشطة المصرفية و ذلك من حيث تقليص عامل الزمن و التكلفة و نوع الخدمة المقدمة إلى الزبائن و لهذا سعى البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت 540\_ من أجل تبني التكنولوجيا الحديثة كأسلوب في تسيير نشاطه و جذب أكبر شريحة من الزبائن .

من خلال دراستنا لدور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية تبين أن للتكنولوجيا دور أساسي في القطاع المصرفي فهي تعطيه عدة فرص و خيارات للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها نتيجة إعماله على الخدمات التقليدية .

### نتائج السابقة :

لدراستنا في هذا الموضوع و البحث و التوسع في مختلف جوانب التي تمسها قسمنا الدراسة إلى جانبين أو فصلين أحدهما نظري و الآخر تطبيقي كالآتي :

### الجانب النظري :

- إن الخدمة المصرفية هي أساس عمل البنك فهو يقوم بتقديمها للراغبين فيها و يعمل على تطويرها و تحسينها .
- للخدمة المصرفية دورة حياة مثلها مثل الكائن الحي تبدأ بالولادة و تنتهي بالموت .
- للتكنولوجيا الحديثة أهمية كبيرة في مختلف المجالات و خاصة المجال المصرفي .
- تعتمد الوكالات المصرفية في عملها بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة و بالتالي توفر الوقت و الجهد و التكلفة .
- تستخدم التكنولوجيا الحديثة في كثير من المجالات لأنها تسهل و تسرع من تداول المعلومات بين مختلف الأطراف.
- تساهم التكنولوجيا الحديثة في تمكين القطاع المصرفي من معرفة مختلف الحاجات و رغبات عملائها .

- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية يؤدي إلى زيادة فاعلية تقديم الخدمات في الوقت المناسب و المكان الملائم .
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية يؤدي إلى زيادة قدرة البنوك على المنافسة و جذب أكبر عدد ممكن من العملاء .
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية يؤدي إلى تلبية إحتياجات العملاء من تسهيل عملية تقديم الخدمة لهم .
- للتكنولوجيا المصرفية أثر كبير في تحسين الخدمات المصرفية للبنك .

### الجانب التطبيقي :

في الجانب التطبيقي تمكنا بالقيام بإختبار الفرضيات بإستخدام برنامج SPSS ، و النتائج كانت كالتالي :

### أولاً\_ إختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و تحسين الخدمة المصرفية .

من البيانات السابقة و النتائج المحصل عليها من دراسة ميدانية عند إختبار الفرضية الرئيسية و التي مفادها أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين التكنولوجيا الحديثة و تحسين الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري \_وكالة تيارت 540\_ مما يدل على أن للتكنولوجيا الحديثة دور مهم في تحسين الخدمات المصرفية و من خلال النتائج السابقة هناك إرتباط قوي بين المتغيرين و هذا ماثبت صحة الفرضية الرئيسية حيث يتم قبولها

### ثانياً \_ إختبار الفرضيات الفرعية :

#### 1) إختبار الفرضية الفرعية الأولى :

من النتائج المحصل عليها عند إختبار الفرضيات نجد :

يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للتكنولوجيا الحديثة على بعد الأمان و الثقة في البنك محل الدراسة و هذا مانصت عليه الفرضية الفرعية الأولى حيث نلاحظ وجود إرتباط و بالتالي نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  و نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  .

#### 2) إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

من النتائج المحصل عليها عند إختبار الفرضيات نجد :

أن التكنولوجيا الحديثة على بعد الإستجابة غير دالة إحصائيا حيث قدر مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 و وجود إرتباط ضعيف بينهما في البنك محل الدراسة و على ذلك فيتم رفض الفرضية البديلة  $H_1$  و قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  التي مفادها أنه : لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإستجابة

### (3) إختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

من النتائج المحصل عليها سابقا من الدراسة الميدانية عند إختبار الفرضيات نجد :

أنه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين التكنولوجيا الحديثة و بعد الإعتمادية حيث نلاحظ وجود إرتباط بينهما و في الأخير يتم قبول الفرضية البديلة  $H_1$  و رفض الفرضية الصفرية  $H_0$ .

### التوصيات و الإقتراحات :

- السعي المستمر للبنك في تحسين الخدمات المقدمة و ابتكار خدمات جديدة لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن.
- توسيع مجال المنافسة في قطاع الخدمات المصرفية بالسماح للمؤسسات المالية غير مصرفية بالدخول إلى السوق المصرفية مما ينعكس إيجابا على تحسين الجهاز المصرفي .
- على إدارة البنك الوطني الجزائري \_وكالة تيارت 540\_ دعم الإستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة لمواكبة التطورات المستقبلية .
- تعميق فهم و إدراك البنوك لأهمية التكنولوجيا في مواجهة التحديات الكبيرة و المنافسة الشديدة التي تواجهها بنوكهم.
- العمل على توعية العملاء على إستخدام مختلف الوسائل إلكترونية و الخدمات إلكترونية.
- ضرورة قيام البنوك بحملات توعية و طمأنة للعملاء بأمن المعلومات التي تستخدم عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة.

### أفاق الدراسة :

- دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الميزة التنافسية بين البنوك.
- تأثير التطور التكنولوجي على العمل المصرفي.



## المراجع والمصادر

### المصادر و المراجع :

#### أولا الكتب:

- 1) بشير العلاق - ثقافة الخدمة - دار اليزاوي العلمية للنشر و التوزيع ( 2019 ) ص 37.
  - 2) تيسير عجارمة - التسويق المصرفي - ( 2008 ) - الاردن - دار حامد للنشر و التوزيع - ص 154.
  - 3) حسام علي اللامي - محاضرات في التسويق المصرفي - قسم العلوم المالية و المصرفية - كلية الادارة و الاقتصاد - جامعة بغداد.
  - 4) حميد الطائي - بشير العلاق تسويق الخدمات ( 2019 ) دار اليزاوي للنشر و التوزيع ص 34. رعد حسن الصرف - عولمة جودة الخدمات المصرفية مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع عمان ( 2007 ) ص 34.
  - 5) سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجانس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة 2005، ص 189-193.
  - 6) عطاء الله أحمد سويلم الحسبان ، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، دار الراية للنشر ، عمان ، الأردن ، ( 2009 ) ص: 91
  - 7) سعد غالب ياسين - اساسيات نظم المعلومات الادارية و التكنولوجيا المعلومات - دار المناهج - الاردن - ( 2006 ) ص 100.
  - 8) عبد الهادي مسعودي - الاعمال المصرفية الالكترونية - دار اليزاوي العلمية للنشر و التوزيع - عمان ( 2016 ) ص 28.
  - 9) فضل محمد ابراهيم المحمودي - التسويق المصرفي صنعاء - جامعة العلوم و التكنولوجيا - السنة ( 2014 ) ص 18.
  - 10) محمد الصيرفي ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، مصر، 2009 ص 13.
  - 11) محمد نوري الشمري - عبد الفتاح زهير العبدلات - الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات و معيقات التوسع - دار وائل للنشر و التوزيع - الاردن ( 2008 ).
- ثانيا رسائل الدكتوراه و الماجستير :
- 1) أسماء دردور - أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية - مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية - تخصص تسويق - جامعة العربي بن مهدي - أم بواقي - ص 20.
  - 2) جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون - مذكرة لنيل شهادة الماجستير - تخصص تسويق العمليات المالية و المصرفية - ص 23 السنة ( 2015\2016 ).

- (3) دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الإتصالات بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال.
- (4) رحال فؤاد - تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية - تخصص نقود و مالية - جامعة بسكرة (2005\2006) .
- (5) عيشوش عبدو - تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية - مذكرة لنيل شهادة الماجستير - تخصص تسويق - جامعة الحاج لخضر - باتنة (2008\2009) ص 24.
- (6) فني فضيلة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة بسكرة (2008) ص 75
- (7) قروش عيسى، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة ، 2008-2009، ص54-55.
- (8) محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر 2005، ص32-33.
- (9) مدخل للجودة في تسويق الخدمات و دورها في ارضاء الزبائن مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة أعمال (2009 \ 2010).
- (10) يزغش كميلىا ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،مذكرة ماجستير في علوم التسيير ،تخصص تسيير المؤسسات ، جامعة محمد خيضر بسكرة\_(2009) ، الجزائر.

### ثالثا المقالات و المجلات :

- (1) إلياس سي الناصر ، دور التكنولوجيات الحديثة للإتصالات في تحقيق التنمية البشرية المستدامة ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، المجلد 07 ، العدد 02 ، السنة (2020) ص 1638
- (2) أحمد خضير أحمد - جودة الخدمات المصرفية و دورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة - مجلة إقتصاد المال و الأعمال - المجلد 03 - العدد 01 - (2019) ص 434.
- (3) إلهام نايلي - جودة الخدمة المصرفية و أثرها على رضا الزبائن - مجلة رؤى إقتصادية - جامعة الشهيد حمه لخضر - الجزائر - العدد 08 - جوان (2015) ص 138 .
- (4) إيمان بن ناصر- فيروز قطاف اثر المزيج التسويقي المصرفي في تكوين الصورة الذهنية لدى العملاء مجلة اباحث اقتصادية و ادارية العدد 03 ص 25 - (2021).

- (5) بشرير عمران - تهتان مراد - اثر الخدمات المصرفية الكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف - مجلة معارف علمية محكمة العدد 20 - ( 2016 ) - ص 171.
- (6) تنوع العمليات البنكية التي تقوم بها المؤسسات البنكية ما بين التقليدية و الالكترونية - مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية - المجلد 03 - العدد 02 - ص 163.
- (7) توبين علي - دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية - مجلة الاقتصاد الجديد - العدد 06 المركز الجامعي بخميس مليانة السنة ( 2012 ) ص 251.
- (8) حازم أحمد قرآونة - قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة - مجلة المنهل الإقتصادي - العدد 02 - ( 2018 ) ص 69 .
- (9) حمو محمد - زيدان محمد - ادارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الاشارة الى البنوك الجزائرية - الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية - قسم العلوم الاقتصادية و القانونية ج العدد 16 - السنة ( 2016 ) - ص 87.
- (10) دورة حياة المنتج كمدخل لترشيد الخيارات استراتيجية المؤسسات - مجلة الافاق للعلوم - المجلة 05 العدد 02 - السنة ( 2020 ) ص 288.
- (11) ديدوش هاجرة - حريري عبد الغني - دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية - مجلة إقتصاديات شمال افريقيا جامعة حسيبة بن بوعلي شلف - العدد 26 السنة ( 2021 ).
- (12) ديدوش هاجرة - حريري عبد الغني - دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية - مجلة اقتصاديات شمال افريقيا - مجلد 17 - العدد 26 - ص 105.
- (13) رفيقة بوقريقة - ساسي زعباط - أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون - مجلة إستراتيجية و التنمية - المجلد 10 - العدد 01 ( 2020 ) ص 143 .
- (14) رمزي طلال - حسن الردايدية - اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف و الزبائن - قسم الاعمال الالكترونية كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط - السنة ( 2014 ) ص 24.
- (15) زكية محلوس - حنان بقاط - مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية عفي تحسين جودة الخدمة المصرفية - مجلة التنمية الاقتصادية - العدد 01 - ( 2021 ) - ص 116.
- (16) سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجانس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة 2005، ص 189-193.



- (17) علي حمو ، إسهامات التكنولوجيا الحديثة في دعم و تحديث عناصر المزيج التسويقي الخدمي ، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 17 ، العدد 27 السنة (2021) ص 413.
- (18) عمر بن موسى - احمد علماوي - الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات و متطلبات النجاح - العدد 02 - (2020) - ص 447.
- (19) عيسى مزارقة - سيهام مخلوف - أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا لدى العميل - مجلة الإقتصاد الصناعي - العدد 12 - (2017) ص 390 .
- (20) غيث عبد الرضا الكنزوي ، العلاقة بين المعرفة التسويقية و تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تطوير الهيكل الإداري للشركة ، مجلة المثني للعلوم الإدارية و الإقتصادية ، جامعة المثني ، المجلد 09 العدد 03 ، (2019) ص 11
- (21) فؤاد يوسف عبد الرحمن - تكنولوجيا الخدمة المصرفية و اثرها في الاصلاح المصرفي - مجلة الادارة و الاقتصاد العدد 99 - السنة (2014) - ص 124.
- (22) قاسم شاوش سعيدة - تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات - جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة - 2018 - ص 144 .
- (23) ليلي مطالي - تسويق الخدمات بين خصوصية الخدمة و حتمية تدعيم الجوانب المادية و المرئية مجلة الواحات العدد 18 - (2013) ص 82.
- (24) محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر 2005، ص32-33.
- (25) نسيلي خديجة - أثر جودة الخدمة المصرفي على تحقيق رضا الزبون المصرفي - مجلة الإقتصاد الجديد - العدد 03 - (2019) ص 65.

### رابعاً مراجع الأنترنت:

(1) موقع موهوبون و المخترعين العرب، موضوع متكامل حول تعريف التكنولوجيا و فوائدها و اهم مجالات استخدامها، متاح على الرابط الالكتروني [www.mawhapon.net](http://www.mawhapon.net) ، اطلع عليه يوم 2023/12/6، 16:00.

(2) الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>.



# الملاحق

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

استبيان

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت 540\_

الأخ الفاضل..... الأخت الفاضلة.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

تحية طيبة وبعد.....

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة مالية نقدم لكم هذا الاستبيان بهدف جمع المعلومات اللازمة حول موضوع دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة بالبنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت 540\_، نحن نقدر تعاونكم ووقتكم في الإجابة، مع الضمان بأن جميع المعلومات ستعامل بسرية تامة وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم.

## الملاحق

### الجزء الأول \_ البيانات الشخصية.

الرجاء وضع علامة ( X ) أمام الخانة المناسبة .

#### ❖ الجنس :

ذكر  أنثى

#### ❖ المستوى التعليمي :

متوسط  ثانوي  جامعي  دراسات عليا

#### ❖ العمر :

29-20  39-30  50-40  من 50 فما فوق

#### ❖ مدة التعامل مع البنك :

أقل من سنة  من سنة إلى 03 سنوات  من 04 إلى 06 سنوات   
أكثر من 06 سنوات

#### ❖ المهنة :

موظف  مهنة حرة  متقاعد

الجزء الثاني\_محاوِر الإستبيان.

المحور الأول: التكنولوجيا الحديثة.

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبرة
					1. يمتلك البنك الوطني الجزائري معدات تكنولوجية متطورة وحديثة.
					2. يمتلك أجهزة و معدات تمكنه من أن يكون رائد في أعماله.
					3. يمتلك البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية.
					4. يستخدم البنك شبكات إتصال لربط كافة الأقسام المهمة فيه.
					5. يحرص البنك على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و الحفاظ على سريتها.
					6. يسعى البنك لتنفيذ أعماله من خلال تقنيات المعلومات المحسوبة.
					7. تتوفر أجهزة إنذار و برامج حماية في البنك بشكل كافي.
					8. يمتلك البنك موقع أنترنت دائم و فعال.
					9. يوفر موقع الأنترنت ما يحتاجه العميل و بكل سهولة .
					10. إستخدام وسائل تكنولوجيا يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة.
					11. يقدم البنك لعملائه خدمات إلكترونية عبر الهاتف.

المحور الثاني : تحسين الخدمات المصرفية.

العبارة	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1. تتم المعاملات في البنك على درجة عالية من السرية و الأمان.					
2. موظفو البنك يفهمون احتياجات الزبائن و يسعون لحلها.					
3. يستجيب الموظفون إلى إستفسارات من العملاء حول الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
4. يمكن الإتصال بالبنك خارج أوقات العمل.					
5. يوفر البنك مجموعة لأبأس بها من بطاقات الإلكترونية.					
6. يؤدي التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية للشعور بالأمان و الثقة..					
7. التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية يسهل من الوصول إلى الخدمة و عناء الذهاب للبنك.					
8. وجود ثقة و مصداقية في الخدمات البنكية إلكترونية من طرف البنك.					
9. تحظى الخدمات المصرفية إلكترونية بكفاءة و جودة عالية لكسب رضا الزبائن.					
10. تلبي الخدمة المصرفية الإلكترونية توقعات العملاء.					
11. يتأكد البنك من هوية العميل في كل معاملة بنكية.					
12. يرسل البنك SMS للعميل في حال تم السحب أو نزول الراتب في حسابه .					

ألفا كرونباخ للإستبيان ككل:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	23

ألفا كرونباخ للمحور الأول:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.672	11

ألفا كرونباخ للمحور الثاني:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.656	12

صدق الإتساق الداخلي:



Correlations						
		بعد الأمان و الثقة	بعد الإستجابة	بعد الإعتمادية	التكنولوجيا الحديثة	
بعد الأمان و الثقة	Pearson Correlation	1	.254	.270	.336*	
	Sig. (2-tailed)		.075	.058	.017	
	N	50	50	50	50	
بعد الإستجابة	Pearson Correlation	.254	1	.374**	.263	
	Sig. (2-tailed)	.075		.008	.065	
	N	50	50	50	50	
بعد الإعتمادية	Pearson Correlation	.270	.374**	1	.544**	
	Sig. (2-tailed)	.058	.008		.000	
	N	50	50	50	50	
التكنولوجيا الحديثة	Pearson Correlation	.336*	.263	.544**	1	
	Sig. (2-tailed)	.017	.065	.000		
	N	50	50	50	50	

إختبار التوزيع الطبيعي:

معرفة الجنس				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	34	68.0	68.0	68.0
أنثى	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

معرفة المستوى التعليمي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid متوسط	7	14.0	14.0	14.0
ثانوي	17	34.0	34.0	48.0
جامعي	20	40.0	40.0	88.0
دراسات عليا	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

معرفة السن				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20 إلى 29	17	34.0	34.0
	من 30 إلى 39	12	24.0	58.0
	من 40 إلى 50	13	26.0	84.0
	من 50 فما فوق	8	16.0	100.0
Total		50	100.0	

الأقدمية البنكية				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من سنة	16	32.0	32.0
	من سنة إلى 3 سنوات	14	28.0	60.0
	من 4 إلى 6 سنوات	8	16.0	76.0
	من 6 سنوات فما فوق	12	24.0	100.0
Total		50	100.0	

معرفة المهنة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف	23	46.0	46.0
	مهنة حرة	19	38.0	84.0
	متقاعد	8	16.0	100.0
Total		50	100.0	

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الأول:

Statistics					
		يمتلك البنك الوطني الجزائري معدات تكنولوجيا متطورة وحديثة	يمتلك أجهزة و معدات تمكنه من أن يكون رائد في أعماله	يمتلك البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية.	يستخدم البنك شبكات إتصال لربط كافة الأقسام المهمة فيه
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.9400	3.6000	3.7000	3.6800
Std. Deviation		1.11410	1.32480	1.21638	1.20272

Statistics					
		يحرص البنك على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات و الحفاظ على سريتها	يسعى البنك لتنفيذ أعماله من خلال تقنيات المعلومات المحسوبة	تتوفر أجهزة إنذار و برامج حماية في البنك بشكل كافي	يمتلك البنك موقع أنترنت دائم و فعال
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.8800	3.4600	3.7000	3.4000
Std. Deviation		1.02300	1.11043	1.03510	1.29363

		يوفر موقع الأنترنت ما يحتاجه العميل و بكل سهولة	إستخدام وسائل تكنولوجيا يساهم دوما في تقديم خدمات مصرفية دقيقة	يقدم البنك لعملائه خدمات إلكترونية عبر الهاتف	التكنولوجيا الحديثة
Valid		50	50	50	50
Missing		0	0	0	0
Mean		3.5800	3.6000	3.7000	3.6582
Std. Deviation		1.19676	1.14286	1.07381	.56117

المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الثاني:

Statistics					
		تتم المعاملات في البنك على درجة عالية من السرية و الأمان	موظفو البنك يفهمون احتياجات الزبائن و يسعون لحلها	يستجيب الموظفون إلى إستفسارات من العملاء حول الخدمات المصرفية الإلكترونية	يمكن الإتصال بالبنك خارج أوقات العمل
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.9600	3.6800	3.6400	3.1800
Std. Deviation		.63760	1.01900	1.00529	1.38048

Statistics						
		يوفر البنك مجموعة لابس بها من بطاقات الإتلكترونية.	يؤدي التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية للشعور بالأمان و الثقة	التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية يسهل من الوصول إلى الخدمة و عناء الذهاب للبنك	وجود ثقة و مصداقية في الخدمات البنكية الإلكترونية من طرف البنك	تحتوى الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة و جودة عالية لكسب رضا الزبائن
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6800	3.5000	3.7400	3.7000	3.5200
Std. Deviation		1.01900	1.03510	1.10306	1.07381	1.21622

Statistics					
		تلقى الخدمة المصرفية الإلكترونية توقعات العملاء	يتأكد البنك من هوية العميل في كل معاملة بنكية	SMS يرسل البنك للعميل في حال تم السحب أو نزول الراتب في حسابه	تحسين الخدمات المصرفية
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.6200	3.9000	3.7800	3.6583
Std. Deviation		1.08590	1.14731	1.14802	.45992

إختبار الفرضيات.

الفرضية الأولى:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 <sup>a</sup>	.275	.260	.48281

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.318	.553		2.384	.021
	تحسين الخدمات المصرفية	.640	.150	.524	4.266	.000

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.241	1	4.241	18.195	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.189	48	.233		
	Total	15.431	49			

الفرضية الثانية:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.336 <sup>a</sup>	.113	.094	.53411

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.738	1	1.738	6.092	.017 <sup>a</sup>
	Residual	13.693	48	.285		
	Total	15.431	49			

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.576	.445		5.788	.000
	بعد الأمان و الثقة	.291	.118	.336	2.468	.017

الفرضية الثالثة:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.263 <sup>a</sup>	.069	.050	.54699

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.069	1	1.069	3.573	.065 <sup>a</sup>
	Residual	14.362	48	.299		
	Total	15.431	49			

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.892	.412		7.012	.000
	بعد الإستجابة	.215	.114	.263	1.890	.065

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.544 <sup>a</sup>	.296	.281	.47573

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.567	1	4.567	20.181	.000 <sup>a</sup>
	Residual	10.863	48	.226		
	Total	15.431	49			

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.634	.455		3.588	.001
	بعد الإعتمادية	.546	.122	.544	4.492	.000

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات المصرفية مع التطرق إلى دراسة حالة البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت540\_ وذلك من خلال عرض المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا الحديثة و كذا التعرف على الخدمات المصرفية و أهم خصائصها و أنواعها و من أجل تحقيق أهداف الدراسة و معالجة الإشكالية التالية : ماهو دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية ؟ تم توزيع إستبانة على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري\_وكالة تيارت540\_ و الباغ عددها 50 عميل .

و قد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما في تحسين الخدمات المصرفية و ذلك بالإعتماد على مؤشرات التحليل الإحصائي في إختبار الفرضيات الدراسة ، و هذا مايساعد البنك على تحسين خدماته و ضرورة مواكبته مع التطور التكنولوجي للخدمات من أجل جذب الزبائن و تعزيز مكانته و موقعه التنافسي في السوق المصرفية.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا ، التكنولوجيا الحديثة ، الخدمات المصرفية ، تحسين الخدمات المصرفية.

## ABSTRACT:

This study aims to shed light on the role of technology in improving banking services, with a focus on the case study of the National Bank of Algeria Agency Tiaret540\_ by presenting the basic concepts of modern technology and understanding banking services, their key features, and types in order to achieve the study's objectives and address the following problem: What is the role of modern technology in improving banking services?

A questionnaire was distributed to a sample of 50 clients of the National Bank of Algeria Agency Tiaret 540.

The study found that modern technology plays a significant role in improving banking services, relying on statistical analysis indicators to test the study's hypotheses, helping the bank improve its services and the necessity of keeping up with technological advancements to attract customers and enhance its competitive position in the banking market.

**Keywords:** Technology, modern technology, banking services, improving banking services.