



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية على عينة من البنوك بولاية ميله

المشرف	اعداد الطلبة	
د. لخشين عبير	كيحل روميصة	1
	نيبوش ريان	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	علي موسى امال
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د. لخشين عبير
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	رميته حبيبة

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

الشُّكْرُ وَالْإِمْتِنَانُ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف
الانبياء والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى
آله واصحابه اجمعين اما بعد فإني اشكر الله اقر الشكر ان
وفقتي واعانني على اتمام هذا العالم

اتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة الدكتورة
"لخشين عبير"

على قبولها الاشراف لإنجاز هذه المذكرة وعلى سعة
صدرها وسمو خلقها واسلوبها المميز وحكمه توجيهها
وملاحظاتها الذي كانت نور تيسير على ضوء خطوات
البحث

قال تعالى:

{وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ}

الحمد لله على طيب الاستهلال ومسك الختام الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات أهدي هذا النجاح:

إلى من أغدق علي بحنانه وكرم عطائه، من سعى جاهدا في دعمي وأول من رسخ مبادئ الإسلام في نفسي، لمن يضيء دربي بحكمته ويُرَاعِي شعوري بفطنته إلى سندي وحبیب قلبي والدي العزيز.

إلى من تعانقني كل صباح دعواتها لي بالتوفيق والنجاح، من اكتظت يداها بالحنان وبعثت في قلبي الأمان، من تلهمني الصبر وتمدني بالشغف والعزم إلى جنتي ووجهتي الأولى والدتي العزيزة.
والى اخوتي واصدقائي الدين دعموني في مسيرتي العلمية.

"نيبوش ريان"





قال الله تعالى:

(وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا) صدق الله العظيم.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقتي لأبلغ هذه اللحظة التي طالما حلمت بها، وجعل بعد كل تعب نجاحا، وبعد كل صبر فرحاً، وبعد كل دعاء تحقيقاً للأمنيات.

أهدي هذا العمل المتواضع أولاً إلى نفسي، إلى تلك الروحانيات آمنت بحلمها، وصبرت في وجه الصعوبات، وتمسكت بالأمل حتى وصلت إلى هذه المحطة التي تمثل بداية جديدة نحو مستقبل أفضل.

إلى عائلتي العزيزة، مصدر الحب والطمأنينة، وسندي الأول في هذه الحياة، الذين كانوا دائماً إلى جانبي بدعواتهم الصادقة، وتشجيعهم المستمر، ومحبتهم التي منحتني القوة الأواصل الطريق وأتجاوز كل التحديات. أنتم أجمل نعمة أنعم الله بها علي، وبفضلكم تعلمت أن النجاح لا يقاس بما تحققه فقط، بل بمن يشاركوننا هذا الإنجاز بمحبة وفخر

إلى كل من ساندني بكلمة طيبة، أو دعوة صادقة، أو موقف نبيل كان له أثر في إتمام هذا العمل.

إلى أصدقائي الأعزاء الذين شاركوني لحظات الاجتهاد والتعب، وجعلوا هذه الرحلة أكثر جمالاً وذكريات لا تنسى.

أهدي ثمرة جهدي هذه بكل حب وامتنان، وأسأل الله أن يجعلها بداية موفقة لمستقبل مليء بالنجاح والعطاء.

عائلتي، وإلى كل من أحبهم ويحبون لي الخير أهدي

" كيحل روميسة "



الملخص

تهدف هذه الدراسة الى إختبار دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وذلك على عينة من الموظفين في البنوك بولاية ميله، من أجل تحقيق هدف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث قمنا بدراسة ميدانية على 5 بنوك بولاية ميله، أين تم توزيع 32 إستمارة على الموظفين بها، وقد تمت معالجة البيانات بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss v27).

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية والتي تعزى لمتغير الاعتمادية فقد بينت النتائج أنه أكثر الأبعاد توافقا مع العمل الرقمي أما باقي الأبعاد لا توجد علاقة مع الإدارة الإلكترونية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الإستثمار في الإدارة الإلكترونية وتطوير الأنظمة الرقمية بشكل مستمر لأنه يعتبر العقبة الأكبر التي تواجهها البنوك، والعمل على تكوين الكوادر البشرية وتأهيلهم في مجال التكنولوجيا الحديثة.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية؛ جودة؛ خدمات المصرفية؛ بنوك؛ ميله.

Abstract

This study aims to examine “*the role of electronic management in improving the quality of banking services*” based on a sample of employees in banks located in Mila province. To achieve the study’s objective, the descriptive analytical method was employed, conducting a field study across 5 banks in Mila, where 32 questionnaires were distributed to their employees. Data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v27).

The study reached several findings, the most important of which is the existence of a relationship between electronic management and the quality of banking services, attributed to the reliability variable. Results showed that reliability is the dimension most aligned with digital work, while the other dimensions showed no relationship with electronic management.

The study recommended the need to strengthen investment in electronic management and continuously develop digital systems, as this represents the greatest challenge facing banks. It also emphasized the importance of training and qualifying human resources in the field of modern technology.

Keywords: Electronic management; Quality; Banking services; Banks; Mila.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
–	البسملة
–	الشكر والتقدير
–	الإهداء
–	الملخص
–	قائمة الجداول
–	قائمة الأشكال
–	قائمة الملاحق
V-I	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الجانب النظري
05	تمهيد الفصل الأول
06	المبحث الأول: الإطار النظري الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية
06	-المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
09-06	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
12-10	الفرع الثاني: أهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية
16-12	الفرع الثالث: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية
19-17	الفرع الرابع: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
20	-المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية
23-20	الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات المصرفية

24-23	الفرع الثاني: خصائص جودة الخدمات المصرفية
25-24	الفرع الثالث: أهداف جودة الخدمات المصرفية
27-26	الفرع الرابع: أبعاد جودة الخدمات المصرفية
29	المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية
31-30	-المطلب الأول: العوامل المساعدة على دمج أليات الإدارة الإلكترونية في نشاط البنوك
33-31	-المطلب الثاني: مساهمة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الجودة المصرفية
34-33	-المطلب الثالث: الآثار السلبية للتكنولوجيا على الخدمات المصرفية
35	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
36-35	-المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
38-37	-المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
38	-المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية
39	الخلاصة الفصل الأول
40	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
40	تمهيد الفصل الثاني
41	المبحث الأول: طريقة وأدوات جمع البيانات
42-41	-المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
45-43	-المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي وأداة الدراسة
47-45	-المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبيان

48	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة
53-48	-المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة
56-54	-المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور الإدارة الإلكترونية
68-56	-المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات محور جودة الخدمات المصرفية
67	المبحث الثالث: تفسير النتائج والفرضيات
71-67	-المطلب الأول: إختبار فرضية فرعية
73-72	-المطلب الثاني: إختبار فرضية رئيسية
75-73	-المطلب الثالث: مناقشة النتائج
76	خلاصة الفصل الثاني
79-77	الخاتمة
83-80	قائمة المصادر والمراجع
105-84	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	14
2.	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية	34-36
3.	توزيع مجتمع الدراسة حسب البنوك محل الدراسة	40
4.	مقياس لكارث الخماسي	44
5.	قياس صدق الإتساق الداخلي لمحاوّر الاستبيان	45
6.	مقياس الثبات ألفا كرونباخ محاور الدراسة	47
7.	نتائج الاختبار Shapiro-Wilk	47
8.	توزيع العينة حسب الجنس من خلال التكرارات والنسب المئوية	48
9.	توزيع العينة حسب العمر من خلال التكرارات والنسب المئوية	49
10.	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي من خلال التكرارات والنسب المئوية	50
11.	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية من خلال التكرارات والنسب المئوية	51
12.	توزيع العينة حسب نوع البنك من خلال التكرارات والنسب المئوية	52
13.	تقييم إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الإدارة الإلكترونية	54-55
14.	تقييم إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية	56
15.	تقييم إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإستجابة	58
16.	تقييم إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان والثقة	60
17.	تقييم إتجاهات أفراد عينة في الدراسة حول بعد التعاطف	62
18.	تقييم إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية	64
19.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد جودة الخدمات المصرفية	65
20.	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	67
21.	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية	70

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
42	نموذج الدراسة	01
48	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
49	توزيع أفراد العينة حسب العمر	03
50	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	04
51	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	05
52	توزيع أفراد العينة حسب نوع البنك	06

قائمة الملاحق

رقم	عنوان الشكل	صفحة
01	الاستبيان	84-90
02	قائمة الأساتذة المحكمون	91
03	مخرجات SPSS (الفا كرونباخ)	91
04	مخرجات SPSS (البيانات الشخصية)	92-93
05	مخرجات SPSS (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)	93-99
06	مخرجات SPSS (اختبار الفرضيات الدراسية)	99-105

مقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولات جذرية وعميقة في شتى المجالات، كان محركها الأساسي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي قلصت المسافات وألغت الحواجز الزمنية والمكانية، في ظل هذا التحول أصبحت كافة المؤسسات الإقتصادية تحت حتمية تبني نماذج إدارية جديدة، تضمن لها الإستمرار والبقاء في بيئة الأعمال التنافسية والشرسة، من هنا برز مفهوم "الإدارة الإلكترونية"، كأحد أهم الأساليب الحديثة التي أحدثت نقلة نوعية في طريقة تسيير المؤسسات وإدارة الأعمال، التي ساعدت المؤسسات من الإنتقال من الإدارة التقليدية والعمل التقليدي الى بيئة رقمية متطورة بفضل الإنتشار السريع والواسع للإنترنت والتقنيات الرقمية المتطورة، حيث لم تعد الإدارة الإلكترونية مجرد وسيلة لأتمتة المهام الروتينية بل أصبحت خيارا إستراتيجيا يهدف الى إعادة بناء مؤسسات إقتصادية رقمية متطورة .

يعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثرا بهذه التحولات نظرا لطبيعة خدماته القائمة على أساس معالجة المعلومات وتدفق البيانات المالية، والإستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن، فالبنوك المعاصرة لم تعد مجرد أماكن لإيداع وسحب الأموال فقط، بل تحولت الى مؤسسات مالية خدماتية ذكية تعتمد على التكنولوجيا في تقديم كافة منتجاتها وخدماتها، فلقد أصبحت طلبات الزبائن تتطلب أن تكون المعاملات سريعة وتتميز بالدقة والأمان في نفس الوقت فبرزت الحاجة إلى دراسة العلاقة التفاعلية بين الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.

أولاً: إشكالية الدراسة:

في ظل التطور الحاصل على المستوى الإداري والإنتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية وما يقابله من إنتقال في تقديم الخدمات المصرفية التقليدية نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، قد ينجم عنه تحديات يتوجب على المصارف النجاح في تبني هاته التغيرات الحديثة، التي من شأنها ان تزدهر وتتطور أكثر وهذا يؤدي إلى جذب العملاء، وفي الإطار يتم طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

"هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك بولاية ميلة؟"

للإجابة على هذا التساؤل يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الإعتمادية في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك بولاية ميلة؟

السؤال الفرعي الثاني: هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الإستجابة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك بولاية ميله؟

السؤال الفرعي الثالث: هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الأمان والثقة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك في ولاية ميله؟

السؤال الفرعي الرابع: هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك بولاية ميله؟

السؤال الفرعي الخامس: هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك في ولاية ميله؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

من خلال الإشكالية المطروحة حول الموضوع يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

" توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك بولاية ميله؛"

من خلال الفرضية الرئيسية للدراسة نستطيع صياغة الفرضيات الفرعية التالية :

1. الفرضية الأولى:

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك بولاية ميله؛

2. الفرضية الثانية:

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الإستجابة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك بولاية ميله؛

3. الفرضية الثالثة:

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد الأمان و الثقة في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك بولاية ميله؛

4. الفرضية الرابعة:

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على بعد التعاطف في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك بولاية ميله؛

5. الفرضية الخامسة:

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) الإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك في ولاية ميله.

ثالثا: مبررات إختيار الموضوع

تعود أسباب إختيار هذا الموضوع لعدة دوافع نلخصها فيما يلي:

أولاً: أسباب ذاتية:

- يمكن إرجاعها للميول الشخصي للطالبتين وإهتمامهما بالإدارة الإلكترونية؛

ثانياً: الأسباب الموضوعية:

- إرتباط الموضوع بالتخصص (الإدارة المالية)؛
- حداثة الدراسات في هذا المجال وعدم تطرق إليه من قبل في جامعه ميله؛
- اكتشاف دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأهمية التي حظي بها موضوع الإدارة الإلكترونية في السنوات الأخيرة على مستوى القطاع المصرفي، وما حققته من تحسن في جودة الخدمات المصرفية المقدمة لزبائن. فهذه الدراسة تحاول توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى مساهمتها في تنمية الأدبيات المتعلقة بالإدارة المالية، علاوة على اعتبارها مرجعاً متواضعاً يمكن الرجوع اليه مستقبلاً عند التحول الرقمي للبنوك.

خامساً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى :

- التعرف على مفاهيم الإدارة الإلكترونية، وكذا مفهوم جودة الخدمات المصرفية؛
- إبراز أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك بولاية ميله محل الدراسة؛
- تقديم توصيات تساعد على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال الإدارة الإلكترونية.

سادساً: حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي :

- **الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة على عينة من البنوك بولاية ميله؛
- **الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة الميدانية من 5 أبريل الى 16 أبريل 2026.

سابعاً: منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها يجعلنا نستخدم المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الوصفي من خلال إجراء مسح نظري والإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، والمراجعة الأدبية للدوريات العربية والأجنبية وما تم نشره عبر مواقع الأنترنت للوقوف على أهم ما كتب في هذا الموضوع، وتكوين إطار نظري كاف حوله، أما في الجانب التطبيقي إستخدامنا المنهج التحليلي، حيث يستخدمنا إستمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة من المجتمع الدراسة متمثل في الموظفين ولدراسة البيانات المتحصل عليها من العينة الدراسة تم تحليلها باستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V27).

ثامناً: أدوات الدراسة

إعتمدنا في الجانب النظري من الدراسة على المصادر الثانوية المتمثلة في مراجع متنوعة ورقية وإلكترونية، أما في الجانب التطبيقي فقد إعتمدنا عند إختبارنا لموضوع الدراسة على أداة الإستبيان، بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لمعالجة البيانات إحصائياً، وإجراء الإختبارات الإحصائية المناسبة للوصول الى نتائج تدعم موضوع الدراسة.

تاسعاً: صعوبات الدراسة:

- عدم استقبال البنوك في ولاية ميله؛
- ضيق الوقت لتعمق في الموضوع؛
- عدم تعاون بعض الموظفين في بعض البنوك محل الدراسة من حيث توزيع الإستبيان.

عاشراً: هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين على النحو التالي:

الفصل الأول تم التطرق فيه لـإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية

حيث قسم الى ثلاث مباحث،

المبحث الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية أما المبحث الثاني العلاقة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية اما المبحث الأخير خصصناه لدراسات السابقة وموقع دراستنا من الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية انقسمت الى ثلاث مباحث، تناولنا في المبحث الاول طريقة وأدوات جمع البيانات، وفي المبحث الثاني عرض وتحليل بيانات الدراسة، واما المبحث الأخير خصص لتفسير نتائج وإختبار الفرضيات.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية

تمهيد الفصل الاول:

تشكل الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية في عالم الإدارة المعاصرة، حيث تقوم على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير المؤسسات وإنجاز المعاملات إلكترونياً بعيداً عن التعقيدات الورقية والروتين الإداري، وفي القطاع المصرفي تكتسب هذه الإدارة أهمية خاصة كونها تتيح للبنوك فرصة تطوير خدماتها وتحسين أدائها من خلال أتمتة العمليات الداخلية وتوفير قنوات مصرفية رقمية مبتكرة، تسهم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

ومن هذا المنطلق سنتناول في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

الإدارة الإلكترونية هي المحور الأساسي لتحول المؤسسات المالية والاقتصادية من معاملات تقليدية إلى المعاملات الإلكترونية، فبرزت الحاجة إلى دراسة وتناول العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

في ظل الثورة المعلوماتية والتطور السريع والمتلاحق في تقنية المعلومات والاتصالات المعتمد على استخدامات الحاسبات الآلية وشبكاتنا وتطبيقاتها، أدا التوجه القوي لأغلب المنظمات إلى التحول للقيام بأعمالها وتقديم خدماتها إلكترونيا، وهو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، وعليه سنحاول من خلال هذا المطلب عرض مختلف النقاط والأفكار المتعلقة بالأسس التطورية للإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

سيتم التطرق في هذا الفرع إلى تعريف، وخصائص، وأهمية، الإدارة الإلكترونية:

1-تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة، لذلك وحتى الآن لم يتم التوصل إلى تعريف دقيق لها وعليه سيتم ذكر بعض هذه التعاريف:

تعرف على أنها: "تنفيذ كافة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين أو قطاعات النشاط من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل اتصال حديثة".¹

وأیضا: "هي منظومة الأعمال والأنشطة التي تنفذ إلكترونيا عبر الشبكات، فهي بذلك وظيفة لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية وعلى هذا الأساس تعتبر عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز المهام".²

كما عرفت: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية، وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".³

¹ - ayouda asma,e- administration : concept,issues and benefits ;revue tudes économiques ,université de jijel ; volume 15 ;n03 ,2021,p588-589.

² - سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 33.
³ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (مفاهيم، خصائص، متطلبات)، الطبعة الأولى، دار الورق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 39.

وتعرف أيضا على أنها: "نظام جديد يتمثل في عملية رقمنة جميع المهام، والأنشطة الإدارية، بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات اللازمة، بهدف القضاء على الأعمال التقليدية التي تعتمد على استخدام الورق والتعافي من البيروقراطية والفساد".¹

بناء على التعاريف السابقة نستخلص إن الإدارة الإلكترونية (e-management) هي نظام حديث يهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية القائمة على التعاملات الورقية، إلى إدارة رقمية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم خدمات أفضل وأسرع مع تحقيق الشفافية وتوفير الوقت والجهد.

2-خصائص الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية لها خصائص عدة نذكر منها:²

أ-إدارة بلا مكان: حيث أنها تعتمد على مختلف شبكات ووسائل الاتصال الحديثة والمتطورة، فيستطيع المسؤول اتخاذ مختلف القرارات من أي مكان في العالم دون الحاجة للجوء إلى المكان المادي للإدارة، ومتابعة مختلف العمليات والنشاطات بدقة وسرعة متناهية، وكل ذلك عن بعد متخطية حاجز المكان؛

ب-إدارة بلا زمان: حيث أنها تستمر في خدماتها طيلة اليوم (24/24 ساعة) وفي كامل أيام الأسبوع (7/7 أيام) وحتى في أيام العطل والمناسبات وبذلك كسرت حاجز الزمان.

ج-إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛³

د-إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية، والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

هـ-السرعة والوضوح: أي الإستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن، ومنظمات الأعمال من خلال التفاعل فيما بينهم، وإنخفاض أوقات إنجاز الأعمال.⁴

إضافة إلى الخصائص المميزة للإدارة الإلكترونية والمذكورة سابقا هناك خصائص أخرى نوضحها:

¹ -bouamama djilili, aliaissa, the electronic administration journal of research in law and polical sienna ; volume 09,n02,2024,p173.

²قارة عشيرة حميد، دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة عينة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023، ص 14.

³جبور علي سايح، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار الدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، العدد 01، ديسمبر 2017، ص 11.

⁴ميلودي محمد، إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة نظرية)، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، العدد العاشر، ص 52.

أ-المرونة: الإدارة الإلكترونية هي إدارة مرنة بفضل تقنياتها وإمكانيتها للإستجابة السريعة للأحداث، والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان، مما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية؛¹

ب-الرقابة: أصبح بإمكان الإدارة متابعة مواقع عملها المختلفة عبر شاشات وكاميرات رقمية، وكذلك مراقبة أجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا أصبحت لدى الإدارات أدوات مضمونة تقيم بها أنشطتها وتتابع مواقعها مما يساهم في تعزيز الشفافية؛

ج-الخصوصية: توفر الإدارة الإلكترونية السية في المعاملات والمعلومات المهمة، حيث لا تتاح هذه المعلومات إلا لمن يملكون كلمة المرور. فبهذا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية بقدرتها على منع الإختراق والقرصنة.

د-سهولة الإجراءات: في ظل التحديث والعصرنة الإدارية، تعمل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها والحرص على الإستخدام الأمثل لها، والقدرة على تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع؛²

هـ-القضاء على البيروقراطية: فالشفافية داخل المنظمات هي نتيجة لوجود رقابة إلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة. ومنه نستنتج أن:

الإدارة الإلكترونية تتسم بخصائص تعكس تحولا نوعيا في أساليب التسيير، فالمرونة تمكن النظام الإداري من التكيف مع المتغيرات والاستجابة للمتطلبات العملية، بينما توفر اليات الرقابة الرقمية شفافية أعلى، ودقة في تنفيذ العمليات، وتحليل البيروقراطية وتبسيط الإجراءات، مع ضمان حماية جديدة للخصوصية.

3-أهمية الإدارة الإلكترونية: تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:³

أ-تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وتحقيق الجودة في الخدمات التي تقدم للمواطنين؛

ب-اختصار وقت التنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

¹ بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016، ص 47
² بوبكر عبد القادر، تدريب البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، أطروحة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2023، ص 24
³ صلوح محمد العيد، الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز وضمان جودة الخدمات المصرفية، أبحاث الملتقى الوطني، المركز الجامعي إليزي، 2023، ص 03.

ج-الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛

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

بالإضافة إلى الأهمية السابقة نضيف ما يلي:

أ-خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة: تتمثل في:¹

-ترشيد استخدام الموارد؛

-أتمتة العمليات الروتينية؛

-تحسين كفاءة سلسلة التوريد.

ب-تلافي مخاطر التعامل الورقي: تتمثل في:

-تقليل المخاطر المادية؛

-تعزيز السرعة والدقة؛

-تخفيض التكاليف التشغيلية المرتبطة بالورق.

ج-زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني: تتمثل في:

-تعزيز القدرة التنافسية؛

-تنويع الأسواق والحد من مخاطر؛

-تحسين الجودة والمطابقة الدولية.

ومنه نستنتج ما يلي:

مما تقدم يمكن القول أن أهمية الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على الجانب التشغيلي، بل تمتد إلى قدرتها على تبسيط الإجراءات الإدارية مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة عالية، كما تساهم في تحسين الأداء العام، وتطوير المهارات الإدارية عبر توظيف أدوات رقمية.

الفرع الثاني: أهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية:

1-أهداف الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية العديد من الأهداف والتي تسعى إلى تحقيقها ومن بينها:²

• تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمات أكثر كفاءة وتحويل طريقة عمل المؤسسات بشكل جذري؛

¹مرؤى موسى وبلال نصيرة، نحو تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب، مجلة أبحاث كمية وتوعية في العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 01، 2021، 126.

² - ayouda asma, hadidene sabrina,e- administration- concept,enjeux et avintages,jijel,algerie,volume 15,n ;03, 2021 ,p591

- تساهم في تحسين الأداء البشري وإعادة الممارسات الإدارية.
- غلبة المعلومات وانتقاء المفيد منها لتنفيذ المبادرات الواعدة؛¹
- تطوير استخدام النماذج الإدارية واستخدام بسرعة على الجهاز؛
- خلق المصادقية في المؤسسات الحكومية.

نستخلص أن الإدارة الإلكترونية تمثل نقلة نوعية شاملة، فهي لا تهدف فقط إلى تطوير الأداء الداخلي للمؤسسات، بل تمتد لتحسين علاقتها بالمواطنين والمستفيدين عبر تقديم خدمات أكثر كفاءة وشفافية، وتسعى هذه الأهداف إلى بناء بيئة إدارية حديثة تدعم النمو الاقتصادي.

2-عناصر الادارة الالكترونية: إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تفاعلية وتكاملية، وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة أجزاء وعناصر، وتحدد هذه العناصر بما يلي:

أ-عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطوير برامج الحاسوب والزيادة وراء امتلاك أحداث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:²

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

ب-البرمجيات: وتعني الكشف الذهني، أي المكون المعرفي الغير الملموس من نظم وبرامج تشغيل الحاسوب وتتكون من فئتين هما:³

- **برامج النظام:** والتي يقصد بها تطبيقات الحاسوب العامة المحملة على معظم أجهزة الحاسوب كبرامج نظام التشغيل الجماعي، البريد الإلكتروني.
- **برامج التطبيقات:** والتي يتم تحميلها حسب طلب المستخدم وما يحتاجه في إدارته لحزم البرامج المالية وبرامج الإدارة الإلكترونية.
- **لغة الإدخال:** وهي البرمجيات التي تتطلب خبرة ومهارة في الاستخدام، كما تستغرق وقتا أطول في التعلم فهي تستخدم في تطوير برامج التطبيقات.⁴

¹- baymak,mohamed,elabbadi ahmed,the role of electronic management in enhacing customer confidence In institutionsa case study of the Algeria telecom corporation, adrav,vol;12,n=04,December 2024,p 295.

²موسى عبد الناصر وقرشي محمد- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا، بجامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، الجزائر، عدد 09، 2011، ص 89.

³يوسف أمينة وبن عليلة بن عيسى، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد8، العدد 1، 2024، ص506.

⁴قرشي سامي، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 03، الجزائر، 2024، ص 15.

ج-شبكات الإتصال: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي، للشبكات المتمثلة في الانترنت، الاكسترنت، والشبكة الام المتمثلة في الأنترنت، وبواسطتها تتم بناء روابط إتصالية مباشرة، وفورية مع الموردين، الموزعين، الشركاء، العملاء أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد.¹

د-صناع المعرفة: ويقصد بها القيادات الرقمية وتشتمل الرأس المال الفكري، والمديرين والمحولين للموارد المعرفية من ضمنية إلى صريحة، حيث تعمل هذه الكفاءات إلى إيجاد ثقافة مستجدة داخل الإدارات، وينبغي الإشارة إلى ضرورة تواجد فئة المبرمجين، وفئة مشغلي الحاسب الآلي، التي تعمل على إدخال البيانات وتخزين الوثائق والمستندات والمعاملات الالكترونية وأرشفتها، وفئة موظفي الشبكات وكذا المختصين في أمور التأمين والحماية.²

بالإضافة إلى هذه العناصر الأربعة توجد عناصر أخرى:³

أ-القوى البشرية

ب-المجتمع

ج-الأنظمة والتشريعات

بالاعتماد على المرجع التالي:

من خلال الشكل أعلاه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تركز على مجموعة من العناصر حيث تمثل القوى البشرية المحرك الرئيسي لتبني التقنيات وتفعيلها بكفاءة، كما يشكل المجتمع بيئة حاضنة تحدد مستوى القبول والتفاعل مع التحول الرقمي، أما الأنظمة والتشريعات فهي تمثل دورا تنظيميا محوريا من خلال توفير الإطار القانوني الذي يضمن مشروعية الإجراءات وحماية الحقوق بما يعزز استقرار الممارسات الإدارية وفعاليتها.

الفرع الثالث:مراحل انتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1-مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن عملية الانتقال من أسلوب العمل الإداري التقليدي إلى الإلكتروني ليس بالأمر السهل الذي يحدث دفعة واحدة، حيث لا يمكن الانتقال من إدارة تقليدية فاسدة هكذا دفعة واحدة، لذا فإن تقسيم الخطة إلى ثلاث

¹لكحل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية علوم الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير-جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019، ص 26-2.

²قريشي سامي وكمال بن موسى، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر بريد الجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، ماي 2024، ص 13.

³حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص73.

مراحل من شأنه أن يساعد في اندماج المجتمع والتأقلم مع التغيرات التي تحدث حتى لا يتم رفضها ومقاومة التغيير، ويمكن ذكر هذه المراحل في النقاط التالية:¹

أ-الإدارة التقليدية: في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ومحاولة تنميتها وتطويرها بالتوازي مع الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع كل فرد يملك حاسوب شخصي الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية؛

ب-مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: المرحلة الوسطية وما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة هو الانتقال من تلقي البيانات والإطلاع على المعلومات من طرف المواطن (مستقبلاً)، إلى التفاعل وإعطاء رأيه والاستفسار والرد عليها، كما أن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط، والتعرفة تكون أكثر كلفة من الهاتف والفاكس؛

ج-مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: هذه المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشيء التقليدي للإدارة، بحيث يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية ما يقارب ثلاثون في المائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك وتكون تكلفتها معقولة ومتاحة لكل مواطن لإنجاز أي معاملة إدارية بالشكل المطلوب وبأسرع وقت ممكن، وأقل جهد وأقل تكلفة وأكثر فعالية.

¹بوقرة عيسى وشردون شمس الدين، سبل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومجتمع المعرفة بين المقومات والمفوضات، مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 08، العدد 01، سنة 2025، ص 239-240.

د-الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم 01: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين الأطراف.	تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.
نطاق خدمة العملاء	يتم فيها لمدة 5 أيام في الأسبوع ومحددة المدة فترة الخدمة.	تكون متاحة سبعة أيام ولمدة 24 ساعة يوميا ليس لها وقت توقف عند الخدمة.
طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل	تتميز بالبطء النسبي.	تتميز بالسرعة الكبيرة وفي زمن قياسي.
الحفظ	تكون ورقية.	تكون إلكترونية.
الحماية	أقل حماية بسبب عدم توفر نظم المعلومات.	حماية عالية بسبب توفر نظم حماية المعلومات.
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب البيروقراطية وكثرة الأوراق.	سهولة لوجود قاعدة بيانات كبيرة جدا.
نوع التنظيم	الهرمية والسرية.	الانفتاح والشفافية.
أسلوب الإدارة	تعتمد على الأشياء أكثر من المعلومات.	تعتمد على المعلومات أكثر من الأشياء.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مراجع التالية:

- سمير عماري، الإدارة الإلكترونية كآلية للتحويل الرقمي للمكتبات الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 01، 2017، ص 182.

- سمير عماري، الإدارة الإلكترونية كآلية للتحويل الإلكتروني لمؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد السادس، 2018، ص 124-125.

من الجدول أعلاه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي جوهر الفرق بين الإدارتين، حيث تمكن الإدارة الإلكترونية من تقليل الجهد والوقت والتكلفة وتحسين جودة الأداء والخدمة المقدمة.

2-خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

عندما تتخذ قراراً أولاً بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتنا لا بد من التأكد من عدة أمور أهمها:

الحاجة الفعلية لهذه الإدارة، وهل التكلفة التي تصرف عليها موازية للخدمات التي سوف تقدمها هذه الإدارة، وهل تتوفر لديهم العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة، لذلك لا بد من القيام بالخطوات التالية:¹

أ-إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية، الفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى القرارات التالية:

•تحتاج المؤسسة إلى الإدارة الإلكترونية؛

•وجود تكنولوجيا معلومات سابقة لكنها تحتاج إلى تطوير؛

•الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها اقتصادية؛

ب-وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة لا بد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ج-تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد، وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات، المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة؛²

د-تحديد المسؤولية:

إن تنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها؛

¹- لكل محمد، مرجع سابق ذكره، ص 42.

²- السامي علاء عبد الرزاق ومحمد لحسن، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 64 - 65.

هـ-متابعة التقدم الفني:

نظرا لتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال، فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية من إتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

بالإضافة إلى هذه خطوات هناك خطوات أخرى هي:

أ-تدريب العاملين وتأهيلهم:

- تنظيم دورات تدريبية مستمرة حول استخدام الأنظمة الإلكترونية؛
 - تدريب الموظفين على أمن المعلومات وأخلاقيات التعامل؛
 - رفع مستوى الوعي لدى الموظفين لتغيير الثقافة التقليدية إلى ثقافة إلكترونية.
- ب-تهيئة الإطار القانوني والتنظيمي:

- مراجعة التشريعات والقوانين لضمان الاعتراف القانوني بالمعاملات الإلكترونية؛
 - تطوير لوائح تنظيمية تحدد كيفية التعامل مع الوثائق الإلكترونية وحفظها.
- ج-ضمان أمن المعلومات:

- تطبيق أنظمة حماية قوية (تشفير البيانات)؛
 - مراقبة الأنظمة بشكل مستمر لمنع الهجمات الإلكترونية.
- ومنه نستخلص أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس مجرد عملية تقنية بحث، بل هو مشروع متكامل يبدأ بالتخطيط الدقيق وتأمين الموارد ويمر بتهيئة البيئة القانونية والبشرية عبر التدريب والتأهيل، ولا يكتمل نجاحه إلا بضمان أمن المعلومات والمتابعة الفنية المستمرة لضمان استدامته وفعاليته.

الفرع الرابع:معوقات الإدارة الإلكترونية:

واجهت الإدارة الإلكترونية في تطبيقها العديد من العوائق من بينها:

أ-المعوقات الإدارية: تتمثل في:¹

¹ابن حسين سليمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين اداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة الجزائر 3، الجزائر العدد 7، جويلية 2014، ص 227.

- سوء التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا للإدارة الإلكترونية، وضعها اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وسوء التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى وندرة المعلومات؛
- استخدام بعض الدول وخاصة النامية لبعض الأساليب الإدارية التقليدية كاستخدامها الأسلوب البيروقراطي والهياكل الهرمية التقليدية التي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة وكذا استخدام الإجراءات المعقدة والروتينية أدى إلى بطء العمل؛
- عدم تحمل الإدارة لمسؤولية التواصل والاتصال مع بيئتها الداخلية والخارجية خاصة فيها يتعلق بمعلومات عن أداء المنظمة الحالي وأهدافها المستقبلية ومدى التقدم الذي وصلت إليه وحققته خلال سنوات عملها؛
- عدم وجود خطة معلوماتية شاملة وموحدة للإدارة لغياب إستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة ولعدم إستفادة الإدارة من الفرص التي من الممكن أن تتيحها لها تقنيات تكنولوجيا المعلومات.

ب-المعوقات المالية: المتمثلة في: ¹

- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص الأيدي الماهرة المؤهلة لذلك وارتفاع تكاليف أعمالها؛
- قلة الموارد المالية لتوفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومعالجة تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛
- ضعف السياسات العامة للدولة من طرف القيادات العليا للدولة في هذا المجال؛
- ضعف مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل لتحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات وصيانتها.

ج-المعوقات أمنية: تتمثل فيما يلي: ²

- مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارة من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم الحذف والتدمير واستغلالها في أعمال غير مشروعة؛
- عدم توفر برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة؛

¹المرجع نفسه، ص 230.

²مكيد علي وبوزكري جيلالي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية-دراسة حالة المركز الجامعي تيسمسيلت، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، ص 229.

- تشمل تحديات أمن المعلومات نطاقا واسعا من العناصر، بعضها فني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة، وبعضها الآخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية القائمة على الإدارات الإلكترونية حول العالم.

د-المعوقات القانونية والتشريعية: تتمثل في يلي:¹

- تفاقم مشكلة الفقر المعلوماتي مما يتيح عنه صعوبة في التعامل مع مختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تفاقم المشكلة التوقيع الإلكتروني في نظر لعدم وجود وتوفير الضمانات اللازمة للتحقق من صحته وعدم تزويره وبالتالي عدم تنظيم عملية التوقيع الإلكتروني مقارنة مع قواعد الإثبات المعمول بها في النظام التقليدي بالتوقيع المكتوب أو بالبصمة؛
- ازدياد حجم المخالفات والجرائم المعلوماتية بسبب غياب الأمن المعلوماتي وما يترتب عن ذلك فقدان لخصوصيات المستفيدين وسريتهم؛
- غياب الإدارة السياسية الداعمة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية؛
- عدم وجود بيئة تشريعية تحمي العمل الإلكتروني؛

ر-المعوقات البشرية:

- مقاومة كبيرة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذي يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية؛
- غياب أو ضعف الثقافة الإلكترونية لدى العنصر البشري مما يجعله يتخذ مواقف سلبية إزاء التكنولوجيا وتطبيقاتها؛
- قلة الخبرات والكفاءات البشرية في تقديم الخدمات الإلكترونية وضعف المبادرة الفردية؛
- نقص الموظفين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات وصيانة المعدات والأجهزة.

كما هناك معوقات أخرى عديدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:

- الخوف من التغيير
- ضعف التنسيق
- غياب الشفافية

¹قريمس عنتر وعمان مريزق، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين دراسة حالة بلديتي جيجل وقاوس، مجلة تماء للاقتصاد والتجارة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2023، ص 106.

• العادات والتقاليد

نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تواجه تحديات الخوف من التغيير والمقاومة النفسية للتحويل الرقمي، وما يرافق ذلك من ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية وغياب الشفافية في تداول المعلومات، بينما تمثل العادات والتقاليد عائقاً في تطور الممارسات الرقمية.

المطلب الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية:

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأهميتها:

تعد جودة الخدمات المصرفية مفتاح نجاح ومستقبل المنظمات الخدمية بصفة عامة والمصرفية بصفة خاصة وذلك لما لها أهمية ودور فعال في تحسين خدمات البنك كما تعتبر جودة الخدمات المصرفية من الأساسيات التي تسبق إرضاء العملاء وشرطاً ضرورياً لإشباع رغباتهم وكسب ولائهم، وبالتالي ضمان البقاء في السوق المصرفي.

1-تعريف جودة الخدمات المصرفية:

نتطرق في هذا العنوان الى:

أ-الجودة (quality): تعد الجودة مفهوماً متعدد الأبعاد يحمل دلالات متنوعة حسب المجال والزاوية التي ينظر منها إليه، حيث لا يوجد تعريف واحد جامع للجودة بل تعددت التعاريف وعليه سيتم ذكر بعض من هذه التعاريف:

عرفت على أن: "الجودة تعد بمثابة ثورة حقيقية في منظمات الأعمال في الوقت الحالي التي تسعى إلى تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة أفضل من السابق".¹

عرفت بأنها: "المجموع الكلي لمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".²

تعرف أيضاً أن: "الجودة تعني خصائص المنتجات التي تلبي احتياجات ورضا الزبائن".³

عرفت أنها: "مجموع السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرته على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية".¹

¹حجيم الطائي يوسف، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2009، ص 56.

²العزاوي محمد عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 14-15.

³ النعيمي محمد عبد العال وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 31.

ومنه الجودة هي نظام متكامل ومتفق عليه، يهدف إلى تحسين الأداء باستمرار من خلال مشاركة الجميع وإتباع معايير واضحة وقياس النتائج، وتطوير مهارات العاملين.

ب-الخدمة المصرفية:

هناك مجموعة من التعاريف حول الخدمة المصرفية وعليه سنذكر بعض من هذه التعاريف فيما يلي:

- تعرف الخدمات المصرفية: هي نشاط أو منفعة يقدمها البنك لطرف آخر يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، وهناك من يعرفها بأنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدمه البنك ويهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العميل".²
- تعرفها جمعية التسويق الأمريكية للخدمات على أنها: "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل، غير القابلة للنقل ولا التخزين، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة يتعذر فصلها عن مقدمها ولا يتم نقل ملكيتها".³
- يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها: "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية".⁴
- يمكن تعريفها أيضا: "بأنها مجموعة من الأنشطة أو المنافع أو الملذات التي يقدمها البائع لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة ولا تنطوي على نقل ملكية أي شيء".⁵

ومنه يمكننا الاستنتاج أن الخدمات المصرفية هي مدى قدرة البنك على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بشكل دقيق سريع وأمن من خلال مزيج متكامل من الخدمات الملموسة وغير الملموسة.

ج-جودة الخدمات المصرفية:

هناك العديد من التعريفات التي تصب في تعريف جودة الخدمات المصرفية ونذكر بعض التعاريف فيما يلي:

¹ -Houari mansouri, mohamed samir ben ayad, khaled redjen ,application of quality assurance standards for scientific research in Algeria, revue el- tawassol, sidi bel abbes, vol 26, n, special, 2020,p 161.

²مخلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، 2009، ص 49.

³بوترعة وليد، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945- قالمة، الجزائر، 2025، ص 19.

⁴ - إباد عبد الفتاح، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 63.

⁵ - djecdaini zakia, the challenge of marketing the banking services, journal of legal studies, yahia fares university, medea,volume 10, number 02, 2024,p684.

• تعرف جودة الخدمات المصرفية هي: "إشباع متطلبات العملاء ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على الحفاظ عليها، واعتماد البنك لعملية تقديم خدمات عالية الجودة يظهر من خلالها تفوقه على متطلبات العملاء".¹

- عرفت جودة الخدمة المصرفية هي: "قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يع ني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العملاء".²
- تعرف أيضا بأنها: "قدرة الخدمات المصرفية على تحقيق توقعات العملاء في ضوء مجموعة من الأبعاد التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمات المصرفية".³
- تعرف جودة الخدمات المصرفية هي: "إحدى الاستراتيجيات التنافسية المتميزة في مجال الخدمات المصرفية من أجل ضمان مستوى أفضل".⁴

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية على أنها العلاقة التي تربط بين احتياجات وتوقعات الزبائن للخدمة التي يقدمها البنك لهم وبالتالي هي الفرق بين ما كان يتوقعه العميل وبين الأداء الفعلي (الجودة) للبنك.

2-أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تتجلى أهمية جودة الخدمات المصرفية في النقاط التالية:⁵

- إن الإعتماد على الجودة في تقديم الخدمات المصرفية من شأنه توفير جملة من المزايا التنافسية ومنه الحصول على أكبر حصة في السوق تضمن بقاء واستمرار المصرف؛
- فهم العملاء بشكل كبير، حيث أن معاملة العملاء بصورة حسنة وخدمتهم تقتضي فهم وإدراك رغباتهم والعمل على تحقيقها؛
- جودة الخدمات المصرفية هي سبيل للمحافظة على العملاء الحاليين والعمل على جذب عملاء جدد، إذ أن المدلول الإقتصادي لجودة خدمة العميل هو ليس جذب عملاء جدد وإنما السعي على المحافظة على العملاء الحاليين بشكل يضمن استمرارية التعامل معهم؛

¹ - tarji amina, quality of banking service and its impact on customer satisfaction, journal of contemporary business and economic studies, university of Algiers 03, val 05, n03, 2023, p205.

² - فيروز قطاف وعيلة بزقاري, جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 121.

³ - chaima mansouri, rekia hassani, the effect of banking service quality on improving customer satisfaction In banking, volume 06, n;02, 2021, p1002.

⁴ عثمانى مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء، مجلة دفاتر بوداكس، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد 11، العدد 02، 2022، ص 183.

⁵ - بوترعة وليد، مرجع سبق ذكره، ص 22.

• تكمن أهمية الجودة في تزايد وتطور مجال الخدمة وهو ما يؤدي إلى الزيادة في تعداد المؤسسات المقدمة للخدمات.

ومن هنا نستنتج أهمية أخرى لجودة الخدمات المصرفية نوجزها فيما يلي:

- تعزيز الثقة والولاء لدى العملاء؛
- الامتثال التنظيمي وتقليل المخاطر التي قد تحدث؛
- الابتكار ومواكبة التطورات التقنية؛
- تعزيز الشمول المالي؛
- تحسين سمعة المؤسسة المصرفية.

ومن هنا نستنتج أن:

جودة الخدمات المصرفية لم تعد مجرد ميزة تنافسية ثانوية، بل هي الركيزة الاستراتيجية الأولى لبناء وتعميق مكانة العملاء وتعزيز مكانة المصرف في السوق. كما أن الالتزام بمعايير الجودة ينعكس مباشرة على خفض المخاطر التشغيلية والقانونية من خلال تحقيق الامتثال التنظيمي، وبناء على ذلك، فإن التحول نحو جودة الخدمات الرقمية يعد المحرك الأساسي لدعم الابتكار المالي وتحقيق الشمول المالي لمختلف فئات المجتمع.

الفرع الثاني: خصائص جودة الخدمات المصرفية:

تتجلى خصائص جودة الخدمات المصرفية في النقاط الآتية:¹

- لا يمكن صنع الخدمة مقدما وتخزينها؛
- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للمستهلك للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء؛
- لا بد من قيام موظف البنك بالتأكد من تقديم ما يطلبه العميل؛
- الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت؛
- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى في حالة وجود جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء.

توجد خصائص أخرى نستنتجها ونلخصها في النقاط التالية:

¹ بهلول خيرة، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسويق، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، 2022، ص 104.

- الامان والسرية: حماية بيانات العملاء المالية والشخصية واستخدام تقنيات التشفير.
- سهولة الوصول وسرعة الاستجابة: سرعة معالجة الطلبات والاستفسارات.
- المصداقية والثقة: مثل ثبات النظام المصرفي وسمعته لدى الزبائن والعملاء.
- الامتثال التنظيمي والشرعي يعني الالتزام بالقوانين المحلية والدولية.

ومنه نستنتج أن جودة الخدمات المصرفية تقوم على معادلة متكاملة تجمع بين الكفاءة التشغيلية والأمان، وهذا يستدعي من البنوك الاستثمار بكثافة في تدريب الموظفين وتكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم خدمات مصرفية عالية الدقة والحد من الأخطاء.

الفرع الثالث: أهداف جودة الخدمات المصرفية:

إن جودة الخدمات المصرفية تحقق الأهداف التالية وتحافظ عليها:¹

- يستطيع المصرف بجودة خدماته تحقيق متطلبات العملاء بشكل دائم؛
- تحقيق الجودة المطلوبة والمحافظة على مكانة المصرف تأتي من الثقة التي يمنحها المصرف لإدارته؛
- المصرف يمنح الثقة للعملاء بين ما هو معروض ومقدم فعلا، وهذا يحقق الجودة المطلوبة للخدمة المصرفية والمحافظة عليها.

أ-الكفاءة التشغيلية:

- سرعة الإنجاز ومعالجة معاملات بسرعة
- تقليل الأخطاء ودقة العمليات والمعاملات المالية لتجنب المشاكل
- أتمتة الخدمات واستخدام التكنولوجيا لتنشيط الإجراءات

ب-الموثوقية والامان والأمان:

- توفر الخدمة ضمان مجمل الخدمات المصرفية بنسبة 9.99 من الوقت؛
- الثقة المالية والحفاظ على استقرار البنك وسلامة الأصول؛
- الامتثال والالتزام بالقوانين؛
- حماية الخصوصية.

ج-التواصل الفعال:

- شفافية المعلومات
- قنوات الاتصال المتعددة وتوفير الدعم عبر الهاتف والبريد الإلكتروني؛
- التثقيف المالي ومساعدة العملاء على فهم الخدمات واتخاذ قرارات مالية. سليمة.

¹العساف خالد توفيق، أثر جودة الخدمات الإسلامية على الحصة السوقية حالة دراسة البنك العربي الإسلامي في مدينة الزرقاء، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة الزرقاء، الأردن، المجلد 16، العدد 2، 2016، ص 104.

د-التنافسية والاستدامة:

- تميز الخدمة وتقديم قيمة مضافة تفوق ما يقدمه البنوك المنافسة؛
- الابتكار المستمر والتطوير الدائم للخدمات بما يتناسب مع تغير احتياجات السوق؛
- المسؤولية المجتمعية ودعم الاستدامة والشمول المالي.

ومنه نستنتج أن الخدمات المصرفية تسعى لتحقيق جودة متكاملة من خلال تحقيق الكفاءة التشغيلية التي تضمن سرعة ودقة التنفيذ، إلى جانب توفير الموثوقية والأمان لحماية أموال العملاء، كما يعد التواصل الفعال ركيزة أساسية لفهم احتياجات العملاء وبناء الثقة، مما يعزز التنافسية ويضمن استدامة المصرف في سوق ديناميكي متطور.

الفرع الرابع: أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

تنقسم أبعاد ومحددات جودة الخدمات المصرفية إلى الأبعاد التالية:¹

أ-الإستجابة: تعكس إستعداد موظفي البنك للتعامل مع متطلبات العملاء والإستجابة لتفاعلاتهم وشكاوهم أثناء العمل على حلها والرد على إستفساراتهم على الرغم من ضغوط العمل؛

ب-التعاطف: يعكس الإهتمام الشخصي بالعميل من قبل موظفي البنك مما يجعله يشعر بأهميته والرغبة في إرضاء إحتياجاته.

ج-الإعتمادية: وتعتبر عن مدى قدرة البنك على تقديم الخدمة في الوقت المناسب للزبائن وبدقة مرضية لهم تعكس وفاء البنك بالتزاماته تجاههم، ويعين ذلك مدى درجة إعتماد الفرد على مزود الخدمة من حيث الإنجاز والدقة.²

د-الملموسية: وتمثل الجوانب المادية والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتأثيث للبنك والتقنيات المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية لأبنية والتجهيزات ومظهر الموظفين والترتيب الداخلي ومواقع الإنتظار وخدمات أخرى، غالبا ما يقوم المستفيد بتقييم جودة الخدمات في مظهر التسهيلات المادية مثل قاعة الإنتظار، المعدات والأجهزة المستخدمة والشكل الخارجي للمؤسسة والأفراد ووسائل الاتصال؛

هـ-الأمان: ويعني الاطمئنان من قبل الزبون بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك لكي يحفره على إستهلاك الخدمة بدون تردد.

¹ - hadji cheikh, yahia chriffbelaid, abed abbalkrim rim cherici, digital tramyformation and its vole in improving the quality of banking service , e- conomic sciences journal, djillalli liabes university (Algeria), volume, 206, n01, p239.

²يوسفي سمية وسعادي الخنساء، تاثير جودة الخدمات المصرفية على سمعة البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 12، العدد1، 2024، ص94- 95.

وبالإضافة إلى هذه أبعاد جودة الخدمة المصرفية هناك أبعاد أخرى نذكرها:¹

أ- **تفهم الاحتياجات:** فهم العملاء والتعرف على إحتياجاتهم بدقة؛

ب- **المصداقية:** وتعني مدى الإلتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للعملاء فيما يخص الخدمة المقدمة وتحسينها؛

ج- **جدارة العاملين:** وهي إمتلاك القائمين على تقديم الخدمة بالمهارات و المعارف المطلوبة؛

د- **الوصول للخدمة:** وتعني وجود الخدمة في المكان والزمان الدين يريد هما العملاء .

منه تتضح جودة الخدمات المصرفية من خلال تفاعل عدة أبعاد متكاملة، تبدأ بفهم دقيق لاحتياجات الزبون وصولاً إلى سهولة الحصول على الخدمة إلا إن المصداقية وجدارة العاملين يشكلان العنصر الأبرز في هذه العلاقة، حيث أن بناء الثقة من خلال الأمانة والكفاءة المهنية هو ما يحول تجربة العميل إلى علاقة مصرفية ناجحة ومستدامة.

في الختام عن الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية يتضح أن تبني التكنولوجيا الرقمية لم يعد خياراً بل أصبح ضرورة ملحة تفرضها متطلبات العصر الحديث.

إن الإدارة الإلكترونية لا تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف بل تلعب أيضاً دوراً حيوياً في تعزيز تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم من خلال تقديم خدمات مصرفية مبتكرة وسريعة تتيح للعملاء الوصول إلى معلوماتهم وإجراء معاملاتهم بكل سهولة وأمان.

لذا وجب على المؤسسات المصرفية الاستمرار في تطوير وتحديث أنظمتها الإلكترونية مع التركيز على الأمان والابتكار، لضمان تقديم خدمات تتماشى مع تطلعات العملاء وتحقيق الأهداف المؤسسية.

¹ تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء، مجلة الحقيقة، جامعة أدرار العدد 36، 2015، ص 366.

المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

في عصر التحول الرقمي المتسارع أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من الخدمات المصرفية الحديثة، لقد أدت الابتكارات التكنولوجية إلى تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات المالية مما يساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

تتيح الأنظمة الإلكترونية للمصارف إدارة العمليات بشكل أكثر فعالية حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان مما يعكس تحولاً في مفهوم الخدمة المصرفية التقليدية.

المطلب الاول: العوامل المساعدة على دمج آليات الإدارة الإلكترونية في نشاط

البنوك

هناك العديد من الأسباب التي دفعت البنوك إلى اعتماد آليات الصيرفة الإلكترونية، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:¹

1-الانترنت: تعتبر الانترنت ثمرة الدمج ما بين آليات الصيرفة الإلكترونية وأنشطة البنوك فالجميع يتفق على أن شبكة الإنترنت أصبحت وسيلة اتصال مطلوبة من طرف الكثير من المؤسسات من جهة ومن طرف المتعاملين من جهة أخرى، حيث تؤثر خصائص الإنترنت بشكل جوهري في استراتيجيات البنوك، فإذا كان الهدف الأساسي يركز على إشباع الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء، فإن البنك بإضافته لهذه التقنية سيتمكن من تحقيق هذا الهدف وكذا تحقيق أهداف أخرى مصاحبة لها؛

2-التجارة الإلكترونية: ظهرت التجارة الإلكترونية نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيرات هيكلية في اقتصاديات الدول، بصفتها تنطوي على عمليات البيع والشراء بالوسائل الإلكترونية، وبصفة أساسية من خلال الإنترنت التي ساعدتها على تحقيق:

- سرعة وسهولة الاتصالات مما ساعد على إبرام العديد من الصفقات بين أطراف متعددة وكذا القيام بمعاملات مالية مختلفة، وهذا يساهم في توفير الوقت والجهد؛
- وجود الشفافية في التعامل مما يوفر المعلومات الوافية عن المتعاملين وكذا المنافسون وهذا يسهل للمتعامل الحصول على الخدمة بجودة عالية وتكلفة منخفضة؛

3-عولمة الأسواق: صاحب تحرير التجارة الدولية تحرير حركة رؤوس الأموال حيث نجد الدول المتقدمة قد فتحت أسواقها المالية للرأس المال الأجنبي، إذ لوحظ تجاوز كبير في معدلات نمو في حركة رؤوس الأموال الدولية ومعدلات النمو في التدفقات السلعية، وحدث توسع كبير في الأسواق العالمية بالإضافة إلى تزايد أعدادها ودرجة تكاملها، حيث أنها لم تعد أسواق مالية وطنية متفرقة، بل اندمجت جميعا في سوق عالمي واحد، إذ نتج عن عولمة الأسواق حرية حركة رؤوس الأموال وهذا لتطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأوراق المالية في الدول المتقدمة بالإضافة إلى تطور تداول النقد الأجنبي على المستوى العالمي.

¹بن غيدة سارة، أثر الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر ، 2018، ص 116-117.

ومنه نستنتج أن الانترنت تعد القوة الأساسية لدمج الآليات الإلكترونية في البنوك، حيث تعمل كجسر يربط بين الخدمات البنكية والمتعاملين، مما يتيح تحقيق احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وأهداف البنوك الأخرى بشكل فعال.

والتجارة الإلكترونية حسنت سرعة وسهولة العمليات المالية وزادت الشفافية في المعاملات، مما يقلل الوقت والجهد ويضمن جودة عالية في الخدمات وبتكلفة منخفضة.

عولمة الأسواق أدى إلى إدماج الأسواق المالية الوطنية في سوق عالمي واحد وزيادة حجم المعاملات عبر الحدود، مما فرض على البنوك التكيف مع بيئة مالية أكثر تكاملاً وتنافسية.

المطلب الثاني: مساهمة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الجودة المصرفية:

تتوقف جودة الخدمات المصرفية على معايير عدة خاصة تلك المتعلقة بدمج الخدمة المصرفية في المصارف والتطورات السريعة في التكنولوجيا المصرفية عن بعد، من بين هذه المعايير ما يلي:

1- وضعية المصرف بالنسبة للمصارف المنافسة: تعمل المصارف دائماً على تحديد وضعيتها بالنسبة للمنافسين ويتم تحقيق ذلك إذا طبقت شعار التالي:

"أين أنت وإلى أين تريد الوصول " ومن أجل تحقيق ذلك كان واجب عليها دمج الخدمات المصرفية عن بعد، وخاصة الإلكترونية منها، حتى تواجه منافسيها من المصارف الأخرى والمؤسسات المالية وغير المالية، التي أصبحت تعرض خدمات مصرفية بطرق تتماشى مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف الحفاظ على حصتها السوقية ومن ثم استقرارها؛

2- التطور المستمر للنشاط الإداري: لتحقيق التطور المستمر والدائم للخدمة وجب على المسؤولين الإداريين التغير المستمر في طرق التنظيم والتخطيط الإستراتيجي للمصرف، وكذا توفير الأمان وتحقيق قناعة للمتعاملين بالخدمة المعروضة، وبهدف ذلك عملت المصارف على إنشاء أقسام وحذف أقسام أخرى، كما عملت على تغيير المهام وإعادة تقسيمها للتأقلم مع الوضع الجديد الناتج عن دمج النشاط المصرفي الحديث، مما نتج عنه توفير الخدمة 24/24 سا و 7/7 يوم بغرض تحقيق رضا الزبائن وتلبية احتياجاتهم بجعل نقاط توزيع الخدمة مناسبة لهم؛

3- الرقابة: ويجب على المصارف وضع نظام رقابة محكم على كل المستويات وأن تكون قبلية، بعدية وأثناء العمل، كما يجب على المصرف وضع نظام رقابة مناسب من خلال تقسيم المصرف إلى وحدات تنظيمية تسمى مراكز المسؤولية، وتحديد لكل واحدة منها صلاحياتها وسلطاتها بطريقة

جيدة، ولا يمكن للمصرف تحقيق كل ذلك إلا من خلال دمجها للأنظمة المعلوماتية التي تسهل وتسرع العمل من جهة وتساعد على زيادة نطاق الاشراف من جهة ثانية؛

4-الاهتمام بولاء الزبائن: ترتبط درجة ولاء المتعاملين ارتباطا كبيرا بدرجة رضاهم حيث يمكن التمييز بين أربع فئات للمتعاملين فيما يلي:¹

أ-**الفئة الأولى:** تسمى بفئة الأوفياء (apôtre)، تضم هذه الفئة العملاء المضمونين، حيث أنهم يتميزون برضاهم وولائهم العالي للمصرف؛

ب-**الفئة الثانية:** تعرف بالفئة غير الوفية (mercenaire)، حيث تتميز بالرضا العالي والولاء المنخفض، حيث يلاحظ عليها سهولة تغيير المصرف بمجرد معرفة أن هناك مصرف آخر يعرض خدمات أفضل من خدمات المصرف الذي يتعاملون معه؛

ج-**الفئة الثالثة:** يطلق عليهم المدمرين (destructeurs)، تتصف هذه الفئة بأن نسبة رضاها منخفضة وولائها منخفض؛

د-**الفئة الرابعة:** يطلق عليها اسم الرهائن (otages)، وهي فئة تتميز بولاء عالي للمصرف ونسبة رضا منخفضة؛

حيث نستنتج أن تنوع الفئات المتعاملة مع المصرف فعلى المصرف الحذر والعمل والبحث المستمر في طرق تقديم الخدمة لتحقيق نسبة رضا أعلى وزيادة الحصة السوقية، لا يمكن للمصرف تحقيق ذلك إلا إذا أدرك التحديات الناتجة عن التطور المستمر في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية وعمله على دمجها باستمرار بهدف تحقيق خاصية السرعة، التكلفة المناسبة، العائد المناسب، المعاملة الجيدة، السرية والتطور الدائم.

5-التكلفة: المعروف أن المصاريف تدرك الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في خفض التكاليف على المدى البعيد وعلى زيادة رضا العملاء، إذا نجدها تعمل دائما على تبني الإستراتيجيات لخفض التكاليف، خاصة وأن المتعاملين أصبح بإمكانهم معرفة عروض العديد من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية، من خلال استخدام العديد من القنوات الحديثة وخاصة الانترنت، إن إستراتيجية التكلفة تعتبر أحد أهم العناصر الجوهرية لزيادة الحصة السوقية لذا نجد المصاريف اتجهت إلى التوسع في عرض خدمات مصرفية تساعد في ذلك، وقد تبنت المصاريف تقنيات وأنظمة إلكترونية متمثلة في عرض الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الإلكترونية.

¹ميهور سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصاريف الفرنسية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2014، ص 139-140.

المطلب 03: الآثار السلبية للتكنولوجيا على الخدمات المصرفية:

على الرغم مما تحقّقه التكنولوجيا المصرفية من مزايا متعددة لخدمة القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا أنها بالمقابل وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية نذكر منها:¹

1-سهو وأخطاء العاملين: والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة الآلية باقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة؛

2-الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية: ويتمثل ذلك من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف، بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية، مما يوفر مجالات عديدة لاختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المقرصنين.

3-الاختراق من قبل أشخاص خارجين: ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص باختراق الأنظمة المصرفية، بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مصرفية غير مشروعة لا توافق المصارف على تقديمها أو تكون بحاجة إلى أخذ موافقات عليها، وهناك مخاطر للاستخدام التكنولوجي في المصارف نذكرها فيما يلي:

- مخاطر التشغيل؛
- مخاطر السمعة؛
- المخاطر القانونية.

ومنه نستنتج أن التكنولوجيا سلاحا ذو حدين للقطاع المصرفي فهي ضرورية للتطوير ولكن أي خلل تقني يؤدي إلى هزة ثقة تعرض البنك للمساءلة القانونية، لهذا لم يعد النجاح المصرفي مقتصرًا على تقديم خدمات رقمية متطورة، بل على ضمان أمنها وسلامتها القانونية للحفاظ على ثقة العملاء؛

¹رافعة إبراهيم الحمداني، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسيل الأموال والجهود الدولية في مكافحتها، المؤتمر العلمي الرابع الريادة والإبداع، استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، 15-16/03/2005 ص 6.

في الختام يمكن القول ان جمع اليات الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي يمثل تحولا استراتيجيا لا مفر منه لمواكبه العصر الرقمي، فرغم التحديات الأمنية والمخاطر المرتبطة بالخصوصية والتي تفرض ضرورة تطوير أنظمة الحماية باستمرار، الا ان مساهمة هذه الاليات في تحقيق الجودة والكفاءة تبقى ضرورية.

إن نجاح هذه العلاقة التكاملية يتوقف على البنك وقدرته على الموازنة بين استثمار التكنولوجيا، وبين تقادي الآثار السلبية للتحول الرقمي لضمان الثقة للعملاء والأمان.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة:

من المراحل المنهجية المهمة في البحث العلمي الاطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة منها من أجل بناء إشكالية تنتهي بما توصلت إليه هذه الدراسات، ثم الاطلاع على العديد منها، نذكر منها:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

• **دراسة (بهلول خيرة) 2022** أطروحة دكتورته بعنوان: "مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية" التي إندرجت تحت الإشكالية التالية: "إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من جودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية بولاية تيارت" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وعي المدراء والعاملين في المؤسسات المصرفية، بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتهم، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وتم توزيع 140 إستبيان وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج: أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف أصبح إلزاما وذلك مواكبة للتطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي ذلك لضمان البقاء والاستمرارية.

يحقق تطبيق الإدارة الإلكترونية توفيراً في التكاليف والموارد والوقت، والاقتصار في المسافات والثقة في أداء الأعمال المصرفية.

• **دراسة (حميد قارة عشيرة) 2023** أطروحة دكتورته بعنوان: "دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة عينة من البنوك الجزائرية" التي إندرجت تحت الإشكالية التالية: "ما هو دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتعددة (عتاد الحاسوب، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة) في تحسين جودة الخدمات المصرفية، البرمجيات هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في ميدان تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر أهمها: أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في تحسين من جودة الخدمات المصرفية. وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية بطرق ووسائل إلكترونية .

• **دراسة (بوترعة وليد) 2025** أطروحة دكتورته بعنوان: "تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء" تندرج تحت الإشكالية التالية: "هل تؤثر أبعاد الصورة الذهنية على ولاء العملاء في البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري" دراسة تطبيقية على عينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري. هدفت هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الصورة الذهنية ولاء العملاء، مع تحديد أبعد الصورة الذهنية المؤثرة على الولاء، حيث إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج

رئيسي للبحث، وإعتماد المنهج المقارن وايضا إعتماد الإستبيان وتم توزيع 509 مفرضة في الدراسة الميدانية وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

تطبيق اختبار الانحدار البسيط simple régression أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصورة الذهنية (البعد المعرفي البعد الوجداني والبعد السلوكي) على ولاء عملاء البنك العمومية في الشرق الجزائري.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصورة الذهنية على ولاء عملاء البنك الخاصة في الشرق الجزائري
البعد السلوكي كان له الأثر الايجابي الاكبر في التأثير على ولاء العملاء في البنك العمومية في الشرق الجزائري

• **دراسة (محلوس زكية) 2009** أطروحة دكتوراه بعنوان: "أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية" تحت الإشكالية التالية: "ما مدا إدراك موظفي البنوك لأثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية" تأتي أهمية هذه الدراسة من واقع البيئة المصرفية التي تواجهها البنوك الجزائرية التي تعمل ضمن ضغوط وتحديات داخلية وخارجية، وبالتالي فان الهدف من الدراسة هي معرفة التحديات وإيجاد إستراتيجية لتعظيم الآثار الإيجابية والتقليل من الآثار السلبية. إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع 91 إستمارة عن طريق excel/2003 وقد توصلت هذه الدراسة الى أن إتفاق التجارة في الخدمات ستضع القطاع المصرفي الجزائري أمام محل المنافسة المفروض عليه من قبل البنوك الأجنبية التي تمتلك كل عوامل التفوق على البنوك الجزائرية .

• **دراسة (علي سايج جبور) 2017** أطروحة دكتوراه بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير اداء الجماعات المحلية فضيل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر" تحت الإشكالية التالية: "كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية الجزائرية" هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر، والمساعي التي بذلت في هذا المجال والمعيقات التي تحول دون تطوير هذا التطبيق وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

• الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة، من خلال التحول الى الإتصال الافتراضي بما يحسن من سرعة الإستجابة ويزيد من مستوى فعالية الأجهزة الإدارية.

• تعتبر المهارات البشرية المؤهلة من أهم مرتكزات نجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

• **الدراسة (Ayouda Asma and Hadidene Sabrina) 2018 بعنوان: "E-Administration: Concept, Issues and Benefits"**: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث تزايد مع تطور وسائل الإعلام والاتصال وتقنيات الاتصال، حيث أصبحت الإدارات مطالبة بتطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل تلبية إحتياجات البيئة الخارجية، مما يساعدها على تحقيق أهدافها. وتوصلت هذه الدراسة لنتائج أهمها: أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد كيان تقني، بل هي تفاعل متناغم بين أجهزة وتطبيقات والعنصر البشري، حيث يؤثر كل منهما على الآخر .

• **دراسة (Hadji Cheikh and Yahia Cherif Belaid and Abdelkrim Cherici) 2024 بعنوان: "Digital transformation and its role in improving the quality of banking service"** تناولت هذه الدراسة مدى إدراك البنوك العاملة في الجزائر للتحويل الرقمي وتأثيره على جودة خدماتها. ولتحقيق هذا الهدف تم إعتداد مؤشر (NR) لتحديد عوامل التحويل الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك بتصميم إستبيان يتألف من قسمين، وتم إعداد هذا الإستبيان وتوزيعه على عينة عشوائية من 300 فرع مصرفي من أصل 1330 فرعاً، وهو ما يمثل جميع البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر. وإستخلصت الدراسة وجود علاقة وثيقة بين إدراك البنوك الجزائرية لمؤشرات التحويل الرقمي وتحسين جودة خدماتها المصرفي

• **دراسة (Chaima Mansouri and Reikia Hassani) 2021 بعنوان: "The effect of banking service quality on improving customer satisfaction in banking"** هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر جودة الخدمات المصرفية على تحسين رضا عملاء البنوك الجزائرية. ولجمع البيانات المتعلقة بالدراسة تم إستخدام إستبيان وتوزيعه على عينة عشوائية من عملاء البنوك الجزائرية، وإستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وإختبار صحة الفرضيات تشير نتائج الدراسة الى أن جودة الخدمات المصرفية لها أثر إيجابي على رضا العميل عن البنك ويعود هذا العطر الى تأطير أبعاد مختلفة (الموثوقية، الإستجابة، التعاطف) بينما لم يكن لبُعدي الجوانب المادية والأمان أي تأثير على رضا العميل.

• **الدراسة (Tarzan Amina) 2022 بعنوان: "quality of banking service and its impact on customer satisfaction"** هدفت هذه الدراسة الى تحديد أثار جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، وذلك من خلال عرض أهم أدوات وأساليب القياس التي تقيم وتقدر رضا العملاء، وهو أمر بالغ الأهمية في سعي البنوك لتحقيق تدفقات نقدية عالية وتعظيم أرباحها وتم إعتداد المنهج التحليلي الوصفي في الدراسة، تشير نتائج هذه الدراسة أن جودة الخدمة هي مفتاح نجاح أي بنك في ظل المنافسة بين البنوك الأمر الذي يتطلب منها تقديم خدمات عالية الجودة.

• الدراسة (Barmaki Mohammed , elabbadi Ahmed) 2024 بعنوان: " The role of management in enhancing the _lgeria telecom corporation electronic " هدفت هذه الدراسة الى توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع الإدارة الإلكترونية، وثقة المتعاملين والعوامل المؤثرة فيهما، بالإضافة الى البحث في دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز ثقة المتعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر كنموذج عن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث إعتمدت هذه الدراسة على توزيع إستبانة تتكون من محورين وبإستخدام التحليل الإحصائي spss وإثبات الفرضيات المطروحة تم توزيع 110 إستبيان على عملاء شركة إتصالات الجزائر على مستوى الوكالات التجارية في أربع ولايات (أدرار، عين صالح، تمنراست، ورقلة) وتم إستلام 105 إستبيان صالح لتحليل.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

الجدول رقم 02: أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية

الدراسات السابقة	أوجه التشابه مع دراستنا	أوجه الاختلاف عن دراستنا
دراسة (بهلول خيرة) 2022	- اعتمدت على المهج التحليلي الوصفي - أدات الدراسة (إستبيان) - العينة (الموظفين في البنوك)	- مكان الدراسة (تيارت) - زمان الدراسة (2022) - ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية
دراسة (حميد قارة عشيرة) 2023	- اعتمدت على المهج التحليلي الوصفي - أداة الدراسة (إستبيان)	- مكان الدراسة (قالمة) - زمان الدراسة (2023) - ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية - العينة (الموظفين والزبائن في البنوك)
دراسة (بوترعة وليد) 2025	أداة الدراسة (إستبيان)	- مكان الدراسة (ولايات مختلفة) - زمان الدراسة (2025) - العينة (عملاء البنوك) - ركزت دراستنا على ربط الإدارة

الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية		
• مكان الدراسة (ولايات مختلفة) • زمان الدراسة (2009) • ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية • أداة الدراسة (excel)	• اعتمدت على المهج التحليلي الوصفي • العينة (موظفي البنوك)	دراسة (محلوس زكية) 2009
• إختلاف المتغير التابع • الزمان (2017) • ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية	-	دراسة (علي سايج جبور) 2017
• الزمان (2018) • المتغير التابع • ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية		الدراسة (Ayouda Asma and Hadidene 2018 Sabrina)
• زمان الدراسة (2024) • ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية	• أدوات الدراسة (إستبيان)	دراسة (Hadji Cheikh and Yahia and Cherif Belaid Abdelkrim 2024Cherici)
• زمان الدراسة (2021) • العينة (العملاء) • ركزت دراستنا على ربط الإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة الخدمات	• أداة الدراسة (إستبيان)	دراسة (Chaima Mansouri and Rekia Hassani) 2021

المصرفية		
• زمان الدراسة (2022)	• اعتمدت على المهج التحليلي الوصفي	الدراسة (Tarzan) 2022 (Amina)
• زمان الدراسة (2024)	• أدوات الدراسة (إستبيان)	الدراسة (Barmaki) Mohammed, (elabbadi Ahmed 2024

المصدر: من اعداد الطالبتين

خلاصة الفصل الأول:

لقد تبين من خلال دراستنا النظرية أن الإدارة الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في أساليب العمل الإداري المعاصر، حيث تعتمد على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المهام والوظائف الإدارية، مما يساهم في تحقيق السرعة، والدقة، والشفافية، في تقديم الخدمات. وقد تبين أن مفهوم الإدارة الإلكترونية لا يقتصر على مجرد رقمنة الإجراءات، بل تعداه إلى تغيير الثقافة التنظيمية والانتقال من الإدارية التقليدية القائمة على الورق والبيروقراطية، إلى إدارة النظام المركزي تعتمد على الشبكات الإلكترونية وقواعد البيانات، كما أظهرت الدراسة أن وجود الخدمات المصرفية تعد ركيزة أساسية لنجاح البنوك واستمراريتها في السوق المصرفي التنافسي.

تتجلى أهمية جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء وبناء ولائهم وتعزيز سمعة البنك وضمان الإستمرارية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، والتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبح تبني الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تسعى من خلالها البنوك إلى تحسين أدائها ورفع جودة خدماتها بما يتماشى مع متطلبات العملاء المتزايدة، وقد أدى هذا التحول الرقمي إلى تغيير أساليب تقديم الخدمات المصرفية، حيث لم تعد تقتصر على الطرق التقليدية، بل أصبحت تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الإلكترونية التي تساهم في تسريع العمليات وتعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العميل.

جاءت هذه الدراسة الميدانية التي تستهدف تحليل دور الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى عينة من البنوك بولاية ميله، باعتبارها بيئة تعكس واقع التحول الرقمي في المؤسسات المصرفية الجزائرية.

تم بناء أداة بحث مناسبة لجمع البيانات وتحليلها، بالاعتماد على تقنيات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSSV27، بهدف إختبار الفرضيات المطروحة والإجابة عن إشكالية الدراسة بدقة وموضوعية.

وينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية، نتناول في المبحث الأول طريقة وأدوات جمع البيانات، وفي المبحث الثاني عرض وتحليل بيانات الدراسة، والمبحث الأخير تفسير النتائج والفرضيات.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بعرض كيفية إنجاز الدراسة الميدانية أي توضيح كيفية إختيار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وإختبار الفرضيات.

المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة ونموذجها

1: مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة الإطار العام الذي يضم جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم الخصائص المرتبطة بموضوع البحث، وفي ضوء أهداف هذه الدراسة والمتمثلة في تحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، فإن مجتمع الدراسة يتكون من موظفي البنوك محل الدراسة، والمتمثلة في: بنك التنمية المحلية، البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، والقرض الشعبي الوطني.

ويُعدّ موظفو هذه البنوك الفئة الأكثر إرتباطاً بموضوع البحث، نظراً لاحتكاكهم المباشر بمختلف العمليات الإدارية والتقنية داخل المؤسسة، إضافة إلى مساهمتهم في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن، مما يجعلهم مصدراً مهماً للحصول على بيانات دقيقة وواقعية حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، والجدول الموالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب البنوك محل الدراسة:

الجدول رقم 03: توزيع مجتمع الدراسة حسب البنوك محل الدراسة

البنوك	بنك التنمية المحلية	البنك الوطني الجزائري	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	القرض الشعبي الوطني	المجموع
العدد	7	3	13	4	5	32

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

2: عينة الدراسة

نظرًا لإستحالة مسح كامل مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي البنوك، وذلك بسبب إعتبارات زمنية وميدانية، تم الإعتماد على أسلوب العينة الميسرة التي تقوم على إعطاء عناصر مجتمع الدراسة حرية الإختيار في المشاركة في الدراسة، ولا يكون هناك تحديد مسبق لمن سيدخل ضمن العينة.

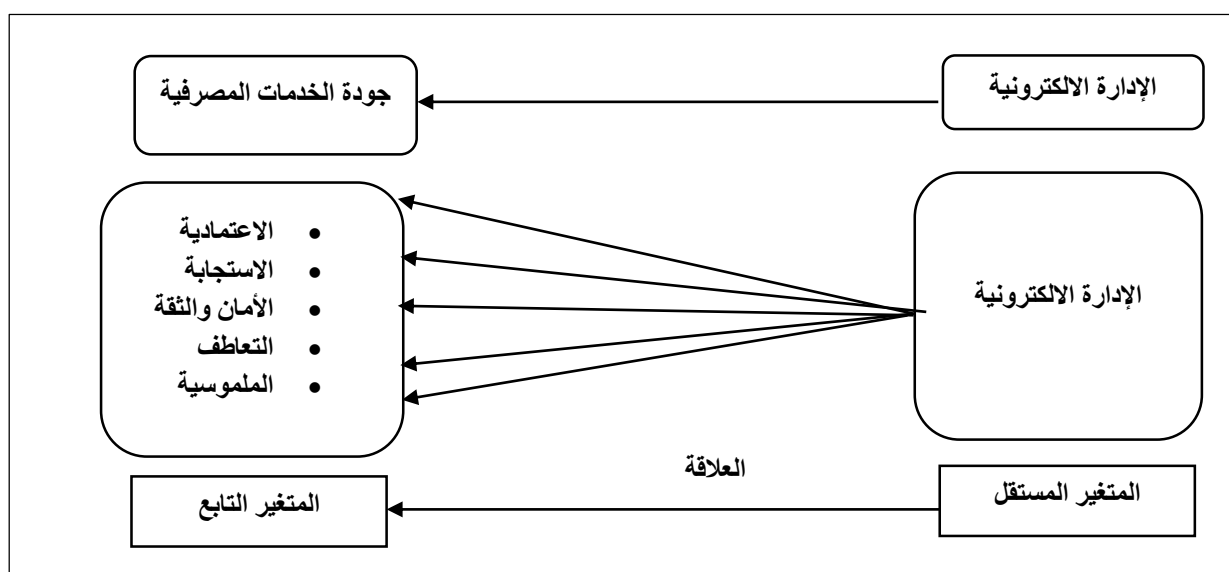
تم توزيع 32 إستبيانًا على أفراد العينة، وتم إسترجاع 32 إستبيانًا صالحًا للتحليل، أي بنسبة إسترجاع قدرها 100%، كما تم الحرص عند إختيار العينة على تحقيق قدر من التنوع في الخصائص الشخصية والمهنية للمبحوثين، وذلك من أجل الحصول على رؤية أكثر شمولية حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وقد تضمن الإستبيان محورًا خاصًا بالبيانات الشخصية للمبحوثين، شمل المتغيرات التالية: **الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، نوع البنك، والمنصب الوظيفي**، وهي متغيرات تساعد في تفسير نتائج الدراسة وتحليلها.

3: النموذج المتبع في الدراسة

بناء على الدراسة النظرية والدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع تم تشكيل نموذج للدراسة ونوضحه في الشكل التالي:

شكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

حيث تبين من مخطط أعلى ان الدراسة تشمل المتغيرين هما المتغير التابع يتمثل في جودة الخدمات المصرفية واهم العناصر اللازمة لأعدادها (الإعتمادية، الإستجابة، الإمان والثقة، والتعاطف، والملموسية) المتغير المستقل المتمثل في الإدارة الإلكترونية كما يوضح المخطط وجود علاقة مباشرة بين الإدارة وكل بعد.

المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي وأداة الدراسة

1: الأدوات والبرامج الإحصائية المستعملة

➤ البرنامج المستعمل

بعد الحصول على الإستبيانات من العينة المستجوبة، قمنا بترميزها وتفرغها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss V27 بغرض المعالجة الإحصائية.

➤ الأدوات الإحصائية المستعملة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة من عينة الدراسة، ثم إستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من برنامج spss V27، وهو برنامج يحتوي على مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي الخ، وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
2. التكرارات والنسب المئوية: بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة؛
3. المتوسط الحسابي: المرجح لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية: $\bar{X} = \sum n_i x_i / N$ ؛
4. الإنحراف المعياري: لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي؛
5. معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون: للكشف عن صدق الاتساق الداخلي، وكذا توضيح طبيعة وقوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع محل الدراسة؛

6. إختبار التوزيع الطبيعي: يستخدم هذا الإختبار لمعرفة ما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

2: أداة جمع البيانات

لتحقيق الأهداف التحليلية لموضوع الدراسة، تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية نظرًا لأهميته في توفير الوقت والجهد، وكذا إمكانية الحصول على معلومات دقيقة ومباشرة من أفراد العينة، وقد تم تصميم هذا الإستبيان بالإعتماد على دراسات سابقة ذات صلة بموضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

ومن أهم الإعتبارات المنهجية التي تم أخذها بعين الإعتبار عند إختيار هذه الأداة، أنها تُعد وسيلة فعّالة لجمع البيانات من خلال صياغة مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى أفراد العينة بهدف الحصول على معلومات محددة، كما أنها تتسم بالاتساق والتكامل مع الإطار العام للدراسة ومتغيراتها.

وبعد تحديد مختلف الجوانب المرتبطة بموضوع البحث، تم إعداد استبيان يتكون من مجموعة من الفقرات موزعة على المحاور التالية:

- **المحور الأول:** المتعلق بالبيانات الشخصية والديموغرافية، ويشمل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، نوع البنك، المنصب الوظيفي؛
- **المحور الثاني:** خاص بدراسة الإدارة الإلكترونية، ويتضمن 10 عبارات تهدف إلى قياس مستوى تطبيقها داخل البنوك من خلال استخدام الأنظمة الرقمية، البرمجيات، تحديث المعلومات، وتحسين الأداء؛
- **المحور الثالث:** مخصص لدراسة جودة الخدمات المصرفية، ويعتمد على مجموعة من الأبعاد الأساسية، وهي:

- **البعد الأول:** الاعتمادية (يتضمن 7 عبارات)؛
- **البعد الثاني:** الاستجابة (يتضمن 7 عبارات)؛
- **البعد الثالث:** الأمان والثقة (يتضمن 7 عبارات)؛
- **البعد الرابع:** التعاطف (يتضمن 7 عبارات)؛
- **البعد الخامس:** الملموسية (يتضمن 7 عبارات).

ويقابل كل عبارة في الاستبيان خمسة خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستوى ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: مقياس لكارت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss27

تم تحليل نتائج الاستبيان باستخدام برنامج **SPSS** للإحصاء الإجمالي (الإصدار 27)، والذي يعد من أبرز البرمجيات المتخصصة في التحليل الكمي للبيانات الإحصائية في مجالات متعددة مثل الإحصاء الوصفي، تحليل التباين، الارتباط، والانحدار، وبعد جمع البيانات، تم ترميزها وإدخالها في البرنامج لتحليلها وقياس اتجاهات المستجوبين بناءً على مقياس ليكارت الخماسي.

تم تحديد حدود الخلايا وفقاً لهذا المقياس، وتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقاً للتصنيف التالي:

- من 1 إلى 1.80: إجابات ضعيفة جداً؛
- من 1.81 إلى 2.60: إجابات ضعيفة؛
- من 2.61 إلى 3.40: إجابات متوسطة؛
- من 3.41 إلى 4.20: إجابات مرتفعة؛
- من 4.21 إلى 5.00: إجابات مرتفعة جداً.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach) لقياس الثبات، اقترح كرونباخ معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس أطلق عليها ألفا (Coefficient Alpha) لاختبار ثبات (Reliability) أو تجانس (Homogeneity) المقياس واتساقه الداخلي.

➤ قياس صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان:

الجدول رقم 05: قياس صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

المحور/البعد	عدد العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
محور الإدارة الإلكترونية	10	0.86	0.00
محور جودة الخدمات المصرفية	35	0.89	0.00
الاستبيان ككل	45	0.91	0.00

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss27

توضح النتائج في الجدول ان قياس صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان وجود درجات مرتفعة من الارتباط بين محاور الدراسة والاستبيان ككل، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون لمحور الإدارة الإلكترونية (0.86)، وهو معامل ارتباط قوي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.00)، مما يدل على أن عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وتقيس ما وضعت لقياسه.

كما بلغ معامل ارتباط بيرسون لمحور جودة الخدمات المصرفية (0.89)، وهي قيمة مرتفعة تعكس وجود اتساق داخلي قوي بين عبارات المحور، إضافة إلى دلالتها الإحصائية عند مستوى (0.00)، وهو ما يؤكد صدق هذا المحور.

أما بالنسبة للاستبيان ككل فقد بلغ معامل الارتباط (0.91)، وهي قيمة مرتفعة جدًا تدل على قوة الاتساق الداخلي بين مختلف محاور الاستبيان، مما يؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الصدق والثبات، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها وتحقيق أهداف الدراسة.

➤ مقياس الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة:

تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال قياس معامل ألفا كرونباخ، حيث تنص القاعدة الإحصائية لهذا الاختبار على أن النسبة المقبولة لثبات الاستبيان هي 60% أو ما يزيد، والنسبة المقبولة لصدقها هي 70% أو ما يزيد ويحسب بالجذر التربيعي لمعامل الثبات وفيما يلي توضيح ذلك:

الجدول رقم 06: مقياس الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحاور	عدد عبارات	الفاكرونباخ
محور الإدارة الالكترونية	10	0.74
محور جودة الخدمات المصرفية	35	0.80
المجموع	45	0.83

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss27

تُعتبر النتائج السابقة المبينة في الجدول أعلاه نتائج جيدة ومقبولة في مثل هذه الدراسات، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور الإدارة الإلكترونية (0.74)، وهي قيمة تدل على تمتع عبارات هذا المحور بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور جودة الخدمات المصرفية (0.80)، وهي قيمة مرتفعة تعكس وجود درجة عالية من الثبات بين عبارات المحور.

أما بالنسبة للإستبانة ككل، فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.83)، وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى المقبول إحصائيًا والمقدر بـ (0.60)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية، وأن العبارات المكونة لمحاور الدراسة تتسم بالاتساق الداخلي. وعليه يمكن الاعتماد على إجابات أفراد العينة في تحقيق أهداف الدراسة، وتعميم نتائج البحث مع الاطمئنان إلى مصداقيتها ودقتها.

➤ اختبار التوزيع الطبيعي

قبل الشروع في تطبيق الاختبارات المختلفة يجب أن نفهم طبيعة البيانات، هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا فإذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي فإن الاختبارات المعلمية هي التي سوف تستخدم وتطبق أما إذا كانت لا تتبع التوزيع الطبيعي فإننا نستخدم الاختبارات غير المعلمية. وعليه من أجل اختبار طبيعة توزيع إجابات العينة نستخدم اختبار Shapiro-Wilk كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 07: نتائج الاختبار Shapiro-Wilk

المتغير	Shapiro-Wilk	القرار
محور الإدارة الالكترونية	0.122	توزيع طبيعي
الاعتمادية	0.213	توزيع طبيعي
الاستجابة	0.114	توزيع طبيعي
الأمان والثقة	0.06	توزيع طبيعي
التعاطف	0.009	توزيع غير طبيعي
الملموسية	0.194	توزيع طبيعي
محور جودة الخدمات المصرفية	0.032	توزيع غير طبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من نتائج اختبار Shapiro-Wilk أن معظم متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، باستثناء بعد التعاطف ومحور جودة الخدمات المصرفية حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، مما يدل على عدم اتباعهما للتوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها ومناقشتها

سنقوم في هذا المبحث بإستعراض أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا مع تليل هذه النتائج ومناقشتها.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، تم تصنيف البيانات وفقاً للمعايير التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، نوع البنك، والمنصب الوظيفي).

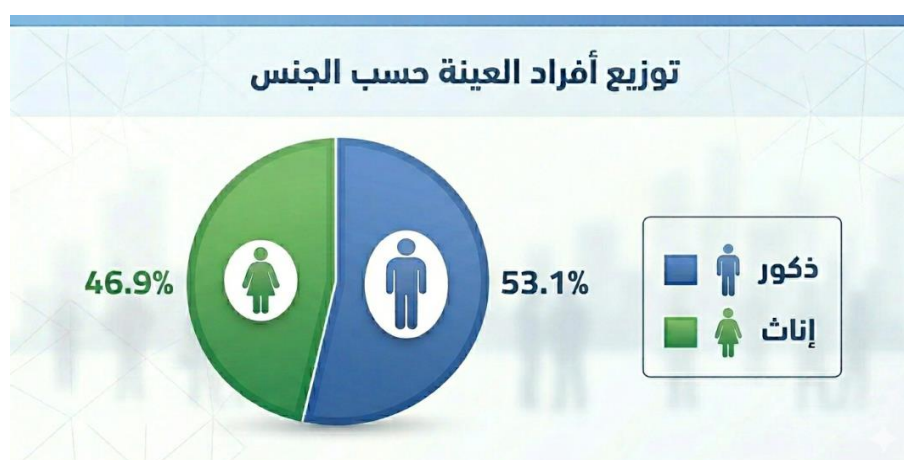
1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم 08: توزيع العينة حسب الجنس من خلال التكرارات والنسبة المئوية

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	53.1%
أنثى	15	46.9%
المجموع	32	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم 02: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس:



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (02)، يتضح أن نسبة الذكور في العينة بلغت 53.1% مقابل 46.9% للإناث، وهو ما يشير إلى تقارب نسبي بين الجنسين مع تفوق طفيف لفئة الذكور، ويمكن تفسير هذا التوزيع بطبيعة العمل داخل البنوك التي تستقطب كلا الجنسين بشكل متوازن، مع احتمال وجود اختلاف بسيط يعود إلى متطلبات بعض الوظائف أو اعتبارات تنظيمية داخل المؤسسات.

2. توزيع افراد العينة حسب العمر:

الجدول رقم 09: توزيع العينة حسب العمر من خلال التكرارات والنسبة المئوية

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	1	3.1%
من 25 سنة الى 35 سنة	14	43.8%
من 35 سنة الى 45 سنة	14	43.8%
من 45 سنة فما فوق	3	9.4%
المجموع	32	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم 3: يمثل توزيع افراد العينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (03)، يتضح أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئتين العمريتين من 25 إلى 35 سنة ومن 35 إلى 45 سنة، حيث بلغت نسبة كل منهما 43.8%، ما يدل على هيمنة الفئة متوسطة العمر داخل العينة. في حين سجلت الفئة أقل من 25 سنة نسبة ضعيفة قدرت بـ 3.1%، كما بلغت نسبة الفئة التي تفوق 45 سنة حوالي 9.4%، ويعكس هذا التوزيع تركّز أفراد العينة في الفئات العمرية النشيطة مهنيًا، والتي تتمتع بخبرة وقدرة أكبر على التعامل مع متطلبات العمل المصرفي والتقنيات الحديثة.

3. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم 10: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	2	6.3%
جامعي	20	62.5%
دراسات عليا	6	18.8%
أخرى	4	12.5%
المجموع	32	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم 4: يمثل توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (10) والشكل رقم (04)، يتضح أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 62.5%، تليهم فئة الدراسات العليا بنسبة 18.8%، ثم فئة أخرى بنسبة 12.5%، في حين سجلت فئة المستوى الثانوي أدنى نسبة بـ 6.3%، ويعكس هذا التوزيع تركّز أفراد العينة في المستويات التعليمية العليا مقارنة بباقي الفئات.

4. توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم 11: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	9.4%
من 5 الى 10 سنوات	13	40.6%
من 10 سنوات فما فوق	16	50%
المجموع	32	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم 5: يمثل توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (05)، يتضح أن نصف أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية تفوق 10 سنوات بنسبة 50%، تليهم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 40.6%، في حين تمثل فئة أقل من 5 سنوات نسبة محدودة قدرت بـ 9.4%، ويعكس هذا التوزيع ارتفاع مستوى الخبرة المهنية لدى أفراد العينة، مع تركّز واضح في الفئات الأكثر خبرة مقارنة بالفئات الأقل تجربة.

5. توزيع افراد العينة حسب نوع البنك:

الجدول رقم 12: توزيع العينة حسب نوع البنك من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

نوع البنك	التكرار	النسبة المئوية
عام	32	100%
خاص	0	0.0%
المجموع	32	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم 6: يمثل توزيع افراد العينة حسب نوع البنك



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (6)، يظهر أن نوع البنك الممثل في العينة ينحصر بالكامل في البنوك العمومية بنسبة 100%، في حين لم يتم تسجيل أي مشاركة من البنوك الخاصة بنسبة 0%، ويشير هذا التوزيع إلى أن البيانات المجمعة تعكس واقع المؤسسات البنكية العمومية فقط دون غيرها.

6. توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي:

تم تسجيل مجموعة متنوعة من المناصب الوظيفية داخل البنوك محل الدراسة، ويمكن ترتيبها حسب المستوى الإداري من الأعلى إلى الأدنى كما يلي: مدير الوكالة، نائب مدير، رئيس مصلحة، مراقب بالبنك، مسير تجاري، مكلف بالدراسات، مكلف بالعمليات البنكية، محاسب، مكلف بالقروض، مكلف بالزبائن، مكلف بالمنازعات، مساعد تجاري، أمين الصندوق، وموظف بالشباك.

ويعكس هذا التنوع اختلاف المستويات الوظيفية داخل البنوك وتعدد المهام، مما يصعب تصنيفها في فئات موحدة للتحليل الإحصائي.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور الإدارة الإلكترونية

عرض وتحليل بيانات محور الإدارة الإلكترونية في هذا المطلب سنقوم بعرض وتحليل آراء عينة الدراسة وعرض التكرارات المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، وترتيبها وفقا الدرجة الموافقة.

عرض وتحليل بيانات محور الإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم 13: تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الإدارة الإلكترونية

العبارات		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
يعتمد البنك على برمجيات متخصصة في تسير عملياته المصرفية وتنظيم بياناته	تك	0	1	0	19	12	4.31	0.64	مرتفع جدا
	%	0.0	3.1	0.0	59.4	3705			
تعمل المنصات الرقمية في تقديم جزء معتبر من الخدمات المصرفية	تك	0	0	2	23	7	4.15	0.51	مرتفع
	%	0.0	0.0	6.3	71.9	21.9			
ترتكز معالجة العمليات داخل البنك على أنظمة معلومات مترابطة تسهل تبادل البيانات	تك	0	0	2	17	13	4.34	0.60	مرتفع جدا
	%	0.0	0.0	6.3	53.1	40.6			
يعتمد البنك على بيانات رقمية أو افتراضية الإنجاز بعض المعاملات دون حضور فعلي	تك	2	8	9	12	1	3.06	1.01	متوسط
	%	6.3	25	28.1	37.5	3.1			
تساهم البرمجيات المعتمدة في تقليص الإجراءات الورقية لتحسين كفاءة العمل	تك	1	4	4	18	5	3.86	0.99	مرتفع
	%	3.1	12.5	12.5	56.3	15.6			
يتم تحديث الأنظمة الرقمية داخل البنك بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية	تك	1	0	3	23	5	3.96	0.73	مرتفع
	%	3.1	0.0	9.4	71.9	15.6			
تعتمد آليات المتابعة والرقابة على أدوات رقمية تدعم دقة المعالجة	تك	0	2	3	21	6	3.96	0.73	مرتفع
	%	0.0	6.3	9.4	65.6	18.8			
يسهم توظيف الحلول الرقمية في تحسين إنجاز العمليات داخل البنك	تك	0	0	1	24	7	4.18	0.47	مرتفع
	%	0.0	0.0	3.1	75	21.9			
تواجه الموارد البشرية بالبنك صعوبات متكررة في التكيف مع التحديثات التقنية للأنظمة	تك	0	11	8	7	6	3.25	1.13	متوسط
	%	0.0	34.4	25	21.9	18.8			

									الإدارية
مرتفع	0.80	4.00	7	20	4	0	1	تلك	تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز حماية البيانات والمعلومات
			12.9	62.5	12.5	0.0	3.1	%	
مرتفع	0.43	3.89	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v27.

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الإلكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين متوسطة و مرتفعة (4.34-3.06)، حيث حصلت الجملة "ترتكز معالجة العمليات داخل البنك على أنظمة معلومات مترابطة تسهل تبادل البيانات" على أعلى درجة حيث بلغت (4.34) بإنحراف معياري (0.60)، بينما حصلت الجملة "يعتمد البنك على بيانات رقمية او إفتراضية لانجاز بعض المعاملات دون حضور فعلي" على ادنا متوسط (3.06) بإنحراف معياري (1.01)، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه محور "الإدارة الإلكترونية" فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.89) وبانحراف معياري قدره (0.43).

المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات محور جودة الخدمات المصرفية

يتناول هذا المطلب تحليل آراء أفراد العينة حول مختلف أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي، بهدف التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل البنوك.

1: عرض وتحليل بيانات بُعد الاعتمادية

الجدول التالي يعرض نتائج تحليل إجابات المبحوثين بخصوص بُعد "الاعتمادية"، باعتبارها من أهم المؤشرات التي تعكس مستوى الأداء الخدمي داخل البنوك:

الجدول رقم 14: تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الاعتمادية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
مرتفع	0.56	4.0	4	25	2	1	0	تلتزم البنك بإنجاز معاملات وفقا لأجل المحددة
			12.5	78.1	6.3	3.1	0.0	%
مرتفع جدا	0.65	4.3	14	17	0	1	0	تتسم العمليات المصرفية داخل البنك بالدقة
			43.8	53.1	0.0	3.1	0.0	%
مرتفع	0.67	4.1	9	20	2	1	0	يحافظ البنك على انتظام تنفيذ خدماته دون تأخير متكرر
			28.1	62.5	6.3	3.1	0.0	%
مرتفع	0.44	4.1	6	25	1	0	0	تتم معالجة المعاملات بطريقة تقلل من احتمالية الأخطاء
			18.8	75.1	3.1	0.0	0.0	%
مرتفع	0.42	4.1	5	26	1	0	0	يعتمد البنك اليات متابعة تضمن استمرارية تقديم الخدمة
			15.6	81.3	3.1	0.0	0.0	%
مرتفع	0.56	4.0	5	22	5	0	0	تعكس نتائج العمليات المصرفية مستوى من الاتساق في الأداء
			15.6	68.8	15.6	0.0	0.0	%
متوسط	0.35	3.21	4	8	12	7	1	تواجه الأنظمة الرقمية بالبنك صعوبات متكررة أثناء الاستخدام
			12.5	25	37.5	21.9	3.1	%
مرتفع	0.35	4.0	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27.

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الالكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين متوسطة و مرتفعة (4.3-3.21)، حيث حصلت الجملة "تتسم العمليات المصرفية داخل البنك بالدقة" على أعلى درجة حيث بلغت (4.3) بإنحراف معياري (0.65)، بينما حصلت الجملة "تواجه الأنظمة الرقمية بالبنك صعوبات متكررة اثناء الاستخدام" على ادنا متوسط (3.21) بإنحراف معياري (0.35) ، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه "بعد الاعتمادية" كان بمستوى مرتفع قدره (4.0) وبانحراف معياري قدره (0.35).

2: عرض وتحليل بيانات بُعد الاستجابة

الجدول التالي يعرض نتائج تحليل إجابات المبحوثين بخصوص بُعد "الاستجابة".

الجدول رقم 15: تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الاستجابة

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
مرتفع	0.56	4.0	4	25	2	1	0	تعالج البنك طالبات الزبائن في وقت مناسب
			12.5	78.1	6.3	3.1	0.0	%
مرتفع	0.73	3.90	5	21	4	2	0	تظهر آلات العمل قدرة على التفاعل مع الانشغالات الطارئة
			15.6	65.6	12.5	6.3	0.0	%
مرتفع	0.59	3.96	4	24	3	1	0	يحرص البنك على تقليص مدة الانتظار عند تقديم الخدمة
			12.5	75	9.4	3.1	0.0	%
مرتفع	0.53	3.90	2	26	3	1	0	يعالج البنك الشكاوي وفق الإجراءات المنظمة
			6.3	81.3	9.4	3.1	0.0	%
مرتفع	0.76	3.84	4	22	3	3	0	تتسم الإجراءات البنك بالمرونة عند التعامل مع الحالات المستجدة
			12.5	68.8	9.4	9.4	0.0	%
مرتفع	0.78	3.96	7	19	4	2	0	يسعى البنك إلى تسريع وتيرة معالجة مختلف المعاملات
			21.9	59.4	12.5	6.3	0.0	%
متوسط	1.05	3.28	4	10	10	7	1	تتأخر استجابة طلبات الزبائن بسبب بطء الأنظمة الرقمية
			12.5	31.3	31.3	21.9	3.1	%
مرتفع	0.40	3.83	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27.

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الالكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين متوسطة و مرتفعة (3.28-4)، حيث حصلت الجملة "يعالج البنك طلبات الزبائن في الوقت المناسب" على أعلى درجة حيث بلغت (4) بإنحراف معياري (0.56)، بينما حصلت الجملة "تتأخر استجابة طلبات الزبائن بسبب بطء الأنظمة الرقمية" على ادنا متوسط (3.28) بإنحراف معياري (1.05) ، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه بعد "الإستجابة" فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.83) وبانحراف معياري قدره (0.40).

3: عرض وتحليل بيانات بُعد الأمان والثقة

الجدول التالي يعرض نتائج تحليل إجابات المبحوثين بخصوص بُعد "الأمان والثقة".

الجدول رقم 16: تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الأمان والثقة

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	
مرتفع	0.64	4.03	6	22	3	1	0	تك	يعتمد البنك على إجراءات تحديث من المخاطر المرتبطة بالمعاملات
			18.8	68.8	9.4	3.1	0.0	%	
مرتفع جدا	0.61	4.43	16	14	2	0	0	تك	تغطي البيانات المصرفية بدرجة عالية من الحماية
			50	43.8	6.3	0.0	0.0	%	
مرتفع جدا	0.58	4.28	11	19	2	0	0	تك	يعكس أسلوب عمل البنك مستوى من المهنية يعزز الاطمئنان
			34.4	59.4	6.3	0.0	0.0	%	
مرتفع جدا	0.52	4.28	10	21	1	0	0	تك	توفر الأنظمة المعتمدة في البنك بيئة آمنة للإجراء العمليات
			31.3	65.6	3.1	0.0	0.0	%	
مرتفع	0.62	4.15	8	22	1	1	0	تك	يتسم التعامل داخل البنك بدرجة من الشفافية التنظيمية
			25	68.8	3.1	3.1	0.0	%	
مرتفع جدا	0.55	4.37	13	18	1	0	0	تك	يولي البنك أهمية واضحة المعايير الرقابة
			40.6	56.3	3.1	0.0	0.0	%	
ضعيف	1.18	2.06	1	3	8	5	15	تك	تتعرض البيانات المصرفية لاختراقات أو مشكلات أمنية متكررة
			3.1	9.4	25	15.6	46.9	%	
مرتفع	0.33	3.94	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27.

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الالكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين منخفضة و مرتفعة (2.06-4.43)، حيث حصلت الجملة "تحظى البيانات المصرفية بدرجة عالية من الحماية" على أعلى درجة حيث بلغت (4.43) بإنحراف معياري (0.61)، بينما حصلت الجملة "تتعرض البيانات المصرفية لإختراقات او مشكلات امنية متكررة" على ادنا متوسط (2.06) بإنحراف معياري (1.18) ، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه "بعد الأمان والثقة" فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.94) وبإنحراف معياري قدره (0.33).

4: عرض وتحليل بيانات بُعد التعاطف

الجدول التالي يعرض نتائج تحليل إجابات المبحوثين بخصوص بُعد "التعاطف".

الجدول رقم 17: تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد التعاطف

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
مرتفع	0.76	3.75	2	23	5	1	1	تكرار
			6.3	71.9	15.6	3.1	3.1	%
مرتفع	0.73	4.03	8	18	5	1	0	تكرار
			25	56.3	15.6	3.1	0.0	%
مرتفع	0.56	4.06	5	25	1	1	0	تكرار
			15.6	78.1	3.1	3.1	0.0	%
مرتفع	0.61	4.06	6	23	2	1	0	تكرار
			18.8	71.9	6.3	3.1	0.0	%
مرتفع جدا	0.56	4.25	10	20	2	0	0	تكرار
			31.3	62.5	6.3	0.0	0.0	%
مرتفع	0.79	3.87	7	15	9	1	0	تكرار
			21.9	46.9	28.1	3.1	0.0	%
متوسط	1.02	3.28	5	6	15	5	1	تكرار
			15.6	18.8	46.9	15.6	3.1	%
مرتفع	0.45	3.90	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الالكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين متوسطة و مرتفعة (3.28-4.25)، حيث حصلت الجملة "يولي البنك أهمية لمتابعة مستوى رضا العملاء" على أعلى درجة حيث بلغت (4.25) بإنحراف معياري (0.56)، بينما حصلت الجملة "تفتقر الأنظمة الرقمية الى مراعات بالظروف الفردية للعملاء اثناء حدوث المشكلات" على ادنا متوسط (3.28) بإنحراف معياري (1.02)، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه "بعد التعاطف" فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.90) وبانحراف معياري قدره (0.45).

5: عرض وتحليل بيانات بُعد الملموسية

الجدول التالي يعرض نتائج تحليل إجابات المبحوثين بخصوص بُعد "الملموسية".

الجدول رقم 18: تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الملموسية

العبارات		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
يتميز البنك بتوظيف تقنيات حديثة في عمله	تك	0	1	2	21	8	4.12	0.65	مرتفع
	%	0.0	3.1	6.3	65.6	25			
تعكس صفحات البنك على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي مستوى تنظيمي واضحاً	تك	3	2	7	17	3	3.46	1.07	مرتفع
	%	9.4	6.3	21.9	53.1	9.4			
بيئة العمل داخل البنك متوافقة مع متطلبات العمل الحديث	تك	0	6	7	16	3	3.50	0.91	مرتفع
	%	0.0	18.8	21.9	50	9.4			
توحي البنية التقنية للبنك بدرجة من التطور	تك	0	4	5	20	3	3.68	0.82	مرتفع
	%	0.0	12.5	15.6	62.5	9.4			
تعتمد خدمات البنك على وسائل تقنية تدعم جودة الأداء	تك	0	4	4	18	6	3.81	0.89	مرتفع
	%	0.0	12.5	12.5	56.3	18.8			
يعكس المظهر العام للمنصات والخدمات مستوى الاحترافية	تك	0	3	6	17	6	3.81	0.85	مرتفع
	%	0.0	9.4	18.8	53.1	18.8			
تعاني الأنظمة الرقمية بالبنك من أعطال متكررة أثناء الاستخدام	تك	5	5	12	6	4	2.96	1.23	متوسط
	%	15.6	15.6	37.5	18.8	12.5			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري							3.62	0.52	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الالكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين متوسطة و مرتفعة (2.96-4.12)، حيث حصلت الجملة "يتميز البنك بتوظيف تقنيات حديثة في عمله" على أعلى درجة حيث بلغت (4.12) بإنحراف معياري (0.65)، بينما حصلت الجملة "تعاني الأنظمة الرقمية بالبنك من اعطال متكررة اثناء الاستخدام" على ادنا متوسط (2.96) بإنحراف معياري (1.23) ، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه "بعد الملموسية" فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.62) وبانحراف معياري قدره (0.52).

كما أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن الأبعاد المتعلقة بمحور جودة الخدمات المصرفية، يمكن تلخيصها في الجدول أدناه:

الجدول رقم 19: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد جودة الخدمات المصرفية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الاعتمادية	4.00	0.35	مرتفع
الاستجابة	3.83	0.40	مرتفع
الأمان والثقة	3.94	0.33	مرتفع
التعاطف	3.90	0.45	مرتفع
الملموسية	3.62	0.52	مرتفع
محور جودة الخدمات المصرفية	3.86	0.27	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27

تظهر نتائج الجدول ان غالبية العبارات المعبرة عن الإدارة الالكترونية من قبل عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في البنوك قد حصلت على درجات بين متوسطة ومرتفعة (3.62-4.00)، حيث حصلت الجملة "بعد الإعتمادية" على أعلى درجة حيث بلغت (4.00) بإنحراف معياري (0.35)، بينما حصلت الجملة "بعد

الملموسية" على ادنا متوسط (3.62) بإنحراف معياري (0.52)، اما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه محور "جودة الخدمات المصرفية" فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.86) وبإنحراف معياري قدره (0.27).

المبحث الثالث: تفسير النتائج والفرضيات

في هذا الجزء من الدراسة التطبيقية نقوم باختبار فرضيات الدراسة التي يتم صياغتها وذلك بالاعتماد على الانحدار الخطي البسيط الاختبار صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار نتائج الفرضيات الفرعية

سيتم عرض نتائج الاختبارات الإحصائية التي أُجريت للتحقق من فرضيات الدراسة، وذلك من خلال تحليل العلاقة باستخدام معامل الارتباط والانحدار بين الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وكل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع.

وقد تم الاعتماد في هذا السياق على نموذج اختبار بيرسون ، لما له من قدرة تفسيرية عالية في تحديد قوة العلاقة بين المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

تقدم نتائج اختبار الفرضيات مدعمة بالمؤشرات الإحصائية التالية:

معامل الارتباط (R): الذي يعبر عن شدة العلاقة بين المتغيرين؛

قيمة الدلالة الإحصائية (Sig): التي تُستخدم للحكم على معنوية التأثير عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

يهدف تحليل هذه الأبعاد إلى قياس ارتباط الإدارة الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية،

اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول رقم 20: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير التابع	المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية	المعنوية الجزئية لنموذج		نتيجة
		R	Sig	
1 الاعتمادية		0.524	0.02	H1
2 الاستجابة		0.711	0.00	H1
3 الأمان والثقة		0.578	0.00	H1
4 التعاطف		0.704	0.00	H1
5 الملموسية		0.759	0.00	H1
توجد علاقة بين المتغيرين لأن قيمة Sig المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة 0.05				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v27.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية في جودة الخدمات المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية في جودة الخدمات المصرفية.

بلغ معامل الارتباط $(R = 0.524)$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية.

كما بلغت قيمة مستوى دلالة $(Sig = 0.02)$ وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) ، ونستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية في جودة الخدمات المصرفية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة في جودة الخدمات المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة في جودة الخدمات المصرفية.

بلغ معامل الارتباط $(R = 0.711)$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة.

كما بلغت قيمة مستوى دلالة $(Sig = 0.00)$ وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) ، ونستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة في جودة الخدمات المصرفية

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد الأمان والثقة في جودة الخدمات المصرفية.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد الأمان والثقة في جودة الخدمات المصرفية.

بلغ معامل الارتباط $(R = 0.578)$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الأمان والثقة.

كما بلغت قيمة مستوى دلالة $(Sig = 0.00)$ وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) ، ونستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبعد الأمان والثقة في جودة الخدمات المصرفية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف في جودة الخدمات المصرفية.

H₁: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف في جودة الخدمات المصرفية.

بلغ معامل الارتباط ($R = 0.704$) ، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف.

كما بلغت قيمة مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.00$) وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية العدمية (H₀) ونقبل الفرضية البديلة (H₁) ، ونستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف في جودة الخدمات المصرفية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

H₀: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية في جودة الخدمات المصرفية.

H₁: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية في جودة الخدمات المصرفية.

بلغ معامل الارتباط ($R = 0.759$) ، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية.

كما بلغت مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.00$) وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن العلاقة دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية العدمية (H₀) نقبل الفرضية البديلة (H₁) ، ونستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية في جودة الخدمات المصرفية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

يركز هذا المطلب على اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، التي تفترض وجود علاقة مشتركة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية بالبنوك بولاية ميله، باستخدام نموذج الانحدار البسيط للتحقق من مدى دلالة هذا العلاقة إحصائياً.

الجدول رقم 21: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

النتيجة	المعنوية الجزئية للنموذج		متغير المستقل الإدارة	المتغير التابع
	R	Sig	الإلكترونية	الخدمات المصرفية
H1	0.354	0.00		
توجد علاقة بين المتغيرين لأن القيمة Sig المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة 0,05				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v27.

اختبار الفرضية الرئيسية

صياغة الفرضيتين:

H₀: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية.

H₁: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية.

بلغ معامل الارتباط ($R = 0.354$) ، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة إلى متوسطة وموجبة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

كما بلغت قيمة مستوى دلالة ($Sig = 0.00$) وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن النموذج معنوي إحصائياً.

وبناءً على هذه النتائج نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) ، ونستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية ككل، كما أظهرت وجود علاقة معنوية مع بعد الاعتمادية، في حين لم تظهر علاقة معنوية مع أبعاد الاستجابة والأمان والثقة والتعاطف والملموسية.

ويمكن تفسير ذلك بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة يرتبط بدرجة أكبر بتحسين دقة الخدمات المصرفية والالتزام بتقديمها بصورة صحيحة وفي الوقت المناسب، وهي الجوانب التي يعبر عنها بعد الاعتمادية، أما الأبعاد الأخرى فقد تتأثر بعوامل متعددة إلى جانب الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

يهدف هذا المطلب إلى تحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال اختبار الفرضيات، مع ربطها بالمعطيات النظرية العامة التي تناولتها الدراسة، وذلك بغرض تقييم مدى انسجامها مع الواقع الميداني لعينة البحث، واستخلاص دلالاتها العلمية والعملية في سياق تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.

فيما يلي أبرز النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية لعينة من موظفي البنوك:

- بلغت نسبة الذكور من إجمالي أفراد العينة نسبة تفوق الإناث بقليل، ما يشير إلى تقارب نسبي بين الجنسين داخل البيئة المصرفية؛
- تمثلت الفئة العمرية الغالبة في الفئات النشيطة مهنيًا (25 إلى 45 سنة)، مما يعكس توفر الخبرة والكفاءة اللازمة لتقييم واقع الإدارة الإلكترونية؛
- أظهرت النتائج أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي، وهو ما يعزز من قدرتهم على فهم وتقييم الأنظمة الإلكترونية داخل البنوك.

1: مناقشة نتائج محور الإدارة الإلكترونية

- أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم أفراد العينة لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء بمستوى مرتفع، مما يعكس إدراكًا واضحًا لأهميتها في تحسين الأداء المصرفي؛
- جاءت الأنظمة المعلوماتية المترابطة والبرمجيات المتخصصة في المرتبة الأولى، مما يدل على اعتماد قوي على التكنولوجيا في تسيير العمليات داخل البنوك؛

- عناصر مثل التحديث المستمر للأنظمة، استخدام المنصات الرقمية، والاعتماد على أدوات الرقابة الإلكترونية لعبت دوراً مهماً في تعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية؛
- جودة تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت من خلال قدرتها على تحسين كفاءة العمل وتقليل الإجراءات الورقية وتسريع العمليات؛
- في المقابل، أظهرت النتائج وجود بعض التحديات، مثل صعوبة تكيف الموارد البشرية مع التحديثات التقنية، إضافة إلى محدودية الاعتماد الكامل على المعاملات الرقمية دون حضور فعلي.

2: مناقشة نتائج محور جودة الخدمات المصرفية

- تبين من نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المصرفية جاء بدرجة مرتفعة، ما يدل على تحسن ملحوظ في أداء البنوك محل الدراسة؛
- بُدع الاعتمادية جاء في المرتبة الأولى، مما يعكس ثقة العملاء في دقة العمليات المصرفية وانتظامها.
- بُدع الأمان والثقة احتل مرتبة متقدمة، وهو ما يدل على إدراك المبحوثين لوجود حماية قوية للبيانات والمعاملات؛
- بُدع التعاطف أظهر اهتمام البنوك بالجوانب الإنسانية وبناء علاقات جيدة مع العملاء؛
- بُدع الاستجابة جاء بدرجة مرتفعة، مع وجود بعض التأخر المرتبط بالجوانب التقنية في بعض الحالات؛
- بُدع الملموسية جاء في المرتبة الأخيرة نسبياً، مما يعكس وجود بعض النقائص في الجوانب التقنية أو المادية رغم توفر بيئة عمل حديثة.

3: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية:
- تشير النتائج الى ان الإدارة الإلكترونية ترتبط ايجابا بالجودة خدماتها المصرفية الا ان هذه العلاقة ليست قوية سببها يعود الى توزيع هذا الارتباط بشكل غير متساوي عبر ابعاد الجودة المختلفة فالعلاقة الايجابية موجودة فقط مع بعدي الاعتمادية اما باقي الابعاد فهي علاقه ضعيفة الى تقريبا معدومة اي لا يكفي بعد واحد من رفع مستوى الارتباط الكلي اي ان الادارة الالكترونية ترتبط فقط بما هو اجراء روتيني وقابل للامتة اما الابعاد التي تعتمد على المهارات البشرية الاستجابة او التنظيمية او على استثمارية فلا ترتبط بها وبما ان جودة الخدمات المصرفية مركبة من هذه الابعاد فان العلاقة الكلية تبقى متوسطة الى ضعيفة.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية:

تعود هذه العلاقة الى ان هذا البعد قائم على الثقة والموثوقية والانتظام يستند على عمليات روتينية ومنهجية قابلة للامتة والادارة الإلكترونية توفر انظمة معلومات مترابطة وبرمجيات متخصصة تنظم سير العمل فان مستوى الاعتمادية يرتفع كلما زاد الاعتماد على هذه الأنظمة اي ان الاعتمادية تجعلها أكثر الابعاد توافقا في العمل الرقمي.

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة:

تفسر هذه النتيجة بأن الإدارة الإلكترونية تسهم في رفع مستوى الاستجابة من خلال تسريع معالجة الطلبات والشكاوى وتوفير المعلومات بشكل فوري، مما يساعد الموظفين على التعامل مع احتياجات العملاء بكفاءة أكبر. كما أن الأنظمة الإلكترونية تقلل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وتدعم سرعة اتخاذ القرار، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى الاستجابة المقدمة للزبائن.

- توجد علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وبعد الامان والثقة:

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر أنظمة حماية متطورة للبيانات والمعاملات الإلكترونية، مما يعزز شعور العملاء بالأمان عند التعامل مع البنك. كما أن استخدام التقنيات الحديثة في التحقق من الهوية وحماية المعلومات يزيد من ثقة العملاء بالخدمات المقدمة، وهو ما أدى إلى ظهور علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغيرين.

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف:

تفسر هذه النتيجة بأن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل تساهم في تحسين التواصل مع العملاء من خلال توفير قنوات متعددة للتفاعل وتسهيل الوصول إلى الخدمات والمعلومات. كما تساعد قواعد البيانات الإلكترونية في التعرف على احتياجات العملاء وتقديم خدمات أكثر ملاءمة لهم، مما يعزز إدراكهم لوجود اهتمام ومراعاة لظروفهم الفردية.

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية:

تفسر هذه النتيجة بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب بنية تحتية تقنية متطورة تشمل الأجهزة الحديثة والبرمجيات والشبكات وقنوات الخدمة الإلكترونية. وبالتالي فإن ارتفاع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية

ينعكس على تحسين الجوانب الملموسة للخدمة المصرفية، الأمر الذي يفسر وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرين.

خلاصة الفصل:

في ضوء التحليل الإحصائي الذي أُجري على عينة من موظفي البنوك بولاية ميله، كشفت نتائج الدراسة التطبيقية عن وجود ارتباط معنوي للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، حيث تبين أن درجة هذا الارتباط تختلف باختلاف الأبعاد المعتمدة، فقد برز بُعد "الاعتمادية" كأكثر الأبعاد ارتباطاً بمقارنة ببقية الأبعاد، في حين كان ارتباط الإدارة الإلكترونية أقل وضوحاً على كل من (الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف، والملموسية).

كما أوضحت نتائج اختبار الانحدار أن التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) تحمل دلالة إحصائية، رغم أن القدرة التفسيرية للنموذج تبقى محدودة نسبياً، وهو ما يعكس مساهمة الأنظمة الرقمية في تحسين مستوى الأداء الخدمي، خاصة فيما يتعلق بدقة العمليات وانتظامها.

تؤكد هذه النتائج أن تبني الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة بالنسبة للمؤسسات المصرفية في ظل التحول الرقمي، غير أن تحقيق جودة خدمات متميزة يتطلب أيضاً تكاملها مع عوامل بشرية وتنظيمية أخرى.

الخاتمة

الخاتمة العامة:

في ختام هذه الدراسة، التي تناولت موضوع دور الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة لعينة من موظفي البنوك بولاية ميله"، يمكن التأكيد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت من أهم المرتكزات الحديثة التي تعتمد عليها البنوك في تطوير أدائها وتحسين جودة خدماتها المصرفية، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي.

وقد سعت هذه الدراسة إلى إبراز طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، والمتمثلة في: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف، والملموسية، وذلك من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، خاصة تحليل الانحدار الخطي البسيط باستعمال برنامج SPSS27.

1. النتائج :

- الإدارة تقلل من الحاجة الى الورق والعمليات اليدوية كما يقلل من التكاليف التشغيلية بشكل كبير .
- ان تطبيق الإدارة الإلكترونية بها المصارف أصبح الزاما وذلك لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة في القطاع المصرفي وذلك ضمانا للبقاء الاستمرارية؛
- كلما توفر كوادر بشرية مؤهلة في مجال الادارة الالكترونية كلما ساعد البنوك على تسريع خدماتها بجودة عالية؛
- تعد الادارة الالكترونية عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات المصرفية بصفة خاصة؛
- تعتبر جودة الخدمات عاملا مهما لنجاح المؤسسات المصرفية.

2.التوصيات:

استنادًا إلى النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، من أهمها:

- تعزيز الاستثمار في الإدارة الإلكترونية وتطوير الأنظمة الرقمية بشكل مستمر؛
- العمل على تكوين الموارد البشرية ورفع كفاءتها في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- الاهتمام بالجوانب التنظيمية والإنسانية باعتبارها عوامل مكملة للإدارة الإلكترونية؛
- تعزيز أنظمة الحماية والأمن الإلكتروني بما يساهم في رفع ثقة العملاء؛
- تطوير قنوات الاتصال والخدمات الرقمية بما يضمن سرعة الاستجابة وتحسين جودة الخدمة.

2. آفاق الدراسة المستقبلية

يمكن للبحوث المستقبلية أن تتوسع في دراسة هذا الموضوع من خلال:

- إجراء الدراسة على عينات أكبر تشمل بنوكًا عمومية وخاصة؛
- دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على رضا العملاء وولائهم؛
- تحليل دور العوامل البشرية والتنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؛
- الاعتماد على مناهج نوعية لفهم أعمق لتجربة العملاء مع الخدمات المصرفية الرقمية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1-الكتب:

1. السالمي علاء عبد الرزاق ومحمد لحسن ،الإدارة الإلكترونية، الطبعة الثانية ،دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن،2009.
2. العزاوي محمد عبد الوهاب ،إدارة الجودة الشاملة ،الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن، 2005.
3. النعيمي محمد عبد العال وآخرين ،إدارة الجودة المعاصرة، الطبعة العربية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، 2013.
4. إياد عبد الفتاح ،تسويق منتجات المصرفية ،الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، 2015.
5. حليم الطائي يوسف ،نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، 2009.
6. حسين محمد الحسن ،الإدارة الإلكترونية(مفاهيم، خصائص، متطلبات)،الطبعة الاولى، دار الورق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
7. سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن 201
8. فيروز قطاف وعبدل بقراري،جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الاولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.

2-مقالات المجالات:

1. العساف خالد توفيق،أثر جودة الخدمات المصرفية الإسلامية على الحصة السوقية حالة دراسة – البنك العربي الإسلامي في مدينة الزرقاء، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة الزرقاء ،الأردن، المجلد16،العدد 02، 2016.
2. بن حسين سليمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، 2014.

3. بوقرة عيسى و شردون شمس الدين ، سبل الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية ومجتمع المعرفة :بين المقومات والمقوضات، مجلة طبقة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 08، العدد 01، 2025.
4. تيفاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء، مجلة الحقيقية، جامعة أدرار، العدد 36، 2015.
5. جبور علي سايح، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الإقتصادية، المركز الجامعي تندوف، العدد 01، 2017.
6. سمير عماري، الإدارة الإلكترونية كلية للتحويل الرقمي للمكتبة الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 01، 2017.
7. سمير عماري، الإدارة الإلكترونية للتحويل الإلكتروني للمؤسسات التعليمية العالي في ظل البيئة الرقمية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد السادس، 2018.
8. عثمان مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء، مجلة دفاتر بوداكس، جامعة عبد الحميد بن باريس، مستغانم، المجلد 11، العدد 02، 2022.
9. قريشي سامي وكمال بن موسى، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر بريد الجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد المال والاعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، المجلد 09، العدد 01، ماي 2024.
10. قريش عنتر وعدنان مريزق، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين "دراسة حالة بلديتي جبيل وقاوس"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2023.
11. مروة موسى وبلال نصيرة، نحو تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والاسباب، مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 01، 2021.
12. موسى عبد الناصر وقريشي محمد، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة - الجزائر، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، الجزائر، عدد 09، 2011.
13. ميلودي محمد، إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة نظرية)، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة عمار ثلجي الاغواط، العدد العاشر.

14. يوسفى أمينة وبن عليّة بن عيسى ،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة الجلسة، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2024.
 15. يوسفى سامية وسعادي خنساء ، تأثير جودة الخدمات المصرفية على سمعة البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الجزائر، المجلد 12 ، العدد 01، 2024.
- 3- الرسائل والأطروحات:**
1. بهلول خيرة ،مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ،الروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت،الجزائر، 2022.
 2. بوبكر عبد القادر ،تدريب البشرية في ظل الادارة الالكترونية والتحديات التي تواجهها، اطروحة دكتوراه ،جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2023.
 3. بوترة وليد،تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945-قالمة، الجزائر ،2025.
 4. بوزكري جيلالي،الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه ،جامعة الجزائر 3، الجزائر ،2016.
 5. بن عيدة سارة،أثر الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك،أطروحة دكتوراه ،تخصص إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي،ام البواقي ، الجزائر، 2018.
 6. قارة عشيرة حميد،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة عينة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ،الجزائر ، 2023.
 7. قريشي سامي ،الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية- حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه،كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2024.
 8. لكحل محمد ، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية-حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3،الجزائر، 2019.

9. محلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدين مرتاح- ورقة، الجزائر، 2009.
10. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا والاتصالات على الأداء التجاري والمالية للمصاريف الفرنسية، أطروحة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014.

ثانيًا: المراجع الأجنبية (مقالات):

1. Ayouda Asma, "E-administration: concept, issues and benefits", Revue Études Économiques, Université de Jijel, Vol 15, N°03, 2021.
2. Bouamama Djilili, Aliaissa, "The electronic administration", Journal of Research in Law and Political Science, Vol 09, N°02, 2024.
3. Bavmak Mohamed, Elabbadi Ahmed, "The role of electronic management in enhancing customer confidence", Vol 12, N°04, 2024.
4. Houari Mansouri et al., "Application of quality assurance standards...", Revue El-Tawassol, 2020.
5. Djecdaini Zakia, "The challenge of marketing banking services", Journal of Legal Studies, 2024.
6. Tarji Amina, "Quality of banking service and its impact on customer satisfaction", 2023.
7. Chaima Mansouri, Reikia Hassani, "The effect of banking service quality...", 2021.
8. Hadji Cheikh et al., "Digital transformation and its role...", Economic Sciences Journal, .
9. Ayoud Asma, Haddenham sabrina, E-administratio-concept, Enjeux etc Avantages, jijel, Algeria, volume 15, N:3, 2021.

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -
كلية العلوم الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير
القسم: علوم التسيير

- استبيان -

سيدي/ سيدتي، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان العلمي، وبمعنا:

* دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية * دراسة ميدانية على عينة

من البنوك في ولاية ميلة

نرجو مساهمتكم عن طريق الإجابة على الأسئلة المرفقة، مع العلم أن كافة البيانات ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

في الأخير تقبلوا مني خالص الشكر على تعاونكم.

اسم المشرف:

د. لخشين عبير

أسماء الطلبة:

■ نيبوش ريان

كيجل روميصة

• المحور الأول : بيانات خاصة بعينة الدراسة

• ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

(1) العمر: أقل من 25 سنة ☐ من 25 الى 35 سنة ☐ من 35 الى 45 سنة ☐

من 45 فما فوق ☐

(2) المؤهل العلمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

اخرى ☐

(4) الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐ من 10 سنوات فما فوق ☐

(5) نوع البنك: عام ☐ خاص ☐

(6) المنصب الوظيفي

• المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية.

تتمثل هذه الدراسة في 10 فقرات :

يرجى منكم وضع إشارة (X) أمام كل عبارة حسب درجة الموافقة من وجهة نظركم حيث اعتمدنا على مقياس ليكرث الخماسي.

رقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يعتمد البنك على برمجيات متخصصة في تسير عملياته المصرفية وتنظيم بياناته					
2	تعمل المنصات الرقمية في تقديم جزء معتبر من الخدمات المصرفية					
3	ترتكز معالجة العمليات داخل البنك على					

					أنظمة معلومات مترابطة تسهل تبادل البيانات	
					4 يعتمد البنك على بيانات رقمية أو افتراضية لإنجاز بعض المعاملات دون حضور فعلي	
					5 تساهم البرمجيات المعتمدة في تقليص الإجراءات الورقية لتحسين كفاءة العمل	
					6 يتم تحديث الأنظمة الرقمية داخل البنك بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية	
					7 تعتمد آليات المتابعة والرقابة على أدوات رقمية تدعم دقة المعالجة	
					8 يساهم توظيف الحلول الرقمية في تحسين إنجاز العمليات داخل البنك	
					9 تواجه الموارد البشرية بالبنك صعوبات متكررة في التكيف مع التحديثات التقنية للأنظمة الإدارية	
					10 تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز حماية البيانات والمعلومات	

- **المحور الثالث: جودة الخدمات المصرفية:** تعتمد هذه الدراسة في قياس جودة الخدمات المصرفية على أبعادها الخمسة.

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: الاعتمادية (reliability)						
1	يلتزم البنك بإنجاز معاملات وفقاً لآجال المحددة					
2	تتسم العمليات المصرفية داخل البنك بالدقة					
3	يحافظ البنك على انتظام تنفيذ خدماته دون تأخير متكرر					
4	تتم معالجة المعاملات بطريقة تقلل من احتمالية الأخطاء					
5	يعتمد البنك آليات متابعة تضمن استمرارية تقديم الخدمة					
6	تعكس نتائج العمليات المصرفية مستوى من الاتساق في الأداء					
7	تواجه الأنظمة الرقمية بالبنك صعوبات متكررة أثناء الاستخدام					

ثانيا: الاستجابة (reponsiveness)					
					1 يعالج البنك طالبات الزبائن في وقت مناسب
					2 تظهر آليات العمل قدرة على التفاعل مع الانشغالات الطارئة
					3 يحرص البنك على تقليص مدة الانتظار عند تقديم الخدمة
					4 يعالج البنك الشكاوي وفق الإجراءات المنظمةة
					5 تتسم الإجراءات البنك بالمرونة عند التعامل مع الحالات المستجدة
					6 يسعى البنك إلى تسريع وتيرة معالجة مختلف المعاملات
					7 تتأخر استجابة طلبات الزبائن بسبب بطء الأنظمة الرقمية
ثالثا: الأمان والثقة (assurance/security)					
					1 يعتمد البنك على إجراءات تحديث من المخاطر المرتبطة

					بالمعاملات	
					تحظى البيانات المصرفية بدرجة عالية من الحماية	2
					يعكس أسلوب عمل البنك مستوى من المهنية يعزز الاطمئنان	3
					توفر الأنظمة المعتمدة في البنك بيئة آمنة لإجراء العمليات	4
					يتسم التعامل داخل البنك بدرجة من الشفافية التنظيمية	5
					يولي البنك أهمية واضحة لمعايير الرقابة	6
					تتعرض البيانات المصرفية لاختراقات أو مشكلات أمنية متكررة	7
رابعاً: التعاطف (empathy)						
					يراعي البنك اختلاف احتياجات فئات العملاء	1
					يسعى البنك إلى تكييف خدماته وفق خصوصية كل فئة	2

					يظهر في سياسات البنك اهتمام بجودة العلاقة مع العملاء	3
					تعتمد آليات العمل على تسهيل التواصل مع مختلف الفئات	4
					يولي البنك أهمية لمتابعة مستوى رضا العملاء	5
					يعكس أسلوب تقديم الخدمة اهتماما بالجوانب الإنسانية في التعامل	6
					تفتقر الأنظمة الرقمية إلى المراعاة للظروف الفردية للعملاء أثناء حدوث المشكلات	7
خامسا : الملموسية (tongibility)						
					يتميز البنك بتوظيف تقنيات حديثة في عمله	1
					تعكس صفحات البنك على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي مستوى تنظيمي واضحا	2

					بيئة العمل داخل البنك متوافقة مع متطلبات العمل الحديث	3
					توحي البنية التقنية للبنك بدرجة من التطور	4
					تعتمد خدمات البنك على وسائل تقنية تدعم جودة الأداء	5
					يعكس المظهر العام للمنصات والخدمات مستوى من الاحترافية	6
					تعاني الأنظمة الرقمية بالبنك من اعطال متكررة أثناء الاستخدام	7

الملحق 02: الأساتذة المحكمون

اسم ولقب الاستاذ	مكان العمل
حمزة الوافي	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة
بوالريحان فاروق	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة
مشري فريد	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة

الملحق 03: مخرجات SPSS (الفا كرونباخ) + توزيع طبيعي

ثبات وصدق الاستبيان □

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	45

• التوزيع الطبيعي:

محور الإدارة الإلكترونية

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
1محور	,099	32	,200*	,947	32	,122
*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.						
a. Correction de signification de Lilliefors						

بعد الاعتمادية

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاعتمادية	,160	32	,036	,957	32	,231
a. Correction de signification de Lilliefors						

بعد الاستجابة

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاستجابة	,150	32	,065	,946	32	,114
a. Correction de signification de Lilliefors						

بعد الأمان والثقة

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الامان	,168	32	,022	,938	32	,066
a. Correction de signification de Lilliefors						

بعد التعاطف

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
التعاطف	,180	32	,010	,907	32	,009
a. Correction de signification de Lilliefors						

بعد الملموسية

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الملموسية	,178	32	,011	,955	32	,194
a. Correction de signification de Lilliefors						

محور جودة الخدمات المصرفية

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
محور ثاني	,140	32	,113	,927	32	,032
a. Correction de signification de Lilliefors						

الملحق 04: مخرجات SPSS (البيانات الشخصية)

حسب الجنس

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	53,1	53,1	53,1
	انثى	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

حسب الفئة العمرية

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	1	3,1	3,1	3,1
	من 25 سنة الى 35 سنة	14	43,8	43,8	46,9
	من 35 سنة الى 45 سنة	14	43,8	43,8	90,6
	من 45 سنة فما فوق	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	2	6,3	6,3	6,3
	جامعي	20	62,5	62,5	68,8
	دراسات عليا	6	18,8	18,8	87,5
	اخرى	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	3	9,4	9,4	9,4
	من 5 سنوات الى 10 سنوات	13	40,6	40,6	50,0
	من 10 سنوات فما فوق	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

حسب نوع البنوك

نوع البنك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عام	32	100,0	100,0	100,0

الملحق 05: مخرجات SPSS (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)

البعد الأول: الاعتمادية

Statistiques					
		يلتزم البنك بإنجاز معاملات وفقا لأجل المحددة	تتسم العمليات المصرفية داخل البنك بالدقة	يحافظ البنك على انتظام تنفيذ خدماته دون تأخير متكرر	تتم معالجة المعاملات بطريقة تقلل من احتمالية الأخطاء
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0000	4,3750	4,1563	4,1563
Ecart type		,56796	,65991	,67725	,44789

Statistiques					
		يعتمد البنك آليات متابعة تضمن استمرارية تقديم الخدمة	تعكس نتائج العمليات المصرفية مستوى من الاتساق في الأداء	تواجه الأنظمة الرقمية بالبنك صعوبات متكررة أثناء الاستخدام	الاعتمادية
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0

Moyenne	4,1250	4,0000	3,2188	4,0045
Ecart type	,42121	,56796	1,03906	,35642

البعد الثاني: الاستجابة

Statistiques					
		يعالج البنك طالبات	تظهر آليات العمل	يحرص البنك على	البنك
		البنك طالبات	قدرة على التفاعل	تقليص مدة	الشكاوي
		الزبائن في وقت	مع الانشغالات	الانتظار عند تقديم	وفق الإجراءات
		مناسب	الطارئة	الخدمة	المنظمة
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0000	3,9063	3,9688	3,9063
Ecart type		,56796	,73438	,59484	,53033

Statistiques					
		تتسم الإجراءات البنك	يسعى البنك إلى تسريع	تتأخر استجابة طلبات	الاستجابة
		بالمرونة عند التعامل	وتيرة معالجة مختلف	الزبائن بسبب بطء	
		مع الحالات المستجدة	المعاملات	الأنظمة الرقمية	
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,8438	3,9688	3,2813	3,8393
Ecart type		,76662	,78224	1,05446	,40202

البعد الثالث: الأمان والثقة

Statistiques					
		يعتمد البنك على إجراءات تحديث من المخاطر المرتبطة بالمعاملات	تحتوى البيانات المصرفية بدرجة عالية من الحماية	يعكس أسلوب عمل البنك مستوى المهنية يعزز الاطمئنان	توفر الأنظمة المعتمدة في البنك بيئة أمنة للإجراء العمليات
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0313	4,4375	4,2813	4,2813
Ecart type		,64680	,61892	,58112	,52267

Statistiques					
		يتسم التعامل داخل البنك بدرجة من الشفافية التنظيمية	يولي البنك أهمية المعايير الواضحة الرقابة	تتعرض البيانات المصرفية لاختراقات أو مشكلات أمنية متكررة	الامان
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,1563	4,3750	2,0625	3,9464
Ecart type		,62782	,55358	1,18967	,33405

البعد الرابع: التعاطف

Statistiques					
		البنك إبراعي اختلاف احتياجات فئات العملاء	يسعى البنك إلى تكييف خدماته وفق خصوصية كل فئة	يظهر في سياسات البنك اهتمام بجودة العلاقة مع العملاء	تعتمد آليات العمل على تسهيل التواصل مع مختلف الفئات
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,7500	4,0313	4,0625	4,0625
Ecart type		,76200	,73985	,56440	,61892

Statistiques					
		البنك يولي البنك أهمية للمتابعة مستوى رضا العملاء	يعكس أسلوب تقديم الخدمة اهتماما بالجوانب الإنسانية في التعامل	تفتقر الأنظمة الرقمية إلى المراعاة للظروف الفردية للعملاء أثناء حدوث المشكلات	التعاطف
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,2500	3,8750	3,2813	3,9018
Ecart type		,56796	,79312	1,02342	,45529

البعد الخامس: الملموسية

Statistiques					
		تتبع صفحات البنك على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي مستوى تنظيمي واضح	بيئة العمل داخل البنك متوافقة مع متطلبات العمل الحديث	توحي البنية التقنية للبنك بدرجة من التطور	
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,1250	3,4688	3,5000	3,6875
Ecart type		,65991	1,07716	,91581	,82060

Statistiques					
		تتبع خدمات البنك على وسائل تقنية تدعم جودة الأداء	يعكس المظهر العام للمنصات والخدمات مستوى من الاحترافية	تتبع الأنظمة الرقمية بالبنك من احوال متكررة أثناء الاستخدام	الملموسية
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,8125	3,8125	2,9688	3,6250
Ecart type		,89578	,85901	1,23090	,52802

محور الإدارة الالكترونية

Statistiques					
		يعتمد البنك على برمجيات متخصصة في تسيير عملياته المصرفية وتنظيم بياناته	تعمل المنصات الرقمية في تقديم جزء معتبر من الخدمات المصرفية	ترتكز معالجة العمليات داخل البنك على أنظمة معلومات مترابطة تسهل تبادل البيانات	يعتمد البنك على بيانات رقمية أو افتراضية لإنجاز بعض المعاملات دون حضور فعلي
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,3125	4,1563	4,3438	3,0625
Ecart type		,64446	,51490	,60158	1,01401

Statistiques					
		تساهم البرمجيات المعتمدة في تقليص الإجراءات الورقية لتحسين كفاءة العمل	يتم تحديث الأنظمة الرقمية داخل البنك بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية	تعتمد آليات المتابعة والرقابة على أدوات رقمية تدعم دقة المعالجة	يسهم توظيف الحلول الرقمية في تحسين إنجاز العمليات داخل البنك
N	Valide	32	32	32	32
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,6875	3,9688	3,9688	4,1875
Ecart type		,99798	,73985	,73985	,47093

Statistiques				
		تواجه الموارد البشرية بالبنك صعوبات متكررة في التكيف مع التحديثات التقنية للأنظمة الإدارية	تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز حماية البيانات والمعلومات	محور 1
N	Valide	32	32	32
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3,2500	4,0000	3,8938
Ecart type		1,13592	,80322	,43843

الملحق 06: مخرجات SPSS (اختبار الفرضيات الدراسية)

الفرضية الأولى

Corrélations			
		الاعتمادية	محور ثاني
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1	,524**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	32	32
محور ثاني	Corrélation de Pearson	,524**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	32	32
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الفرضية الثانية:

Corrélations			
		محور ثاني	الاستجابة
محور ثاني	Corrélation de Pearson	1	,711**

	Sig. (bilatérale)		,000
	N	32	32
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,711**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	32	32
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الفرضية الثالثة:

Corrélations			
		محور ثاني	الامان
محور ثاني	Corrélation de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	32	32
الامان	Corrélation de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	32	32
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الفرضية الرابعة:

Corrélations			
		محور ثاني	التعاطف
محور ثاني	Corrélation de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	32	32
التعاطف	Corrélation de Pearson	,704**	1

	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	32	32
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الفرضية الخامسة:

Corrélations			
		محور ثاني	الملموسية
محور ثاني	Corrélation de Pearson	1	,759**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	32	32
الملموسية	Corrélation de Pearson	,759**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	32	32
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الفرضية الرئيسية:

Corrélations			
		محور ثاني	محور 1
محور ثاني	Corrélation de Pearson	1	,354*
	Sig. (bilatérale)		,047
	N	32	32
محور 1	Corrélation de Pearson	,354*	1
	Sig. (bilatérale)	,047	
	N	32	32
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).			

