

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

براخية سهام
بوداود مريم

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة المسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د.
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. براهيمى نادية
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د.

السنة الجامعية : 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

براخلية سهام
بوداود مريم

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة المسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د.
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. براهيمى نادية
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د.

السنة الجامعية : 2022/2021

الإهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام

على خاتم الانبياء و المرسلين .

اهدي ثمرة جهدي الى فيض الحنان و ينبوع المحبة ، الى من افضلها على نفسي ، الى احق الناس بالطاعة بعد الله و رسوله ... ، الى من ترفع يديها الى السماء تدعو لي بالخير و النجاح ، الى من سهرت الليالي على تربيته و ضحت من اجلي في سبيل اسعادي على الدوام .

امي الغالية : بوسعدية خوخة حفظها الله و ادام عليها صحتها و اطال الله في عمرها.

الى اعظم رجل في الكون ... الى من علمني العطاء دون انتظار مقابل ، الى من احمل اسمه بكل افتخار الى سندي في الحياة الذي احسن تربيتي ، الى مصدر فخري و اعتزازي ، الى من غرس فينا حب التعلم و الكفاح و شقي من اجل ان نسير في طريق النجاح ، الى من يرجع له الفضل في بلوغي التعليم العالي ، صاحب الوجه الطيب و القلب الحنون الذي لم يبخل عليا طيلة حياته .

ابي العزيز : براخلية الصادق حفظه الله و رعاه و اطال الله في عمره .

الى من كانت تحمل رمز الطيبة و الحنان : جدتي العزيزة رحمها الله و جعلها من اهل الجنة يا رب

الى من اعتز و افتخر بهم ، اخوتي الاعزاء : مولود و زوجته كريمة ، زكرياء ، حميد ، و اختي الصغيرة ملاك ، اسال الله ان يحفظهم و يبسر لهم كل عسر و يسدد خطاهم.

الى خطيبي الغالي و نصفي الثاني و رفيق دربي : عبد الجليل اسال الله ان يحفظه و يرعاه و يبسر اموره ، و عائلة خطيبي حفظهم الله و اطال في عمرهم .

ال كل الاهل و الاقارب من قريب و من بعيد خاصة عمي و زوجته و اولاده ، عائلتي الثانية اطال الله في عمرهم و الكتاكيت الصغار : سلسبيل ، اياد ، تسنيم ، صلاح الدين ، جود ، مريم ، ادم ، انس ، اسال الله ان يحفظهم و يرعاهم .

الى صديقاتي الاعزاء اللواتي عشت معهم اجمل اللحظات : صفية ، مروة ، شيماء ، سمية ، راوية ، منال كريمة .

والى رفيقات دربي اللواتي شاركوني اجمل ذكريات في مشوارنا الدراسي ، بوداود مريم ، مناع نجات ، شودار كريمة ، حفظهم الله و رعاهم و يسر امورهم .

الى كل من وسعهم قلبي و لم تسعهم هذه الورقة .

براخلية سهام .

الإهداء

الى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية ،

الى روح ابي الزكية الطاهرة رحمه الله ،

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من اخوة و الاخوات ،

الى رفيقات المشوار اللواتي قاسموني اجمل اللحظات رعاهم الله ووفقهم ،

الى كل قسم التسيير و ادارة الاعمال و جميع دفعة 2022 ، جامعة

محمد بوضياف ، بولاية المسيلة .

الى كل من لهم اثر في حياتي ، والى كل من احبهم قلبي و نسيم قلبي .

بوداود مريم .

شكر و تقدير

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم و المعرفة و اعاننا على اداء هذا الواجب ووفقنا الى انجاز هذا العمل

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك ، ولا يطيب النهار الا بطاعتك ، ولا تطيب

اللحظات الا بذكرك ، ولا تطيب الاخرة الا بعفوك ، ولا تطيب الجنة الا برويتك ،

لك الشكر و حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك

الشكر اولا و اخيرا لله سبحانه و تعالى على امدادنا بالقوة و العزيمة لإتمام و انجاز هذا

البحث

و جزيل الشكر الى الوالدين الكريمين الذين لم يبخلوا عليا بالدعاء

في سبيل انارة دربي

اما بعد :

يطيب لنا ان نتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير للأستاذة المشرفة

"براهيمي نادية"

حفظها الله و بارك في عمرها ، لقبولها الاشراف على بحثنا ،

وعلى توجيهاتها و نصائحها القيمة و ملاحظاتها طيلة اشرافها على هذا العمل

و نتقدم ايضا بجزيل الشكر و التقدير الى زوجة اخي

بوخرص كريمة

حفظها الله و رعاها و بارك في عمرها ، لدعما و تقديمها لنا التسهيلات و يد المساعدة .

و اشكر موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية على مساعدتهم لنا في اتمام الجانب التطبيقي ،

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في مساعدتنا لإتمام هذا العمل

من قريب او بعيد .

الملخص :

تهدف الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات ، وللتوضيح ذلك تم اجراء هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المسيلة ، وذلك من خلال التطرق الى اهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة ، والعلاقة بينهما ، ولتحقيق اهداف الدراسة ، تم الاعتماد على وثائق البنك التي ساعدتنا في التعرف على اهم تقنيات المطبقة في البنك لتحسين من جودة خدماته ، بالإضافة الى ذلك تم تصميم استبيان مكون من محورين رئيسيين ، و ابعاد ثانوية ، وقمنا بتوزيعه على عينة عشوائية مكونة من 40 عامل من عمال البنك بطريقة عشوائية ، لكن حاولنا استهداف كل من له علاقة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وتم استرجاع 30 استمارة.

وتوصلت الدراسة الى أنه هناك علاقة ايجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة ، كما أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تقليص الاجراءات المتعلقة بأداء الأعمال ، بالإضافة الى زيادة الجودة اثناء أداء الخدمة .

وفي النهاية توصي الدراسة بضرورة مواكبة التطور التكنولوجي وتحديث الأجهزة باستمرار مع الحرص على تصميم التدريب المناسب لاستخدام هاته الأجهزة باعتبار المورد البشري اساس النجاح .

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الشبكات ، الانترنت ، جودة الخدمة ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

Résumé:

L'étude vise à identifier le rôle des Technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la qualité des services, et pour illustrer cela a été menée sur la Banque de l'agriculture et du développement rural de l'État de M'sila, en abordant les concepts les plus importants liés aux Technologies de l'information et de la communication et à la qualité du service, et la relation entre eux, et pour atteindre les objectifs de l'étude, les documents bancaires ont été utilisés qui nous ont aidés à identifier les techniques les plus importantes appliquées dans la banque pour améliorer la qualité de ses services, en plus conçus Un questionnaire composé de deux axes principaux, des dimensions secondaires, et nous l'avons distribué à un échantillon aléatoire de 40 employés de banque de manière aléatoire, mais nous avons essayé de cibler toutes les personnes directement liées à sa communication, et 30 formulaires ont été récupérés.

L'étude a révélé qu'il existe une relation positive entre l'utilisation des Technologies de l'information et de la communication et l'amélioration de la qualité du service, et que le recours aux Technologies de l'information et de la communication contribue à réduire les procédures de performance des entreprises, ainsi qu'à améliorer la qualité des performances des services.

En fin de compte, l'étude recommande la nécessité de suivre le développement technologique et de moderniser constamment les appareils tout en concevant une formation appropriée pour utiliser ces appareils comme ressource humaine comme base du succès.

Mots-clés: Technologies de l'information et de la communication, réseaux, internet, qualité de service, banque agricole et développement rural.

قائمة المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
-	اهداء
-	الشكر
-	قائمة الجداول
-	قائمة الاشكال
-	الملخص
أ-هـ	مقدمة
-	الفصل الاول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة.
01	تمهيد
20	المبحث الاول: : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ماهية جودة الخدمة .
26	المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بجودة الخدمة.
30	المبحث الثالث: الدراسات السابقة.
31	خلاصة الفصل
33	تمهيد
-	الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدراسة حالة -بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR (وكالة مسيلة)
34	المبحث الاول: تقديم عام حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR"
47	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
58	المبحث الثالث: مناقشة النتائج
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الفرق بين الانترنت والاكسترنات والانترنت	13
2	متغيرات البحث	30
3	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	44
4	تحديد مجال حسب قيم المتوسط الحسابي	45
5	نتائج معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	46
6	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	46
7	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	47
8	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	47
9	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	48
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية	48
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ما المنصب الذي تشغله حالياً	49
12	تحليل معطيات العينة لمحور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	50
13	تحليل معطيات العينة لمحور الأجهزة والمعدات	51
14	تحليل معطيات العينة لمحور البرمجيات	52
15	تحليل معطيات العينة لمحور قواعد البيانات	53
16	تحليل معطيات العينة لمحور كفاءة الموارد البشرية	54
17	تحليل معطيات العينة لمحور الشبكات والاتصالات	55
18	تحليل معطيات العينة لمحور جودة الخدمة المصرفية	57
19	يوضح العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وجودة الخدمة المصرفية	59
20	يوضح الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المصرفية	60

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1	الفرق بين البيانات و المعلومات و المعرفة	4
2	يمثل خصائص المعلومات	6
3	يمثل عناصر عملية الاتصال	8
4	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	42

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
75	استمارة استبيان	01
76	حساب معامل الثبات	02
76	وصف خصائص العينة	03
79	حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحاور الاستبيان	04
82	مصفوفة الارتباط	05
83	اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات	06
84	توزيع العمال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	07
85	تقرير التربص	08
87	تصريح شرفي	09

+

مقدمة

شهد العالم الاقتصادي في القرن الحالي ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بأدواتها المتطورة والمختلفة، حيث أثرت هذه التكنولوجيا بشكل كبير في الحياة الإنسانية، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتيح مجالا كبيرا للابتكارات والتحسينات في العديد من القطاعات التي يمكن أن تستخدم فيها، وتلعب دورا أساسيا في تطوير وتحسين جودة الخدمات.

شهد العالم تحول تقني متسارع وتطورات متلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال، وهذه المعلومات تنمو وتنتقل بسهولة ما بين دول العالم بفضل تقنيات المعلوماتية، فقد احتلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه، والواقع أن الأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال قد تعززت بفضل قوى أساسية دافعة في مقدمتها العولمة والتغير التنظيمي والمنافسة المكثفة وثورة التكنولوجيا نفسها.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة مهمة لتحقيق الغايات بأقل تكلفة ووقت، في مؤسسات الأعمال الحديثة، واعتمادها في جمع وتخزين المعلومات إلكترونيا، مما ينعكس ذلك إيجابا على أداء المؤسسات، وبالتالي تحسين جودة الخدمات وكسب رضا العملاء، والجزائر كغيرها من الدول وجدت نفسها مجبرة على مواكبة التطورات من أجل دفع الاقتصاد نحو الأمام، فاهتمت بالبنوك خاصة باعتبارها عرضة لهذه التغيرات، فاعتماد البنوك على التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيف إمكانياتها في جذبها والاستثمار فيها وتدريب العاملين على استخدامها من أجل زيادة حجم أعمال البنك من خلال الوصول الى توقعات العملاء التي تتميز بالتطور والتنوع المستمر، بالإضافة الى تحسين كفاءته وجودة خدماته، من خلال استغلال إمكانياته وتفعيل قدراته للوصول الى أقل تكلفة ممكنة ومستوى عال من الجودة، وكذا تعزيز مكانته المالية في السوق النقدي بعرضه خدمات منافسة. كما تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى الارتقاء والرفع من مستوى الأداء البنكي وتحسين جودة خدماته والمحافظة على مكانته أمام المنافسين.

الإشكالية :

استنادا على ما سبق ذكره فإن الإشكالية التي سنحاول الإجابة عنها في هذه الدراسة تتمحور

حول ما يلي:

ما مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة في بنك

الفلحة و التنمية الريفية؟

ومن هذا المنطلق وفي ضوء ما تقدم تتبلور معالم اشكالية البحث حول التساؤلات الفرعية التالية :

- 1) ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ وما هي أهم مكوناتها ؟
- 2) ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR" ؟
- 3) هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة ؟

فرضيات الدراسة :

للإجابة على الاسئلة الفرعية السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة.

وتتفرع إلى الفرضيات التالية :

- 1) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة المصرفية.
- 2) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وجودة الخدمة المصرفية.
- 3) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وجودة الخدمة.
- 4) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة.
- 5) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة.

أهداف الدراسة :

ان الاهداف التي نرغب في الوصول إليها من خلال دراستنا هي :

1- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة ومؤشرات نماذج تقييمها.

2- دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين جودة الخدمات.

3- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالبنك محل الدراسة وواقع جودة الخدمة فيه.

4- دراسة مستوى استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بالإضافة الى اقتراح حلول وتوصيات للوكالة مما يسمح لها بأداء مهامها على أحسن وجه لتحقيق أهدافها.

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية البحث من خلال حداثة الموضوع وضرورة الاهتمام بتحقيق جودة الخدمة للمؤسسة، أي أن البحث يسعى إلى إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة. من الناحية النظرية هذا البحث يساهم في الدراسات المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات بالبنوك.

أما من الجانب التطبيقي، فتساعد هذه الدراسة متخذي القرارات في معرفة العوامل التي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة عند استخدام أبعاد ومكونات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى مساعدتهم في معرفة نوعية وأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يجب استخدامها في رفع معنويات العاملين .

أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار هذا البحث لعدة أسباب نذكر منها:

- رغبتنا في البحث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات.
- الاهتمام الواسع والمتزايد بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة داخل البنوك الجزائرية.
- موضوع متطور وحديث النشأة في بلادنا.
- التوفر النسبي للمراجع والمذكرات على شبكة الانترنت في هذا المجال خاصة الدراسات السابقة وبالتالي إمكانية إثراء البحث خاصة في الجانب النظري. بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من دور في تطور المؤسسات وتحقيق أهدافها.

المنهج المستخدم :

من أجل الاحاطة بمختلف جوانب الموضوع ودراسة الاشكالية واستخلاص النتائج، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانبين وتم إتباع أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي. أدوات جمع بيانات الدراسة:

مقدمة

قمنا بالتربص في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وكالة المسيلة، ومقابلات مع الموظفين بهدف جمع المعلومات عن الوكالة. اضافة الى دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان.

أدوات معالجة بيانات الدراسة :

تمت معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية STATISICALPACKAGE (FOR SOCIAL SPSS V22))، بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية :

تجلت هذه الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المسيلة "BADR".

الحدود الزمانية :

فالجانب النظري تمت معالجته بنظريات علمية ودراسات سابقة. والجانب التطبيقي فكان بالتربص من 2022/03/27 الى غاية 2022/05/08 .

صعوبات الدراسة:

يمكن تلخيص صعوبات الدراسة بشكل عام فيما يلي:

- 1) صعوبة القيام بالبحث عن المعلومات في المؤسسة محل الدراسة بحكم سرية المعلومات.
- 2) صعوبة التعامل مع المستجوبين (المؤمنين) خاصة فيما يتعلق بملاً قوائم الاستبيان.

هيكل البحث :

من أجل الالمام بموضوع الدراسة والاحاطة به ومعالجة الاشكالية المطروحة واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة التي ابتدأت بمقدمة و انتهت بخاتمة الى فصلين :

(1) الفصل الاول : قمنا بتخصيصه للجانب النظري ، حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث وهي

كالآتي :

✓ **المبحث الأول:** ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وماهية جودة الخدمة.

✓ المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة.

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

(2) الفصل الثاني: تم تخصيصه للدراسة الميدانية من خلال اسقاط الجانب النظري على بنك

الفاحة والتنمية الريفية ، حيث تم تخصيصه الى مبحثين هما :

✓ المبحث الاول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" .

✓ المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة (عرض ، تحليل ، مناقشة النتائج) .

**الإطار النظري لتكنولوجيا
المعلومات والاتصال وجودة
الخدمة**

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

تمهيد:

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر، فما كان لأحد من البشر أن يتصور بأنها ستكون أحد العوامل الرئيسية التي تقود للتقدم في الوقت الحالي، فنكنولوجيا المعلومات قد خلفت بنية تحتية لمؤسسات الأعمال، هذه البنية وفرت أدوات اتصال عبر العالم وكذلك الحصول على المعرفة وسهولة التواصل وتبادل المعلومات، مما أصبح من الضروري على المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة.

كما احتلت جودة الخدمة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل، ومنه تلعب هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وماهية جودة الخدمة.

المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة.

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السنوات الأخيرة تطورات سريعة ومباشرة في ظل الثورة الرقمية مما أثر على نمط الحياة الإنسانية على كل من الصعيد الثقافي والاجتماعي، لذا ازداد إدراك المؤسسات بأهمية ودور الجودة، كما أصبح الزبائن أيضا أكثر اهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناته.

هناك العديد من الصعوبات التصورية الناجمة عن محاولة حصر مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحديد مفهوم دقيق وشامل لها، سنحاول في هذا المطلب إعطاء مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا بالمرور على تعريف التكنولوجيا، والمعلومات، وكذا الاتصال، ومن ثم تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال.

أولاً: تعريف التكنولوجيا

1. التكنولوجيا

التكنولوجيا هي كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين هما (Techne) وتعني مهارة فنية وكلمة (logos) وتعني الدراسة، منطوق +، علم، معرفة... الخ، وبذلك فإن مصطلح التكنولوجيا يعني التنظيم، أو الدراسة أو منطوق أو علم أو معرفة المهارة الفنية (الظفري، 2020/2019، صفحة 2).

كما تعرف التكنولوجيا على أنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية. وتوجيه الاكتشافات والقوى الكاهنة المحيطة بالإنسان بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل. (عبد الكريم، 2013/2012، صفحة 4)

وبهذا يمكننا القول بأن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض علمية.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

2. : أنواع التكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا على أساس مجموعة من العوامل نوجز أهمها في النقاط التالية:

1-2 على أساس درجة التحكم: حيث نفرق وفق هذا المعيار بين نوعين من التكنولوجيا:

- ✓ التكنولوجيا الأساسية (القاعدية): تشمل التكنولوجيا واسعة الاستخدام في المؤسسات الصناعية والذي تملك المؤسسات درجة كبيرة في التحكم بها.
- ✓ تكنولوجيا التمايز: وهي على العكس تماما للنوع الأول، حيث تقتصر ملكيتها على عدد محدود من المؤسسات، وتكون مميزة لها عن باقي المؤسسات.

2-2 على أساس موضوعاتها: ونميز هنا ثلاث أنواع من التكنولوجيا:

- ✓ تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتويات في المنتج النهائي والمكون له.
- ✓ تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وتشمل التكنولوجيا المستخدمة في عمليات التصنيع، التركيب والمراقبة.
- ✓ تكنولوجيا التسيير: وهي التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير نفقات الموارد.

2-3 على أساس أطوار حياتها: حيث يتم التمييز بين ثلاث أنواع من التكنولوجيا تبعا

لمراحل حياتها، وهي بذلك تصنف إلى:

- ✓ تكنولوجيا وليدة.
 - ✓ تكنولوجيا في مرحلة النمو.
 - ✓ تكنولوجيا في مرحلة النضج.
- #### 2-4 على أساس درجة التعقيد: وتصنف وفق هذا الأساس إلى صنفين رئيسيين هما:
- ✓ تكنولوجيا عالية الدقة: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد، حيث في كثير من الأحوال يتم استخدامها دون الرجوع إلى مصنعها أو براءة اختراعها.
 - ✓ تكنولوجيا عادية: تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد، بحيث يمكن للمختصين والتقنيين استيعابها، وتطبيقها دون الحاجة للرجوع إلى مالكيها أو صانعيها الأصليين.
- #### 2-5 على أساس محل استخدامها: تقسم وفق هذا الأساس إلى نوعين رئيسيين هما:

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

✓ تكنولوجيا تستخدم داخل المؤسسة: هي تكنولوجيا تملك فيها المؤسسة درجة عالية من الخبرة والكفاءة في استخدامها.

✓ تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: هي التكنولوجيا التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري تتعلق مما يرغب المؤسسة على الحصول عليها من مؤسسة أخرى أو من مورد أو من مقدمي تراخيص استخدامها. (عيسى، 2009/2008، الصفحات 54-55)

ثانياً: تعريف المعلومات

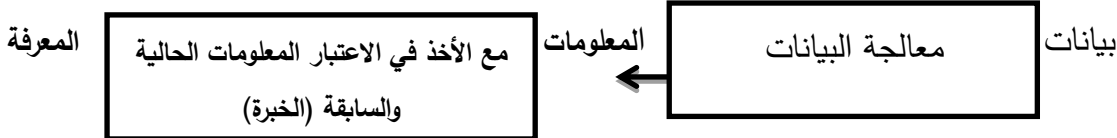
1. المعلومات (information)

المعلومات تفسير للبيانات. ويأتي التفسير عادة من طريق معالجة للبيانات. وقد تتضمن المعالجة تحليل للبيانات وتصنيفها وتلخيصها حتى نصل إلى معنى معين يمكن الاستفادة منه. فللبيانات مادة خام تعالج وينتج عنها معلومات وتأخذ المعلومات صفة للبيانات التي صنعت منها، فقد تمثل المعلومات حقائق أو تقديرات أو توقعات أو خليطاً من بعض أو كل هذه الصفات. (موسى، 1432هـ-2011م، صفحة 60)

كما تعرف المعلومات على أنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع. (ربحي و فاضل السمرائي، 1436هـ-2015م، صفحة 25)

ويرى البعض أن المعلومات هي الصورة المنسقة والمفسرة والمعروضة بالاستخدام اللغة الطبيعية أو الأشكال أو الصور المتعارف عليها لنتائج تشغيل ومعالجة للبيانات وتحليلها وتصنيفها وتنقيتها من الأخطاء. (موسى ع.، 1428هـ-2007م، صفحة 17)

الشكل رقم (01): الفرق بين للبيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

2- خصائص المعلومات:

المعلومات الناتجة من عملية تشغيل للبيانات يجب أن يتوافر بها الخصائص الهامة

التالية:

- **إمكانية الحصول عليها:** وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال.
- **الشمول:** وتعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها.
- **الدقة:** وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أي أخطاء وعلى درجة كبيرة من الدقة حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصور واقع الأحوال.
- **الملائمة:** وتعني أن تكون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستفيد.
- **الفترة الزمنية:** وتعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً للاستخدام خلال دورة تشغيلها والحصول عليها، أي الفترة الزمنية التي تستغرقها عملية إدخال وتشغيل واستخراج النتائج والحصول على المعلومات بحيث لا تكون بدرجة من القدم تجعلها عديمة الفائدة.
- **الوضوح:** وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات مستقلة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها واستعمالها دون غموض.
- **المرونة:** وتعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة بحيث يمكن استخدامها في تلبية رغبات أكثر من مستفيد.
- **التأكد:** وتعني أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء مما يجعل مصدر الحصول عليها دائماً محل ثقة المستفيدين.
- **عدم التحيز:** وتعني عدم تغيير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد، أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.
- **القياس الكمي:** وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات، ويلاحظ هنا أننا استبعدنا المعلومات غير الرسمية من هذه الخاصية. (حلمي،

الصفحات 78-79)

الشكل رقم(02): خصائص المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثالثا: تعريف الاتصال.

1. الاتصال

إن كلمة الاتصال (communication): مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة (communes) وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة، وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع أو سلعة، أو خدمة، أو قضية، أو فرد.... الخ عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص (فرد) أو جماعة، إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المرسل (sender) والمستقبل (receiver). (الطائي و العلاق، صفحة 5)

كما يعرف الاتصال على أنه: عملية نقل أو تبادل للمعلومات تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال. (حولي و مباركي،

2019، صفحة 157)

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

ومن التعريفات العديدة وغيرها، يمكننا أن نضع تعريفا للاتصال يأخذ في الاعتبار كل الجوانب السابقة من نقل، أو استجابة، أو عملية، وتفاعل، ومشاركة وهو:

أن الاتصال عملية ديناميكية دائرية، يتفاعل خلالها فرد أو أكثر أو مجموعة أو أكثر، أو نظم اجتماعية مع بعضها البعض، بغرض تبادل المعلومات والأفكار والآراء المختلفة، وتتم في وسط اجتماعي يساعد على المشاركة في المعلومات والانفعالات والصور الذهنية، وهذه العملية لها أهداف معينة وردود فعل حالية أو مستقبلية. (اسماعيل، 2003، صفحة 62)

2. عناصر الاتصال (مكونات):

تتعدد مراحل عملية الاتصال وتتوزع هذه المراحل بين المرسل والمستقبل. فالمرسل على سبيل المثال (1) يحدد هدفه من الاتصال (2) يختار الفكرة (3) يختار وسيلة التعبير (4) يصيغ رسالته (5) يرسل رسالته.

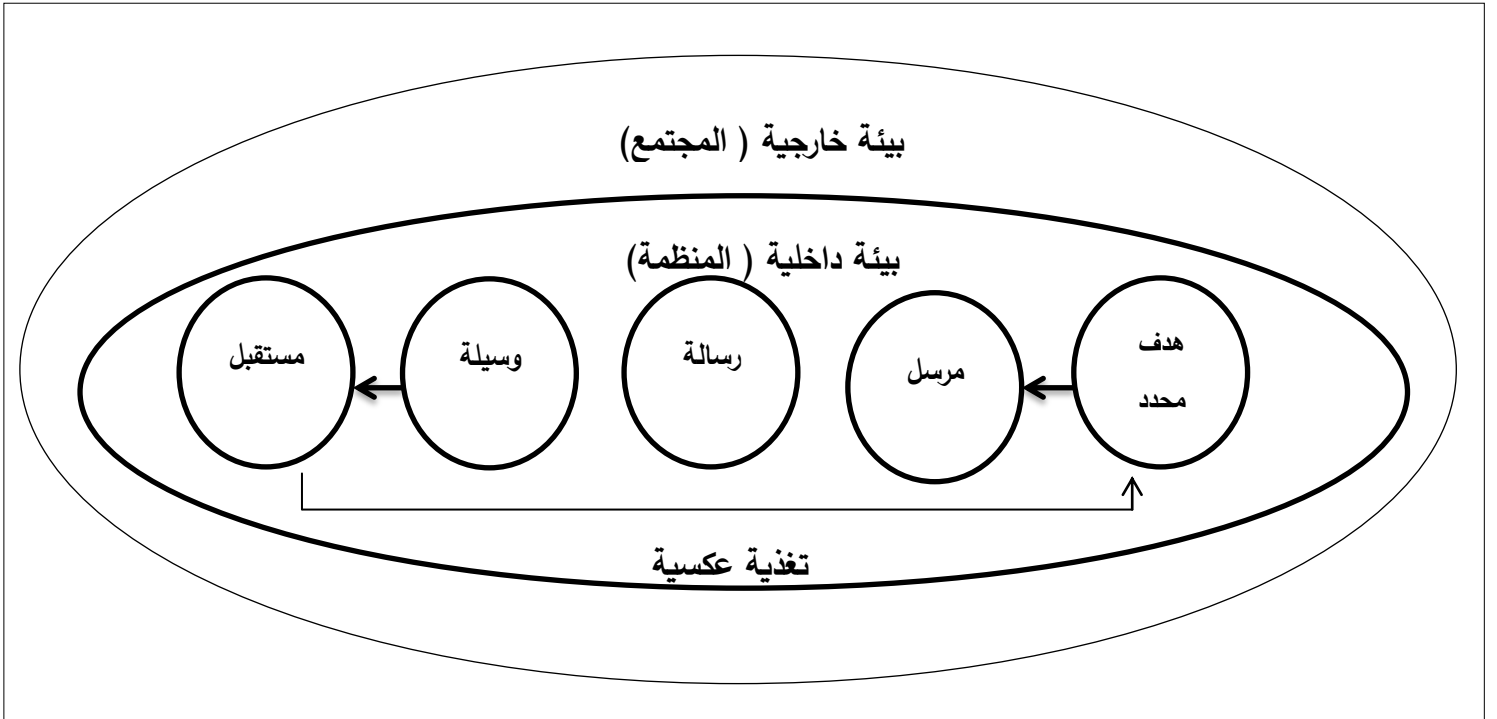
باختصار يمكن تحديد عناصر عملية الاتصال، هي كالتالي:

- 1- هدف Aim: يجب أن يوجد هدف محدد وواضح لعملية الاتصال.
- 2- مرسل Sender: وهو باعث أو مصدر الرسالة للمستقبل.
- 3- مستقبل Receiver: هو من يتلقى الرسالة من المرسل.
- 4- رسالة Message: وهو المعنى أو المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو القرارات التي يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل. وقد يعبر عن الرسالة بالاتصالات اللفظية، سواء شفوية أو مكتوبة، أو بالاتصالات غير اللفظية.
- 5- وسيلة Mean: وهي الأداء أو القناة أو الطريقة التي تتم من خلالها عملية الاتصال (مثل: المقابلات والاجتماعات والزيارات والاتصالات الهاتفية والتقارير...).
- 6- التغذية العكسية أو المرتدة أو إرجاع الأثر Feedback: وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته ... وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الاتصال، وأن الرسالة المطلوب توصيلها تصل بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل، أن المستقبل يفهم الرسالة ...

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

7-مصادر التشويش: التشويش أو الضوضاء أو الضجة Noise التي قد تصدر عن البيئة الداخلية (المنظمة) أو البيئة الخارجية (المجتمع) لها تأثير سلبي على جميع عناصر الاتصال السابق ذكرها. وقد يؤدي هذا التشويش أو الضوضاء أو الضجة إلى: تقليل الانتباه والتركيز والإنصات لدى كل من المرسل والمستقبل، وإلى تحريف المعنى وتقليل الوضوح والدقة في الاتصال... (النصر، 2009، الصفحات 24-25-26)

الشكل رقم(03): يمثل عناصر عملية الاتصال.



المصدر: مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، الطبعة الثانية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2009، ص 26.

الفرع الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، حيث تساهم

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد عرفت هذه التكنولوجيات تسميات عديدة بحيث وصفت في أول ظهور لها على أنها: التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال NTIC ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال NTC، ثم بداية من استخدام الانترنت في التسعينات من نفس القرن ظهرت بعض الأدبيات استخدم مؤلفوها التسمية المختصرة TIC. يمكن القول بأنه يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال وترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وهو ما نلمسه واضحاً في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التلفزيون وفي بعض الأحيان مروراً بشبكات أقمار الاتصال وما نتابعه على شاشات التلفزيون من معلومات تأتي من الداخل وقد تأتي من أي مكان في العالم أيضاً وبالتالي انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال. (عودة الشمالية، عزت اللحام، و يوسف كافي، 1436هـ-2015م، صفحة 100)

يعرفها Rowley بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبحث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardware أو البرامج Software ولكن يتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته. (طرشي و يخلف، مارس 2018، صفحة 170)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموع الوسائل والأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله إلى مختلف الجهات المعنية، بالاعتماد على عدة مراحل انطلاقاً من الحصول على للبيانات من البيئة ومراقبتها، يتم عملية معالجة للبيانات التي تتضمن التوبيخ والتنظيم والتخزين والترميز والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها عند الحاجة. (صبرينة، 2020، صفحة 94).

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد:

- ✓ **الفعالية:** ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى.
- ✓ **غير محدد بالوقت:** يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL).
- ✓ **اللامركزية:** هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الانترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الانترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.
- ✓ **الاتصال عن طريق النت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.
- ✓ **حركية:** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.
- ✓ **عملية تحويلية:** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الالكترونية.
- ✓ **عملية الكشف عن الهوية:** يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة ويمكن التحكم فيها مثل حالات الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- ✓ **التوزيع:** تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

✓ العولمة: هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر من أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق راس مال المعلومة في عاصمة المعلومات. (سالمي و قاسمية، صفحة 348).

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية، تسمح للمجتمعات والأفراد بالوصول إلى المعلومات والمعرفة.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة سهلة لتوصيل منافع الإلمام بالقراءة، والكتابة والتعليم والتدريب.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة ووسيلة هامة لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة من خلال القضاء على الفقر، والجوع، والمرض، والأمية.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات، والمعارف. (الكواز و الطحان، 2018، صفحة 274)

الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: مكونات تكنولوجيا المعلومات: تتمثل فيما يلي:

1. **المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات):** ويمكن تسميتها أيضا بالتجهيزات، وتشمل الحواسيب الالكترونية، والأجزاء المادية، وأجهزة الفاكس والتلكس، والتي هي مع تماس مباشر مع للبيانات، وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة ومعالجتها واسترجاعها.
2. **البرمجيات:** تعد البرمجيات الوسيلة المساعدة للأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي مجموعة من الأوامر تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة، وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى أفراد مؤهلين للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

3. التطبيقات: وتمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشكلات التي تواجه إدارة المنظمة، وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض تخزين، وجمع، ومعالجة، ونشر المعلومات.

4. الموارد البشرية: وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات بدءاً من المدراء، ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع للبيانات، وتحليلها، ومصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات، وانتهاءً بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة البرامج أم صيانة الأجهزة، إذ تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية. (تيناوي، 2018-2019، الصفحات 38-39)

ثانياً: مكونات تكنولوجيا الاتصال

لقد واكب تطور الحاسب الآلي تطور القدرات الاتصالية من بلد لآخر ومن قارة لأخرى، ففي عصر المعلومات أصبح الاتصال ونقل المعلومات يتم عبر الأقمار الصناعية في لمح البصر، وتتمثل أهم أجهزة ومكونات تكنولوجيا الاتصال في التلكس والذي بدأ العمل به منذ سنة 1930، الفيديوتكس وهو وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفاز، الهاتف الثابت والنقال، الفاكس، وسائط الاتصال السلكية وهي مجموعة من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض بصورة متوازية توضع معاً في غلاف واحد لنقل كميات ضخمة من البيانات المقروءة آلياً ويتم تداولها بأجهزة الحواسيب، وسائط الاتصال اللاسلكية والتي ترسل الإشارات من خلال الهواء أو الفضاء من دون أن تكون مرتبطة بأي نوع من الأسلاك أو الوسائط السلكية، ولقد شاع استخدام هذا النوع من الاتصالات كبديل للربط بالأسلاك ومنها الأقمار الصناعية. (عبد الكريم، 2013/2012، صفحة 9)

ثالثاً: شبكات الاتصال

تعرف الشبكات بأنها مجموعة من الحاسبات تنتظم معاً وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، فهي تشكل نظاماً قد يكون محلياً، كما يتسع ليغطي منطقة أو أكثر. ومن أبرز أنواعها ما يلي: (نوي طه، بودوشن، و غربي، 2018، صفحة 138).

أنواع الشبكات من حيث التغطية الجغرافية:

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

- **الشبكات المحلية LAN:** وهي تربط بين عدة حواسيب ينتمون إلى نفس المؤسسة، ومتواجدين داخل نفس المبنى، عن طريق أجهزة الربط الشبكي، فهي تستخدم لتغطي مسافات قصيرة نسبياً.

- **الشبكات الإقليمية MAN:** وهي تربط بين شبكتين محليتين أو أكثر، متباعدة جغرافياً عن طريق الخطوط الهاتفية، وتستخدم من طرف المؤسسات متعددة التواجد جغرافياً لربط كافة وحداتها شبكياً لتشكيل ما يسمى بشبكة الأنترنت المحلية.

الشبكات الواسعة WAN: وتستخدم لربط الشبكات المحلية المتباعدة جغرافياً بعداً كبيراً، فهي تربط المستخدمين وتنتشر على نطاق جغرافي واسع أو عريض وغالباً ما تعبر حدود المدن والمحافظات والدول والقارات، وتنتقل فيها المعلومات بسرعة عالية. (عبد الكريم، 2013/2012، صفحة 10)

أنواع الشبكات من حيث الوظيفة:

- **الانترنت:** هي شبكة عملاقة مكونة من مجموعة من الشبكات الحاسوبية المرتبطة على نطاق عالمي، وكأن ظهورها نتيجة حتمية للتطورات الهائلة في مجال نظم المعلومات والتكنولوجيا، لما له أهمية في نقل المعلومات المختلفة إلى المؤسسات. (الامي و شكرولي البياتي، 2010، صفحة 102)

- **الأنترانت:** هي مجموعة من أنظمة توزيع للمعلومات تقوم بتطبيق تكنولوجيا الانترنت والمعايير الخاصة بها عبر شبكة محلية داخلية للمؤسسة، أن هذه الشبكة تربط كل مصادر المؤسسة من معلومات، وملفات وقواعد وبيانات، وأجهزة، كالطابعات والمساحات الضوئية وأجهزة الفاكس... الخ. (الطيبي، 2012، صفحة 45)

- **الإكسترنات:** هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت، مع منح أحقية المشاركة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، ولكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الإنترانت ومتصلة بالانترنت، مع وجود وحدة حماية تسمى الجدران النارية، وتحمي الشبكة من القرصنة والمتسللين على الشبكات. (الصيرفي، 2006، صفحة 129).

الجدول رقم (01): الفرق بين الإنترانت والإكسترنات والانترنت

المواصفات	Internet	Intranet	Extranet
-----------	----------	----------	----------

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه عام
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	ذوي العلاقات من خارج منظمة الأعمال-منشآت أخرى
المعلومات	مجزأة	مملوكة	مشتركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقات

المصدر: عصام محمد البحيصي، مداخلة بعنوان "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، جانفي 2006، فلسطين، ص 155.

المطلب الثاني: مزايا ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ليس من اليسير على احد أن يحصر جميع الوظائف التي تطلع بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنه من المفيد أن نذكر أهم الوظائف التي أشار لها بعض الباحثين، كما أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة مزايا وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- أ- زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين.
- ب- الحصول على مزايا تنافسية: تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال برامج وتطبيقات مبتكرة.
- ج- تخفيض التكاليف: أن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال.

د- تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات، والتصميم لمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية، ويقوم بتخزين هذه الرسومات في ملف الحاسب الآلي، ويستطيع استرجاع هذه الرسومات لإجراء أي تعديلات عليها بسهولة من اجل تحسين جودتها. (موسى ع.، 1428هـ-2007م، الصفحات 33-34)

الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

✓ جمع المعلومات أو الحصول عليها.

✓ المعالجة.

✓ خلق وتوليد المعلومات.

✓ تخزين للبيانات والمعلومات.

✓ الاسترجاع.

✓ النقل. (جاسم، 2016، صفحة 36)

المطلب الثالث: جودة الخدمة.

تعتبر جودة الخدمة من الأساسيات التي تسبق إرضاء الزبائن، وفي المقابل فإن رضا الزبائن يؤثر على قرار الشراء المستقبلي للزبون وإدراكه، ولهذا فإن جودة الخدمة شرطا أساسيا لإشباع رغبة الزبون وللاحتفاظ به، سنحاول في هذا المطلب إعطاء مفهوم الجودة، والخدمة، وهذا بالمرور على تعريف جودة الخدمة.

الفرع الأول: تعريف الجودة وأبعادها.

أولاً: مفهوم الجودة.

أن أصل كلمة الجودة هي طبيعة (Qualitas) التي تعود إلى الكلمة اللاتينية (Quality) التي تعني درجة الصلابة أو الدقة والإتقان للأعمال التي يؤديها الأفراد أثناء قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية. (الكرخي، 1435هـ-2015م، صفحة 20)

لقد عرف 1964: Juran, J. M & Frank M. Gryna الجودة على أنها رضا الزبون أو الملائمة للاستعمال. وقد بدأ هذا التعريف بتحديد من هو الزبون معتبرا إياه أي فرد تأثر بالسلعة أو العملية. (الصرن، 2007، صفحة 39).

ثانياً: أبعاد الجودة.

تمثلت في ثمانية أبعاد كما يلي:

-الأداء: تتمثل في خصائص المنتج الأساسية.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

- الملامح: الصفات أو الخصائص الإضافية للمنتج.

-المطابقة: مدى مطابقة تصميم المنتج للمعايير الموضوعية.

-الاعتمادية: احتمال أن المنتج سوف يعمل بشكل صحيح على مدى فترة محددة من الوقت في ظل الظروف الاستخدام المعلنة.

-المتانة: عدد مرات استعمال الزبون للمنتج قبل اهتلاكه أو استبداله.

- القابلية للخدمة: السرعة والكفاءة وإمكانية تصليحها في حال وجود مشكل ما.

-الجمالية: إمكانية إغراء المنتج لحواس الزبائن الخمسة.

-الجودة المدركة: إدراك العميل لجودة المنتج بناء على صورة المؤسسة. (حسان، 2013،

صفحة 20)

الفرع الثاني: تعرف الخدمة وخصائصها.

أولاً: مفهوم الخدمة.

يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية *servicium* والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد أي الملوك في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو العميل. (تيناي، 2018-2019، صفحة 45)

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق (American Marketing Association (AMA) الخدمة على أنها السلع غير الملموسة، أو على الأقل يجب أن تكون كذلك. فإذا كانت غير ملموسة كلياً يمكن تبادلها بشكل مباشر من المنتج إلى المستعمل فهي لا يمكن أن تنقل أو تخزن، كما أنها قد تكون قابلة للفساد فوراً. والسلع الخدمية صعبة التحديد فهي تأتي إلى الوجود في الوقت نفسه الذي تشتري فيه. (الصرن، 2007، صفحة 61)

ثانياً: خصائص الخدمة.

تتميز الخدمات بجملة من الخصائص وتتمثل أهمها فيما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

- اللاملموسية.
- التلازمية.
- عدم تجانس الخدمة.
- الملكية.
- عدم القدرة على التخزين.
- صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون. (رقاد، 2007-2008، صفحة 4)

الفرع الثالث: جودة الخدمة

أولاً: تعريف جودة الخدمة

- مفهوم جودة الخدمة:

عرفت جودة الخدمة على أنها: تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ويشير هذا التعريف، إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهاذين الجانبين في تقديم الخدمة. (رقاد، 2007-2008، صفحة 15)

ويشير رأي 1999: Barrie, Dale إلى: التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن، وتسليمهم مستوى مناسباً من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغباتهم وأمانيتهم المتشكلة وفقاً للتجربة الماضية مع المصرف والمزيج التسويقي للخدمات المصرفية والاتصالات الشخصية أيضاً. (الصرن، 2007، صفحة 198).

ثانياً: خصائص جودة الخدمة:

تكمن الخصائص التي تحققها جودة الخدمة فيما يلي:

-الرؤيا الواضحة من قبل الإدارة وفهم واحترام متابعة الزبون.

-تقديم الدعم الملائم من قبل الإدارة.

- فهم الأعمال ومكوناتها، واستخدام طرائق تحسين جودة الخدمة.

- استعمال التقنيات المناسبة ووضع معايير لقياس الأداء.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

- إظهار الحاجة للابتكار واستقطاب الأفراد المناسبين.
- إتاحة الفرص للحصول على أسعار وعمولات أكبر.
- تخفيض التكاليف. (تيسير، 2004، صفحة 279).

ثالثا: أهمية جودة الخدمة:

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

- ✓ نمو مجال الخدمة: ازدياد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات.
- ✓ ازدياد المنافسة: إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي إلى زيادة المنافسة لأن جودة الخدمة تعطي للمؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- ✓ فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة وفهم العملاء.
- ✓ المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية تركز على توسيع حصتها السوقية ولا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، ويجب المحافظة على العملاء الحاليين. (تيناوي، 2018-2019، صفحة 57).

رابعا: أبعاد جودة الخدمة:

حتى تقوم المؤسسة الخدمية بتقديم خدمة قد تتلاءم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجياتهم، فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير و المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم، وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة ما يلي: (حامد، 2005، صفحة 443)

• **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون ما وعدت به المؤسسة أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الدقة، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت و الأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة الى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

• **الاستجابة:** وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للزبون بشكل دائم و قدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج اليها الزبون.

• **الملموسية:** ويشير الى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات و مظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم.

• **الأمان:** وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها كمثال درجة الأمان المترتبة عن استئجار شقة أو غرفة في فندق.

• **التعاطف:** ويشير هذا المؤشر الى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون وتحديدها وتزويده بالرعاية والعناية.

المطلب الرابع: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية:

1. جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالزبائن: ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبديها مقدم الخدمة للزبائن وفقا لما يلي:

- ✓ الاستعداد النفسي والذهني لمواجهة الزبائن، وإشعارهم بالاهتمام بهم والرغبة في تقديم الخدمة الملائمة لهم.
- ✓ حسن المظهر والمقابلة الايجابية الفاعلة نحو الزبائن.
- ✓ الابتسامه والرقه والدفء في التعامل مع الزبائن والمحبة في مساعدتهم.
- ✓ الروح الايجابية المتفاعلة نحو الزبائن بغض النظر عن الجنس والعمر...
- ✓ الثقة بالنفس وقوة الشخصية وانتهاج الموضوعية.
- ✓ إشعار الزبائن بالسعادة في تقديم الخدمة.

2. خلق الرغبة لدى الزبائن وتحديد حاجتهم: ومن المتطلبات الأساسية التي يتم اعتمادها بهذا الشأن ما يلي:

- ✓ العرض السليم والمنطقي والمرتب لمزايا السلعة أو الخدمة المرتكزة على خصائصها وتركيبها ووفرتها ومثانتها أو غير ذلك.
- ✓ التركيز على نواحي القصور في السلع أو الخدمات التي يعتمد عليها الزبون.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

- ✓ اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على الحواس.
 - ✓ ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور وأن يكون مجهز الخدمة مستعدا للرد على تلك الاستفسارات بدقة دون مبالغة.
 - ✓ التركيز على الجوانب الإنسانية بالتعامل كالترحيب والابتسامة والشعور بتوفير متطلبات الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن.
3. إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه: ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:
- أ- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزبائن وهي (أن الزبون دائما على حق) ولكن يمكن الاعتماد على مجموعة من المبادئ في هذا المجال وهي:
- ✓ الاعتماد على مبدأ نعم هذا صحيح ولكن، حيث يظهر البائع للزبون اتفاهه مع وجهة نظرة في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بذكاء.
 - ✓ الإقلال قدر الإمكان من الاعتماد على النفي المباشر مع إمكانية الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون مفر من اللجوء إليه.
 - ✓ طريقة التعويض: وهي تقوم على المثل الشائع أن الغالي ثمنه فيه، فإذا قام الزبون بالاعتراض على ثمن السلعة يمكن التسليم معه بارتفاع السعر.
 - ✓ طريقة العكس: تقوم هذه الطريقة على قلب الاعتراض إلى ميزة.
 - ✓ طريقة الاستجواب: تقوم هذه الطريقة على أن يلجا مقدم الخدمة التسويقية إلى توجيه بعض الأسئلة للزبون يكون في الإجابة عليها.
- ب. يجب على مقدم الخدمة أن يكون مسمعا جيدا للزبون وأن يظهر الاهتمام واليقظة بحديث الزبون ويمكن أن يسجل بعض الآراء والملاحظات بالنسبة للزبون.
- ج. يجب على مقدم الخدمة ألا يأخذ اعتراضات الزبون قضية مسلم بها، ففي بعض الحالات لا يكون الزبون راغبا في الشراء ولكنه يثير الاعتراضات فقط من أجل إنهاء المقابلة.
- د. من الأمور الهامة عند الرد على الاعتراضات أن يجعل مقدم الخدمة الزبون يشعر بأنه قد هزم في المناقشة وأن مقدم الخدمة قد أنتصر عليه حيث أن هذا الشعور قد يؤتي نتائج عكسية وقد يعمل على فشل المهمة البيعية بعد أن كادت أن تنتهي بنجاح.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

4. التأكيد من استمرارية الزبائن بتعامل مع المؤسسة: ويمكن ذلك بـ:

1- الاهتمام بشكاوى الزبائن وملاحظتهم: يتطلب هذا الأمر من مجهزي الخدمات أن يكونوا على

درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوى المستهلكين واتخاذهم الإجراءات الكفيلة من خلال:

✓ الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة من قبلها.

✓ تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك.

✓ استبدال الأجزاء التالفة أو غير الصالحة للاستخدام بالسلعة.

✓ استبدال السلعة بأكملها بسلعة أخرى أو بديلة ثم في النهاية يقدم الشكر لهم.

2- توفير الخدمات بعد إتمام عملية البيع والتعاقد: بعد إتمام عمليات البيع والتعاقد مع الزبائن على

مجهزي الخدمة أن يتابعوا باستمرار تقديم الخدمات ما بعد البيع مثل:

✓ خدمات التركيب.

✓ خدمات الصيانة.

✓ تدريب القائمين على التشغيل بطريقة الاستخدام أو التشغيل.

✓ توفير قطع الغيار للأجزاء التي يتم تلفها أثناء الاستعمال... الخ. (حمود، 2002،

الصفحات 220-225)

المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة.

يشهد العالم تطورا كبيرا في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أحدثت هذه الثورة النوعية

تغيرات وتحولات جوهرية في كل أجزاء الأعمال وخاصة بمجال الخدمات، ومنه تلعب هذه التكنولوجيا

دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة، وهذا من خلال تأثيرها على عناصر المزيج التسويقي وإنتاجية

وعرض الخدمة وكذلك في البنوك الجزائرية.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين المزيج التسويقي الخدمي.

يتوزع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر المزيج التسويقي الأربعة هي: المنتج،

والتسعير، والتوزيع، والترويج، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب وتتمثل في:

1. المنتج: تحاول الشركات استخدام التقنيات التمكينية في المجالات التالية:

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

أ- تصميم السلع والخدمات باستخدام الحاسوب بدلا عن أساليب التصميم التقليدية، حيث توجد العديد من البرمجيات الجاهزة والمفصلة للقيام بهذا المهام.

ب- إنتاج السلع وتقديم الخدمات باستخدام الحاسوب أيضا بالإضافة إلى الأساليب الأخرى مثل المصنع الافتراضي والطب الاتصالي أو عن بعد من خلال شبكات الانترنت والاكسترنات، الأنترانت.

ج- الحصول على معلومات فورية وفي الوقت الحقيقي عن أوضاع المنتجات والعلامات التجارية والحصص السوقية وذلك من خلال شبكات الاتصال المتطورة.

د- استخدام نموذج اختبار القبلي للمنتج الجديد المعروف باسم المخمن في أكثر من 100 مجال تطبيقي ويلجا إليه المسوقون خصوصا مديري المنتجات الجديدة والبحث والتطوير كأداة غاية في الدقة والإتقان للتنبؤ بالحصة السوقية للصف.

هـ- بفضل استخدام الانترنت، أصبح بإمكان المشتريين القيام بمقارنة السلع والمنتجات المعروضة على الخط بشكل مباشر وفي الوقت الحقيقي.

و- أصبح بالإمكان الحصول على الخدمات الالكترونية المطلقة. ونقصد بها تلك الخدمة التي يحصل عليها الزبون دون أي اتصال مادي مع المزود، حيث تتم كافة العمليات المترتبة على إنتاج الخدمة وتوصيلها وما بعد بالوسائل الالكترونية حصريا.

2. التسعير: أسهمت تكنولوجيا المعلومات في إحداث ثورة حقيقية في مجال هيكل الأسعار حيث

يمكن إيجاز ذلك بالآتي:

أ- ربط التسعير بالسوق المستهدفة والمكان التنافسية والمنتج.

ب- دراسة استراتيجيات التسعير البديلة وتحصنها.

ج- دراسة تكاليف التصنيع والتوزيع وعلاقتها بالطلب على المنتج.

د- تطوير منحنى المرونة السعر الذي يبين كيفية تغيير المبيعات.

هـ- اختيار السعر الأمثل بالاستناد إلى الإستراتيجية الأفضل.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

و- التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة واتخاذ قرارات فورية بشأنها.

ك- وباختصار، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أسهمت في انتقال أو تحول قوة المساومة من المنتجين إلى المشترين مما سيحدث ثروة حقيقية في مجال التسعير.

3. **التوزيع:** من أبرز تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوزيع أنها أسهمت في تقليص

دور وأهمية الوسطاء التقليديين وأهميتهم، وبروز مصطلح جديد باسم القنوات الالكترونية كبديل عن القنوات التقليدية ومن أبرز هذه القنوات ما يلي:

أ- قناة الكتالوجات: حيث يمكن للمتسوق أن يتصفح الكتالوجات الالكترونية، فهي تصف تفاصيل دقيقة عن المنتجات المختلفة، وتوضح أسعارها ومناشئها وكيفية الحصول عليها.

ب- قناة التلفزيون للمتسوق المنزلي: حيث تظهر على شاشة التلفزيون المنتجات المعروضة بشكل جذاب ومتقن وبثلاثة أبعاد.

ج- قناة المصنع المباشرة: ربما يرغب متسوق ما بزيارة صفحة الويب الخاصة بشركة ما مثل شركة (Dell computer) فهذه الشركة تبيع ما قيمته أكثر من 15 مليون دولار من أجهزة الحاسوب يوميا عبر الانترنت.

د- قناة الوسيط الالكترونية: حيث يمكن للمتسوق أن يذهب إلى صفحة الويب الخاصة بوسيط المعلومات الالكترونية الذي يعرض فيها ويقارن سمات العلامات المتوفرة كافة وإيجاد أسعارها، ويوضح أماكن شرائها بأفضل الأسعار.

4. **الترويج:** وهو من أكثر عناصر المزيج التسويقي تأثرا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لدرجة

أن اسمه قد تغير ليصبح التسويق المباشر والذي يشير إلى كافة نشاطات الوسيلة التي تولد سلسلة من الاتصالات والاستجابات مع الزبائن الحاليين، ومن أبرز وسائل الترويج التي تقع ضمن التسويق المباشر ما يلي:

أ- إعلان البريد المباشر.

ب- إعلان استجابة المباشرة.

ج- التروييسات الإعلانية عن الانترنت.

د- الإعلان عبر الأجهزة النقلة.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

هـ- الإعلان حسب الطلب.

و- الدفع مقابل المشاركة.

ز- برامج الولاء المدعومة لتكنولوجيا المعلومات وبطاقات الانتساب الذكية التي تستخدم في برنامج تنشيط المبيعات.

ح- الاتصالات التسويقية التفاعلية التي مكنت المشاركين من إجراء محادثات بسرعة فائقة، وتفاعل بشكل مباشر مع المروجين. (الطائي و العلاق، مبادئ التسويق الحديث (الطبعة العربية)، 2009، الصفحات 260-265)

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها.

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

1. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة.

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجياتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية ويمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاث طرق.

أ- **تكنولوجيا الأجهزة:** تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري (مثل غسيل السيارات أوتوماتيكيا... الخ).

ب- **تكنولوجيا البرامج:** تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية.

ج- **خليط من النوعين السابقين:** يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة. (الضمور، 2008، صفحة 541، 542)

2. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات والتي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل قسمين هما: الخدمة الجوهر، وخدمات تكميلية داعمة للجوهر، وقسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثمانى مجموعات رئيسية هي:

- 1- المعلومات.
- 2- استلام الطلبات.
- 3- حماية ممتلكات الزبون.
- 4- إصدار الفواتير.
- 5- الضيافة.
- 6- الاستثناءات.
- 7- الدفع.
- 8- تقديم الاستشارة.

سميت هذه الخدمات التكميلية زهرة الخدمة، وفي عصر الانترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه بالإمكان تقديمها إلكترونياً، الطرق المختلفة لاستخدام الموقع الشبكي لتقديم أو تعزيز الخدمة لكل ورقة من أوراق زهرة الخدمة.

1- المعلومات والاستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة كما أن مزودي الخدمة هم بحاجة للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها، واليوم أصبح التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، فالمواقع الشبكية المصممة بشكل بارع هي التي توفر ثورة من المعلومات التي يحتاجها الزبائن حول المؤسسة وخدماتها.

2- استلام الطلبات: فتقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو فاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع وبالأستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بالإمكان تقديم الطلبات عبر نظم الهواتف المرتبطة بالحواسيب والشبكات.

3- الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات: تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن والتي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية، في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة، أما فئة الاستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة وحل المشاكل معاً فالطلبات الخاصة خصوصاً تلك التي تنطوي على حاجات طبية وغذائية مثل الضيافة الفندقية، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسريع حل المشاكل.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

4- اعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب من الوثائق المهمة سواء كانت على شكل ورقي أو الكتروني، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة وغالبا ما تلجأ المؤسسات الرائدة في هذا المجال إلى بحوث التسويق للوقوف على ما يتوقعه الزبائن بصدد الكشوفات والفواتير من حيث هيكلتها لكي تتمكن من استخدام التكنولوجيا الملائمة. (العلاق، 2002، الصفحات 177-182)

المطلب الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية.

لقد عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأخرا كبيرا في الجزائر، مما أثر سلبا على أداء الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية، لكن مع بداية تحرير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح يعرف تطورا لاسيما في مجال تكنولوجيا الانترنت، فعلى الرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال إلا أنها دون التطلعات، وسنتطرق في هذا المطلب إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية فيما يلي:

1. شبكات الاتصالات الالكترونية في الجزائر: بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، ورغم ذلك بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

- بطاقة السحب من الصرافات الآلية DAB لمؤسسة البريد.
- البطاقة المصرفية للسحب والدفع. (بالعياش و بن اسماعين ، 2014، صفحة 78).

2. الانترنت والبنوك الجزائرية: تمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الانترنت:

- بالنسبة لبنك الجزائر موقعه هو www.bank-of-algeria.dz، تظهر فيه مجموعة من البيانات، والمعطيات عن السياسة النقدية، والمالية، وإحصائيات مختلفة، ويقدم خدمات معلوماتية الكترونية ويشرف على عمليات المقاصة الالكترونية،

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

• أما البنوك التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها مع أن معظمها لم يحدد منذ مدة، إضافة إلى بعض الخدمات التي تعرضها بعض البنوك، كخدمة الاطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المشتركين في النظام، وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها، تسديد فواتير الكهرباء والماء، استثمارات من طلبات القروض وغيرها من خدمات السحب عن بعد ومن بين البنوك التي تقدم هذه الخدمات نجد: القرض الشعبي البنكي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (زبير و عبايسة، ديسمبر 2016، صفحة 348)

3. استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية: لقد مكنت البنوك العريقة في العالم عملائها من خدمة الصيرفة عبر الهواتف النقالة، مثل خدمة الاطلاع على الأرصدة، وإصدار التعليمات عن طريق الرسائل الخطية مع ضمان السرية من خلال كلمات السر المتعددة التي يمنحها البنك لعملائه، غير أن البنوك التجارية في الجزائر، لا تستخدم الهواتف النقالة في تقديم خدماتها رغم تطوره وانتشاره على كافة التراب الوطني، خصوصا بعد فتح السوق الجزائرية خلال السنوات العشر الماضية أمام المستثمرين، لذا يتعين على البنوك الاستفادة من مشتري خدمة الهاتف في تقديم خدماتهم وجذب الزبائن وزيادة قطاعيتهم البنكية. (زبير و عبايسة، ديسمبر 2016، صفحة 348)

المبحث الثالث: البناء النظري لنموذج الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

يهدف هذا المطلب إلى التعرف على أهم الدراسات التي تناولت موضوع البحث، والتعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها وسوف يتم التعرف على هذه الدراسات من خلال ما يلي:

- دراسة مهيبيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية "دراسة حالة في مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية الجزائرية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر (2011-2012).

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

- تناولت الطالبة من خلال هذه الدراسة ثلاثة فصول وهي: الإطار النظري لوظيفة إدارة الموارد البشرية، تطويع وظيفة إدارة الموارد البشرية لمواءمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واقع تطبيقات الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على مستوى وزارة المالية.

- توصلت الباحثة في جانب النظري من خلال البحث إلى أن إدارة الموارد البشرية عرفت تغيرات متعددة من حيث الوظيفة وهي الأهداف والأدوار وشكلت وظائف الموارد البشرية نظام متكامل وتقع وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية في لب هذا النظام، وينظر إليه أنه نظام يغذي ويتغذى، وخلفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فجوة رقمية بين الدول، وتهتم إدارة الموارد البشرية بالمعرفة بعقل الإنسان ومعارفه وتسعى لاستخلاص المعرفة الكامنة منه، ويعتبر رأس المال البشري جزء من رأس المال الفكري حيث يمثل رأس المال البشري مجموع الأفراد والكفاءات التي يملكها أفراد المجتمع، ويؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على مستوى المنظمة لتقوية العلاقة والتفاعل بين الموظف ومدير الموارد البشرية، اما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد توصلت الى:

- تعتبر وزارة المالية منظمة عمومية غنية بالموارد البشرية توظف حوالي 57906 موظف (4498 موظف على مستوى الادارة المركزية و 53408 على مستوى الهيئات اللامركزية).

- هيئة وزارة المالية بشبكة انترانت /اكسترانت و هي انترانت موسعة الى انها تستخدم خاصة في خدمة البريد الالكتروني لخفض تكاليف مراسلاتها الداخلية و الخارجية .

-دراسة سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر. (2012-2013).

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة.

- تناولت الطالبة من خلال هذه الدراسة خمسة فصول وهي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الاقتصادية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر من الإنشاء إلى التنافسية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال كأهم متطلبات تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، دراسة

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

تطبيقية حول عينة من المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة (نادي المقاولين والصناعيين لمتيجة).

- أجريت هذه الدراسة في عينة من المؤسسات وتحديدًا المؤسسات المندمجة (نادي المقاولين والصناعيين لمتيجة) بالبيدة من خلال استبانة تضمنت مجموعة من الأسئلة، والقيام بتحليل إجابات المؤسسات المستجوبة وقياس درجات الارتباط بين مجموعة من المتغيرات.

- توصلت الباحثة من خلال البحث إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة، ولقد تطورت هذه التكنولوجيا بتطور مكوناتها المختلفة، وأن تطور أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى في نفس الوقت إلى تطور وتعدد الطرق التي يمكن من خلالها اختراق أمن هذه المكونات فيما يعرف بالجرائم الالكترونية، ومن الضروري حماية الأنظمة المعلوماتية والحفاظ على المعلومات من السرقة والاختراق، كما كشفت الدراسة التطبيقية التي أجريت على عينة من المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة أنه من أهم دوافع انضمام المؤسسات إلى أحد برامج التأهيل هو رغبتها في تحسين تنافسيتها و تسييرها ، و ذلك ما تحقق بصفة كبيرة مقارنة بالدوافع و النتائج الأخرى، كما كشفت الدراسة ان المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة هي ضعيفة المستوى من حيث امتلاك و استغلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال و خاصة الشبكات المعلوماتية داخلية و الخارجية، تتوفر كل المؤسسات على برامج مضادات الفيروسات فهي بذلك تدرك خطورة الاعتداءات الالكترونية لكنها لا تتوفر بشكل كبير على الوسائل الأخرى لأمن المعلومات.

-دراسة شهرزاد عواطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية دراسة استطلاعية لعينة من الوكالات البنكية لولاية ام البواقي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، (2018-2019).

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية.

- تناولت الطالبة من خلال هذه الدراسة ثلاثة فصول وهي: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات المصرفية، واتجاه البنوك نحو استراتيجية أحسن خدمة الكترونية مقدمة، وأهمية

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لعينة من الوكالات البنكية في ولاية أم لبواقي.

- اجريت هذه الدراسة في عينة من الوكالات تحديدا بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة أم البواقي، وكذا بنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة عين مليلة، وقد تضمنت عينة الدراسة 30 فرد من كل مؤسسة.

- توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تطبيق لمفهوم المعلومات والاتصال عن طريق الوسائل التكنولوجية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة سرعة الاتصال وخفض تكاليفه، وتساعد هذه التكنولوجيا في تسهيل عملية اتخاذ القرارات، والخدمات المصرفية هي الركيزة الأساسية لنشاط البنوك وتطويرها، حيث أن البنوك الالكترونية لها فوائد عديدة لزيائنها من سرعة وأمان واختصار، وأن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من البنوك تتم من خلال تحسين وتطوير المواقع الالكترونية للبنوك، وتسهيل التعامل مع هذه المواقع.

المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة

الدراسات السابقة تناولت دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل وظيفة الموارد البشرية وأخرى تطرقت إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وطبقت الدراسات في قطاعات عمل مختلفة، كما أن النتائج المتوصل إليها قد يكون لها تأثير كبير على المؤسسات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، وإمكانية استخدامها في التحسين والنجاح.

تختلف الدراسة الحالية على الدراسات السابقة بدراستها لمتغيرات جديدة تتعلق بدراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة، ومفاهيم حديثة تتماشى مع التطور السريع في هذا المجال، وكذلك سيتم تطبيق الدراسة على وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

المطلب الثالث: متغيرات البحث الجدول رقم: (02): متغيرات البحث

الفرضية	المتغير المستقل	المتغير التابع
الرئيسية	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
الفرعية الاولى	بعد الأجهزة والمعدات	

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

جودة الخدمة المصرفية	بعد البرمجيات	الفرعية الثانية
	بعد قواعد البيانات	الفرعية الثالثة
	بعد كفاءة الموارد البشرية	الفرعية الرابعة
	بعد شبكات الاتصال	الفرضية الخامسة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

خلاصة الفصل:

من خلال تناولنا لهذا الفصل حول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة ، حاولنا في المبحث الاول اعطاء نظرة حول التكنولوجيا وانواعها، مفهوم المعلومات وخصائصها ، مفهوم الاتصال وعناصره ، وتطرقنا الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخصائص والمكونات وشبكات الاتصال ، و المزايا و الوظائف ، و تطرقنا الى مفاهيم جودة الخدمة و ابعادها ، وخطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة .

ثم تطرقنا في المبحث الثاني الى توضيح علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة ، والمبحث الثالث تعرفنا على الدراسات السابقة من اجل اثراء هذا الموضوع .

الإطار التطبيقي

لدراسة حالة - بنك

الفلاحة والتنمية

الريفية BADR

(وكالة مسيلة) -

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الفصل الأول كل المفاهيم العامة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها وخصائصها ومزاياها ووظائفها، وكذلك ماهية جودة الخدمة وخصائصها وأهميتها و أبعادها، وكذا العلاقة التي تربط بينهما، أجرينا تريبص في أحد البنوك التجارية الجزائرية. سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما جاء في الجانب النظري وذلك بالتطبيق الميداني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة المسيلة، والقيام بدراسة إحصائية من أجل بيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات، وذلك بانتهاج أسلوب الاستبيان في جمع البيانات ثم تبويبها وتحليلها باستخدام برنامج "SPSS" من أجل تقادي الاخطاء الحسابية والذي يساهم بشكل كبير في استخدام وتحليل المعلومات بدقة، ولتكون الدراسة الميدانية شاملة سيتم تقسيم الفصل الثاني الى مبحثين كالاتي:

المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR".

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة (عرض، تحليل، مناقشة النتائج).

المبحث الاول: تقديم عام حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك التجارية التي تلعب دورا فعالا في نجاح التنمية الاقتصادية، فهو يحتل مكانة هامة ضمن الجهاز البنكي في الجزائر، ولهذا تم اختيار وكالة المسيلة للقيام بهذه الدراسة، ومن أجل الامام بجوانب هذا المبحث سنتطرق الى النقاط التالية:

- ✓ تعريف عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR".
- ✓ التعريف بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -المسيلة-.
- ✓ الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR".

المطلب الاول: أساسيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سوف يتم التطرق في هذا المطلب الى نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتعريفه ومراحل تطوره وأيضا المبادئ التي يتبناها.

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتعريفه.

1- نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR".

تم انشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" بموجب المرسوم رقم 106-82 المؤرخ في 13 مارس 1982م، تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، ونشر هذا القرار في الجريدة الرسمية رقم 11 في 13 مارس 1982، وحدد قانونه الأساسي، حيث اعتبر آنذاك وسيلة من الوسائل الرامية الى المشاركة في تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي.

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببني سليمان التي تبعد حوالي 70 كلم شرق العاصمة الجزائر، وتتميز المنطقة بسهلها الواسع وبطابعها الفلاحي الريفي مما يدعم دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تنمية القطاع الزراعي وترقية الريف.

ونظرا لكثافة نشاطه ومستواه صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من قبل قاموس مجلة البنوك (Rsalmanach Bank) طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية الجزائرية ويحتل البنك كذلك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف.

2- تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

هو مؤسسة اقتصادية مالية وطنية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال والتسيير، أوكلت لها مهمة التكفل بالقطاع الفلاحي، ترمي إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، وبما أن البنك أصبح تجاريا بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990، والذي تم بمقتضى الغاء نظام التخصص، وعليه أصبح البنك يمارس جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، كما يعتبر بنك "BADR" صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى، إذ وصل عدد وكالاته سنة 1985، إلى 269 وكالة، منها 6 رئيسية و 31 فرع، أما في يومنا هذا فهو يضم 365 وكالة و 31 مديرية جهوية تشغل أكثر من 7000 ما بين إطار وموظف، و يقدر رأس مال البنك ب 33 مليار دينار جزائري، وتم رفعه في العام الماضي الى 35 مليار دينار.

الفرع الثاني: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR".

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

1- المرحلة الاولى: 1982 - 1990: سعى البنك في هذه المرحلة إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية، وهذا طبقا لمبدأ تخصص البنوك. حيث كان بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية ومع مرور الوقت اكتسب البنك سمعة طيبة وتجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية إلى جانب الصناعة الميكانيكية.

2- المرحلة الثانية: 1991-1999: بموجب صدور قانون النقد و القرض 90/10 من خلال نظام التخصص القطاعي المطبق من قبل، وهذا في إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني، خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة، مع بقاءه الشريك الأول في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي.

3- المرحلة الثالثة: 1999-2006: تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد فيما يتعلق بمجالات الاستثمار المربحة، وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق، وفي صدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى رفعه لمستوى مساعدته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة.

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

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

الفرع الثالث: مبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR".

يعتمد البنك على مبادئ عديدة في عمله ومن بينها ما يلي:

- **مبدأ حسن المعاملة:** حيث يحرص البنك على توفير المعاملة الحسنة القائمة على الاحترام المتبادل بغرض إشعار المتعاملين بالاطمئنان، وكذا تبسيط وتسهيل المعاملات كالإيداع، السحب، الاقراض، طلب معلومات وغيرها.
- **مبدأ الشفافية:** يعمل البنك جاهدا على توفير المعلومات الدقيقة والصحيحة والآتية للزبون حتى يكون على علم بالتغيرات ذات التأثير المباشر على جمال الخدمة المعنية.
- **مبدأ الضمان:** يضمن البنك للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة المودعين منهم، و ذلك لأن البنك يستعمل هذه الودائع ضمن نشاطه الاقراضي، مما يوجب حرصه على استعادة ما تم اقراضه إلا من خلال قبض رهن عيني وآخر كتابي يمكن البنك من استعادة أمواله.
- **مبدأ مواجهة خطر السيولة:** يحتفظ البنك دائما بسيولة نقدية تمكنه من تخطي كل العواقب التي قد تعترضه، ومواجهة طلبيات السحب بكل أنواعها وكذا عدم تفويت الفرص التي قد تظهر في السوق وكسب زبائن جدد.
- **مبدأ الثقة:** إن تقديم المقترض للضمانات المطلوبة يخلق نوعا من الثقة لدى البنك، بأن أمواله سوف تعود إليه كما أن المودعين إذا اطمئنوا على ودائعهم كان ذلك عاملا أساسيا في كسب ثقتهم مما يسهم في إبقاء ودائعهم لدى البنك.

• **مبدأ تسيير الخزينة:** حيث يقوم البنك بالسهر على حسن تسيير خزينته، من خلال الابقاء على نسبة معينة من أهداف تغطية حسابات المتعاملين، فيما يعمل البنك على إرسال الفائض إلى خزينة البنك المركزي، وذلك من باب الحفاظ على الاموال.

المطلب الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة (وكالة المسيلة).

سيتم التطرق في هذا المطلب الى التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة المسيلة، وظائفه وأهدافه، وكذا القنوات المصرفية المعتمدة من طرف الوكالة.

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة المسيلة رقم 904.

أنشأت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة في فيفري 1983 مع فرعين آخرين في عين الملح وحمام الضلعة، التي بدأ العمل بهما 1984، و 1988 هذه المنطقة التي تتميز بسهولها الواسع، واعتماد سكانها على الزراعة بالدرجة الأولى، وتهدف وكالة المسيلة إلى النهوض بالقطاع الزراعي بالمنطقة وإلى تلبية حاجات الجمهور وإعطاء دور أكثر في النشاط الاقتصادي.

إن وكالة المسيلة مؤسسة عمومية تقوم بتقديم خدمات بنكية متنوعة للمتعاملين الاقتصاديين سواء للقطاع العام أو الخاص، تقع وكالة المسيلة في الحي الإداري والذي يقع في وسط المدينة. يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة منطقة استراتيجية هامة بالولاية رمزها 904، تشغل 109 عامل تعتمد على خبراتهم، يقوم البنك بتكوين وتدريب العمال وهذا لزيادة خبرتهم وكفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك.

BADR مسيلة 904 هي وكالة يشرف عليها مدير كمسؤول أول، وتتمثل مهامه في السهر على السير الحسن للوكالة في جميع مجالات الاستغلال والقرارات المتعلقة بتسيير الوكالة ويساعده في ذلك نائب المدير، حيث تنحصر مهام هذا الأخير في استقبال الزبائن عند غياب المدير، تتبعه أمانة تسهر على سير المكتب.

الفرع الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب قانون تأسيسه بتنفيذ كل العمليات البنكية ومنح الائتمان بكل أنواعه، هو ما يعطي امتيازاً للمهن الفلاحية والريفية بمنحها قروضا بشروط أسهل وضمانات أخف من وظائفه الأساسية:

- تمويل هياكل وأنشطة الانتاج الفلاحي وكل الأنشطة المتعلقة بهذا القطاع.
- تمويل هياكل وأنشطة الصناعات التقليدية والحرف التقليدية والريفية.
- تنفيذ جميع العمليات البنكية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقاً للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
- تطوير الموارد وهذا بفتح الحسابات دون تحفظات كبيرة أو حدود.
- إنشاء خدمات جديدة.
- تطوير شبكاته ومعاملاته النقدية.
- التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة (التجار، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة).
- تسيير الموارد النقدية بالدينار والعملية الصعبة.

ثانياً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

لقد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثل البنوك الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى استراتيجية تجعله مؤسسة بنكية كبيرة وهذا بهدف:

- تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي.
- تحسين نوعية العلاقات مع العملاء.
- الحصول على أكبر حصة في السوق.
- تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج أكبر في تحصيل القروض وفي جذب موارد إضافية.

الفرع الثالث: القنوات المصرفية المعتمدة من طرف الوكالة محل الدراسة.

بعد زيارتنا لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بهدف جمع بعض المعلومات وبعد طلب الإذن من مسؤول الوكالة، قمنا بطرح أسئلة حول القنوات المصرفية الالكترونية المستخدمة من طرفهم، فتوصلنا إلى النتائج التالية:

1- الصراف الآلي للأوراق النقدية "DAB": يستخدم هذا الجهاز من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مسيلة هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة الزبائن، ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية للزبائن على مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك الذي يتعامل معه الزبون، بناء على طلبه وبموافقة الفرع، وتحمل هذه البطاقة اسم الزبون، رقم حسابه، ورمز الفرع، وعليه شريط ممغنط يحمل نفس المعلومات السابقة ومعطيات محددة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه الزبون ويحدده البنك فقط.

2- الشبايك الآلية للأوراق النقدية "GAB": يستخدم هذا الجهاز من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، هي أجهزة الكترونية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا مقارنة بالصراف الآلي للأوراق النقدية، إذ تعتبر الشكل الموسع لهذه الأخيرة، حيث يتعلق الأمر هنا بأجهزة أوتوماتيكية، متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات الكترونية، والتي بالإضافة إلى مهمة السحب تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب الصكوك عمليات تحويل من حساب إلى حساب... الخ، فالشبايك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك، وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الالكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع الزبائن.

3- أجهزة الدفع الآلي "TPE": يستخدم هذا الجهاز من طرف الوكالة محل الدراسة، حيث يمكن للعميل الذي يحمل بطاقة ائتمان في مكان استخدام جهاز "TPE" في سداد مختلف مشترياته، المتواجد عند التجار المزودين بهذه الخدمة والمعلنين عن ذلك بواسطة لافتات على واجهة محلاتهم وذلك بإتباع الخطوات التالية:

- التأكد من أن المحل التجاري يتعامل مع هذا النوع من البطاقات.
- انتظار ظهور رسالة تطلب إدخال البطاقة وذلك على شاشة العرض للجهاز.
- إدخال البطاقة في قارئ البطاقات باتجاه السهم المتواجد على وجه البطاقة.

- تحديد مبلغ المعاملة التجارية بالدينار الجزائري بالنسبة لبطاقة "CIB" وبالعملة الأجنبية للبلد الذي يوجد فيه الزبون بالنسبة لبطاقة "VISA"، وذلك باستعمال لوحة المفاتيح.
- التأكد من قيمة المبلغ الذي يظهر على الشاشة.
- المصادقة أو الموافقة على المبلغ الذي يظهر على الشاشة.
- المصادقة أو الموافقة على المبلغ باستعمال مفتاح الإدخال لجهاز "TPE".
- انتظار ظهور رسالة طلب إدخال رقم سري على الشاشة.
- إدخال الزبون الرقم السري الخاص به في سرية تامة بواسطة لوحة المفاتيح.
- الضغط على مفتاح للموافقة على الرمز السري.
- ظهور رسالة على الشاشة تعلم الزبون بقيام الجهاز بإتمام العملية.
- انتظار الطابعة الأوتوماتيكية لتذكرة وفق نسختين.
- احتفاظ كل من التاجر والزبون بنسخة من التذكرة.
- انتظار ظهور رسالة تطلب سحب البطاقة من الجهاز.
- سحب التاجر للبطاقة وتسليمها للزبون.

ولكن بالرغم من المميزات التي يوفرها هذا الجهاز المتمثلة فيما يلي:

- استخدام البطاقة في عملية الدفع يجنب خطر الأموال المزورة، و يوفر الحماية والأمان، حيث لا يصبح الفرد مجبرا على حمل مبالغ كبيرة من الأموال، بالإضافة إلى أن استخدام البطاقة مباشرة في عملية الدفع، يوفر الوقت فلا يتحتم على الزبون الذهاب لسحب الأموال، و العودة للشراء.
 - جهاز "TPE" يعكس مدى تطور نظام المدفوعات في الاقتصاد.
 - يستخدم جهاز "TPE" حاليا في المؤسسات التجارية الكبرى، والتجار ومقدمي الخدمات مثل دفع فواتير استهلاك المياه، والطاقة، والهاتف الثابت، والمحمول والنقل الجوي، وبعض الإدارات الأخرى كالضرائب.
- إلا أنه لا يستعمل كثيرا من طرف الزبائن، نظرا لأن معظمهم يفضلون التسديد نقدا على التسديد بواسطة البطاقة، ويرجع ذلك إلى أن الثقافة المصرفية شبه غائبة في المجتمع الجزائري.

4- عبر الانترنت: تجسدت الخدمة الالكترونية عبر هذه القناة في إنشاء موقع الانترنت، الذي يعتبر أحدث وسائل الاتصال التي تعتمد عليها الوكالة محل الدراسة، ويتمثل الموقع الالكتروني لوكالة "BADR" في WWW.BADR-Bank.dz حيث يمكن للزبون القيام بمجموعة من العمليات من خلالها و تتمثل فيما يلي:

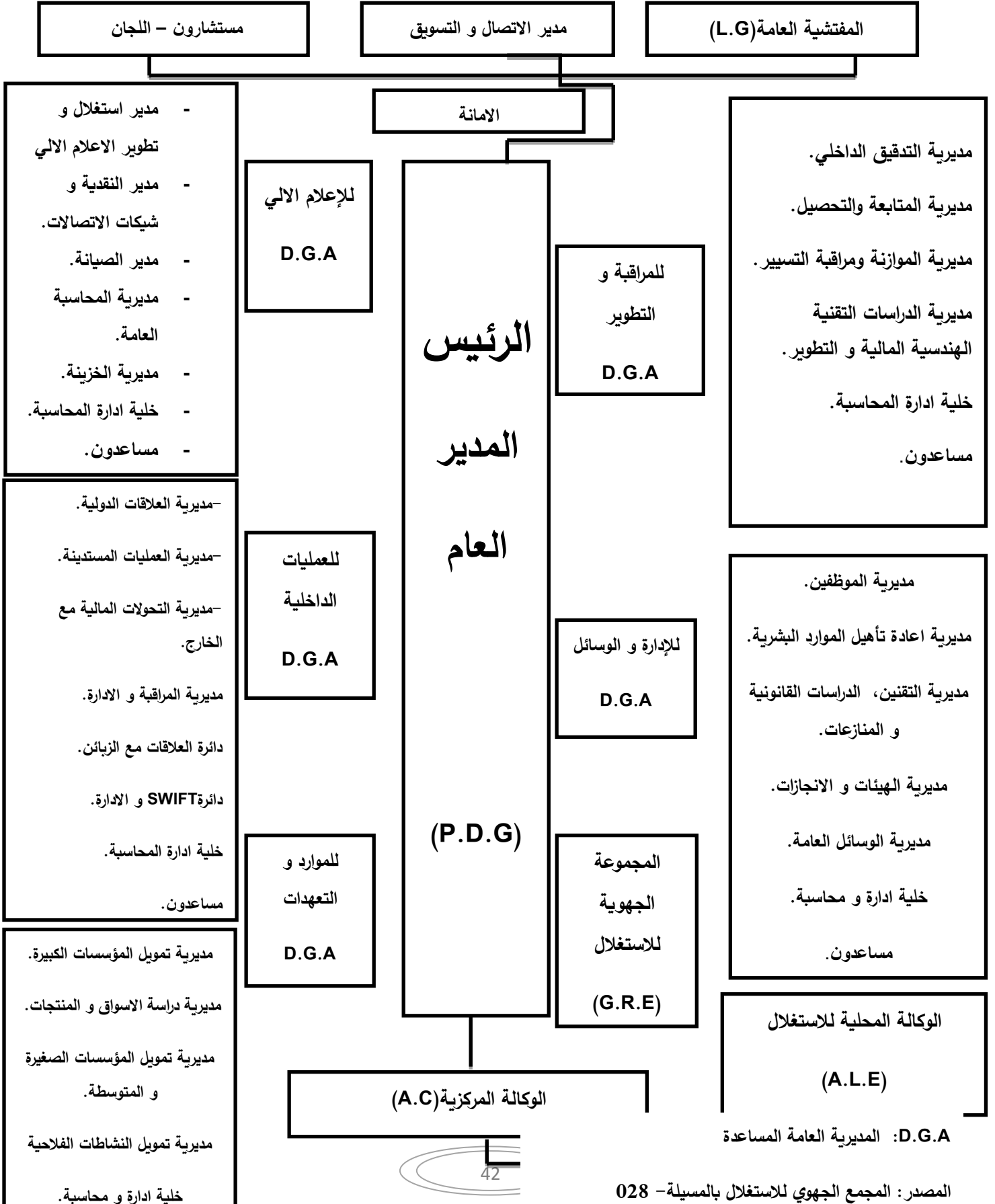
- الاطلاع على رصيد حسابه الجاري عبر الانترنت.
- تلقي كشوف حساباته المفصلة.
- تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس.
- يتم زيارة الموقع باستخدام جهاز حاسوب أو الهاتف المحمول في أي وقت ومن أي مكان وهذا يجنب الزبون الانتظار لأجل الاطلاع على الرصيد مثلا.

5- عبر الهاتف: يتم استخدام الهاتف من طرف الوكالة محل الدراسة، حيث يستعمل الهاتف المصرفي لمعرفة قواعد الاستقبال حاجات وحواجز الزبائن المحتملين، كما يستعمل لإعلامهم بالمنتجات الجديدة، الاتصال بهم لاستلام بطاقتهم البنكية، أو لتجديد وثائقهم...إلخ، كما يقوم الزبون بالاتصال بالموظفين، وفي حالة عدم الاستجابة يصل عدد المكالمات غير المجاب عنها إلى مركز المكالمات بالجزائر العاصمة، ليتم بعدها إخبار الموظف بهذه المكالمات عبر البريد الالكتروني الداخلي للبنك والاستفسار عن سبب عدم الرد.¹

¹-معلومات مقدمة من وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية محل الدراسة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR".

الشكل رقم (04): يمثل الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:



المبحث الثاني: الاطار المنهجي التطبيقي للدراسة :

بعد عملية توزيع الاستبيان على موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية و استرجاعه، قمنا بتحليل المعلومات الخاصة بعينة البحث و ذلك باستخدام اسلوب التحليل الاحصائي SPSS ومن ثم مناقشتها و استخلاص النتائج و هذا من اجل اثبات او نفي الفرضيات المطروحة.
المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

في هذا المطلب يتم عرض اهم الخطوات والاجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، من خلال توضيح منهج الدراسة، اسلوب الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، و مختلف الادوات الاحصائية المستعملة.

أولاً: منهج الدراسة

تعددت المناهج العلمية لتعدد المواضيع حيث يعتبر منهج الدراسة من المواضيع الهامة للقيام بالدراسات و اعداد البحوث والوصول الي الحقائق والنتائج.

والمنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي لتوافقه مع الدراسة، فهذا المنهج من ابرز المناهج المستخدمة في الدراسات والبحوث العلمية، حيث يساعد في التعرف على ظاهرة الدراسة من خلال وصفها وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و اخضاعها لدراسة دقيقة.

ثانياً: تحديد مجتمع الدراسة و حجم العينة.

تمحورت هذه الدراسة حول موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مسيلة، كمجتمع مكون من (36) دراسة حيث تم توزيع 30 استبيان على عمال البنك الفلاحة والتنمية الريفية بطريقة عشوائية، حاولنا استهداف كل من له علاقة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتم استرجاع 30 استمارة.

الجدول رقم (03) : توزيع العمال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة مسيلة.

العمال	العدد
مدير الموارد البشرية	1
نائب مدير	3
بيئة التشغيل مستوى 4	1
مهندس معلومات	1

8	رئيس الموارد البشرية
1	الضابط التنفيذي
1	المدير الاداري
3	ضابط الائتمان
3	ضابط دراسات قانونية
1	محاسب مؤهل تأهيل
2	مساعد تجاري
2	مساعد تحصيل
1	مساعد قانوني
1	سائق جميع الفئات
1	سكرتيرة إدارية مستوى 1
1	محاسب
1	سائق من درجة ثالثة
1	موظف بنك
2	وكيل إداري
1	مشغل لوحة التبديل
36	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق وكالة مسيلة.

ثالثا: تحديد أسلوب الدراسة (أسلوب جمع البيانات).

1-الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من اكثر الادوات استعمالا، وتعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المطروحة حول الظاهرة المدروسة التي توجه الى الفئة التي اسقطت عليها الدراسة لقياس وجهات نظرهم، وبعد الانتهاء من إعداد الأسئلة بشكل دقيق يتم توزيعها على أفراد العينة التي تم تحديدها مسبقا لإسقاط هذه الدراسة، بعدها يقوم الباحث بجمع المعلومات ومن ثم تحليلها .

حيث قمنا بتصميم استبيان موجه لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، للوقوف على بعض نقاط البحث وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة المتمثل في معرفة مدى موافقتهم للأداء الفعلي للخدمات، حيث يتكون هذا الاستبيان من جزئين وهما:

الجزء الاول: ويتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة المتمثلة في: الجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، الخبرة المهنة، عدد الدورات التدريبية، المنصب الذي تشغله حالياً.

الجزء الثاني: ويحتوي على محورين وهما:

المحور الاول: يتعلق ببعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و يتكون من 29 عبارة.

المحور الثاني: يحتوي متغير جودة الخدمة على 24 فقرة تعالج العناصر التي تم التطرق اليها في الجانب النظري و المتعلقة ب: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف و التي في مجملها تعكس جودة الخدمة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني في الاستبيان، تم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" الشهير الذي يحتوي على خمس درجات والذي يعتبر من المقاييس المناسبة ويأخذ الشكل التالي:

الجدول رقم (04): يوضح مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	1.8-1	2.6-1.8	3.4-2.6	4.2-3.4	5-4.2
الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
دلالة التقييم	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين.

رابعا: أدوات تحليل البيانات (الأساليب الإحصائية المستعملة لتحليل البيانات).

بهدف تحليل البيانات التي جمعت من مجتمع الدراسة والوصول الي تحقيق أهداف البحث، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) النسخة 22 الذي يعتبر أحد البرامج الإحصائية الأكثر شيوعا في استخدامها من قبل الباحثين للقيام بالتحليلات الإحصائية. فكلمة SPSS: هي اختصار للمسمى الكامل للبرنامج وهو « Statistical Package for Socail Sciences »: والذي تعني " البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية" أي "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها، والذي يعالج البيانات بطريقة آلية ويحول النتائج الى جداول إحصائية وعلى شكل نسب بغرض الحصول على نتائج دقيقة وفي مدة قصيرة من خلال ترميز وتسمية المتغيرات لتسهيل المهمة، وكذلك تم استخدام الأدوات التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة من حيث خصائصها.

2- وقمنا بحساب المتوسط الحسابي لمجموع الأسئلة الخاصة بكل بعد وتكييفها بناء على سلم قياس " ليكارت الخماسي"، باعتباره من أنسب المقاييس التي تسمح لنا بقياس ادراكات الموظفين لمحتويات الجزء الأول، ولإجابات المبحوثين حول متغير ما او عبارة ما يقع في المجال (1-1.8) نقول انها منخفضة جدا ، و اذا كانت تقع في المجال (1.8-2.6) نقول انها منخفضة، و تكون متوسطة اذا ان المتوسط الحسابي للإجابات افراد عينة البحث يقع في المجال (2.6-3.4)، بينما تكون مرتفعة اذا كان المتوسط الحسابي ينتمي الى المجال (3.4-4.2)، ومرتفع جدا اذا كان المتوسط الحسابي ينتمي الى المجال (4.2-5).

الجدول رقم (05): تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	(1.8-1)	(2.6-1.8)	(3.4-2.6)	(4.2-3.4)	(5-4.2)
المقياس	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

3- اختبار الفا كرونباخ من أجل قياس صدق وثبات بيانات الدراسة.

4- و كذلك تم استخدام معامل الارتباط Spearman .

خامسا: اختبار ثبات بيانات الدراسة:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس الفا كرونباخ (AlphaCronbach's)، الموضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (06): نتائج معامل الفا كرونباخ لمحاور الدراسة:

عدد الاسئلة	53
معامل الفا كرونباخ	0.905

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V 22 .

من خلال الجدول أعلاه، لوحظ أن معامل الثبات قد بلغ 90.5%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وتعد هذه النسبة ذات دلالة احصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة بحيث يجب أن لا

تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث، فيمكننا القول هناك استقرار بدرجة عالية في الاستبيان الخاص بدراستنا.

المطلب الثاني: عرض النتائج و المناقشة

بعد عملية توزيع الاستبيان على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية واسترجاعه، قمنا بتحليل المعلومات الخاصة بعينة البحث وذلك باستخدام أسلوب التحليل الإحصائي SPSS ومن ثم مناقشتها واستخلاص النتائج وهذا من أجل إثبات أو نفي الفرضيات المطروحة.

المطلب الأول: عرض النتائج

أولاً: خصائص العينة

سوف نقوم بالتعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد كما يلي:

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسب المئوية%
ذكر	15	50%
أنثى	15	50%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

يوضح الجدول رقم (07) أعلاه توزيع العينة حسب الجنس مع توضيح النسب المئوية لهذا التوزيع، حيث لاحظنا أن النسبة المئوية متساوية للأفراد العينة، حيث بلغ عددهم (15) ذكر أي بنسبة (50%) من أفراد العينة في حين بلغ عدد الإناث (15) فرد أي بنسبة (50%) من أفراد العينة.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية.

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية%
[30-25]	11	36.7%
[55-35]	19	63.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22 .

يوضح الجدول رقم (08) أعلاه توزيع العينة حسب الفئة العمرية مع توضيح النسب المئوية لهذا التوزيع، حيث يتضح لنا من خلاله أن أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من [25-35] سنة هما لأقل حيث بلغ عددهم (11) فرد أي نسبة (36.67%) وهذا أمر طبيعي، حيث كانت أكبر نسبة للأفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من [35-55] والذي بلغ عددهم (19) فرد أي بنسبة (63.33%) من أفراد العينة، العينة محل الدراسة.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى الدراسي
13.3%	4	ثانوي
53.3%	16	جامعي
30.0%	9	دراسات عليا
3.3%	1	دراسات أخرى أذكرها
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 22.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية موظفي البنك هم جامعيون (53.33%) بنسبة أي بتكرار (16) مرة، ثم يليها بعد ذلك الأفراد ذو المستوى دراسات عليا إذ بلغ عددهم (9) فرد أي بنسبة (30.00%)، أما باقي أفراد العينة فنجد نسبة (13.33%) للأفراد الذين لهم مستوى دراسي ثانوي وبنسبة (3.33%) منهم لديهم دراسات أخرى.

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	عدد الدورات التدريبية
23.3%	7	[1-5]
26.7%	8	[6-10]
50.0%	15	10 سنوات فأكثر
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن فئة (أكثر من 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة (50%)، ثم فئة (من 6 إلى 10 سنوات) بنسبة (26.67%)، تليها الخبرة المهنية (من سنة إلى 5

سنوات) بنسبة (23.33%) وهذا شيء منطقي كون أن البنك يحتفظ ويستفيد من المعرفة المتراكمة لدى الموظفين القدامى لأن خبرتهم تساعد على مواجهة المشاكل وتساهم في نجاح البنك.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير عدد دورات التدريبية.

عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية%
لا توجد	7	23.3%
دورة واحدة	13	43.3%
3 دورات فأكثر	10	33.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS V22

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح النسب المئوية لأفراد العينة المدروسة حسب متغير عدد دورات التدريبية، يتضح لنا من خلاله أن أغلبية موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لديهم دورة واحدة بنسبة (43.3%) أي بتكرار (13) مرة، يليه موظفي بنك الذين تمكنوا من (3 دورات فأكثر) بنسبة(33.3%) بتكرار (10) مرات، في حين أدنى نسبة كانت للذين لم يتمكنوا من الدورات بنسبة (23.3%) بتكرار (7) مرات.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير ما المنصب الذي تشغله حالياً.

المنصب الذي تشغله حالياً	التكرار	%النسبة المئوية
مكلفة بالنقد الألي	1	3.3%
عون إداري	1	3.3%
اطار بنكي	1	3.3%
مكلف بالزبائن	1	3.3%
مكلف بالتجارة الخارجية	1	3.3%
مكلف بالنزاعات	1	3.3%
مكلف بالدراسات المالية	1	3.3%
رئيس مصلحة	6	20.0%
موظف بنك	4	13.3%
مساعد تحصيل	1	3.3%

3.3%	2	مكلفة بالقروض
3.3%	1	مساعدة قرض
3.3%	1	مساعد تجاري
3.3%	1	سكرتيرا
3.3%	1	مكلف بالتحصيل
6.7%	2	محاسب
3.3%	1	مكلف بالدراسات القانونية
3.3%	1	ممثل قانوني
3.3%	1	مكلف بالاستقبال
3.3%	1	مكلف بالزبائن
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS V22.

يوضح الجدول رقم (12) النسب المئوية لأفراد العينة المدروسة حسب متغير ما المنصب الذي تشغله حالياً، يتضح من خلاله لنا أن أغلبية موظفي البنك يعملون رئيس مصلحة بنسبة (20%)، في حين نجد أن بنسبة (13%) موظفي بنك، تليها نسبة (6.67%) مكلفة بالقروض، أما باقي موظفين بنك يتمركزون بنسبة (3.33%) في مختلف مناصب المتمثلة في سكرتيرا، مساعدة قرض، مكلفة بالتجارة الخارجية....الخ.

الجزء الثاني: تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة، وفقاً للإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبيان، حيث حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

01- محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أ- محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الجدول رقم (13): تحليل معطيات العينة لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوماً واضحاً على مستوى وكالاتكم.	3.60	0.968	4	مرتفع

مرتفع	4	0.808	3.63	يملك العاملون في البنك المهارات المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد.	2
مرتفع	4	0.61	3.80	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز أعمالها لمختلفة.	3
مرتفع	4	0.93	3.46	يملك البنك بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد.	4
مرتفع	4	0.698	3.83	يعمل البنك على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين الأداء.	5
مرتفع	4	0.678	3.66	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام.	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V22

يتضح من خلال الجدول السابق الخاص بتحليل معطيات العينة لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد مرتفعة حيث بلغ (3.66) و انحراف معياري قدر ب (0.678).

كما نلاحظ ان قيم المتوسط الحسابي مقارنة بين العبارات، وجاءت العبارات (5) و(3) و(2) و(1) و(4) في المراتب الاولى بمتوسط حسابي عال (3.83) و(3.80) و(3.63) و(3.60) و(3.46) على التوالي، مع انحراف معياري (0.698) و(0.61) و(0.808) و(0.968) و(0.93) على التوالي، كما لاحظنا أن مستويات المتوسط الحسابي كانت مرتفعة بالنسبة للعبارات (1-2-4) ومرتفعة جدا بالنسبة للعبارتين (3-5).

ب- محور الاجهزة والمعدات:

الجدول رقم (14): تحليل معطيات العينة لمحور الاجهزة والمعدات.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يتوفر البنك على عدد كافي من أجهزة الحاسوب الحديثة.	2.40	1.132	2	منخفض

منخفض	2	1.033	2.36	تأمين العدد الكافي من الطابعات في البنك.	2
متوسط	3	1.048	2.93	تأمين العدد الكافي من المساحات الضوئية في البنك.	3
منخفض	2	0.876	2.30	يملك البنك عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف، فاكس...).	4
متوسط	3	1.055	2.70	يقوم البنك بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار.	5
منخفض	2	0.639	2.53	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام.	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V22

يتضح من خلال الجدول السابق الخاص بتحليل معطيات العينة لمحور الاجهزة والمعدات، أن المتوسط العام ل فقرات هذا البعد متوسطة حيث بلغ (2.53) وانحراف معياري قدر ب (0.639).

كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي متقاربة بين العبارات، حيث جاءت العبارتين (03) و (05) في المراتب الاولى بمتوسط حسابي متوسط (2.93) و(2.70) على التوالي، مع انحراف معياري(1.048) و (1.055) على التوالي، بينما احتلت (01) و(02) و(04) المراتب الأخيرة بمتوسط حسابي (2.40) و(2.36) و(2.30) مع انحراف معياري (1.132) و (1.033) و(0.876) على التوالي، كما لاحظنا أن مستويات المتوسط الحسابي كانت متوسطة بالنسبة للعبارتين (3-5) ومنخفضة بالنسبة للعبارات (1-2-4).

وهذا دليل على بنك الفلاحة والتنمية الريفية يحرص على تقليص مستويات الفساد الاداري كما يولي اهمية كبيرة لجانب الاجهزة والمعدات حيث يعتمد عليهم في تقديم الخدمة واداء المهام، كما انه يسعى الى تحديث وتطوير الاجهزة باستمرار.

ج- محور البرمجيات:

الجدول رقم (15): تحليل معطيات العينة لمحور البرمجيات.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
-------	---------	-----------------	-------------------	---------	---------

متوسط	3	1.031	2.80	يقوم البنك باستخدام أحدث البرمجيات المرتبطة بأعماله.	1
متوسط	3	0.971	3.23	تتميز البرمجيات المتوفرة لدى البنك بالمرونة.	2
متوسط	3	0.817	3.23	يتوفر في البنك البرمجيات التي تؤدي الى توفير قدرات كافية في العمل.	3
مرتفع	4	0.556	3.63	تساعد المعلومات التي تقدمها البرمجيات في تجميع نقاط القوة والضعف في البدائل المتاحة لإنجاز العمل.	4
مرتفع	4	1.074	3.53	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تقديم الخدمة وإخراجها بطريقة جيدة للزبائن.	5
مرتفع	4	1.106	3.50	البرمجيات المستخدمة في البنك تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمة للزبون على أحسن شكل.	6
متوسط	3	0.941	3.32	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام.	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V22.

يتضح من خلال الجدول السابق الخاص بتحليل معطيات العينة لمحور البرمجيات، أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد متوسطة حيث بلغ (3.32) و انحراف معياري قدر ب (0.941)، كما نلاحظ ان قيم المتوسط الحسابي متقاربة بين العبارات، وجاءت العبارات (4) و (5) و (6) في المراتب الأولى بمتوسط حسابي عالي (3.63) و (3.53) و (3.50) على التوالي، مع انحراف معياري (0.556) و (1.074) و (1.106) على التوالي، بينما احتلت العبارات (1) و (2) و (3) المراتب الأخيرة بأدنى متوسط حسابي (2.80) و (3.23) و (3.23) على التوالي، مع انحراف معياري (1.031) و (0.971) و (0.817) على التوالي.

من خلال تحليلنا للجدول لاحظنا أن مستويات المتوسط الحسابي كانت مرتفعة بالنسبة للعبارات (4-5-6) ومتوسطة بالنسبة للعبارات (1-2-3).

و هذا دليل على بنك الفلاحة التنمية الريفية يحرص على تبسيط البرمجيات المستعملة وإتاحتها لجميع العاملين من أجل تحسين تقديم الخدمة.

د-محور قواعد البيانات:

الجدول رقم (16): تحليل معطيات العينة لمحور قواعد البيانات.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	3.80	0.996	4	مرتفع
2	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	3.80	0.846	4	مرتفع
3	تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام	3.73	0.980	4	مرتفع
4	يتم تحديث قاعدة البيان باستمرار	3.36	1.066	3	متوسط
5	البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في المؤسسة	3.00	1.082	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام.	3.53	0.721	4	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS V22 .

يتضح من خلال الجدول أعلاه الخاص بتحليل معطيات العينة لبعده قواعد البيانات، أن المتوسط العام لقرارات هذا البعد مرتفع حيث بلغ (3.53) وانحراف معياري قدر ب (0.721)، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي متقاربة بين العبارات، وجاءت العبارات (1) و(2) و(3) في المراتب الأولى بمتوسط حسابي عال (3.80) و (3.80) و (3.73) على التوالي، مع انحراف معياري (0.996) و (0.846) و (0.980) على التوالي، بينما احتلت العبارتين (4) و(5) المراتب الأخيرة بأدنى متوسط حسابي (3.36) و (3.00) على التوالي، مع انحراف معياري (1.066) و (1.082) على التوالي.

من خلال تحليلنا للجدول لاحظنا أن مستويات المتوسط الحسابي كانت مرتفعة في العبارات (1-2-3) ومتوسطة بالنسبة للعبارتين (4-5).

وهذا دليل على بنك الفلاحة والتنمية الريفية يهتم كثيرا بقواعد البيانات ويعتمد عليها كوسيلة للاتصال بين اقسام كما يقوم بتحديثها باستمرار لكنه يحجب بعض المعلومات والبيانات المخزنة عن

العاملين اي انها غير متاحة لكافة العاملين وهذا ما يفسر المستوى المتوسط للمتوسط الحسابي للعبارة(5).

و- محور كفاءة الموارد البشرية:

الجدول رقم (17): تحليل معطيات العينة لمحور كفاءة الموارد البشرية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يستقطب البنك مختصون في إدارة النظام (رجال بيع، محاسبين، إداريون مختصون..)	3.06	1.048	3	متوسط
2	يقدم البنك باستمرار تحفيزات مادية ومعنوية ملائمة لعماله	3.00	1.203	3	متوسط
3	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا على استخدام تكنولوجيا المعلومات	2.93	1.362	3	متوسط
4	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير مهاراتهم وقدراتهم	2.66	1.093	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام.	2.91	0.852	3	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS V22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه الخاص بتحليل معطيات العينة لبعدها الموارد البشرية، أن متوسط العام لفقرات هذا البعد متوسطة حيث بلغ (2.91) وانحراف معياري قدر ب (0.852)، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي متقاربة بين العبارات، حيث جاءت جميع العبارات (1) و (2) و (3) و (4) بمتوسط حسابي متوسط (3.06) و (3.00) و (2.93) و (2.66) على التوالي، مع انحراف معياري (1.048) و (1.203) و (1.362) و (1.093) على التوالي.

من خلال تحليلنا للجدول لاحظنا أن مستويات المتوسط الحسابي كانت متوسطة في جميع

العبارات (1-2-3-4).

وهذا دليل على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قليل الاهتمام بكفاءة الموارد البشرية حيث أشارت إجابات أفراد العينة الى مستوى قبول متوسط، مما يتطلب من البنك الاهتمام أكثر بالموارد البشرية.

هـ - محور الشبكات والاتصالات:

الجدول رقم (18): تحليل معطيات العينة لمحور الشبكات والاتصالات.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يملك البنك موقع الكتروني على شبكة الانترنت	3.63	0.999	4	مرتفع
2	يستخدم البنك الهاتف، الفاكس الألياف الضوئية التي تكون شبكة الانترنت والانترنت للتواصل الداخلي والخارجي بشكل جيد	3.46	0.973	4	مرتفع
3	تسهل شبكة الانترنت من عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل البنك من جهة والعملاء من جهة أخرى.	3.43	0.817	4	مرتفع
4	توفر شبكة الاكسترانت المرونة والعمق في عملية التزويد بالمعلومات.	3.30	0.876	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام.	3.45	0.777	4	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS V22 .

يتضح من خلال الجدول السابق الخاص بتحليل معطيات العينة لمحور الشبكات والاتصال، أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد مرتفع حيث بلغ (3.45) وانحراف معياري قدر ب (0.777)، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي مقارنة بين العبارات، وجاءت العبارات (1) و (2) و (3) في المراتب الأولى بمتوسط حسابي عال (3.63) و (3.46) و (3.43) على التوالي، مع انحراف معياري (0.999) و (0.973) و (0.817) على التوالي، بينما احتلت العبارة (4) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط (3.30) مع انحراف معياري (0.876).

من خلال تحليلنا للجدول لاحظنا أن مستويات المتوسط الحسابي كانت مرتفعة في العبارات

(1-2-3) ومتوسطة بالنسبة للعبارة (4).

وبصفة عامة فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد على الانترنت في تقديم الخدمة كما تعتمد على الإيميل وشبكات الاتصال في عملية التواصل سواء بين العاملين أو بين المؤسسات الأخرى.

02- محاور جودة الخدمات المصرفية:

الجدول رقم (19): تحليل معطيات العينة لبعدها جودة الخدمة المصرفية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يقوم البنك بتقديم خدمات خالية من الأخطاء .	3.20	0.846	3	متوسط
02	يؤدي البنك خدماته في الوقت المحدد دون تأخير	3.33	0.922	3	متوسط
03	يحرص البنك على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة	3.40	0.894	4	مرتفع
04	يلتزم البنك بتقديم الخدمات التي وعد بها	3.00	1.082	3	متوسط
05	ينجز البنك الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الأولى	3.46	0.937	4	مرتفع
06	موظفو البنك على استعداد تام لتقديم المساعدة.	3.46	0.973	4	مرتفع
07	يستجيب موظفو البنك لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم	3.20	0.961	3	متوسط
08	تهتم إدارة البنك بشكاوى واستفسارات العملاء	3.56	0.935	4	مرتفع
09	يتم اختصار بعض الاجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء	3.76	0.773	4	مرتفع
10	مظهر موظفي البنك لائق.	3.56	0.897	4	مرتفع
11	يستخدم البنك معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة	3.63	0.935	4	مرتفع
12	التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل ومميز	3.66	0.711	4	مرتفع
13	صالات الانتظار في البنك مريحة.	3.70	0.836	4	مرتفع
14	يهتم البنك بالنظافة والإضاءة والتكييف وتوفير بيئة مادية مناسبة	3.63	0.927	4	مرتفع
15	يشعر الزبون بالأمان عند التعامل مع البنك	2.43	0.858	2	ضعيف

16	تولي البنك سرية المعلومات الخاصة بالعميل.	2.16	0.791	2	ضعيف
17	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر البريد أو موقع البنك.	2.16	0.874	2	ضعيف
18	سلوك العاملين بالبنك يتسم بالشفافية والوضوح	2.36	0.850	2	ضعيف
19	هناك شعور بالأمان في اتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية.	2.20	0.924	2	ضعيف
20	البنك يعطي العميل اهتماما شخصيا	3.56	0.971	4	مرتفع
21	يلتزم البنك والعاملون فيه بتقديم أفضل الخدمات للعملاء	3.76	0.727	4	مرتفع
22	يهتم البنك بمشكلات العملاء بشكل فردي.	3.76	0.858	4	مرتفع
23	ساعات العمل لدى البنك مناسبة لجميع العملاء.	3.90	0.661	4	مرتفع
24	البنك له مصلحة العميل من أولى اهتماماته وله الأولوية	3.76	0.773	4	مرتفع
	المتوسط العام	3.27	0.607	3	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS V22.

يتضح من خلال الجدول السابق الخاص بتحليل معطيات العينة لبعدها جودة الخدمة المصرفية، أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد متوسط حيث بلغ (3.27) وانحراف معياري قدر ب (0.607)، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي متباينة بين العبارات كما أن المستوى كان بين ضعيف، متوسط، عالي، لكن عموما يشعر موظفو بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدرجة متوسطة من القبول وهذا حسب التحليل الإحصائي لهذه البيانات.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

اختبار الفرضية و مناقشتها:

أولا: العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

يوضح الجدول التالي العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات، تم استخدام معامل الارتباط

Spearman لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة للبنك الفلاحة و

التنمية الريفية:

الجدول رقم (20): يوضح العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة

الخدمة المصرفية:

			المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية
Rho de Spearman	الأجهزة و المعدات	Coefficient de corrélacion	0.668
		Sig	0.000
		N	30
	البرمجيات	Coefficient de corrélacion	0.342
		Sig	0.065
		N	30
	قواعد البيانات	Coefficient de corrélacion	0.362
		Sig	0.04
		N	30
	كفاءة الموارد البشرية	Coefficient de corrélacion	0.522
		Sig	0.003
		N	30
	الشبكات و الاتصالات	Coefficient de corrélacion	0.458
		Sig	0.011
		N	30

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V22.

التحليل:

يتضح من خلال جدول الارتباط السابق بأن جميع العلاقات ذات دلالة إحصائية، و عند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و جودة الخدمة المصرفية بالوكالة محل الدراسة.

أكثر بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثيرا على جودة الخدمة المصرفية هو بعد الأجهزة و المعدات بنسبة (66.8%)، ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني أنه يتوجب على المؤسسة الاهتمام بتطوير الاجهزة والمعدات.

كما توجد العديد من الأبعاد الأخرى المؤثرة على جودة الخدمة حيث تؤثر كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة بنسبة تقدر ب (52.2%) ومستوى الدلالة (0.003) وهو أقل من (0.05) كما تؤثر الشبكات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية بنسبة (45.8%) حيث أن استخدام شبكة الانترنت من عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل البنك من جهة و العملاء من جهة أخرى وبالتالي أدى إلى زيادة جودة الخدمة المصرفية، كما أن الاعتماد على البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في المؤسسة، واحتل بعد البرمجيات المرتبة الأخيرة بنسبة (34.2%).

و بالتالي يجب على بنك الفلاحة والتنمية الريفية تعزيز نقاط قوته والاستثمار فيها والاعتماد على التكنولوجيا في تقديم واخراج الخدمة للزبائن، مع الحرص على حماية برامجها من المخاطر المحتملة، لكن مقابل ذلك علي الوكالة أن تسهل من عملية استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها وإتاحتها للجميع من أجل التناسق والتكامل بين مختلف الوظائف و تحقيق الجودة والاستقرار انطلاقا من الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في سبيل تحقيق جودة الخدمة المصرفية.

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي عن طريق حساب المربعات الصغرى:

إن التحليل الانحدار الخطي يكون عن طريق حساب المربعات الصغرى، وذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو المتغير المستقل، أما المتغير التابع هو جودة الخدمة المصرفية، وهذا بالنسبة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية، و الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع.

الجدول رقم (21): يوضح الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة

الخدمة المصرفية:

Model	R	R ²	R ²	Erreur standard de l'estimation
1	0.835	0.674	0.662	0.641148

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS V22.

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المصرفية (R) الخاص بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية ذو مستويات ايجابية، حيث بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين (83.5%) وهي قيمة مرتفعة وايجابية، حيث تثبت وتؤكد الدور المهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تحقيق جودة الخدمة المصرفية، ولإثبات هذه الإجابة تقوم بتحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية (5%) حيث يظهر أن معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة المصرفية يبلغ (83.5%) أي هناك ارتباط مرتفع بينهما، وبالتالي نقبل الفرضية التي ترى أن هناك علاقة الارتباطية متوسطة نسبيا بين المتغيرين، حيث أن مدى الدقة في التقدير المتغير التابع هو (67.4%) ويعود سبب ارتفاع هذه النسبة من تحقيق جودة الخدمة المصرفية إلى تحسين عمل الأفراد من خلال استخدام تكنولوجيا وتخفيض الإجراءات الوظيفية، كما أن المؤسسة توفر كافة الأدوات و الخدمات المطلوبة لسير العمل سواء بما يتعلق بظروف العمل المادية أو الحوافز المختلفة التي جعلت الموظف يشعر بأهمية العمل الذي يمارسه أما النسبة المتبقية (64.1%) ترجع إلى عوامل أخرى.

خلاصة الفصل :

تضمن الفصل الثاني دراسة تحليلية لحالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث تم اعطاء نبذة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية "المؤسسة الأم" ، من خلال اختبار فرضيات الدراسة بمدى تأثير جودة الخدمات المقدمة على رضا الموظفين ، اعتمادا على ابعاد جودة الخدمة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في وكالة مسيلة، وقد توصلنا من خلال المعالجة الاحصائية للبيانات والتي تمت عن طريق البرنامج الاحصائي المعروف باسم الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.668).

الفرضية الثانية: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.342).

الفرضية الثالثة: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.362).

الفرضية الرابعة: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.522).

الفرضية الخامسة: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.458).

الخاتمة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد، وذلك من خلال الاهتمام بتحسين جودة الخدمات في المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، والهدف من هذا البحث هو دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع مكوناتها من أجهزة ومعدات وبرمجيات بالإضافة الى شبكات الاتصال على جودة الخدمة .

فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من كفاءة و فعالية مستوى أداء البنك الذي أصبح يقاس بجودة خدماته ، ولقد بدأت البنوك في العالم تتسابق من أجل تحسين خدماتها وتطويرها وتقديمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي ظل التنافس الشديد الذي تعيشه البنوك بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواكبة هذه التطورات .

تمت الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة مسيلة، أي حاولنا تحليل واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة بالبنك، ودراسة العلاقة بين هاذين المتغيرين، واتضح بأن هناك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المصرفية. **إختبار صحة الفرضيات:**

الفرضية الأولى: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.668).

الفرضية الثانية: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.342).

الفرضية الثالثة: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.362).

الفرضية الرابعة: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.522).

الفرضية الخامسة: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05) بقيمة ارتباطيه (0.458).

النتائج و التوصيات:

النتائج :

خلصت الدراسة الى العديد من النتائج النظرية أهمها :

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهومي المعلومات، والاتصال عن طريق مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة، وخاصة شبكة الانترنت.
- تعرف جودة الخدمة على أنها مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته للخدمة.
- يعتمد قياس جودة الخدمات بالنسبة للعملاء خمسة أبعاد رئيسية وهي : الاعتمادية ، الاستجابة ، الملموسية ، الامان ، التعاطف .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال إسهامات هذه التكنولوجيا في وتحسين المزيج التسويقي الخدمي وتحسين انتاجية الخدمة وعرضها والاتصال في البنوك الجزائرية .

أما بالنسبة للنتائج التطبيقية تتمثل فيما يلي:

- تعتمد الوكالات محل الدراسة على الجنسين (ذكور، اناث) ، وتعتمد على الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 35 سنة، وأغلبهم مستوى تعليمي جامعي ، وأغلبيتهم يتمتعون بخبرة أكثر من 10سنوات في ممارسة النشاط البنكي .
- العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة مرتفعة نسبيا وهي (البرمجيات ، شبكات الاتصال).

التوصيات :

- حتمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع نشاطات البنوك.
- القيام ببرامج تدريبية مكثفة للتعريف بأهمية الخدمات البنكية المتطورة .
- عمل البنوك المستمر على مراقبة جودة الخدمة المقدمة من خلال كفاءة و فعالية الاداء .

الأفاق المستقبلية :

تناول هذا البحث دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمات، وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على الدور الهام لهذه التكنولوجيا ، ونأمل أننا قد وفقنا في الاجابة عن الاشكالية المطروحة غير أننا نريد توسيع نطاق هذا البحث نقترح آفاق مستقبلية للبحث :

- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية.
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية.
- إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين متغيرات أخرى غير جودة الخدمة.

قائمة المراجع:

- بشير العلاق. (2002). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .
- بن جامع صبرينة. (2020). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم عن بعد (العدد 1).
مجلة التمكين الاجتماعي(المجلد 2).
- بن جامع صبرينة. (2020). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم عن بعد (العدد 01).
سكيكة .
- بوزيان حسان. (2013). اثر جودة الخدمة على رضا الزبون (مذكرة ماجستير). جامعة سعد دحلب،
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، البليدة .
- حسين نوي طه، ياقوتة بودوشن، وياسين غربي. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في
تحسين جودة الخدمة العمومية (العدد 5). مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة .
- حميد الطائي، وبشير العلاق. (2009). مبادئ التسويق الحديث (الطبعة العربية). عمان، الاردن:
دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- حميد الطائي، وبشير العلاق. (بلا تاريخ). اساسيات الاتصال نماذج ومهارات. عمان الاردن: دار
اليازوري .
- خضر مصباح الطيبي. (2012). ادارة تكنولوجيا المعلومات. عمان، الاردن: دار الحامد للنشر
والتوزيع .
- خضير كاظم حمود. (2002). ادارة الجودة وخدمة العملاء (الطبعة الأولى). عمان: دار المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة .

رشيد سالمى، واسماء قاسمية. (بلا تاريخ). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (العدد الثالث).

رعد حسن الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. دمشق: دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع .

سعد محمود خليل الكواز، وجاسم محمد علي الطحان. (2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصال اداة للنمو الاقتصادي(العدد 02). مجلة جامعة جيهان -اربين .-

سهام عبد الكريم. (2013/2012). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تاهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 .

صليحة رقاد. (2008-2007). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون(ماجستير). باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .

عبد الجبار حسين الظفري. (2020/2019). تعريفات مفاهيمية في تكنولوجيا التعليم. جامعة صنعاء: اليمن .

عبد الله فرغلي على موسى. (1428هـ-2007م). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني(الطبعة الأولى). القاهرة مصر: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع .

عمار محمد زهير تيناوي. (2019-2018). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات (ماجستير). تخصص ادارة اعمال، الجامعة الافتراضية السورية .

عيادة بالعيش، وحياء بن اسماعين. (2014). مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر (العدد السادس عشر). ابحاث اقتصادية وادارية .

عياش زبير، وسمية عابسة. (ديسمبر 2016). الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية (العدد 46، المجلد أ). مجلة العلوم الإنسانية .

عيسى مرزوقة، وسهام مخلوف. (1 جوان 2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل (العدد 12). مجلة الاقتصاد الصناعي .

غسان قاسم داو ود الامي، واميرة شكرولي البياتي. (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال. عمان، الاردن: دار الوراق للنشر والتوزيع .

فوزي سبتي، وسارة بن غيدة. (24-25 نوفمبر، 2015). تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الصحي مدخل لتحقيق جودة الخدمة الصحية. مسيلة .

قروش عيسى. (2009/2008). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة .

لعجامة تسيير. (2004). التسويق المصرفي. عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع .

ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، ومصطفى يوسف كافي. (1436هـ-2015م). تكنولوجيا الاعلام والاتصال (الطبعة الأولى). عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع .

متحت محمد ابو النصر. (2009). مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين (الطبعة الثانية). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر .

مجيد الكرخي. (1435هـ-2015م). ادارة الجودة الشاملة. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع .

محمد الصيرفي. (2006). الإدارة الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي .

محمد حولي، وصفاء مباركي. (2019). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون (العدد 1، مجلد 03). مجلة العلوم الادارية والمالية .

محمد طرشي، وصفية يخلف. (مارس 2018). واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة(العدد 03). جامعة مسيلة .

محمود حسن اسماعيل. (2003). مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير (الطبعة الأولى). الدار العالمية للنشر والتوزيع .

- مصطفى عليان ربحي، وايمان فاضل السمراي. (1436هـ-2015م). تسويق المعلومات وخدمات المعلومات (الطبعة الثانية). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .
- مفرح علي جاسم. (2016). تاثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة المصرفية (العدد الثامن). مجلة دنانير .
- نبيل عزت احمد موسى. (1432هـ-2011م). اساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الادارية (الطبعة الثالثة). جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر والتوزيع .
- هاني حامد الضمور. (2008). تسويق الخدمات (الطبعة الرابعة). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع .
- يحي مصطفى حلمي. (بلا تاريخ). اساسيات نظم المعلومات. مكتبة عين شمس .

الملاحق

ملحق رقم (01): استمارة الاستبيان

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير: تخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان

السادة موظفي البنك: تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، تقوم الباحثين بإعداد مذكرة بعنوان، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة" يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم حول ما تضمنه من تساؤلات.

ونحيطكم علما أن هذا الاستبيان يعتبر جزءا من البحث لذلك نرجو منكم المساعدة حتى يكون البحث أكثر مصداقية، علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شكرا لكم سلفا على حسن تعاونكم وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

الأستاذة المشرفة:

الطالبتين

براهيمي نادية.

بوداود مريم.

أولا : البيانات الشخصية

نرجو منكم التكرم بالإجابة على التساؤلات التالية وذلك بوضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة.

1- الجنس :

انثى

ذكر

2- الفئة العمرية:

من 35 الى 55 سنة

من 25 الى 35 سنة

اقل من 25 سنة

اكثر من 55 سنة

3- المستوى الدراسي:

دراسات اخرى اذكرها.....

دراسات عليا

جامعي

متوسط ثانوي

4- الخبرة المهنية:

من 6 الى 10 سنوات

من سنة الى 5 سنوات

اقل من سنة

اكثر من 10 سنوات

5- عدد الدورات التدريبية:

لا توجد دورة واحدة دورتان 3 دورات فاكثر

6- المنصب الذي تشغله حاليا :

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (متغير مستقل).

المحاور	الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1	يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوما واضحا على مستوى وكلائكم.					
	2	يملك العاملون في البنك المهارات المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد.					
	3	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز أعماله المختلفة.					
	4	يملك البنك بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد.					
	5	يعمل البنك على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين الأداء.					
الأجهزة والمعدات	6	يتوفر البنك على عدد كافي من أجهزة الحاسوب الحديثة.					
	7	تأمين العدد الكافي من الطابعات في البنك.					
	8	تأمين العدد الكافي من المساحات الضوئية في البنك.					
	9	يملك البنك عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف، فاكس...).					
	10	يقوم البنك بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار.					
البرمجيات	11	يقوم البنك باستخدام أحدث البرمجيات المرتبطة بأعماله.					
	12	تتميز البرمجيات المتوفرة لدى البنك بالمرونة.					
	13	يتوفر في البنك البرمجيات التي تؤدي الى توفير قدرات كافية في العمل.					
	14	تساعد المعلومات التي تقدمها البرمجيات في جميع نقاط القوة والضعف في البدائل المتاحة لإنجاز العمل.					

					تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تقديم الخدمة وإخراجها بطريقة جيدة للزبائن.	15	قواعد البيانات
					البرمجيات المستخدمة في البنك تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمة للزبون على أحسن شكل.	16	
					تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	17	
					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	18	
					تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام.	19	
					يتم تحديث قاعدة البيان باستمرار.	20	
					البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في المؤسسة.	21	
					يستقطب البنك مختصون في إدارة النظام (رجال بيع، محاسبين، إداريون مختصون...).	22	كفاءة الموارد البشرية
					يقدم البنك باستمرار تحفيزات مادية ومعنوية ملائمة لعماله	23	
					توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	24	
					توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير مهاراتهم وقدراتهم	25	الشبكات والاتصالات
					يملك البنك موقع الكتروني على شبكة الانترنت.	26	
					يستخدم البنك الهواتف، الفاكس الألياف الضوئية التي تكون شبكة الانترنت والانترنت للتواصل الداخلي والخارجي بشكل جيد.	27	
					تسهل شبكة الانترنت من عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل البنك من جهة والعملاء من جهة أخرى.	28	
					توفر شبكة الاكسترانت المرنة والعمق في عملية التزويد بالمعلومات .	29	

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية (متغير تابع).

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يقوم البنك بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.					
2	يؤدي البنك خدماته في الوقت المحدد دون تأخير.					
3	يحرص البنك على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة.					
4	يلتزم البنك بتقديم الخدمات التي وعد بها.					
5	ينجز البنك الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الأولى.					
6	موظفو البنك على استعداد تام لتقديم المساعدة.					
7	يستجيب موظفو البنك لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.					
8	تهتم إدارة البنك بشكاوى واستفسارات العملاء.					
9	يتم اختصار بعض الاجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء.					
10	مظهر موظفي البنك لائق.					
11	يستخدم البنك معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة.					
12	التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل ومميز.					
13	صالات الانتظار في البنك مريحة.					
14	يهتم البنك بالنظافة والإضاءة والتكييف وتوفير بيئة مادية مناسبة.					
15	يشعر الزبون بالأمان عند التعامل مع البنك.					
16	تولي البنك سرية المعلومات الخاصة بالعميل.					
17	لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر البريد أو موقع البنك.					
18	سلوك العاملين بالبنك يتسم بالشفافية والوضوح.					
19	هناك شعور بالأمان في اتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية.					
20	البنك يعطي العميل اهتماما شخصيا.					

					يلتزم البنك والعاملون فيه بتقديم أفضل الخدمات للعملاء.	21
					يهتم البنك بمشكلات العملاء بشكل فردي.	22
					ساعات العمل لدى البنك مناسبة لجميع العملاء.	23
					البنك له مصلحة العميل من أولى اهتماماته وله الأولوية.	24

ملحق رقم (02): حساب معامل الثبات.

معامل اتساق الفا كرونباخ.

Alpha cronbach	Nombre d'éléments
0.905	53

ملحق رقم (03): وصف خصائص العينة.

الجنس:

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	15	50,0	50,0	50,0
نثى	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الفئة العمرية:

الفئة العمرية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [25-30[11	36,7	36,7	36,7
[35-55[19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المستوى الدراسي:

المستوى الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	4	13,3	13,3	13,3
	جامعي	16	53,3	53,3	66,7
	دراسات عليا	9	30,0	30,0	96,7
	دراسات اخرى اذكرها	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	[1-5]	7	23,3	23,3	23,3
	[6-10]	8	26,7	26,7	50,0
	اكثر من 10 سنوات	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

عدد الدورات التدريبية:

عدد الدورات التدريبية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	23,3	23,3	23,3
لا توجد دورة واحدة	13	43,3	43,3	66,7
3 دورات فاكثر	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المنصب الذي تشغله حاليا:

المنصب الذي تشغله حاليا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3,3	3,3	3,3
مكلفة بالنقد الالي	1	3,3	3,3	6,7
مكون اداري	1	3,3	3,3	10,0
مطار بنكي	1	3,3	3,3	13,3
مكلف بالزبائن	1	3,3	3,3	16,7
مكلف بالتجارة الخارجية	1	3,3	3,3	20,0
مكلف بالمنازعات	1	3,3	3,3	23,3
مكلف بادراسات المالية	1	3,3	3,3	26,7
رئيس مصلحة	6	20,0	20,0	46,7
موظف بنك	4	13,3	13,3	60,0
مساعد تحصيل	1	3,3	3,3	63,3
مكلفة بالقروض	2	6,7	6,7	70,0
مساعدة قرض	1	3,3	3,3	73,3
مساعد تجاري	1	3,3	3,3	76,7
سكرتيرا	1	3,3	3,3	80,0
مكلف بالتحصيل	1	3,3	3,3	

محاسب	2	6,7	6,7	86,7
مكلفة بالدراسات القانونية	1	3,3	3,3	90,0
ممثل قانوني	1	3,3	3,3	93,3
مكلف بالاستقبال	1	3,3	3,3	96,7
مكلف بالزيائن	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ملحق رقم (04): حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحاور الاستبيان

Statistiques

		في العاملون يمتلك المهارات البنك لاستخدام المطلوبة و المعلومات تكنولوجيا جيد بشكل الاتصال	تكنولوجيا البنك يستخدم الاتصال و المعلومات اعماله انجاز في المختلفة	تحتية بنية البنك يمتلك لاستخدام مهياة و المعلومات تكنولوجيا جيد بشكل الاتصال	تطوير على البنك يعمل مجال في الامكانيات و المعلومات تكنولوجيا تحسين بهدف الاتصال الاداء
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,60	3,633	3,8000	3,4667
Ecart type		,96847	,80872	,76112	,97320

Statistiques

		عدد على البنك يتوفر اجهزة من كافي الحديثة الحاسوب	من الكافي العدد تامين البنك في الطابعات	من الكافي العدد تامين في الضوئية الماسحات البنك	كافي عدد البنك يمتلك الخاصة المعدات من هواتف،) بالاتصالات (...فاكس	و بتحديث البنك يقوم و الاجهزة تطوير الخاصة المعدات المعلومات بتكنولوجيا باستمرار الاتصال و
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		2,4000	2,3667	2,9333	2,3000	2,7000
Ecart type		1,13259	1,03335	1,04826	,87691	1,05536

Statistiques

		باستخدام البنك يقوم البرمجيات احدث بأعماله المرتبطة	البرمجيات تتميز البنك لدى المتوفرة بالمرونة	البنك في يتوفر تؤدي التي البرمجيات كافية قدرات توفير الى العمل في	التي المعلومات تساعد في البرمجيات تقدمها و القوة نقاط تجميع البدائل في الضعف العمل لإنجاز المتاحة	المؤسسة تستخدم لغرض متعددة برمجيات وإخراجها الخدمة تقديم للزبائن جيدة بطريقة	المستخدمة البرمجيات أداء من تسرع البنك في الخدمة وتقدم العمليات شكل أحسن على للزبون
N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,8000	3,2323	3,2333	3,6333	3,5333	3,5000
	Ecart type	1,03057	,97143	,81720	,55605	1,07425	1,10641

Statistiques

		البيانات قواعد تساعد البيانات قواعد تساهم الهائل الكم حفظ في منها	البيانات قواعد تساعد استرجاع سرعة في الحاجة عند المعلومات إليها	البيانات قواعد تساعد المعلومات تبادل في والأقسام الدوائر بين	البيان قاعدة تحديث يتم باستمرار	والمعلومات البيانات قواعد في المخزنة لكافة متاحة البيانات المؤسسة في العاملين
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,8000	3,8000	3,7333	3,3667	3,0000
	Ecart type	,99655	,84690	,98027	1,06620	1,08278

Statistiques

		البنك يستقطب إدارة في مختصون بيع، رجال) النظام إداريون محاسبين، (...مختصون	باستمرار البنك يقدم ومعنوية مادية تحفيزات لعماله ملائمة	أفراد المؤسسة توظف وعمليا علميا مؤهلين تكنولوجيا استخدام على المعلومات	برامج المؤسسة توفر في للعاملين تدريبية تكنولوجيا مجال والاتصال المعلومات مهاراتهم لتطوير وقدراتهم
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3,0667	3,0000	2,9333	2,667
	Ecart type	1,04826	1,20344	1,36289	1,09334

Statistiques

		الهواتف، البنك يستخدم الألياف الفاكس تكون التي الضوئية الانترنت شبكة للتواصل والانترنت والخارجي الداخلي جيد بشكل	الانترنت شبكة تسهل وتبادل نقل عملية من بين المعلومات البنك داخل الموظفين من والعملاء جهة من أخرى جهة	الاكسترانت شبكة توفر في والعمق المرونة التزويد عملية بالمعلومات	
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,6333	3,4667	3,4333	3,3000
Ecart type		,99943	,97320	,81720	,87691

Stati
stiqu
es

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
N	Valide	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,8000	2,6667	2,5333	2,6000	3,0000	2,5333	2,8000	2,4333	2,2333	2,4333	2,5667	2,3333	2,3000	2,3667	3,5667	3,8333	3,8333	3,6333	3,8000	2,4333	2,2333	2,2333	2,1000	2,2333

Ecart type	,8	,9	,9	,8	1,0	,9	,9	,9	,7	,8	,9	,7	,8	,9	,8	,7	,8	,8	,9	,9	,7	,8	,6	,7
	46	22	37	94	82	73	61	35	73	97	35	11	36	27	58	91	74	50	24	71	27	58	61	73
	90	27	10	43	78	20	32	26	85	63	26	16	66	86	36	48	28	29	76	43	93	36	76	85

ملحق رقم (05): مصفوفة الارتباط

Corrélations

		المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية
Rho de Spearman		
الأجهزة والمعدات	Coefficient de corrélation	,668
	Sig.	,000
	N	30
البرمجيات	Coefficient de corrélation	,342
	Sig.	,065
	N	30
قواعد البيانات	Coefficient de corrélation	,362
	Sig.	,04
	N	30
كفاءة الموارد البشرية	Coefficient de corrélation	,522
	Sig.	,003
	N	30
الشبكات والاتصالات	Coefficient de corrélation	,458
	Sig.	,011
	N	30

ملحق رقم (06): اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,835	,674	,662	,641148

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	262,781	1	262,781	5,337	,000
	Résidus	1378,719	28	49,240		
	Total	1641,500	29			

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	39,971	11,125		3,593	,001
	TIC	,398	,172	,400	2,310	,028

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
RAPPORT MENSUEL RESSOURCES HUMAINES

ETAT NOMINATIF DU PERSONNEL
 MAI 2022

GRE M'SILA 028

N°	Poste de travail	Classification			Type de Contrat				
		Class	Sect	Ech	CDI	CDD	CTA/CDI	DAIP	APRT
1	DIRECTEUR DU GRE	5	6	14	*				
2	SOUS DIRECTEUR	4	9	20	*				
3	SOUS DIRECTEUR	4	9	13	*				
4	SOUS DIRECTEUR	4	9	6	*				
5	CADRE D'EXPLOITATION NIV 4	4	5	10	*				
6	INGENIEUR D'ETUDES EN INFO SENIOR	4	5	7	*				
7	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	16	*				
8	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	12	*				
9	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	10	*				
10	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	9	*				
11	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	9	*				
12	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	8	*				
13	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	7	*				
14	CHEF DE SERVICE GRE	4	1	7	*				
15	ATTACHEE DE DIRECTION 1ER DEG	3	8	20	*				
16	GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF	3	4	20	*				
17	CHARGEE DE CREDIT	3	4	9	*				
18	CHARGEE DES ETUDES JURIDIQUES	3	4	8	*				
19	CHARGEE DE CREDIT	3	4	6	*				
20	CHARGEE DES ETUDES JURIDIQUES	3	4	4	*				
21	CHARGEE DES ETUDES JURIDIQUES	3	4	3	*				
22	COMPTABLE HAUTEMENT QUALIFIE	3	1	10	*				
23	ASSISTANTE COMMERCIAL	3	1	7	*				
24	ASSISTANTE DE RECouvreMENT	3	1	4	*				
25	ASSISTANT DE RECouvreMENT	3	1	3	*				
26	ASSISTANT COMMERCIAL	3	1	3	*				
27	ASSISTANTE DE CREDIT	3	1	3	*				
28	ASSISTANT JURIDIQUE	3	1	1	*				
29	CHAUFFEUR TOUTES CATEGORIES	2	8	5	*				
30	SECRETARE DE DIRECTION NIV 1	2	7	10	*				
31	COMPTABLE	2	6	3	*				
32	CHAUFFEUR 3EME DEGRE	2	5	9	*				
33	EMPLOYE DE BANQUE	2	3	1	*				
34	AGENT ADMINISTRATIF	2	1	4	*				
35	AGENT ADMINISTRATIF	2	1	2	*				
36	STANDARDISTE	1	8	4	*				
TOTAL					36	0	0	0	0

المسيلة في: 08/05/2020

رقم: /.....

إلى السيد: مدير بنك الفلاحة و
المتنصية الريفيية

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريض الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريضهم الميداني بمؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/ر.س	الإمضاء
01	براخلية سهام	17173508106	206791230	
02	بوداود مريم	171735081252	200334039	
عنوان المذكرة: دور تسلسل لوجيستي المعلومات و الإتصال في شعبة علوم التسيير جودة الخدمات بنك الفلاحة و التنصية الريفيية (BADR)				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)		هيئة التريض (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
نادية براخية		Sous directeur (S.D.A.C) MAMMAR		عازي توفيق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

قسم: ...التسيير

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر


أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : باجية دهم المولودة بتاريخ: 1997.09.19 ب. المسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.و.س.) رقم: 330.799.830 الصادرة بتاريخ: 2011.06.13 عن: المسيلة / المسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2011/2012
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والإعمال
في تحسين جودة الخدمة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2012/06/11

التوقيع و البصمة

.....




تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المصني اسقله:

المطالب (ة) ليوهارد صريع المولود(ة) بتاريخ: 1994/10/03 بمسيلة
العامل لمطابقة التعريف الوطنية (أورس): رقم: 200334099 الصادرة بتاريخ: 14/04/2014 من: المسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: تسيير وإقتصاد تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2014/2015
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور التكنولوجيا المعلومات والإتصال بتخصيص جودة الخدمة

أصرح بشرقي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 14/04/2015 /.../...

التوقيع والبيضة

الفهرس

الإهداء	
الشكر	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
الملخص	
مقدمة.....أ-هـ	
تمهيد:.....1	
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة.....2	
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناته.....2	
المطلب الثاني: مزايا ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....14	
المطلب الثالث: جودة الخدمة.....15	
المطلب الرابع: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.....19	
المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة.....21	
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين المزيج التسويقي الخدمي....21	
المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها....24	
المطلب الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية.....26	
المبحث الثالث: البناء النظري لنموذج الدراسة.....27	
المطلب الأول: الدراسات السابقة.....27	

30	المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة.....
31	خلاصة الفصل :
33	تمهيد:
34	المبحث الاول : تقديم عام حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية
34	المطلب الاول : اساسيات بنك الفلاحة و التنمية الريفية.....
37	المطلب الثاني : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة (وكالة المسيلة)
42	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية... "BADR"
43	المبحث الثاني: الإطار المنهجي و التطبيقي للدراسة.....
43	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
47	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان.....
58	المطلب الثالث: مناقشة النتائج.....
62	خلاصة الفصل:.....
64	الخاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق

