

اثر تبني البنوك التجارية الكويتية للخدمات المصرفية الالكترونية علي ولاء العملاء مشعل فهد فاهد العتيبي

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحديد مزايا استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الكويتية. كذلك التعرف على معوقات استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الكويتية وتحديد سبل التعامل معها. وتقديم مجموعة من النتائج والتوصيات للقائمين على العمل المصرفي في دولة الكويت لدعم ونشر ثقافة التعامل مع الصيرفة الالكترونية، وقد تم ذلك من خلال مقارنة آراء العاملين والمتعاملين مع البنوك الكويتية العامة والخاصة فيما يخص موضوع البحث وقد توصل الباحث إلى يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين كما يوفر الدعم التنظيمي بيئة عمل مناسبة للعملاء في البنك التجاري. هناك عدم اهتمام من جانب البنك إلى تحقيق الرضا للعملاء عن الخدمات المقدمة. يعد الحاسوب الركيزة الأساسية لتقنيات المعلومات والأجهزة الملحقة به، والتي تسهم في تبسيط الإجراءات. يمتلك البنك خدمات تكنولوجية متميزة و لكن لا تُستغل بالطريقة المناسبة.



Abstract:

This research aims to identify the advantages of using electronic banking from the point of view of customers of Kuwaiti commercial banks. As well as identify the obstacles to the use of electronic banking from the point of view of customers of Kuwaiti commercial banks and identify ways to deal with them. And presented a set of conclusions and recommendations for banking operators in the State of Kuwait to support and disseminate the culture of dealing with electronic banking. This was done by comparing the views of employees and customers with Kuwaiti public and private banks on the subject of the research. Organizational support also provides an appropriate working environment for customers at Commercial bank. There is a lack of interest on the part of the Bank to achieve customer satisfaction with the services provided. The computer is the cornerstone of information technology and its associated devices, which contribute to simplifying procedures. The Bank has distinct technological services but is not properly exploited.



مقدمة:-

إن نظام الصيرفة التقليدية ينحصر في نطاق خدمات مالية محدودة. ومن بين الأنشطة التقليدية الأساسية التي تقوم بها البنوك التجارية التقليدية: قبول الودائع بأنواعها في شكل حسابات جارية وحسابات توفير أو ادخار أو حسابات استثمارية لآجال محددة أو غير محددة، وتوفير أدوات التمويل المناسبة وبآجالها المختلفة لكل القطاعات الاقتصادية، وتقديم الخدمات المصرفية الأخرى مثل إصدار الشيكات العادية والسياحية، وتحصيل الأموال وتمويلها وتوفير خدمات الاعتمادات المستندية، والكفالات، وبطاقات الإئتمان.... الخ. وما يميز البنوك التي تتبع نظام الصيرفة الشاملة عن البنوك التي تمارس نظام الصيرفة التقليدية. فالأولى توفر - بالإضافة إلى الخدمات المالية التقليدية - مجموعة من خدمات بنوك الاستثمار، مثل تمويل المشاريع الاستثمارية في مختلف القطاعات الاقتصادية والإسهام فيها والمشاركة في إدارتها، وتأسيس الشركات ذات الأنشطة المختلفة، والتعامل بكل الأدوات الاستثمارية، والتوسع في إدارة المحافظ المالية وخدمات الأمانة (Trust)، والإسهام في إنشاء صناديق الاستثمار المشترك، ومؤسسات ضمان الاكتتاب. وقد أدى ذلك التطور إلى بروز بنوك عالمية عملاقة سواء من ناحية حجم أصولها المستثمرة، أو من ناحية تنوعها الجغرافي، أو تنوع خدماتها المالية.

وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة للاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، إلا أن الثورة التقنية وظهور الحاسوب وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد. Online Banking وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية شملت المجالات الاقتصادية والمالية خصوصا وبقية المجالات الأخرى عموما كان لابد من قيام المصارف والمؤسسات المالية بالاهتمام في تطوير النشاط والخدمات المصرفية المختلفة.



ولذلك فإن مدي إقبال واستمرار العملاء فى التعامل مع البنك يعتمد على قدرة البنك فى تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأقل تكلفة وجهد ووقت ممكن ولضمان تحقيق هذه الغاية من قبل البنوك والوصول إلى الأهداف المنشودة لابد من توفير بعض المزايا للخدمات المصرفية الإلكترونية.

ولا يعتمد نجاح وانتشار استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أو غيرها من الخدمات الإلكترونية فقط على مزود الخدمة وطبيعة هذه الخدمات فهناك عوامل عدة تلعب دورا رئيسيا في تشجيع الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ الخدمات إلكترونيا، من هذه العوامل هو مدى إدراك الأفراد لهذه الخدمات والمزايا التى يجب أن تتوفر فى الخدمة الجديدة. فإذا كانت هذه الخدمة تعمل على توفير مزايا أفضل من الطرق التقليدية فهذا سيدفع الأفراد إلى استخدام الخدمات الإلكترونية.

وفي تقرير لجموعة العمليات المصرفية الإلكترونية Electronic Banking Group- EBG والمنبثقة عن لجنة بازل فى أكتوبر عام ٢٠٠٠ حصر المخاطر الأساسية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية فى المخاطر الاستراتيجية؛ المخاطر التشغيلية، المخاطر الائتمانية مخاطر السوق مخاطر السيولة وهذه المخاطر كانت من الأمور أثرت على الصورة الشاملة للعمليات المصرفية الإلكترونية.

وبطبيعة الحال لابد أن يكون هناك دور للإدارة العليا للبنوك فى توفير المتطلبات اللازمة لاستخدام نظم الصيرفة الحديثة وتدعيم التعامل بها ، فيأتي هنا الدعم التنظيمي والذي يعبر عن التحسن المستمر فى أداء الإدارة من خلال اتباع الأساليب العلمية فى العمل وعلاج المشكلات التي تظهر بين فترة وأخرى ودعم القرارات الإدارية .

لذا فإن الدعم التنظيمي بصفة أساسية ما هو إلا تعبير صحيح عن تلك المجموعة من القواعد والمبادئ التي وضعت لتوجيه الفكر والعمل التنظيمي داخل المنظمة .



أن الدعم التنظيمي يمثل سلوكاً ذا طابع استراتيجي موجه تسعى من خلاله المنظمة إلى تحقيق منافع خاصة لا تتعارض مع مصالح الآخرين أو مع أهدافها. حيث إن شعور العاملين وإدراكهم بأن الدعم والمساعدة ستمدهم بالمزيد من العناية والاهتمام بتنمية خبراتهم ودافعيتهم نحو العمل والانتاجية. وتستهدف هذه الدراسة التعرف على آراء عملاء البنوك التجارية الكويتية فيما يتعلق بمزايا استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وما هي أهم المعوقات التي تواجههم عند تنفيذ الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو من خلال الصراف الآلي ATM أو استخدام البطاقات الائتمانية Credit Cards وغيرها من الخدمات والأدوات المصرفية الإلكترونية، كذلك التعرف على آراء العاملين في البنوك الكويتية فيما يتعلق بالدعم التنظيمي الموجه لهم من قبل الإدارة العليا مما يساعدهم على تحسين أداء تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متميزة وتطويرها بصفة مستمرة.

أولاً: الفجوة البحثية:-

من خلال الدراسات السابقة توصل الباحث إلى ما يلي:

- وجود ضعف في استخدام الصيرفة الالكترونية، ويحتاج ذلك من البنوك العمل على زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء بالقنوات الالكترونية والخدمات التي تقدم من خلالها والمزايا والفوائد التي يحصل عليها العميل من خلال تعامله عبر هذه القنوات مثل توفير الوقت والجهد والكلفة وحصوله على الجودة المطلوبة.
- أشارت الدراسات إلى جملة من الأهداف التي تحققها منظمات الأعمال بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص حال تعامله عبر القنوات الالكترونية منها تحقيق قدرة تنافسية وزيادة عدد العملاء والحصة السوقية واختصار الوقت وتخفيض التكاليف.
- إن بقاء واستمرار ونمو البنوك مرهون باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



- عدم قدرة القوانين الحالية المرتبطة بخصوصية التعامل عبر الانترنت على تبييد مخاوف العملاء، وبالتالي الحد من تعاملاتهم عبر الانترنت.

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية:-

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية تستهدف تكوين مشكلة البحث وقد قسم الباحث الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:-

١- تحليل البيانات الثانوية:-

باطلاع الباحث على البيانات المتعلقة بالقطاع المصرفي الكويتي استنتج الباحث ما يلي:-

- يشتمل القطاع المصرفي في دولة الكويت على ستة بنوك تجارية: البنك الأهلي الكويتي، بنك الكويت والشرق الأوسط، بنك برقان، البنك التجاري، بنك الخليج، وبنك الكويت الوطني.
- إضافة لذلك، يختص البنك العقاري الكويتي - بشكل أساسي - بقطاع العقار، أما بنك الكويت الصناعي (وهو مملوك بالكامل للحكومة) فيختص بتوفير القروض الميسرة للمشروعات الصناعية الخاصة، ويهتم ببيت التمويل الكويتي بتوفير القروض والتسهيلات التجارية وفقاً للنهج الإسلامي.
- وقد بلغ إجمالي إيرادات البنوك التجارية مجتمعة نحو ٨٠٨ مليون دينار كويتي في نهاية عام 2015 (The Economist Intelligence Unit, 2015)، أي ما يعادل نحو ٢٢% من إجمالي الإيرادات الحكومية، وحوالي ٨% من الناتج المحلي الإجمالي البالغ نحو ٩.٢١٢ مليار دينار كويتي في نهاية عام 2013 (EIU -2014-2015).
- كما بلغ إجمالي الأصول المستثمرة في القطاع المصرفي نحو ١٢.٨ مليار دينار كويتي (EIU -2014-2015)، وهي من ثم تعادل نحو ١٣٨% من الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة المذكورة.



- انخفاض قدرة 2.4 مليون دينار مقارنة ب2012 وقد بلغ ٥٤١ مليون دينار ارباح عام ٢٠١٣ بينما وجود ارتفاع إجمالي في حقوق المساهمين بمقدار 585.6 مليون دينار منها 401 "بيتك".
- بنهاية تعاملات سوق الكويت للأوراق المالية لعام ٢٠١٣ اعلنت ٩ بنوك عن نتائجها المالية لعام ٢٠١٣ حيث حققت ٨ بنوك ارباحا اجمالية بلغت 514 مليون دينار مقارنة بأرباح قدرها 516.4 مليون دينار في عام ٢٠١٢ فيما تكبد بنك وربة خسائر في ٢٠١٣ بلغت نحو ٣.٣ ملايين دينار مقارنة بنحو ١.٨ مليون دينار.
- ووفقا لإحصائية اعدتها "الانبا" فان هناك تراجعاً في ارباح البنوك لعام ٢٠١٣ بمقدار ٢.٤ مليون دينار مقارنة بأرباح ٢٠١٢ الا انه في حال خصم الارباح الاستثنائية لبنك الكويت الوطني والبالغة نحو 81.5 مليون دينار من مجمل ارباح البنوك ال8 في ٢٠١٢ فان الارباح الاجمالية للبنوك في ٢٠١٢ تقدر بنحو 434.9 مليون دينار ما يعنى ان هناك زيادة في ارباح البنوك ال8 لعام ٢٠١٣ تقدر بنحو 79.1 مليون دينار.
- ووفقا للإحصائية فان ارباح البنوك قد تباينت بين الارتفاع الملحوظ والمحدود في عام ٢٠١٣. فقد سجل البنك التجارى اعلى نمو في الارباح والتي تضاعفت بمقدار ٢٢.٤ مرة. تلاثة بيت التمويل الكويتي الذي ارتفعت ارباحه بنسبة ٣٢% لتصل الي ١١٥.٩ مليون دينار مقارنة بنحو ٨٧.٨ مليون دينار في عام ٢٠١٢ فيما سجلت حقوق المساهمين في بيتك قفزة قياسية والتي ارتفعت بنسبة ٣٠% مسجلة ارتفاعا بمقدار ٤٠١ مليون دينار لتصل الي ١.٧ مليار دينار ، وقد جاء النمو الملحوظ في البيانات المالية
- وعلى مستوى ارباح بنك الكويت الوطني ، فعند استبعاد الارباح الاستثنائية البالغة نحو ٨١,٥ مليون دينار والناجمة من دمج ميزانية بنك بوبيان في العام ٢٠١٢ من مجمل ارباح العام نفسة ، فان الارباح الصافية بلغت نحو ٢٢٣,٦ مليون دينار لعام ٢٠١٣ ، وعند مقارنة هذه الارباح بارباح العام



٢٠١٣ والتي بلغت نحو ٢٣٨,١ مليون دينار ، فان هناك زيادة محدودة قدرها ١٤,٥ مليون دينار والتي تمثل نمو نسبته ٦,٥ % مقارنة برباح ٢٠١٢ .

- اما عن افضل المؤشرات المالية في ميزانة بنك الكويت الوطنى لعام ٢٠١٣ فقد تمثلت فى انخفاض نسبة القروض المتعثرة الى ١,٩٦ % مقارنة بنسبة ٢,٧٥ % فى عام ٢٠١٢ فى ارتفعت نسبة تغطية القروض المتعثرة من ١٥٧ % فى عام ٢٠١٢ الى ٢٠٠ % فى عام ٢٠١٣ مسجلة ارتفاعا بنسبة ٤٣ % الامر الذى يشير الى تعاف تام للبنك من تداعيات الازمة.

على الرغم من اتباع الدولة لسياسات الدعم المالي والحماية من المنافسة الأجنبية لأكثر من ثلاثة عقود، فقد أضحت أوضاع القطاع المصرفي غير متمشية مع طموحات وتطلعات المسؤولين فى دولة الكويت. ويمكن توضيح ذلك من خلال الظواهر التالية:-

- لقد عانى ذلك القطاع من هزات مالية كادت أن تقضى عليه لولا الدعم المالي الكبير الذي قدمته الحكومة. ومن أبرز تلك الهزات ما يعرف بأزمة المناخ خلال عام ١٩٨٢، الناجمة أساسا من انهيار أسعار الأوراق المالية فى السوق غير الرسمى.
- إضافة لذلك، تسبب الغزو العراقي على دولة الكويت فى الثانى ض أغسطس من عام ١٩٩٠ فى تدمير البنية الأساسية للدولة ونهب المؤسسات. وقد تلى كل ذلك إلى تردي الأوضاع المالية للقطاع المصرفي فى دولة الكويت، وبروز ما يسمى بمشكلة المديونيات الصعبة. وتتمثل تلك المشكلة فى عجز الكثير من المؤسسات والأفراد عن سداد ما عليهم من التزامات مالية؛ وانهيار قيمة الأصول المرتبطة بتلك المشكلة. وقد بلغت قيمة الديون الصعبة نحو ٦.٧ مليار دينار كويتي National Bank of Kuwait (Report, i ٢٠٠٠) وهي من ثم تعادل حوالي ٧٣ % من الناتج المحلى الإجمالى.



٢- المقابلات الشخصية:-

- استهدفت المقابلات الشخصية التي قام بها الباحث مع بعض أعضاء الإدارة العليا والعاملين كذلك العملاء بالبنوك التجارية الكويتية وإجراء حوار مفتوح معهم، الإلمام ببعض جوانب مشكلة البحث، وجاءت أهم النقاط التي أثارها الباحث خلال مقابلاتها مع المسؤولين على النحو التالي :-
- المشكلات التي تعاني منها البنوك الكويتية في تطبيق الصيرفة الالكترونية.
 - أهمية الصيرفة الالكترونية بهذه البنوك ومدى الاهتمام بها من كافة الجوانب.
 - أهم العوامل التي يتوقع تأثيرها على الصيرفة الالكترونية وخصوصاً التي لها علاقة بالدعم التنظيمي من قبل البنوك تجاه العاملين والمتعاملين.

استهدف الباحث من هذ الدراسة استكمال الدراسة النظرية حتى يمكن الإلمام بجميع جوانب المشكلة، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأسلوب جمع البيانات، وتصميم قوائم الإستقصاء، لذا فقد قام الباحث بزيارة استطلاعية لعدد من فروع البنوك بدولة الكويت واجرى مقابلة مع عدد من مديري تلك الفروع وعدد من العاملين بالبنوك وكذلك عدد من العملاء (٣٠ عينة من موظفي البنك- ٣٠ عينة من العملاء) واستطاع الباحث من خلال هذه المقابلات الإستفادة في تصميم قوائم الإستقصاء النهائية والتي وجهت الى كل من عملاء البنك والعاملين به (إدارة - موظفين) وقد تم توجيه عدد من الاسئلة (قائمة الاستقصاء المبدئية) لكل منهم لأخذ آرائهم حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية.

وقد توصل الباحث من خلال هذه المقابلات الشخصية إلى وجود عدد من جوانب الضعف في الاهتمام بالصيرفة الالكترونية خاصة البنوك الغير موجود بها نظام الصيرفة الالكترونية، وأن هناك اختلاف بين أساليب الدعم التنظيمي للبنوك التي تطبق والتي لا تطبق الصيرفة الالكترونية مما يؤثر على الاحتفاظ بالعميل.



ثالثاً: مشكلة الدراسة:-

مما سبق من تحليل البيانات الثانوية والمقابلات الشخصية التي قام بها الباحث يمكن استنتاج مشكلة الدراسة وصياغتها في العبارة التالية "تعاني البنوك التجارية الكويتية من قصور في بعض أبعاد الدعم التنظيمي المقدم من الإدارة العليا والعاملين للعملاء بالمصارف الكويتية مما قد يؤثر سلباً علي أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية".

رابعاً: أهمية الدراسة:-

(أ) الأهمية العلمية:

- ١- الدور الحيوي الذي تلعبه الاستخدامات المتعددة للتكنولوجيا مثل شبكة الانترنت والهاتف النقال في توفير المعلومات عند الطلب والذي يؤدي إلى زيادة درجة فاعلية التجارة الالكترونية التي تمثل السمة الأكثر شيوعاً في المجتمع التجاري.
- ٢- إدراك البنوك لأهمية الصيرفة الالكترونية الحديثة مثل الانترنت والهواتف المحمولة في الخدمات والاتصالات مما يحقق التنافس وزيادة الحصة السوقية.

(ب) الأهمية التطبيقية:

- ١- توضيح أهمية الصيرفة الالكترونية في المجتمع الكويتي والفوائد المتحققة منه والتي تم توضيحها في الدراسة الاستطلاعية.
- ٢- على الرغم من أهمية القطاع المصرفي في دولة الكويت، وعلى الرغم من أهمية دراسة جوانب القصور في أدائه حتى يتمكن ذلك القطاع من رفع مستوى الكفاءة والقدرة على المنافسة والنمو في عالم تجتاحه موجة العولمة، والانفتاح المالي والتجاري، فليس هناك دراسة تعالج هذا الموضوع.
- ٣- تعد هذه الدراسة محاولة لقياس مستوى الكفاءة الاقتصادية في البنوك الكويتية؛ بهدف تحديد جوانب القصور في أدائها، تمهيدا لوضع التوصيات المناسبة لرفع كفاءتها وقدرتها على المنافسة والنمو.



خامساً: أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلي تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:
- 1- تحديد مزايا استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الكويتية.
 - 2- التعرف على معوقات استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الكويتية وتحديد سبل التعامل معها.
 - 3- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات للقائمين على العمل المصرفي في دولة الكويت لدعم ونشر ثقافة التعامل مع الصيرفة الالكترونية.
 - 4- تقديم نموذج مقترح لمتطلبات الدعم التنظيمي بالبنوك التجارية الكويتية للتطبيق الناجح للصيرفة الالكترونية.

سادساً: فروض الدراسة:

- اعتمد الباحث عند صياغة فروض الدراسة الحالية على مصادر متنوعة في مقدمتها الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بمشكلة الدراسة موضوع الاهتمام والمقابلات المتعمقة والمناقشات الجماعية مع عدد من مفردات عينة الدراسة نحو مزايا ومعوقات ومتطلبات استخدام الصيرفة الالكترونية، وفي ضوء مشكلة وأهداف البحث تم صياغة فروض البحث كما يلي:
- 1- لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي على كفاءة استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر فئات الدراسة (الإدارة العليا – العاملين – العملاء) بالبنوك التجارية الكويتية.
 - 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و تطبيق الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر فئات الدراسة (الإدارة العليا – العاملين – العملاء) بالبنوك التجارية الكويتية.
 - 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معوقات استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر فئات الدراسة (الإدارة العليا – العاملين –



العملاء) بالبنوك التجارية الكويتية وفقا لخصائصهم الديموجرافية (النوع، السن، المؤهل العلمى).

٤- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول اثر الدعم التنظيمي في استخدام الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية بدولة الكويت تعزى إلى نوع القطاع(عام – خاص).

سابعاً: النتائج والتوصيات:-

١- النتائج الخاصة باختبار صحة الفروض:

أظهرت اختبارات الفروض مجموعة من النتائج والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالى:

جدول رقم (٤-١)

اختبار صحة الفروض

النتيجة	الفروض
ثبت قبول الفرض البديل	<p>• <u>الفرض الأول</u>: لا يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي على كفاءة استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر فئات الدراسة (الإدارة العليا – العاملين – العملاء) بالبنوك التجارية الكويتية.</p> <p>○ <u>الفرض الفرعى الأول</u>:</p> <p>لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي وذلك على الأجهزة والمعدات كأحد عناصر كفاءة استخدام الصيرفة الالكترونية بالبنوك التجارية الكويتية</p> <p>▪ فئة الإدارة العليا(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض البديل)</p> <p>▪ فئة العاملين (رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديل)</p>



- فئة العملاء(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
 - الفرض الفرعي الثاني:
يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي وذلك على نظم الاتصالات الالكترونية كأحد عناصر كفاءة استخدام الصيرفة الالكترونية بالبنوك التجارية الكويتية
 - فئة الإدارة العليا (رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديل)
 - فئة العاملين(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
 - فئة العملاء(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
 - الفرض الفرعي الثالث:
لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي وذلك على البرمجيات كأحد عناصر كفاءة استخدام الصيرفة الالكترونية بالبنوك التجارية الكويتية
 - فئة الإدارة العليا(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
 - فئة العاملين(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
 - فئة العملاء(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
 - الفرض الفرعي الرابع:
لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي وذلك على الموارد البشرية كأحد عناصر كفاءة استخدام الصيرفة



	<p>الالكترونية بالبنوك التجارية الكويتية</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ فئة الإدارة العليا(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة) ▪ فئة العاملين(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة) ▪ فئة العملاء(رفض الفرض في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة)
ثبت قبول الفرض البديل	<p><u>الفرض الرئيسي الثاني:</u> لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين فئات الدراسة حول اثر الدعم التنظيمي في استخدام الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية بدولة الكويت (إدارة عليا – عاملين – عملاء)</p>
قبول الفرض الرئيس	<p>• <u>الفرض الثالث:</u> لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين فئات الدراسة حول استخدام الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية بدولة الكويت.</p>
	<p>• <u>الفرض الرئيس الرابع:</u> لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول اثر الدعم التنظيمي في استخدام الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية بدولة الكويت تعزى إلى نوع القطاع(عام – خاص)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ فئة الإدارة العليا. (قبول الفرض الرئيس) ▪ فئة العاملين. (قبول الفرض البديل) ▪ فئة العملاء. (قبول الفرض البديل)

٢- نتائج الدراسة:-

يستخلص الباحث من خلال تحليل لاجابات المستقصى منهم كذلك نتائج الدراسة الميدانية والتي تم عرضها فيما سبق النتائج التالية:-



- أ. يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين كما يوفر الدعم التنظيمي بيئة عمل مناسبة للعملاء في البنك التجاري.
- ب. هناك عدم اهتمام من جانب البنك إلى تحقيق الرضا للعملاء عن الخدمات المقدمة.
- ج. يعد الحاسوب الركيزة الأساسية لتقنيات المعلومات والأجهزة الملحقة به، والتي تسهم في تبسيط الإجراءات.
- د. يمتلك البنك خدمات تكنولوجية متميزة و لكن لا تُستغل بالطريقة المناسبة.
- هـ. لا يهتم البنك بإدخال التحسينات في تقنية المعلومات ذات العلاقة بتقديم الخدمة بصورة مستمرة.
- و. يعمل البنك على توفير أنواع مختلفة من البرامجيات لتعزيز عمليات تقديم الخدمة المصرفية.
- ز. يعاني البنك من نقص في أعداد العاملين المتخصصين في مجال تقنيات المعلومات.
- ح. ضعف في تشجيع البنك الأفراد العاملين للمشاركة في دورات تدريبية تخص البرامجيات وتكنولوجيا المعلومات.
- ط. يواجه العملاء صعوبات أثناء الاتصال أو تعامله مع البنك إلكترونياً.
- ي. يحرص البنك على الجهود الترويجية التي تكون صورة ذهنية ايجابية عن البنك لدى العملاء.
- ك. لا يهتم البنك للتعرف على كيفية تقييم العملاء له والصورة الذهنية التي يحملونها عنه.
- ل. لا يهتم البنك بإستخدام شبكة الانترنت للحصول على المعلومات في انجاز الاعمال.
- م. لا يوجد لدي البنك قاعدة بيانات بأسماء العملاء وعناوينهم البريدية والالكترونية مما يؤثر علي سهولة الوصول و الإتصال بالعملاء.



- ن. يسعى البنك للحصول على المعلومات أو انطباعات بمدى انتفاع العملاء من العروض كما انه يقوم بإجراء دراسات استطلاعية للوقوف على آراء العملاء.
- س. يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين كما انه يوفر بيئة عمل مناسبة للعملاء في البنك التجاري.
- ع. يساعد البنك العملاء في جميع تعاملاتهم المالية بعدة أساليب مختلفة العنصر يشجع البنك على تقديم الاقتراحات الخاصة بالعملاء
- ف. أثنى مورد في بنية تقنيات المعلومات هو ما تمتلكه المنظمة من ثروة معرفية وفكرية وإدارية وتنظيمية متمثلة في العاملين

٣- التوصيات:-

- أ. تطبيق النموذج المقترح (الموضح في الاطار العملي) والذي سيسهم تأثير الدعم التنظيمي بشأن استخدام الصيرفة الالكترونية بالبنوك التجارية الكويتية.
- ب. توفير بيئة مناسبة من جانب القيادات لبناء علاقات طويلة الأجل مع العملاء بما يضمن المتابعة الكاملة والمستمرة لمشكلاتهم وتقديم حلولاً لها.
- ج. توفير برامج تدريبية مناسبة للعاملين المتميزين لتنمية مهاراتهم في كافة المجالات التي تساهم في تأثير الدعم التنظيمي بشأن استخدام الصيرفة الالكترونية بالبنوك التجارية الكويتية.
- د. تحسين والتطوير للمنتجات لتواكب التطور من جانب ورضاء العملاء من جانب آخر.
- هـ. الاهتمام بالموارد البشرية كذلك زيادة الانفاق على تدريبهم مما ينعكس علي أداءهم و بالتالي ينعكس علي الدعم التنظيمي بشأن استخدام الصيرفة الالكترونية.



- و. توفير دعم الإدارة العليا للبنك لأنواع مختلفة من البرامجيات لتعزيز عمليات تقديم الخدمة المصرفية.
- ز. أن يقوم البنك بزيادة أعداد العاملين المتخصصين في مجال تقنيات المعلومات.
- ح. قيام البنوك بعقد دورات تدريبية لأفراد العاملين تخص البرامجيات وتكنولوجيا المعلومات.
- ط. تذليل المشكلات التي تواجه العملاء أثناء الاتصال أو تعامله مع البنك إلكترونياً.
- ي. يجب أن يعمل البنك على زيادة الجهود الترويجية التي تكون صورة ذهنية ايجابية عن البنك لدى العملاء.
- ك. قيام البنك بإدخال التحسينات علي تقنية المعلومات ذات العلاقة بتقديم الخدمة بصورة مستمرة.
- ل. يجب علي البنك استخدام شبكة الانترنت للحصول على المعلومات في انجاز الاعمال.
- م. أن يتوافر لدي البنك قاعدة بيانات بأسماء العملاء وعناوينهم البريدية والالكترونية مما يؤثر علي سهولة الوصول و الإتصال بالعملاء.
- ن. قيام البنك بالحصول على المعلومات أو انطباعات بمدى انتفاع العملاء من العروض كما يجب أن يقوم بإجراء دراسات استطلاعية للوقوف على آراء العملاء.
- س. يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين كما انه يوفر بيئة عمل مناسبة للعملاء في البنك التجاري فيجب الاهتمام بعناصر الدعم التنظيمي للبنوك الكويتية.
- ع. يجب أن يساهم البنك بزيادة أساليب المختلفة التي تشجع عملاء البنك على تقديم الاقتراحات الخاصة بهم في كافة التعاملات المالية الإلكترونية.
- ف. أثنى مورد في بنية تقنيات المعلومات هو ما تمتلكه المنظمة من ثروة معرفية وفكرية وإدارية وتنظيمية متمثلة في العاملين فيجب علي البنك الاهتمام بالموارد الفكرية والمعرفية للأفراد العاملين في كافة المستويات.



المراجع:-

المراجع العربية:-

- 1- الشعبي، أحمد بن عبد الله (٢٠٠٧)، اتجاهات العملاء نحو الخدمات البنكية الالكترونية ، دراسة تطبيقية على عملاء البنوك السعودية، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد الأول.
- 2- قدومي، ثائر عدنان (٢٠٠٨)،العوامل المؤثرة على انتشار الصيرفة الالكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني.
- 3- منصور، مجيد مصطفى (٢٠١١) علاقة الترويج الالكتروني بالحصة السوقية لدى المصارف في شمال الضفة الغربية، مجلو جامعة الأزهر بغزة ، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد ١٢.
- 4- الحاج ، ليث محود أحمد (٢٠١٢) نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 5- العبد اللات، عبد الفتاح، (٢٠٠٦) معوقات التوسع في الصيرفة الالكترونية – دراسة حالة على البنوك الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
- 6- إسماعيل، شاكر (٢٠١٠)، التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية: إن المصارف ديناصورات تواجه الانقراض: دراسة ميدانية علي البنوك الأردنية. مجلة علوم إنسانية العدد ٤٥ ص ١-٢٧.
- 7- أمين ، فؤاد (٢٠٠٣). الأعمال المصرفية الإلكترونية. مجلة اتحاد المصارف العربية. العدد ٢٧٣. المجلد ٥٢. ص ٥٦.
- 8- جنيهي، محمود وجنيهي ممدوح (٢٠٠٥). البنوك الإلكترونية. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية.
- 9- السرحان، عطا الله (٢٠٠٥) دور الابتكار والابداع التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الأردنية (مخطوط). أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان.



- ١٠- صباح الحلو، برهان (٢٠٠٠) أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات علي الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية من منظور القيادات المصرفية (مخطوط) رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت . المفرق.
- ١١- طراد ، إسماعيل (٢٠٠٢) البنوك الإلكترونية المستقبل الذي أصبح واقعاً.. ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المناخ المالي والاستثماري جامعة اليرموك ، الأردن ، ٢٩-٣١ تشرين الأول.
- ١٢- القروم، أسماء (٢٠٠٦) تسويق الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت في الأردن (مخطوط). رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. المفرق.
- ١٣- مغل ، ناجي (٢٠٠١): الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية. دائرة المكتبة الوطنية. عمان.
- ١٤- نبوي محمد (٢٠١١) تقويم جوده أداء الخدمات الالكترونية المقدمة بالبنوك المصرية، دراسة مقارنة، رساله ماجستير، غير منشورة-اكاديميه السادات للعلوم الادارية.
- ١٥- عبد المطلب عبد الحميد(٢٠١١) العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية الاسكندرية، الطبعة الثامنة.
- ١٦- وهاب نعمون (٢٠٠٤) "النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك" داخلة مقدمة الي ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع تحديات - جامعة حسنية بن بوعلى الشلف - الجزائر يومي ١٥/١٤ ديسمبر.
- ١٧- ريان، عادل ريان محمد ، (٢٠٠٠) " أثر ادراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط علي العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية : دراسة ميدانية " ، المجلة العلمية لكلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد التاسع ، السنة ١٩، ص ص ٤٠-٦٩
- ١٨- شاهين، محمد عبد التواب البكري ، (٢٠٠٢) " الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءة الاجتماعية " ، مجلة البحوث الادارية ، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، ملحق العدد الاول، ص ص ٤٢-١ .



- ١٩- الحراشة، محمد؛ والهيبي، صلاح الدين (٢٠٠٦م) " أثر التمكين الاداري والدعم التنظيمي في السلوك الابداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية "، مجلة العلوم الادارية، المجلد ٣٣، العدد (٢): ٢٤٠-٢٦٦ .
- ٢٠- رشيد، مازن فارس (٢٠٠٤م): الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي"، المجلة العربية للعلوم الادارية، المجلد ١١، العدد (١): ٤٣-٦١ .
- ٢١- ريان، عادل محمد (٢٠٠٠م) " أثر ادراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط علي العلاقة بين الالتزام التنظيمي والوجداني وبعض المتغيرات الموقفية: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد ٢٢، العدد (١): ١٣١-١٥٩ .
- ٢٢- شاهين، محمد عبدالنواب (٢٠٠٢م) طالدم التنظيمي وعلاقتة بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءه الاجتماعية" ، مجلة البحوث الادارية، ملحق عدد (١): ٤٢-١ .
- ٢٣- شعبان، سعيد حامد (٢٠٠٧م) "أثر علاقة الفرد برئيسه وادراكه لدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة وادارة الأعمال، جامعة حلوان، العدد (١٧): ١٠٥-٥٩ .
- ٢٤- المرسي، جمال الدين محمد، وادريس، ثابت عبدالرحمن (٢٠٠٠م) السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لادارة السلوك في المنظمة، الاسكندرية: الدار الجامعية.
- ٢٥- المطرفي، شعيل بن بخيت (٢٠٠٥م) الاعتراب الوظيفي وعلاقتة بالاداء، دراسة مسحية علي العاملين بادارة الجوازات في منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية: ٥٧-٢١ .
- ٢٦- المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح (٢٠٠٣م) "أثر محددات ادراك الدعم التنظيمي علي دافعية الأفراد للانجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية"، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، الملحق الثاني، العدد (٢).



- ٢٧- توفيق شنبور، أدوات الدفع الالكترونية (بطاقات الوفاء والنقود الالكترونية) ، أعمال المؤتمر العملي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية (الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية) - الجزء الأول (الجديد في أعمال التقنيات المصرفية) ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت - لبنان ، ٢٠٠١
- ٢٨- جنيهي ، منير و جنيهي ممدوح، (٢٠٠٥)، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- ٢٩- حافظ كامل الغندور، "محاوَر التحديث الفعال في المصارف العربية " فكر مابعد الحداثَة" اتحاد المصارف العربية ، ٢٠٠٣ .
- ٣٠- حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية" - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية - مداخلة مقدمة الي المؤتمر العملي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، ٢٠٠٢.
- ٣١- د.سيد جاد الرب ، ادارة الابداع والتميز التنافسي ، دار النهضة العربية، ٢٠١٣
- ٣٢- ----- ، الأتجاهات الحديثة في ادارة المخاطر والازمات التنظيمية ، القاهرة ٢٠١١ .
- ٣٣- الشواربي عبد الحميد ، "ادارة المخاطر الائتمانية من وجهتي النظر المصرفية والقانونية" ، ط١ ، منشأة المعارف الاسكندرية، ٢٠٠٢ .
- ٣٤- شول شهرة ، مدوخ ماجدة ، "الصيرفة الالكترونية : ماهيتها - مخاطرها - حمايتها" ، مداخلة مقدمة الي المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة : مناف ، مخاطر ، تقنيات ، جامعة جيجل - الجزائر ، يومي ٠٦/٠٧ جوان ، ٢٠٠٥ .
- ٣٥- طارق عبد العال حماد ، " التطورات العالمية وانعكاساتها علي أعمال البنوك " - الدار الجامعية ، ٢٠٠٢ .
- ٣٦- عبد المطلب عبد الحميد ، " العولمة واقتصاديات البنوك " ، الدار الجامعية ، ٢٠٠١ .
- ٣٧- عصام الدين أحمد أباطة، " العولمة المصرفية " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠١٠ .
- ٣٨- فرج عبد العزيز عزت ، اقتصاديات البنوك - الكتاب أول للصناعة المصرفية والمالية الحديثة ص ٥١٠-٥١٢ .



- ٣٩- محمود عنبر ، "التحول الناجح في الأعمال الالكترونية"، مجلة معلوماتي ، العدد ٩٣ ، سوريا ، دمشق ، ص ٢٥-٣٠ .
- ٤٠- مصطفى النشرتي ، السياسات النقدية والمصرفية – دار النهضة العربية ، ٢٠٠٣ .
- ٤١- موسي خليل مشري ، " القواعد الناظمة للسيارة الالكترونية " ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، مداخلة مقدمة الي المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، جامعة بيروت الغربية ، ٢٠٠٢ ، ص: ٢٦٠ .
- ٤٢- نعمون وهاب ، " النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك " ، مداخلة مقدمة الي ملتقي المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية – واقع وتحديات- جامعة حسبية بن بو علي، الشلف – الجزائر ، يومي ١٤/١٥ ديسمبر ٢٠٠٤ ، ص ٢٧٣ .
- ٤٣- نهله محمد سليمان طه ، "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي كفاءة القطاع المصرفي وقدرته التنافسية " ، رسالة ماجستير – جامعة القاهرة – كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١١ .
- ٤٤- هاني محمد سعيد ، " الادارة المعاصرة فياطار تحديات القرن الحادي والعشرين " ، مطبعة العشري اسماعيلية ، ص ١٨٧ .
- ٤٥- أحمد سمير رشدي حسين ، " أثر تقديم الخدمات المالية الالكترونية علي أداء البنوك " – دراسة مقارنة ، رسالة دكتور الفلسفة في ادارة الأعمال – جامعة قناة السويس – تجارة الاسماعيلية ٢٠٠٥ .
- ٤٦- الجهمي ، اسماعيل سالم علي ، "أثر عنار جودة الخدمة المصرفية التي يدركها العملاء علي ربحية البنوك بالتطبيق علي البنوك التجارية السعودية " ، أطروحة الماجستير ، جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، ادارة الأعمال ، ٢٠٠٣ .
- ٤٧- حافظ كامل الغندور ، " فكر ما بعد الحداثة وأثرة علي الجهاز المصرفي " ، درجة الزمالة ، أكاديمية السادات للعلوم الادارية ، ٢٠٠٢ .
- ٤٨- سامح سعيد ، "دور المعلوماتية في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية الالكترونية عبر شبكة الانترنت "، أطروحة ماجستير ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٩ .
- ٤٩- شفيق حداد ، د/محفوظ جودة ، جامعة العلوم التطبيقية ،الأردن ، "التسويق الالكتروني و أثره علي جودة الخدمات المصرفية " –دراسة ميدانية علي البنوك التجاري الأردنية، ٢٠٠٧ .



اثر تبني البنوك التجارية الكويتية للخدمات المصرفية الالكترونية علي ولاء العملاء
مشعل فهمد فاهد العتيبي

- ٥٠- عبدالله فكري الوكيل ، " تقييم اداء البنوك التجارية المصرية في ظل سياسة التحرر الاقتصادي" ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة، ٢٠٠٧ .
- ٥١- واضح محمد قاسم اليوسفي ، " علاقة استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية بالقدرة التنافسية للبنوك اليمنية " ، أطروحة (ماجستير) – جامعة المنوفية ، كلية التجارة ، قسم ادارة الأعمال ، ٢٠١٣ .
- ٥٢- وائل حسن الجراحي أحمد ، " استخدام الشبكات العصبية لزيادة جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العامة "، رسالة الدكتور الفلسفة في ادارة الأعمال – جامعة قناة السويس – تجارة الاسماعيلية ٢٠٠٨ .
- ٥٣- اتحاد المصارف العربية ، ادارة الأصول ومخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي والأسلامي ٢٠٠٠ .
- ٥٤- اتحاد المصارف العربية ، المصارف الشاملة – مفهومها ووظائفها ، ٢٠٠٠ .
- ٥٥- اتحاد المصارف العربية ، الهندسة المالية وأهميتها بالنسبة للصناعة المصرفية العربية ، ٢٠٠٣ .
- ٥٦- أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ، قضايا ومواضيع في الرقابة المصرفية ، اللجنة العربية للرقابة المصرفية ، صندوق النقد العربي ، أبو ظبي ، الامارات العربية المتحدة، ٢٠٠٥ .
- ٥٧- حمدي الحسيني ، "التكنولوجيا الحديثة ضرورة لرفع مستوي أداء العمل المصرفي " مجلة البنوك ، العدد ٣٤ ، مارس – ابريل ٢٠٠٠ .
- ٥٨- أبو العلاء، عز الدين جابر فرج ، ٢٠٠٥.رسالة دكتوراه بعنوان"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات التسويقية علي المزايا التنافسية الإستراتيجية:دراسة تطبيقية علي الخدمات المصرفية".القاهرة:كلية التجارة- جامعة بني سويف.
- ٥٩- أبو الجود، سوسن عبد الفتاح محمد، ٢٠٠٠ ، إجراءات الرقابة الداخلية للشركات في ظل التطورات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات:دراسة تطبيقية،مجلة الدراسات المالية والتجارية(العلوم الإدارية)،كلية التجارة(فرع بني سويف)،جامعة القاهرة، ١٤ .
- ٦٠- ابو هاشم، السيد محمد ، ٢٠٠٥، لدليل الإحصائي في تحليل بيانات SPSS:المملكة العربية السعودية ، مكتبة الرشد .



- ٦١- البكري، سونيا محمد. ٢٠٠٠. إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل النظم). القاهرة: الدار الجامعية.
- ٦٢- الطالب، صلاح، ٢٠٠٤، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الاردنية الهاشمية. مجلة الفقه الإسلامي.
- ٦٣- الجندي، أحمد فائق محمد. ٢٠٠٤. رسالة ماجستير بعنوان "أثر المتغيرات المعاصرة علي إدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك التجارية". بنها: كلية التجارة - جامعة الزقازيق.
- ٦٤- الكرداوي، مصطفى محمد أحمد، ٢٠٠٧. رسالة دكتوراه بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات علي فاعلية سياسات إدارة الموارد البشرية بالبنوك التجارية في مصر". المنصورة: كلية التجارة-جامعة المنصورة.
- ٦٥- الغندور، حافظ كامل، ٢٠٠٣ " محور التحديث الفعال في المصارف العربية وأبعادها بالنسبة للصناعة المصرفية العربية: فكر ما بعد الحداثة لبنان : اتحاد المصارف العربية.
- ٦٦- العملاق، بشير وآخرون، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٧.
- ٦٧- الرويلي، سلطان جاسر مقبل، ٢٠٠٥، رسالة ماجستير بعنوان "قياس جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية علي بنك الرياض" الإسكندرية: برنامج ماجستير إدارة الجودة – الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- ٦٨- الصيرفي، محمد، ٢٠٠٤، إدارة الجودة الشاملة، مؤسسة حورس الدولية.
- ٦٩- الصحن، محمد فريد وآخرون، ٢٠٠٣، محددات جودة الخدمات المصرفية بالإنترنت، مجلة كلية التجارة، مارس.
- ٧٠- أوكر، كالال، ٢٠٠٨، تقنيات البيع الناجح علي الإنترنت كتاب مترجم بيروت: الدار العربية للعلوم.
- ٧١- العجارمة، تيسير، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٥.
- ٧٢- بحيرى، سعد صادق. ٢٠٠٣. إدارة المشروعات باستخدام الكمبيوتر. القاهرة: الدار الجامعية.
- ٧٣- جوده، محفوظ أحمد: إدارة الجودة الشاملة مفاهيم ومتطلبات دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٤.



اثر تبني البنوك التجارية الكويتية للخدمات المصرفية الالكترونية علي ولاء العملاء
مشعل فهد فاهد العتيبي

٧٤- خليل أحمد محمد منير، ٢٠٠٤، دور إدارة الجودة الشاملة في التحسين المستمر علي البنوك الشاملة (دراسة تطبيقية)، الإسكندرية: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

٧٥- شعبان ، هشام محمد ابراهيم، ٢٠٠٤، رسالة ماجستير بعنوان "مشاكل قياس جودة أداء الخدمات في البنوك"، بورسعيد: كلية التجارة- جامعة قناة السويس.

٧٦- عبد الحميد، عبد المطلب، ٢٠٠٣، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مجلة مركز البحوث والمعلومات، البحوث الإدارية، عدد (ابريل-يوليو-اكتوبر) .

٧٧- عبد الحميد، عبدالمطلب، ٢٠٠٨، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الإسكندرية: الدار الجامعية.

٧٨- عبد النبي، محمد أحمد، ٢٠٠٩، رسالة دكتوراه غير منشورة بعنوان "أثر التغيرات البيئية علي إستراتيجية تخطيط الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية المصرية" القاهرة: كلية التجارة- جامعة القاهرة.

٧٩- عبد العزيز، سمير محمد. ٢٠٠٩. جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠، ١٠٠١١ رؤية اقتصادية- فنية- إدارية- أسس- تطبيقات- حالات. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

٨٠- عبد المجيد ، حاتم رمضان ، ٢٠١٣ "رسالة ماجستير بعنوان " اثر تكنولوجيا المعلومات على تكلفة الجودة الشاملة فى البنوك التجارية "كلية التجارة – جامعة عين شمس

٨١- غنيم، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية، المنصورة، ٢٠٠٤.

٨٢- صالح، نادية حمدي. ٢٠٠٥. إدارة الجودة الشاملة في شركات قطاع الأعمال العام

٨٣- صالح، سمير ابو الفتوح، ٢٠٠٢ "الأعمال الإلكترونية كمنطلق لدعم وتحديث القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال العربية" ، مؤتمر التجارة الإلكترونية، جامعة الإسكندرية : كلية التجارة، ٢٥-٢٧ يوليو.

٨٤- ميروك، فوزية عبد الفتاح وآخرون، ٢٠٠٢، نظم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في إدارة الأعمال، كلية التجارة فرع بنها، بدون ناشر.

٨٥- مصطفى، أحمد سيد. ٢٠٠٤. المدير العربي في عالم متغير القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.



- ٨٦- محاربة، ثامر محمد، ٢٠٠٥، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك القطرية : مجلة الإدارة العامة المجلد الخامس و الأربعون ، العدد الثالث ،أغسطس .
- ٨٧- معلا، ناجي، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، عمان، ٢٠٠٩ .
- ٨٨- كالال أوكر، ٢٠٠٨، تقنيات البيع الناجح علي الإنترنت كتاب مترجم ،بيروت :الدار العربية للعلوم.
- ٨٩- زكي المساعد،التسويق في المفهوم الشامل ، ٢٠٠٧ . عمان : دار السيرة .
- ٩٠- طه، عاطف جابر، ٢٠٠٨،تنظيم وإدارة البنوك،الإسكندرية،الدار الجامعية.
- ٩١- طه، طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٧ .
- ٩٢- قباني، ثناء علي، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦ .
- ٩٣- نوتس، كويك، ٢٠٠٢، كتاب مترجم، دار الفاروق للنشر والتوزيع .

المراجع الأجنبية:-

- 1- Alam S., Khatibi, A., Santhapparaj, S., & Mohammed, T.,(2007) Development and Prospects of internet Banking in Bangladesh, An International Business Journal, volume:17, Issue: 1/2 .
- 2- Cox, G. and Koelzer.M., (2004), .Internet Marketing., Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey .
- 3- Elias, A. (2004). Electronic Commerce: from vision to fulfillment., Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey .
- 4- Hwang, H. and Jung, T. (2004). An LTV model and customer segmentation based on customer value: a case study on the wireless telecommunication industry. Expert Systems with Applications. V.26. pp 181–188 .
- 5- Joseph, T., (2004), .E-commerce: A managerial Perspective., Prentice Hall of India, Private Limited, New Delhi .



- 6- Kotler, Ph. And Keller, K., (2006), .Marketing Management., Pearson Prentice.
- 7- Licher, V., (2010). The Book Industry in Germany: Looking Back at 2009 .Publishing Research Quarterly. Volume 26, Number 1. pp 46-50 .
- 8- Mack, Tim, (2002),. The Growth of Electronic Marketing., USA Today Magazine .
- 9- Musa, Maher. Risk Management , Principles For Electronic Banking. Banks in Jordan, Vol 9,,p8-9 .
- 10- O'Connor J. & Glavin S., (2004). "Electronic Marketing", Theory & Practice for the 21st Century. London, FT Prentice Hall .
- 11- Pappasolomou, I., (2003). Internal Marketing in the UK Retail Banking Sector: Rhetoric or Reality?. Journal of Marketing Management, Vol 19No1,pp 197-224 .
- 12- Sadiq, M. & Shaikh, J. (2008). Internet Banking and quality of Service :Perspective from a developing Nation in the middle East. Information Review, volume: 32, Issue: 1 .
- 13- Sahay B., Gupta, J. & Mohan, R., (2007), Managing supply chains for competitiveness: the Indian Scenario. supply chains management, An International Journal, volume:11, Issue: 1 .
- 14- Sekaran, U.,(2002). Research Methods For Business. Fourth Edition ,John Wiley & Sons ,Inc .
- 15- Strauss J. , El-Ansary, A & Frost, R. (2006) .E-Marketing., Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey .
- 16- Winer, R. (2004). .Marketing Management.. New Jer sey: Prentice Hall, Englewood Cliffs. P:40, 232.
- 17- Berry, Leonard and el. Al., The Service Quality Puzzle , Bossiness Horizons, October,1988,pp 35-43



- 18- Bhatt, G.D., Knowledge Management in organizations: Examining the Interaction between Technologies; Techniques; and people, Journal of knowledge Management, vo1.5, No .1, 2001, PP .68-75
- 19- Bodo Lang, Mark Colgate and Sony Ong INFORMATION TECHNOLOGY AND RELATIONSHIP QUALITY University of Auckland, 2008.
- 20- Billie, S. and Raymond, L., Information Technology : Threats and Opportunities For Small and Medium-Sized Enterprises, Journal of information Technology, No 14, 2005, PP. 439-448.
- 21- Banker, R.D., and Kaufman, R.J., " Strategic Contributions of Information Technology: an Empirical Study of ATM Networks " Process of the Ninth International conformance on Information Systems, November – December 2008, PP.1-15.
- 22- Bahia, k. and Nantel, J. (2000), "A Reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks "International Journal of Bank Marketing, vol. 18 No. 4, PP: 84-91
- 23- Earl, M. J. and Feeny, D.F., Is Your CIO Adding value? , Sloan Management Review, Vol. 34, No.3, 2004, pp. 11-20.
- 24- Farbey, B. and Others, Moving Is valuation Forward: Leading Themes and Research Issues, Journal of information system, vol. 8, 2005, pp. 189-207
- 25- Glenna, T.k. and Melmed, A., A steering the use of Educational Technology: Element of a National Strategy, A Rand Report, Santa Monika, 2005, PP.20-35.
- 26- Gronroos.C. (2005) Services management and Marketing, Lexington: Lexington Book.PP 11-25.



- 27- Hauswald, R. and Marquez, R., Information Technology and financial Services competition, forthcoming The Review of financial Studies, Oct. 2004, pp. 1-37.
- 28- Hong Kinson, S. L., the Role of the Corporate IT Function in the Federal IT Organization, Oxford University, 1998, PP.116-125.
- 29- Johnston, R., (2005), "The determinants of service quality: Satisfiers and dissatisfies" International Journal of Service Industry Management, vol. 6 No. 5, PP.53-71.
- 30- Johnston, R., (2007) "Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: Important and effect" International Journal of Service Industry Management, vol. 15 No. 4, PP111-116.
- 31- Lang B.; Colgate M. Relationship quality, on-line banking and the information technology gap The International Journal of Bank Marketing, Volume 21, Number 1, 2003 , pp. 29-37.
- 32- LOTFOLLAH NAJJAR, UNIVERSITY OF NEBRASKA, OMAHA Service Quality A Case Study of a Bank, RAM R. BISHU, UNIVERSITY OF NEBRASKA, LINCOLN, 2011, ASQ.
- 33- Linda Maud, AN INTRODUCTION TO HUMAN RESOURCE ANAGEMENT: Theory and Practice, 2001, P279.
- 34- Mulligan, R., The Future Role of Telematics in support of Marketing and Sales in Irish Banks and Building Societies, Unpublished MBA Thesis, Belfast : University of Ulster,1995, PP.76-82



- 35- Michel E.Porter and Victor E.Miller" How Information Gives You Competitive Advantage" Harvard Business Review, July-August.2011
- 36- Nolan R., note on estimating the Value of the IT Asset, Harvard Business School, Note #9, M.A, 2004, pp 195-197.
- 37- Nicholas G. Carr, " DOES IT MATTER?" Harvard Business Review, June 2003, pp 1-17
- 38- Appeal, H. and Veriens, M. (2000), "measuring perceived service quality using integrated conjoint experiments "International Journal of Bank Marketing, vol. 18 No. 4, PP: 154-169
- 39- Piatkowski,M., the contribution of ICT Investment to economic growth and Labor Productivity in Poland 1995-2000, Tiger working paper series, Warsow,2003. , pp 1-23
- 40- Perry, Leonard and el. Al., The Service Quality Puzzle , Bossiness Horizons, October,2011,pp 35-43.
- 41- Powner, D. A., use of information Technology for selected Health Care Function, GAO, Oct. 2003, PP. 1-28
- 42- Paraurmann, Zeithmal and Berry (2011) A Conceptual Model o Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 49, 41-50.
- 43- R. Noe J: and Others, Human Recourse Management: Gaining a Competitive Advantage, 4 Ed; (New York: Irwin Mc Grew-Hill, 2003), p 6.
- 44- Rockart J. F. and Scott-Morton, M.S., Implication of Changes in Information Technology for Corporate Strategy, vol. 14, No. 1, 2004, PP, 84-89 .



- 45- Amin Mojoodi (Ph.D. Student), 2Nadereh, Service Quality Dimensions in Technology-Based Banking: Impact on customer satisfaction and loyalty, Advanontal Biologynces in Envir, 2007, Pages: 3205-3215
- 46- Rockart, J.F.and Others, the New IT Organization: Eight Imperatives Centre for Research in Information Management, London Business School, 2007, PP.1-24.
- 47- Simons, R., Strategic and Top Management Attention to Control System, Strategic Management Journal, Vol. 12, 2001. PP.49-62.
- 48- Sleazer, Global Connections, Operations Research / computer Science Interface, No.17. Dec.2001, PP.1-10
- 49- Shot, k., American: Electronic and information Technology in the Banking sector. Information Relation and Security network, Switzerland, 2001, pp 1-15.
- 50- Stolarick, K., Are some Firms Better at IT? ; Differing Relationships Between Productivity and IT Spending, Carnegie Mellon University, Dec. 2008. pp. 1-4
- 51- Towu, P.A., and other, The effect information technology on the Growth of the Banking Industry in Nigeria, the electronic journal of Information systems in Development countries, vol.10, No.2,2002,pp1-8.

