

## دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية

### The Role of Economic Intelligence on Improving the Quality of Banking Services, A Field Study in Algerian Bank

بن دنيدينة سعيد

<sup>1</sup> جامعة زيان عاشور الجلفة، saidbendenidina@gmail.com

النشر: 2021/05/31

القبول: 2021/03/16

الاستلام: 2021/02/24

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، و من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان حيث تم تصميمه وتوجيهه إلى الإطارات العاملة بالوكالات البنكية، وقد تم استرجاع 51 كانت كلها صالحة للدراسة، و تم التحقق من صدق وثبات الأداة. وقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ ( اليقظة الإستراتيجية و الضغط والتأثير) و عدم تأثير أمنية المعلومات بصفة مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

#### الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاقتصادي، اليقظة الإستراتيجية، المعلومة ، الخدمة، البنوك

رموز JEL: D83 ، G21 ، M15.

#### Abstract:

The aim of this study is to know the effect of economic intelligence on improving the quality of banking services in Algerian Banks. In order to achieve the objectives of the study, the questionnaire was designed and directed to managers working in banking agencies, 51 questionnaire has been retrieved, Were all valid for study, and verified the validity and stability of the tool.

The study concluded that there is a statistically significant effect of (strategic Vigilance, pressure and influence) and the lack of security impact on improving the quality of banking services.

#### Key words:

economic intelligence, strategic Vigilance, services , information, Banks

(JEL) Classification : D83, G21 ,M15.

#### 1. مقدمة:

يعتبر الذكاء الاقتصادي من المواضيع التي اكتسبت أهمية بالغة في الوقت الراهن، ويرجع هذا الاهتمام نتيجة للامتيازات حققها في ميدان رفع القدرات التنافسية للدول والمؤسسات على حد سواء، ويرتكز الذكاء الاقتصادي على كيفية البحث ومعالجة المعلومات المفيدة بهدف استخدامها للتأقلم والتأثير في المحيط، ما جعل مختلف المؤسسات تسعى للوصول إلى المعلومات والاستفادة منها لا سيما فيما يتعلق بتحسين جودة

الخدمات والتي تعتبر أهم المتطلبات الرئيسية للمؤسسات في الوقت الراهن، وهذا من أجل إرضاء العملاء، وهو ما يمثل مهمة صعبة للبنوك والتي تولي بدورها أهمية بالغة للعلاقات مع العملاء.

إن بيئة الأعمال الحالية التي لا تخلو من التقلب والفجائية لاسيما التطورات الحاصلة في ميدان المعلومات قد أثرت على المؤسسات الجزائرية في شتى الميادين والقطاعات بما في ذلك القطاع المصرفي، وهذا ما جعل البنوك تسعى إلى بناء قاعدة بيانات تتضمن مختلف المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها في الوقت المناسب، بغية الرجوع إليها، وتعظيم الاستفادة منها بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### 1.1. إشكالية البحثية:

جاء البحث لدراسة العلاقة بين الذكاء الاقتصادي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وتتجلى إشكالية

البحث كالآتي :

هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية للذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ؟

و تقودنا هذه الإشكالية إلى وضع الإشكاليات الفرعية التالية :

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية لليقظة الإستراتيجية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأمنية المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأنشطة الضغط والتأثير على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ؟

### 2.1. فروض البحث: من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة نضع الفرضية الرئيسية كالآتي :

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

الفرضيات الفرعية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لليقظة الإستراتيجية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .
- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأمنية المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأنشطة الضغط والتأثير على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### 3.1. أهمية البحث:

- التعرف على مقومات تحسين جودة الخدمات، ما يساعد البنوك على العمل على تحسين جودة خدماتها.
- إن قطاع البنوك قطاع حيوي له دور مهم في دعم الاقتصاد الوطني.
- تأثر القطاع البنكي بما يشهده العالم من تطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تعتبر الدراسة امتداد للدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمات المصرفية.

### 4.1. أهداف البحث:

- التعرف إلى المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات المصرفية .
- تحليل الأثر بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات المصرفية .
- تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات للبنوك فيما يتعلق بالذكاء الاقتصادي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### 5.1. الدراسات السابقة :

دراسة (قاشي و دية، 2015) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الذكاء الاقتصادي في دعم إدارة العلاقة مع الزبون في منظمات الأعمال الحديثة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الذكاء الاقتصادي يساعد في تحديد الزبائن الأكثر ربحية وبالتالي توجيه الأنشطة والاستراتيجيات وفق ما يخدم الأهداف، وكذلك تفعيل عملية إدارة العلاقة مع الزبون.

دراسة ( بوريش، تشوار ورحماني، 2018): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة الذكاء الاقتصادي في تحسين تسيير خدمات منظمات المعرفة، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين تطبيق أسلوب الذكاء الاقتصادي وأداء منظمات المعرفة ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاقتصادي بمختلف أبعاده (اليقظة الإستراتيجية، أمنية المعلومات، الضغط والتأثير) ومنظمات المعرفة سببها إدارة المعرفة تعتبر أحد مكونات الذكاء الاقتصادي.

دراسة (الخفاجي، 2012) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية و قد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والموارد البشري) و تحسين جودة الخدمات المصرفية، كذلك وجود أثر ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

دراسة (بن طاطة، 2018): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، وقد أظهرت هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية ل(المتطلبات الفنية والمتطلبات البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية، بينما عكست النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية لكل من (المتطلبات المادية والمالية، المتطلبات الإدارية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

دراسة (BENTATA & BENABOU, 2017): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين أبعاد كفاءة نظم المعلومات (نوعية الأجهزة المستخدمة، ملائمة المعلومات، كفاءة العاملين) وأبعاد جودة الخدمات المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف مع العميل )، كما اتضح وجود تأثير ذو دلالة معنوية لكفاءة نظم المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

## 2. الإطار النظري للدراسة :

### 1.2 الذكاء الاقتصادي المفهوم والأهمية :

1.1.2 مفهوم الذكاء الاقتصادي : أول تعريف عملي للذكاء الاقتصادي كان سنة 1994 من طرف henry martre، حيث تم تعريفه على انه "مجموعة الأعمال المنسقة و المرتبطة بالبحث، المعالجة ، وتوزيع ونشر المعلومات المفيدة للأعوان الاقتصاديين ، بطريقة شرعية قانونية ، والحفاظ على الإرث اللامادي للمؤسسة، في ظل أحسن شروط الجودة والتكلفة" (martre, 1994,p11) .

و عرفت الجمعية الفرنسية لتطوير الذكاء الاقتصادي AFDIE عام 2001 : "الذكاء الاقتصادي هو جميع الوسائل ضمن نظام إدارة المعرفة، لإنتاج المعلومات المفيدة من أجل اتخاذ القرار وفق منظور الأداء وخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة" (Jean-Pierre, 2005,p06) .

**2.1.2. خصائص الذكاء الاقتصادي :** ومن بين الخصائص الرئيسية للذكاء الاقتصادي نذكر مايلي (الكريم، 2012، صفحة 668):

- الاستخدام الاستراتيجي والتكتيكي للمعلومة ذات المزايا التنافسية في اتخاذ القرارات .
- وجود إدارة قوية لتنسيق جهود الأعوان الاقتصاديين.
- وجود علاقات قوية بين المؤسسات والجامعات والإدارات المركزية والمحلية.
- تشكيل جماعات الضغط والتأثير.
- إدماج المعارف العلمية، التقنية، الاقتصادية، القانونية والسياسية.
- السرية في نشر المعلومات والحصول عليها بطريقة شرعية.

**3.1.2. أهمية الذكاء الاقتصادي:** يكتسب الذكاء الاقتصادي أهمية كبيرة في بناء وتوسيع نشاط المؤسسة في ظل اشتداد حدة المنافسة و سرعة التطور التكنولوجي ، فهو يوفر لها الحماية من التهديدات واستغلال للفرص و القدرة على التكيف مع التغيرات الخارجية(بودرامة، 2012، صفحة 584) .

**4.1.2. عناصر الذكاء الاقتصادي :** يتكون الذكاء الاقتصادي من عناصر عديدة تتجلى في (بودرامة، 2012، صفحة 585):

أ/ **اليقظة الإستراتيجية :** إن اليقظة الإستراتيجية لها دور فعال في نظام الذكاء الاقتصادي ، فهي تعمل على اكتشاف منافسين جدد أو محتملين و معرفة المشروعات التي يمكن إقامة شراكة معهم من أجل التطوير وتوقع تغيرات المحيط ونشاط المنافسين ومراقبة التطورات التكنولوجية وطرق الإنتاج وعرض المنتجات في السوق و تعلم خصائص الأسواق الجديدة وأخطاء ونجاح المنافسين .

ب/ **الحماية:** إن هدف الذكاء الاقتصادي هو الحفاظ على المعلومة من أخطار التجسس واقتحام نظام المعلومات ومن أخطاء الإهمال وعدم الكفاءة كحذف البيانات أو إتلافها.

ج/ **التأثير:** وهو استخدام المعلومة بطريقة تمكن المشروع من العمل لجعل بيئتها ملائمة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

**2.2. أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية:** قبل التطرق إلى الخدمات المصرفية لا بد من تعريف الخدمات

**1.2.2. مفهوم الخدمات :**

- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق "الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة إلا أن هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة (كورتل، 2009، صفحة 64).

- تتضمن الخدمات كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها و تقدم قيمة مضافة (الضمور، 2004، صفحة 20).

**2.2.2. مفهوم الخدمة المصرفية:** هي مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من طرف المصرف، والتي يدركها العملاء من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم و رغباتهم الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف (أحمد، 2019، الصفحة 433).

**3.2.2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية:** تعتبر جودة الخدمات المصرفية من المواضيع التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين وسوف نتطرق إلى تعريف جودة الخدمات المصرفية كما يلي:

- تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن و متطلباتها أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدف (القاسم، 2012، صفحة 38).

- تعرف أيضا جودة الخدمات المصرفية على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، فهي تعبر عن مدى إدراك العملاء للأداء الفعلي المقدم من طرف المصرف ومدى توافقه مع توقعاتهم (وآخرون، 2009، صفحة 31)".

**4.2.2. مداخل قياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية:** إن تقييم العملاء لجودة الخدمة المصرفية لا يتم فقط على أساس معايير ترتبط بالخدمة نفسها بل يمتد إلى الأسلوب الذي تؤدي به الخدمة، وعليه فإن هناك مدخلين رئيسيين هما لقياس جودة خدمات المصرفية يمكن ذكرهما كالاتي (بطرس، 2006، صفحة 16-17):

- **المدخل الاتجاهي:** يقوم هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوما اتجاهيا يتصل بالرضا لكنه ليس مرادفا له كما انه يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المصرفية المقدمة، فعلى الرغم من أن الباحثين يعترفون ضمنا بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة المصرفية، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة

الخدمة ورضا العميل مفهوما يختلف عن الآخر ويرجع هذا الاختلاف يتمثل كون جودة الخدمة كما يقيّمها العملاء هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى أما الرضا فانه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال، فضلا عن أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم نحو الخدمة المقدمة على أساس الخبرات السابقة.

- **مدخل نظرية الفجوات** : يقوم هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة المصرفية وبين ادراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة المصرفية ، وعليه فان مستوى جودة الخدمة المصرفية يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، بمعنى آخر أن جودة الخدمة المصرفية تعني مسايرة توقعات العملاء والارتقاء بها بشكل مستمر.

**5.2.2. أبعاد جودة الخدمات المصرفية:** لقد قام فريق من الباحثين بتطوير عشرة معايير أو أبعاد للحكم على جودة الخدمات المصرفية وتشمل هذه الأبعاد ما يلي (القادر، 2005، صفحة 256-257):

أ/ **الاعتمادية** : وتعني ثبات الأداء وانجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به من خلال تقديم الخدمة بشكل صحيح وفي المواعيد المحددة سلفا.

ب/ **الاستجابة**: وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب العميل.

ج/ **القدرة أو الكفاءة**: وتعني امتلاك العاملين للبنك مهارة ومعرفة الأزمنة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

د/ **الحصول على الخدمة**: ويتضمن هذا سهولة اتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفير العدد الكافي من منافذ الحصول على الخدمة

ه/ **اللباقة** : وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع العملاء على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للزبائن.

و/ **الاتصال**: ويقضي تزويد العملاء بالمعلومات باللغة التي يفهمونها وتقديم الشروحات والتوضيحات التي تتعلق بجوانب الخدمات المقدمة لهم .

ز/ **المصداقية**: تعني توافر الأمانة والصدق في التعامل مع العملاء الجيدة للمصرف، مما يخلق جو من الثقة بين الطرفين.

ح/ الأمان: ويعني خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطرة وتشمل  
 ط/ معرفة وتفهم العميل : وتعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الاهتمام  
 الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.  
 ي/ الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية) : و تشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا  
 بالمظهر الخارجي للبنك وهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.  
 إلا انه هناك مجموعة من وجهات النظر المختلفة حول أبعاد جودة الخدمات المصرفية نوجزها في الجدول  
 الموالي :

الجدول رقم (01): وجهات النظر المختلفة على أبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	الباحثين
الجودة التقنية، الجودة الوظيفية، جودة المنشأة.	Christian Gronroos
الجودة المادية، الجودة التفاعلية، صورة المنشأة.	Lehtinen
الخصائص الملموسة/المادية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.	Parasuraman, Zeithaml & Berry
المستوى المادي، التسهيلات، الموظفون.	Sasser, Olsen, Wycaff

المصدر: بن طاطة عتيقة، أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية،  
 مجلة الاقتصاد والمالية، العدد02، المجلد 04، 2018، ص 238

### 3. تحليل ومناقشة النتائج.

4.منهجية البحث الميداني: تعتبر منهجية البحث الميداني بمثابة حلقة الربط بين ما هو متحقق من تراكم  
 معرفي ونظري وتطبيقي، وبين إمكانية تجسيد ذلك التراكم في ميدان الدراسة

### 1.4.منهج الدراسة و أدواتها

1.1.4.منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك كونه الأنسب لدراستنا حيث  
 اعتمدنا في الجانب النظري على البحوث والدراسات النظرية ، كما اعتمدنا على صعيد البحث لميداني  
 التحليلي، على الاستبيان بهدف الكشف عن آراء الإطارات العاملة في الوكالات البنكية بولاية الجلفة

## 2.1.4. أدوات جمع وتحليل البيانات :

\* أدوات جمع البيانات :تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات اللازمة للدراسة و جاءت في ثلاث محاور أساسية و هي:

- المحور الأول : و تضمن المتغيرات التي تتعلق بالخصائص الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة.

- المحور الثاني : تضمن (13) عبارة تتعلق بقياس متغير الذكاء الاقتصادي .

- المحور الثالث : تضمن (15) عبارة تتعلق بقياس متغير جودة الخدمات المصرفية .

لغرض قياس مدى توافق آراء أفراد عينة الدراسة مع عبارات محاور الدراسة ، تم الاعتماد على الشكل المغلق في إعداد الاستمارة ، وفقا لمقياس ليكرت lekert الخماسي وفق الجدول التالي :

الجدول 2: مقياس ليكرت الخماسي

المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	1	2	3	4	5
الوسط المرجح	1.79- 1	2.59 - 1.8	3.39 - 2.6	4.19- 3.40	5 - 4.20

المصدر: من إعداد الباحث

\* أدوات تحليل البيانات : من أجل تحقيق أهداف الدراسة عن طريق جمع البيانات وتحليلها ، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية و ذلك باستخدام برنامج (حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss) ، حيث تم استخدام الإصدار الرابع والعشرين (version 24)

## 2.4. مجتمع و عينة الدراسة :

1.2.4. مجتمع و عينة الدراسة: تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى الوكالات البنكية المتمثلة في (البنك الوطني الجزائري BNA، بنك التنمية المحلية BDL، القرض الشعبي الجزائري CPA، البنك الخارجي الجزائري BEA) العاملة بولاية الجلفة و قد تم توجيه الاستبيان إلى الإطارات العاملة بهاته الوكالات حيث تم توزيع 60 استبانة وقد تم استرجاع 51 استبانة كلها صالحة للدراسة.

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم توزيعهم كالاتي :

الجدول 3: توزيع الأفراد حسب الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

النسبة	التكرار	المتغيرات الشخصية والوظيفية	
80.4	41	ذكر	الجنس
19.6	10	أنثى	
100	51	المجموع	
25.5	13	اقل من 30	السن
62.7	32	من 30 إلى 40	
11.8	6	من 40 إلى 50	
0	0	أكثر من 50	
100	51	المجموع	
0	0	ثانوي	المستوى التعليمي
90.2	46	ليسانس/مهندس	
9.8	5	دراسات عليا	
100	51	المجموع	
64.7	33	إطار	المنصب الوظيفي
35.3	18	إطار مسير	
100	51	المجموع	
49	25	اقل من 5 سنوات	الخبر المهنية
27.5	14	من 5 إلى 10 سنوات	
13.7	7	من 10 إلى 20 سنة	
9.8	5	أكثر من 20 سنة	
100	51	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

2.2.4. ثبات الاستمارة : تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل التحقق من الاتساق الداخلي و الثبات لمحاور الاستمارة و نعرض نتائجه في الجدول التالي :

الجدول 4 : معامل ثبات الاتساق الداخلي لمحاور الاستمارة (ألفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	المحور :
0.908	الذكاء الاقتصادي
0.860	جودة الخدمات المصرفية
0.884	الكل

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن محوري الدراسة يتمتعان بنسبة ثبات عالية ، مما يزيد من قدرة الاستمارة على تحقيق أغراض الدراسة ، حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول (0.908) ، أما المحور الثاني فبلغ (0.860)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي (0.884) .

3.4. عرض وتحليل بيانات الدراسة : يهدف عرض وتحليل بيانات الدراسة، إلى تمهيد الطريق من أجل الوصول إلى النتائج التي من شأنها أن تسمح بتقديم الإجابات عن أسئلة الدراسة.

1.3.4. عرض وتحليل بيانات الفرضية المتعلقة بقياس الذكاء الاقتصادي :

الجدول 5: استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس محور الذكاء الاقتصادي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	يراقب البنك محيطه بصفة منتظمة.	4.01	0.140	1	موافق
02	تشخيص الفرص والتهديدات والمعوقات المتعلقة بالبنك تحدد عن طريق تحديد المعلومات لكل المستويات والبحث عنها.	4.00	0.000	2	موافق
03	لدى البنك الأدوات والوسائل اللازمة لجمع المعلومات	3.82	0.477	3	موافق
04	يعتمد البنك على فرق متخصصة في جمع المعلومات	3.47	0.856	5	موافق

				وتحليلها.
موافق	4	0.934	3.64	يقوم البنك بتكوين الموارد البشرية قادرة على التعرف واكتشاف إشارات الإنذار المبكرة.
موافق	/	<b>0.332</b>	<b>3.79</b>	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لليقظة الإستراتيجية
موافق	3	0.196	4.03	يحدد البنك مصادر المخاطر التي تعترضه.
موافق	4	0.662	4.03	يتوفر البنك على إجراءات الأمن الموافقة لحساسية الوثائق والوقاية من مخاطر القرصنة.
موافق بشدة	1	0.482	4.35	يوضح البنك لموظفيه أهمية حماية المعلومات من خلال برامج تكوينية.
موافق بشدة	2	0.980	4.19	يستفيد البنك من الحماية القانونية لمعلوماتها من خلال حقوق الملكية، براءات الاختراع... الخ.
موافق بشدة	/	<b>0.363</b>	<b>4.35</b>	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأمنية المعلومات
موافق بشدة	2	0.663	4.23	يتبع البنك إجراءات فعالة للتوصل عن طريق الشبكات الاجتماعية
موافق	3	0.731	4.15	ينخرط البنك في الجمعيات المهنية.
موافق بشدة	1	0.472	4.23	يشارك البنك في مختلف الملتقيات، الأيام الدراسية، والمؤتمرات.
موافق	4	0.588	4.11	يقيم البنك علاقات تعاون مع مؤسسات أخرى .
موفق	/	<b>0.455</b>	<b>4.18</b>	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للضغط والتأثير
موافق	/	<b>0.463</b>	<b>4.11</b>	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للذكاء الاقتصادي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن المستجوبين يوافقون على محور الذكاء الاقتصادي ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.11) بانحراف معياري قدره (0.463) ، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.40 الى 4.19) ، مما يؤكد على أهمية الذكاء الاقتصادي في نشاط البنوك .

## 2.3.4. عرض وتحليل بيانات الفرضية المتعلقة بقياس جودة الخدمات المصرفية

الجدول 6: استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس جودة الخدمات المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تصميم البنك ومظهره العام مناسبان لطبيعة العمل و يسهلان أداءه.	4.17	0.555	2	موافق
02	هناك أجهزة تقنية متطورة تحت تصرف البنك	4.13	0.600	3	موافق
03	يلتزم الموظفون بارتداء اللباس الرسمي .	4.50	0.703	1	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للوسائل المادية		4.27	0.515	/	موافق بشدة
04	يلتزم البنك بتنفيذ العمل في الوقت المحدد و بالدقة المطلوبة	4.05	0.237	2	موافق
05	يقدم البنك الخدمات بسرعة و بدون أخطاء.	4.01	0.423	3	موافق
06	يهتم البنك بمتابعة مشاكل الزبائن .	4.33	0.476	1	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الاعتمادية		4.13	0.242	/	موافق
07	يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع الزبائن.	4.15	0.367	3	موافق بشدة
08	يخبر البنك زبائنه بدقة عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة	4.27	0.450	1	موافق بشدة
09	يقوم البنك بتسهيل العمليات الائتمانية في أي وقت للزبون.	4.23	0.428	2	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الاستجابة		4.22	0.356	/	موفق بشدة
10	يتوفر الأمن في مبنى البنك ومحيطه الخارجي.	4.41	0.497	1	موافق بشدة
11	الموظفون في البنك أهل للثقة.	4.39	0.493	2	موافق بشدة

12	هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات الزبائن.	4.37	0.488	3	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الأمان		4.39	0.483	/	موفق
13	يعامل البنك الزبائن باحترام كبير وبدون محسوبية.	4.47	0.504	1	موافق بشدة
14	يخصص البنك ساعات عمل ملائمة لزيائنه.	4.19	0.633	3	موافق
15	يعطي البنك للعميل الاهتمام الفردي والشخصي.	4.33	0.621	2	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى التعاطف		4.33	0.494	/	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمات المصرفية		4.27	0.317	/	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن المستجوبين يوافقون بدرجة كبيرة على محور جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.27) بانحراف معياري قدره (0.317) و يدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 4.20 إلى 5.00) ، مما يؤكد على أن البنوك تولى أهمية كبيرة لجودة الخدمات المصرفية والحرص على تقديم خدمات في أفضل صورة

**5. عرض وتحليل النتائج:** تم قياس تأثير الذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي وفيما يلي سوف نتطرق إلى نتائج هذه الاختبارات وتحليلها :

**1.5. عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى :** تم استخدام نتائج تحليل التباين ( analyses of variance ) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (7) يبين :  
H01 : لا يوجد أثر معنوي لليقظة الإستراتيجية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالوكالات البنكية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

الجدول 7: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر اليقظة الإستراتيجية على تحسين جودة الخدمات المصرفية الوكالات البنكية بالجلفة.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	1.762	1	1.762	26.281	*0.000
الخطأ	3.285	49	3.285		
المجموع	5.047	50	--		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال النتائج الواردة في الجدول (7) يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (26.281) و هي اكبر من F المجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط ( *linear régression* ) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في جودة الخدمات المصرفية و المتغير المستقل المتمثل في اليقظة الإستراتيجية و قد تم تلخيص أهم نتائج الجدول الموالي :

الجدول 8: نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر اليقظة الإستراتيجية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار $\beta$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$
اليقظة الإستراتيجية	0.565	5.127	*0.000	0.591	0.349

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

تشير معطيات هذا الجدول (8) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "اليقظة الإستراتيجية" و المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" في البنوك محل الدراسة ، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة t المحسوبة البالغة (5.127) بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.591) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.349) و هذا يعني أن (34.9%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات المصرفية ترجع إلى تغير اليقظة الإستراتيجية .

2.5. عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية : تم استخدام نتائج تحليل التباين ( analyses of variance ) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (9) يبين :  
H02 : لا يوجد أثر معنوي لأمنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك محل الدراسة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الجدول 9 : نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر امنية المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية الوكالات البنكية بالجلفة.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	2.241	1	2.241	39.118	*0.000
الخطأ	2.807	49	0.057		
المجموع	5.047	50	--		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال النتائج الواردة في الجدول (9) يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (39.118) و هي اكبر من F المجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط ( *linear régression* ) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في جودة الخدمات المصرفية و المتغير المستقل المتمثل في أمنية المعلومات و قد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

الجدول 10: نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر أمنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار $\beta$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$
أمنية المعلومات	0.465	6.254	*0.000	0.666	0.444

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

تشير معطيات هذا الجدول (10) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "أمنية المعلومات" و المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" في البنوك محل الدراسة ، وبالتالي وجود دور

معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة  $t$  المحسوبة البالغة (6.254) بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.666) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.444) و هذا يعني أن (44.4%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات المصرفية ترجع إلى تغير أمنية المعلومات .

**3.5. عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** تم استخدام نتائج تحليل التباين ( analyses of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (11) يبين :  
H03 : لا يوجد أثر معنوي للضغط والتأثير في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك محل الدراسة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

**الجدول 11 : نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الضغط والتأثير على تحسين جودة الخدمات المصرفية الوكالات البنكية بالجلفة.**

مستوى الدلالة <i>sig</i>	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	مصدر التباين
		1.425	1	1.425	الانحدار
*0.000	10.404	0.073	49	3.622	الخطأ
		--	50	5.047	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال النتائج الواردة في الجدول (11) يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (10.404) و هي اكبر من F المجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط ( *linear régression* ) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والتمثل في جودة الخدمات المصرفية و المتغير المستقل المتمثل في الضغط والتأثير و قد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

الجدول 12: نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر الضغط والتأثير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار $\beta$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$
الضغط والتأثير	0.417	3.225	*0.000	0.507	0.257

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

تشير معطيات هذا الجدول (12) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "الضغط والتأثير" و المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" في البنوك محل الدراسة ، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.507) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.257) و هذا يعني أن (25.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية ترجع إلى تغير الضغط والتأثير.

#### 4.5. عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية :

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الذكاء الاقتصادي بصفة مجتمعة على المتغير التابع "تحسين جودة الخدمات المصرفية" في البنوك محل الدراسة بالجلفة .

الجدول 13: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر أبعاد الذكاء الاقتصادي مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية الوكالات البنكية بالجلفة.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	2.532	3	0.844	15.774	*0.000
الخطأ	2.515	47	0.054		
المجموع	5.047	50	--		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يبين الجدول (13) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار أثر أبعاد الذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث يظهر من خلاله أن نتائج التحليل تشير إلى أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (35.050) وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح للاختبار.

الجدول 14: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد الذكاء الاقتصادي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالوكالات البنكية بالجلفة

Sig* مستوى الدلالة T	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B			
0.000	4.794	-	0.825	3.954	0.502	0.708	(الحد الثابت)
0.000	4.922	0.263	0.131	0.252			اليقظة الإستراتيجية
0.213	-1.262	-0.131	0.024	-0.30			أمنية المعلومات
0.001	3.509	0.481	0.096	0.336			الضغط والتأثير

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS \* مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يبين الجدول (14) أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكل من أبعاد اليقظة الإستراتيجية، الضغط والتأثير، على تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالات البنكية بالجلفة، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة والتي بلغت (4.794)(4.922) على الترتيب، وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). كما يظهر عدم معنوية الأثر لبعد أمانة المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالات البنكية بالجلفة

بلغ معامل الارتباط R (0.708)، في حين معامل التحديد R<sup>2</sup> (0.502)، وعليه، نستنتج أن أبعاد المتغير المستقل الذكاء الاقتصادي مجتمعة تفسر ما نسبته (50.2%) من التغيرات على تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالات البنكية بالجلفة.

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الذكاء الاقتصادي مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالوكالات البنكية بالجلفة.

## 6. خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات ببعض الوكالات المصرفية، وقد استعرضت بعض الجوانب النظرية لمتغيري الدراسة وكذلك نتائج الدراسة الميدانية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الذكاء الاقتصادي هو وسيلة لجمع المعلومات المفيدة ومعالجتها بهدف طرحها في يد المسيرين بهدف اتخاذ القرار المناسب.
- يساهم الذكاء الاقتصادي بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية .
- تؤثر كل من (اليقظة الإستراتيجية، أنشطة الضغط والتأثير) بشكل معنوي على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- لا تؤثر أمنية المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

## التوصيات :

- ضرورة توجيه قادة المصارف إلى أهمية تبني نظام الذكاء الاقتصادي ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- ضرورة إنشاء وحدة للذكاء الاقتصادي على مستوى البنوك تسهر على تحصيل المعلومات وتحليلها و بثها للقائمين على اتخاذ القرار من أجل أن تكون القرارات المتخذة سليمة وفي الوقت المناسب.
- ضرورة تخصيص ميزانيات لأنشطة البحث عن المعلومات واستخدامها في نظام الذكاء الاقتصادي.
- توفير البرمجيات التي تلبي احتياجات المستخدمين والتي تتلاءم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل.

## 7.المراجع

أحمد خيضر أحمد. (2019). جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد. مجلة اقتصاد المال والأعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المرجع الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله الجزائر، المجلد 03، العدد 01 .

بريش عبد القادر. (2005). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد03 .

خيربي علي أوسو، لؤي لطيف بطرس. (25 08, 2006). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن- دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصرف مدينة دهبوك. مجلة تنمية الرافين كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل.

محمد عبد العال النعيمي وآخرون. (2009). إدارة الجودة المعاصرة، عمان : دار اليازوري .

هاني حامد الضمور. (2004). تسويق الخدمات. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

فريد كورتل. (2009). تسويق الخدمات. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

قاسم نايف علوان المحياوي. (2005). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

رؤي رشيد سعيد القاسم. (2012). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية.الأردن: كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

سهام عبد الكريم. (2012). سياسة دعم الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الجزائرية. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر لذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة. الاردن: جامعة الزيتونة.

مصطفى بودرامنة. (2012). الذكاء الاقتصادي في تحسين تنافسية المشروعات الصغيرة. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة. الاردن: جامعة الزيتونة.

henri martre .(1994) .intelligence economique et strategie des entreprises .france: Rapport du Groupe Commissariat général du Plan: la documentation francaise.

Jean-Pierre, e. d. (2005). L'Intelligence Economique appliquée à la Direction des Systèmes d'Information Démarche et Fiches Pratiques. paris: publication CIGREF.