

عنوان المقال

جاهزية البنوك الجزائرية لتطوير جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

أ. محرز نور الدين

جامعة محمد شريف مساعدي- سوق اهراس

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية

البريد الالكتروني mehrez.nour@gmail.com

الهاتف 07 95 15 13 63

المخلص

تهدف هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمات المصرفية عبر الانترنت المقدمة من طرف البنوك الجزائرية للزبائن و مدى جاهزية هذه الاخيرة لمواكبة التطورات الحاصلة على مستوى المعاملات البنكية الالكترونية. فالتطورات الحاصلة على مستوى البنوك و خدماتها الالكترونية على المستوى العالمي وتزايد مستوى المنافسة في هذا القطاع؛ حتم على المصارف في الجزائر مواكبة هذه التطورات وتقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت ذات جودة، من خلال التركيز على اهم متطلباتها لارضاء الزبائن؛ خاصة في ظل الاصلاحات البنكية التي تشهدها الجزائر

Abstract

This study aims to evaluate the quality of the online banking services provided by Algerian banks to clients and their readiness to keep up with developments at the level of electronic banking transactions. Developments taking place at the level of banks and electronic services at the global level and the increasing level of competition in this sector; necessitated for Algerian banks to keep up with these progress and provide banking services via the Internet with higher quality, by focusing on the most important requirements for customer satisfaction; especially in light of banking reforms which Algeria is witnessed.

FOR INFORMATION, CONTACT THE AUTHOR.

