

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

## الموضوع:

أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام- ولاية بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق مصرفي

الأستاذة المشرفة:

- أ.د/ بن عيسى ليلي

من إعداد الطالبة:

- بن سعيد أليسا دلال

- بخوش هشام

## لجنة المناقشة:

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
• نسيب أنفال	• أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
• بن عيسى ليلي	• أستاذ التعليم العالي	مقررا	بسكرة
• مناني صبرينة	• أستاذ محاضر ب	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

## الموضوع:

أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام- ولاية بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق مصرفي

الأستاذة المشرفة:

- أ.د/ بن عيسى ليلي

من إعداد الطالبة:

- بن سعيد أليسا دلال

- بخوش هشام

## لجنة المناقشة:

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
• نسيب أنفال	• أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
• بن عيسى ليلي	• أستاذ التعليم العالي	مقرا	بسكرة
• مناني صبرينة	• أستاذ محاضر ب	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023-2024

# شكر وعرافان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: من لم يشكر الناس لا يشكر الله

الشكر والثناء لله عز وجل أولا الذي بفضلته تم هذا العمل، فالله الحمد من قبل ومن بعد

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وأعاننا على انهاء هذا البحث، نتوجه بالشكر والتقدير

لكل من الأستاذة المشرفة الأستاذة الدكتور: ليلي بن عيسى لجهودها التي بذلتها طيلة

مسيرتنا الدراسية والتي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها ووقتها ولولاها لما تم انجاز هذا

العمل، فجزاها الله خير الجزاء وزادها تقدما في مراتب العلم.

كما نتقدم بجزيل الشكر للأستاذة: خان أحلام التي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها

وكان لها بليغ الأثر في انجاز هذا العمل.

كل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بإثراء هذا العمل بأرائهم وملاحظاتهم

القيمة.

وكل الشكر لمن ساعدنا سواء من قريب أو بعيد وقدم لنا العون وزودنا بالمعلومات

اللازمة لإتمام هذا العمل.

## الإهداء

الحمد لله حبا و شكرا و امتنانا ، ما كنت لأفعل هذا لولا فضل الله

فالحمد لله

ها أنا اليوم اهدي هذا النجاح لنفسي اولا ثم الى من سعى معي لاتمام هذه

المسيرة دمتم لي سندا لا عمر له

إلى ملاكي في الحياة الى معنى الحب و العنان إلى من ساندتني في

صلاتها و دعائها إلى من سهرت الليالي تنير دربي الى بسمه الحياة وسر

الوجود إلى أروع امرأة في الوجود "أمي الغالية "

الى الذي علمني أن الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة الى من أحمل

اسمه بكل افتخار إلى أعظم وأعز رجل في الكون "أبي الغالي "

إلى من رزقت به سندا لي " أخي "

إلى كل أصدقائي و صديقاتي المواقفة لا السنين شركاء الدروب الطويل

إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي الى من شجعوني على المثابرة

واكمال المسيره ممتنه لكم

لله الشكر كله ان وفقني لهذه اللحظة فالحمد لله رب العالمين والصلاة

والسلام على نبيه الكريم

خريجتكم أليسا

## الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته نتم الصالحات الحمد لله ما انتحى درب ولا ختم جهده ولا تم سعي إلا  
بفضله الحمد لله على البلوغ ثم الحمد لله على التمام والحمد لله من قبل ومن بعد  
وأخيراً تحصلت على شهادة ماستر علوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسبير  
تخصص تسويق مصرفي وبعد طول الانتظار وبعد مسيرة دراسية دامت سنوات  
حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب وها أنا اليوم ارتقي ل  
درجة أعلى والحمد لله

أهدي تخرجي الى من هي ذكري وسر نجاحي أُمي حفظها الله واطال في عمرها وملجئي بعد الله  
وأبي حفظه الله والى كل أفراد عائلتي كل باسمه ولأصدقائي وأحبتي إن شاء الله تكون  
بداية طريق النجاح يا رب والحمد لله

بخوش هشام

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات موظفي بنكي السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر بسكرة نحو الرقمنة و أثرها على جودة الخدمة المصرفية و التعرف على العلاقة بينهما , وتحديد مدى تأثير الرقمنة بأبعادها " البنية التحتية , الموارد البشرية , المتطلبات التقنية و المالية , الأمن الرقمي " على جودة الخدمة المصرفية , و من أجل تحقيق أهداف البحث اتبعنا المنهج الوصفي , و استخدمنا الاستبيان كأداة للدراسة و تم اختيار عينة عشوائية حجمها (43) موظف في البنكي محل الدراسة , و اعتمدنا على برنامج SPSS في التحليل الإحصائي للبيانات و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها :

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر. كما توصلت الدراسة أيضا إلى مجموعة من الاقتراحات نذكر منها:
- ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الرقمنة، واستخدام أحدث الوسائل الإلكترونية للوصول إلى العملاء، نظراً لتأثيرها المباشر على جودة الخدمات المصرفية.
- الإستمرار في توفير قواعد بيانات ومعلومات مرقمنة من قبل البنوك، لمساعدة العملاء في تلبية احتياجاتهم واتخاذ القرارات المناسبة في شؤونهم المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة , البنية التحتية , الموارد البشرية , المتطلبات التقنية و المالية , الأمن الرقمي , جودة الخدمة المصرفية.

## Abstract:

This study aimed to identify the perceptions of employees of Al Salam Bank and Al Badr Agricultural and Rural Development Bank in Biskra towards digitization and its impact on the quality of banking services and to identify the relationship between them, and to determine the extent of the impact of digitization in its dimensions "infrastructure, human resources, technical and financial requirements, digital security" on the quality of banking services, and in order to achieve the objectives of the research, we followed the descriptive approach, and used the questionnaire as a study tool and a random sample of (43) employees was selected in the bank under study, and we relied on the SPSS program in the statistical analysis of the data and the study reached several results, the most prominent of which are:

- There is a statistically significant impact of digitization on the quality of banking services in Al Salam Bank and Al Badr Agricultural and Rural Development Bank.

The study also reached a set of suggestions, including:

- The necessity of following up on recent developments in the field of digitization, and using the latest electronic means to reach customers, due to their direct impact on the quality of banking services.
- Continuing to provide digitized databases and information by banks, to help customers meet their needs and make appropriate decisions in their banking affairs.

**Key words: Digitization, Infrastructure, Human Resources, Technical and Financial Requirements, Digital Security, Quality of Banking Service.**

## فهرس المحتويات

IV	شكر وعرفان
V	الإهداء
VI	الإهداء
VII	الملخص
VII	Abstract
VIII	فهرس المحتويات
XII	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الجداول
أ	المقدمة:
ب	أولاً: اشكالية البحث وتساؤلات الدراسة.
ب	ثانياً: أهمية الدراسة.
ج	ثالثاً: أهداف الدراسة.
ج	رابعاً: فرضيات الدراسة.
د	خامساً: نموذج الدراسة.
هـ	سادساً: حدود الدراسة.
هـ	سابعاً: التعريفات الإجرائية.
و	ثامناً: التوضع الابستمولوجي.
ز	تاسعاً: منهجية البحث وأدوات جمع البيانات.
ح	عاشراً: الدراسات السابقة.

حادية عشر: هيكل الدراسة. .... ي

## الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة

2	تمهيد: .....
3	المبحث الأول: ماهية الرقمنة .....
3	المطلب الأول: تعريف الرقمنة .....
5	المطلب الثاني: خصائص الرقمنة .....
7	المطلب الثالث: أهمية وأهداف الرقمنة .....
10	المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة .....
11	المطلب الأول: أشكال الرقمنة .....
13	المطلب الثاني: متطلبات الرقمنة ومبادئها .....
19	المطلب الثالث: عمليات إجراء الرقمنة .....
27	خلاصة الفصل: .....

## الفصل الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة المصرفية

29	تمهيد: .....
30	المبحث الأول: مدخل إلى جودة الخدمة المصرفية .....
30	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية .....
33	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة المصرفية وخصائصها .....
36	المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية: أبعادها، قياسها وعلاقتها بالرقمنة .....
36	المطلب الأول: أبعاد ومستويات جودة الخدمة المصرفية .....
39	المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة المصرفية وصعوبات قياسها .....
43	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بجودة الخدمة المصرفية .....
50	خلاصة الفصل: .....

## الفصل الثالث: الفصل التطبيقي

- المبحث الأول: : تقديم عام للبنوك محل الدراسة..... 52
- المطلب الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR..... 52
- الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR..... 52
- الفرع الثاني: وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة ..... 60
- المطلب الثاني: لمحة عن بنك السلام..... 61
- الفرع الأول: تعريف بنك السلام -الجزائر- ..... 61
- الفرع الثاني: تقديم وكالة بسكرة..... 63
- المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية ..... 66
- المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة. .... 66
- الفرع الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة..... 66
- الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة:..... 66
- المطلب الثاني: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي: ..... 68
- الفرع الأول: أداة الدراسة (أداة جمع البيانات)..... 68
- الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. .... 69
- المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة. .... 70
- الفرع الأول: ثبات الأداة..... 70
- الفرع الثاني: صدق الأداة..... 71
- المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي ..... 72
- المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة..... 73
- المطلب الأول: تحليل محاور الإستبانة..... 73
- الفرع الأول: تحليل عبارات المحور الأول: أبعاد الرقمنة ..... 74
- الفرع الثاني: تحليل عبارات المحور الثاني جودة الخدمة المصرفية ..... 77

80	المطلب الثاني: قوة العلاقة بين المتغيرين .....
82	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية .....
82	الفرع الأول: الاختبارات القبليّة للانحدار .....
82	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية وتفسيرها .....
84	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الفرعية وتفسيرها .....
90	خلاصة الفصل: .....
91	الخاتمة: .....
95	قائمة المراجع .....
99	الملاحق .....

## قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01): النموذج النظري للبحث ..... ه
- الشكل (2) : مستويات التموضع الإستراتيجي للدراسة ..... و
- الشكل رقم (03) : دليل عمل المحددات ..... 20
- الشكل رقم (04): عمليات وإجراءات الرقمنة. .... 26
- الشكل رقم (05) : فجوات جودة الخدمة المصرفية حسب نموذج Servqual ..... 43
- الشكل (06): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ..... 55
- الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: ..... 61
- الشكل رقم (08) : الإطار التنظيمي لمصرف السلام-الجزائر ..... 64

## قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): ابعاد جودة الخدمة المصرفية ..... 39
- الجدول رقم (02): تأثير ابعاد الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية ..... 47
- جدول رقم (03): مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية ..... 53
- الجدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة المهنية) ..... 67
- الجدول رقم (05) : نتائج معاملات الثبات الفاكرونباخ..... 71
- الجدول رقم (06) : نتائج معامل بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة مع محاورها..... 72
- الجدول رقم (07): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح) ..... 73
- الجدول رقم (08): مقياس ليكارت الخماسي ..... 74
- الجدول رقم (09) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول ..... 75
- الجدول رقم (10) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني ..... 78
- الجدول رقم (11): معامل الارتباط بين أبعاد متغير الرقمنة ومتغير جودة الخدمة المصرفية..... 81
- الجدول رقم (12): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح..... 83
- الجدول رقم (13): نتائج تحليل تباين الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية: ..... 84
- الجدول رقم (14) : نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية ..... 84
- الجدول رقم (15): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للبيئة التحتية على جودة الخدمة المصرفية ..... 85
- الجدول رقم (16): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية ..... 86
- الجدول رقم (17): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية ..... 86
- الجدول رقم (18): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية ..... 87

# مقدمة

المقدمة:

في ظل التطورات الحاصلة في العالم اليوم، لا سيما تلك المتعلقة بتقنيات الإعلام الآلي ورقمنة المعلومات، حيث نجد العديد من الدول تسعى في الوقت الحاضر إلى مواكبة التقدم على الصعيد العالمي، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر كما أنه من المتعارف عليه أن قطاع الخدمات أدرك مدى الحاجة الماسة إلى عمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات، والسعي الدؤوب لتحقيق التقدم في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة، ما يتعلق بالرقمنة خصوصا.

حيث أن الرقمنة والاعتماد على تكنولوجيا الإعلام الآلي قد ساعد في التخلي عن الأنظمة التقليدية في بيئة الأعمال لاسيما في مجال الخدمات المصرفية التي تتميز بطبيعة خاصة وخصائص مختلفة، وبالنظر للتطور السريع والمتزايد في حجم الخدمات أدى ذلك إلى تعقيد عمليات تقديم الخدمات والتحكم فيها، ولتحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات وجب الربط بين التقنية وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة، لذا فإن تقنية الرقمنة أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية.

فالخدمات الرقمية قادرة على إحداث تغييرات في أساليب أداء الأعمال للأفضل والأحسن وذلك بحكم بنائها المرن وإمكاناتها الكبيرة في تسريع الأداء وتسريع فاعليته وكفاءته، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق وفرة في الجهد والوقت والتكاليف، مما ساهم في رفع كفاءة الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وبذلك أصبحت جودة الخدمة مبدأ في تقديم الخدمات الرقمية في المصارف من أجل ضمان البقاء والاستمرار وامتلاك مزايا تنافسية والتي بدورها تتطلب استمرارية التحسين والتطوير في مختلف المجالات.

فمنظرا لهذه الأهمية المتزايدة لرقمنة الخدمات جاءت هذه الدراسة لتلقي نظرة على أثر تطبيق هذه التكنولوجيا على بنكي السلام وبنك للفلاحة والتنمية بولاية بسكرة، من خلال محاولة استكشاف واقع ممارسة الرقمنة وأثرها على جودة الخدمة المصرفية بهما.

أولاً: اشكالية البحث وتساؤلات الدراسة.

في ظل عصر الثورة التكنولوجية وانتشار التقنيات الحديثة التي أصبحت تدخل في كل مجال من مجالات الحياة، حيث أصبحت الخدمات تقدم بصورة رقمية وأصبحت المواقع الإلكترونية واجهة المؤسسات، أصبح لزاماً على المصارف أن تهتم بجودة خدماتها المصرفية لتحسين قدراتها التنافسية ولتلبية تطلعات وحاجات عملائها، من أجل التغلب على منافسيها، مما أدى إلى ضرورة اهتمام المؤسسات بالرقمنة نظراً لأهميتها الفائقة وقدرتها على المساهمة في تحقيق أهدافها.

ونظراً لأن الرقمنة قد أصبحت ذات أهمية بالغة ومتزايدة بالنسبة للبنك الذي يرغب بتقديم خدمات رقمية ومواكبة التكنولوجيا الحاصلة، فإن ذلك يتطلب منها مواكبة التكنولوجيا معلوماً والاتصال وتنفيذها لزيادة جودة خدماتها المصرفية وأيضاً لتحريك عجلة النمو والتقدم والقدرة على تحقيق ميزة تنافسية، فاهتمام البنوك بالرقمنة والعمل بها من شأنه يؤثر بشكل إيجابي على إنتاجية البنك وتحقيق أهدافه وضمان بقائه واستمراره في السوق وتحقيق تنافسية عن باقي البنوك، وفي هذا السياق تأتي اشكالية الدراسة التي تسعى لإبراز أثر الرقمنة بأبعادها المختلفة على جودة الخدمة المصرفية، ليصاغ التساؤل الرئيسي للدراسة بالشكل التالي:

ما أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية بينكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

- ما هو مستوى تطبيق الرقمنة بكل من البنكين محل الدراسة؟
- ما هو مستوى جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة؟
- ما أثر البنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية بالبنكين محل الدراسة؟
- ما أثر الموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية بالبنكين محل الدراسة؟
- ما أثر المتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية بالبنكين محل الدراسة؟
- ما أثر الامن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية بالبنكين محل الدراسة؟

ثانياً: أهمية الدراسة

لا شك بأن أهمية هذه الدراسة تكمن أساساً في محاولة الربط بين الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية من جوانب محددة والمعبر عنها من خلال أبعاد كل من المفهومين، فضلاً على طرح ومناقشة مختلف المفاهيم المتداولة ضمن أدبيات الموضوع كذا محاولة استكشاف وتحليل آراء الموظفين في بنكي ميدانيين حول أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية من منظور عام وعملي مستمد من واقع التعاملات اليومية لهم،

وعموما تتبلور أهمية الدراسة في مجموعة من النقاط والتي يمكن سردها على الشكل التالي:

✓ أهمية موضوع البحث والمتمثل في الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية، بالنظر للإهتمام الذي حظيت به الرقمنة على مستوى الدراسات الأكاديمية أو التطبيق الفعلي للتحويل الرقمي وسعي الدولة الجزائرية إلى رقمنة مختلف القطاعات.

✓ تقودنا هذه الدراسة الى الكشف عن آليات، متطلبات وأبعاد الرقمنة، وأي بعد من ابعادها الأكثر تأثيرا بالبنكين محل الدراسة.

✓ توضيح علاقة الرقمنة بابعادها على جودة الخدمة المصرفية بالبنكين محل الدراسة من خلال محاولة الكشف عن الأثر الذي تنطوي عليه هاته العلاقة.

### ثالثا: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في مايلي:

- السعي لتسليط الضوء على أهم التطورات التي تشهدها البنوك (لاسيما البنكين محل الدراسة) في مجال المعلوماتية والرقمنة، وذلك من خلال محاولة إظهار مدى تبني المصارف لمفاهيم الرقمنة وأهميتها في جودة الخدمات المصرفية.
- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي ستساعد المصارف على تحسين وتطوير جودة خدماتها المصرفية.
- إبراز فعالية الرقمنة من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء على الموظفين.
- ايضاح مفهوم الرقمنة بمختلف أشكالها وعمليات إجرائها.
- ابراز اثر الرقمنة في جودة الخدمة المصرفية بالبنكين محل الدراسة.
- مناقشة مفهوم جودة الخدمة المصرفية من جوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والتعاطف.
- محاولة الاستفادة من الدراسات السابقة ذات الصلة مع قراءة تفسيرية لدلالاتها بالمقارنة مع الموضوع.
- ابراز أثر مختلف أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية.
- التوصل الى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض الاقتراحات التي قد تكون محل إفادة للبنكين محل الدراسة.

### رابعا: فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية هي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى

معنوية (  $\alpha=0.05$  )

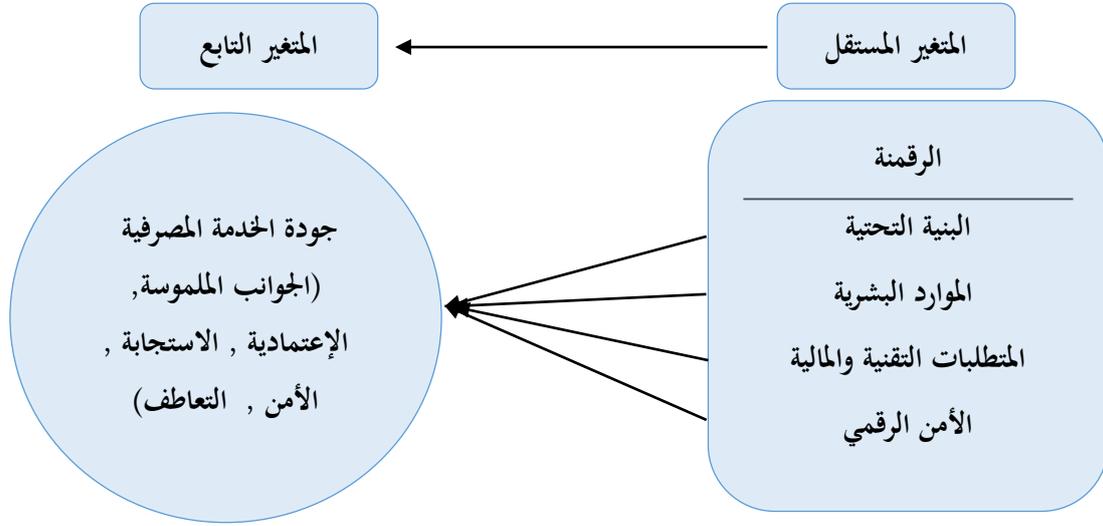
و تندرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية نوجزها كالآتي:

- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- ✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- ✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للامن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

#### خامسا: نموذج الدراسة:

توافقا مع تساؤلات الدراسة وبغرض ابراز كيفية ارتباط متغيرات الدراسة مع بعضها البعض يظهر النموذج النظري للدراسة كما هو موضح أدناه، بحيث تمثل الرقمنة بأبعادها الأربعة (البنية التحتية، الموارد البشرية، المتطلبات التقنية والمالية، الأمن الرقمي) المتغير المستقل في حين تمثل جودة الخدمة المصرفية بأبعادها الخمسة (الجوانب الملموسة، الإعتمادية، الاستجابة، الأمن، التعاطف) المتغير التابع، فضلا عن الفرضيات الخمسة معبرا عليها بمختلف أسهم الارتباط.

الشكل رقم (01): النموذج النظري للبحث



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على دراسات سابقة

سادسا: حدود الدراسة

لهذا البحث حدود عديدة منها:

- ✓ الحدود المكانية: تم اجراء هذا البحث في بنكين السلام وبنك الفلاحة التنمية الريفية البدر\_ بسكرة.
- ✓ الحدود الزمنية: تم اجراء هذا البحث ميدانيا في الفصل الثاني للسنة الجامعية 2024/2023.
- ✓ الحدود الموضوعية: اقتصر هذا البحث على دراسة العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية.
- ✓ الحدود البشرية: اقتصر البحث على موظفي البنكين السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر\_ بسكرة.

سابعا: التعريفات الإجرائية

- ✓ الرقمنة: عبارة عن معالجة المعلومات المعدة غير رقميا بشكل رقمي.
- ✓ البنية التحتية: تشير إلى الأنظمة والترتيبات التقنية التي تمكن من تبادل ومعالجة المعلومات بشكل رقمي.
- ✓ الموارد البشرية: الموارد البشرية للرقمنة تشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة وتطوير الموارد البشرية داخل المؤسسات.
- ✓ المتطلبات التقنية والمالية: تشير إلى الامكانيات التكنولوجية والموارد المالية اللازمة لتنفيذ عملية الرقمنة.
- ✓ الامن الرقمي: الامن الرقمي يشير إلى حماية المعلومات والأنظمة الرقمية من التهديدات والهجمات الإلكترونية.

✓ **جودة الخدمة المصرفية:** معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي انما الفرق بين توقعات وادراكات الزبائن للاداء الفعلي لها.

✓ **الجوانب الملموسة:** هي العناصر التي يمكن قياسها بشكل ملموس وواضح، وتشمل عادة العوامل مثل سرعة الخدمة، ودقة المعلومات المقدمة، وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية...

✓ **الاعتمادية:** قدرة العميل على الاعتماد على الخدمات المصرفية المقدمة بشكل موثوق ومنتظم.

✓ **الاستجابة:** قدرة المؤسسة المصرفية على الاستجابة بشكل سريع وفعال لاحتياجات ومتطلبات العملاء.

✓ **الامن:** بمعنى الحماية والضمانات التي يوفرها المصرف للعملاء لضمان سلامة وسرية معاملاتهم المالية والبيانات الشخصية.

✓ **التعاطف:** يشير إلى قدرة المصرف على فهم وتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء بطريقة متعاطفة ومتفهمة.

**ثامنا: التموضع الاستمولوجي:**

يتضمن التموضع الإستمولوجي للدراسة مستويات عديدة يمكن توضيحها في الشكل التالي:

**الشكل (2) : مستويات التموضع الإستمولوجي للدراسة**



**المصدر: (قريشي وآخرون، 2022، ص ص. 565-592)**

في هذه الدراسة تم الاعتماد على الفلسفة الوضعية (Positivism) أو النموذج الوضعي الواقعي أو الوصفي والذي يهدف إلى إيجاد معارف تصف وتشرح الواقع بكل حيادية.

فالبحث العلمي وفق هذا النموذج يقتضي العمل على المتغيرات أو الحقائق الملاحظة والمكونة للظاهرة المدروسة، بحيث تتمثل مخرجات ذلك البحث العلمي في نتائج قابلة للتعميم على باقي الظواهر المماثلة للظاهرة المدروسة. كما يمكن اعتبار تلك النتائج القابلة للتعميم حقائق علمية ذات علاقة بالظاهرة المدروسة، وقد تتطور لتصبح نظريات علمية. كما تقوم هذه الفلسفة أو النموذج على الملاحظة التي تمكن الباحث من معرفة المكونات الحقيقية للظاهرة المدروسة، بالإضافة إلى القيام بالتجارب لمعرفة علاقات التأثير والتأثر بين مختلف متغيرات الظاهرة محل الدراسة.

واعتمدنا أيضا في هذه الدراسة على المقاربة الاستنتاجية أو الاستنباطية، حيث استخدم الباحثون هذه المقاربة ليتحققوا من صدق معرفة جديدة بقياسها على معرفة سابقة، وذلك من خلال افتراض صحة المعرفة السابقة.

واشتقاقا من هذه المقاربة وُجدت المقاربة الافتراضية – الاستنتاجية، والتي تهدف إلى تقديم وصف لمختلف الظواهر سواء ارتبطت بالأفراد، الأوضاع، أو الحوادث التي تقع، وذلك بغية إيجاد تعميم مبرهن .

وما يجب الإشارة إليه هو أن المقاربة الافتراضية – الاستنتاجية (The Hypothetico – Deductive Method) تقوم على الخطوات السبع التالية:

- الملاحظة. (Observation)
- تجميع البيانات الأولية عن الظاهرة المراد دراستها.
- إعداد الإطار أو الجانب النظري.
- وضع الفرضيات. (Hypothesizing)
- تجميع المزيد من البيانات العلمية حول الظاهرة.
- تحليل البيانات. (Data analysis)
- الاستنباط (Deduction) ، والذي يعني الوصول إلى نتائج وترجمتها إلى حقائق خاصة بالظاهرة محل الدراسة . (قريشي وآخرون، 2022، ص ص. 565-592)

وفقا لهذه المقاربة قمنا بتحديد إشكالية الدراسة الحالية وهذا من خلال تصفح العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيري "الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية" ، ومن ثم تحديد جانب نظري مهم يشرح متغيرات الدراسة بشكل مفصل، ووضع الفرضيات المناسبة التي تحدد علاقة الارتباط والأثر بين المتغيرين السابقين واختبارها بالأدوات الإحصائية المناسبة، والوصول في الأخير إلى نتائج تجيب عن الإشكالية الرئيسية وتساؤلاتها الفرعية.

#### تاسعا: منهجية البحث وأدوات جمع البيانات

نظرا لطبيعة الموضوع وللطبيعة النوعية للدراسة وبغية تحقيق الهدف المنشود من الدراسة على أكمل وجه ومن أجل اختبار صحة الفرضيات المذكورة أعلاه، وقصد الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي (Descriptive) الذي من خلاله يتم دراسة الظاهرة ووصفها وصفا دقيقا وهذا بعد جمع البيانات الأولية اللازمة ثم تحليلها وتفسيرها، وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة. أما الأسلوب الاستراتيجي المعتمد للقيام بالدراسة الميدانية وتحقيق الأهداف المطلوبة اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة بغية الوصول إلى نتائج دقيقة ومفصلة حول الظاهرة المدروسة والأداة المستخدمة في تفسيرها، وتحديد علاقات الارتباط والأثر بينهما.

أما لجمع البيانات من مجتمع وعينة الدراسة فقد اعتمدنا على الاستبانة والتي من خلالها يتم تحديد الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين ووصف متغيري الدراسة.

## عاشرا: الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة، والتي أجريت في هذا المجال، حيث تم تقسيمها حسب متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما.

### ■ الدراسات المتعلقة بالرقمنة:

1. دراسة زروخي عمار 2023، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية عين الخضراء ولاية مسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي في إدارة المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

هدف الدراسة الى التعرف على ابراز أهمية تطبيق الرقمنة في تعزيز الشفافية في الإدارة الجزائرية.

من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

✓ تساهم أجهزة ومعدات العالم الآلي في تحسين الخدمة العمومية، وعند إجراء الإختبار لهذه الفرضية تبين أنها تحققت كليا.

✓ يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية، وعند اختبار صحة هاته الفرضية تبين أن هذه الفرضية تحققت كليا.

✓ يساهم ادخال برمجيات وتطبيقات العالم الالي في تحسين جودة الخدمة العمومية، وعند اختبار صحة هاته الفرضية تبين أن هذه الفرضية محققة.

✓ توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات، عند اختبار صحة هاته الفرضية تبينت صحتها.

2. ميلودة حمدو 2022، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدف الدراسة الى التعرف على الدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البلدية.

من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- ✓ أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية برغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة.
- ✓ أن أغلب الموظفين لم يتلقوا تكوين برغم من أهمية التكوين على الرقمنة فقد بلغت نسبة (لا) 68.34%
- برغم من أن الموظفين يرغبون في التكوين في هذا الجانب والجوانب الأخرى لتحسين أدائهم الوظيفي أي أن ليس هناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها البلدية .
- ✓ أن هناك عالقة موجبة دالة إحصائيا بين نظرة الموظفين إلى الرقمنة ورضى المواطنين عن خدمات الرقمنة عند مستوى الدلالة (0.01) أي بنسبة ثقة 95%.
- ✓ أن المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة في استخراج الوثائق بلغت نسبة موافقة أفراد العينة بنسبة 59.1%.
- ✓ ساهمت الرقمنة في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية وقلصت من زمن إنجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف .
- ✓ ساهمت الرقمنة في التقليل من الجهد والوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن .
- ✓ برغم من استخدام الرقمنة في الإدارات المحلية مازلنا لم نصل إلى صفر ورقة.

#### ■ الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية:

1. العربي حسيبة 2016، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.

هدف الدراسة الى معرفة مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية، ومستوى رضا الزبون عنها.

#### من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- ✓ اظهرت نتائج الدراسة أن تقييم زبائن المصارف الجزائرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من خلال أبعادها الخمسة المكونة لها كان تقييما متوسطا.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن درجة رضا زبائن المصارف الجزائرية عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم متوسطة.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الجزائرية ورضا الزبون عنها، أي كلما زادت الجودة الفعلية للخدمة المصرفية زاد رضا الزبون عنها.

2. خليفي بشرى 2020، اثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن دراسة حالة بنك الخليج بولاية

سعيدة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني في مالية وبنوك، كلية

العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة.

هدف الدراسة الى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبائن.

من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

✓ وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة المصرفية وأبعادها.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لابعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن.

الفجوة البحثية (موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة)

اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث المنهج، وكذا الإستفادة منها في تحديد أبعادها, بينما اختلفت من حيث الهدف والمجال، حيث اتسمت الدراسة الحالية بالتركيز على دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية في بنكين مختلفين، مما يعطي نوع من الإختلاف والخصوصية لهاته الدراسة في هذا المجال الحيوي والهام والمتمثل في القطاع المصرفي، وقد استفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسات السابقة رغم الاختلاف عنها في بناء فكرة هذا الموضوع، وتدعيم إطارها النظري.

حادية عشر: هيكل الدراسة.

للإجابة على إشكالية الدراسة تم تقسيم العمل الى ثلاثة فصول، اي يتعلق الفصل الأول والثاني بالجانب النظري للدراسة، حيث ينقسم كل فصل منهما الي مبحثين. يتعلق الفصل الأول بالاطار النظري للرقمنة، حيث سنتعرف على هذا المفهوم من جوانب مختلفة، بالتطرق الى ماهية الرقمنة، من حيث تعريف الرقمنة وخصائصها وأهمية واهداف الرقمنة، كما سنتعرف على اساسيات حول الرقمنة من حيث اشكال الرقمنة، متطلباتها، مبادئها، بإضافة الى عمليات اجراء الرقمنة.

اما الفصل الثاني يتعلق بالاطار النظري لجودة الخدمة المصرفية، حيث سنتعرف على هذا المفهوم من جوانب مختلفة، بالتطرق الى مدخل الى جودة الخدمة المصرفية من حيث تعريف جودة الخدمة المصرفية وأهميتها والتعرف على مختلف خصائصها، كما سنتعرف على ابعاد ومستويات جودة الخدمة المصرفية بإضافة الى طرق قياس جودة الخدمة المصرفية وصعوبات قياسها، كما سنتعرف على علاقة الرقمنة بجودة الخدمة المصرفية.

نقدم في الجزء التطبيقي الذي يضم ثلاثة مباحث مكملّة للفصول السابقة، أين سنتعرف من خلال المبحث الأول تقديم عام لبنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر من حيث تعريف كل من البنكين، استراتيجيات اهداف وسياسات كل منهما، بالإضافة الى الهيكل التنظيمي كل منهما. اما المبحث الثاني فسنناول فيه الاطار المنهجي للبحث من حيث منهج البحث، مجتمع وعينة البحث والوصف الاحصائي لها وفق الخصائص الشخصية مصادر وأساليب جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة، صدق وثبات البحث (الاستبانة)، اختبار التوزيع الطبيعي، ثم في المبحث الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات من حيث عرض وتحليل نتائج الدراسة، قوة العلاقة بين المتغيرين، اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

## الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة

## تمهيد:

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكانة هامة في الاقتصاديات المعاصرة وهي تشمل قطاع نشاط مزدهر وقاعدة للإبتكار في مختلف القطاعات الأخرى، ولها تأثيرها على طبيعة وشكل المؤسسات الإدارية الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية وتزايد الحاجة إلى ضرورة تبني أنماط وأساليب جديدة تركز على الأبعاد التكنولوجية وإعادة صياغة الخدمات المصرفية بشكل يتواءم مع متطلبات التطور السريع في وسائل الاتصال، والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات.

وستتناول في هذا الفصل مبحثين وهما:

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

المبحث الثاني: أشكال الرقمنة وعمليات إجرائها

## المبحث الأول: ماهية الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداماً في حياتنا، إذ استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها وهي تمثل قلباً جذرياً للأنظمة المعلوماتية، حيث قصرت في المسافات وفتحت آفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين، ويعتبر مصطلح الرقمنة جديداً ظهر لمواكبة التكنولوجيا الرقمية، حيث تعدد وتختلف المفاهيم المتعلقة به تبعاً للسياق الذي يستخدم فيه.

## المطلب الأول: تعريف الرقمنة

الرقمنة من المصطلحات الحديثة التي ولد مع موجة التكنولوجيا والعملة، والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان.

تعريف الرقمنة:

عرفت الرقمنة على أنها عملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب (عيسى، 2006، صفحة 219).

وللرقمنة عدة مصطلحات ويرجع تعدد مصطلحاتها إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنينه دولياً، ويمكن تتبع تعريف الرقمنة من خلال عدد من التعريفات المختلفة كما يلي:

حيث عند (الهنداوي) فإن مصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، كما يلي (أحمد يس، 2013، صفحة 20):

1-الرقمنة في الحاسبات: "هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب".

2-الرقمنة في سياق نظم المعلومات: هي تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور (سواء كانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي (تناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية "Binary Signals"، وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي "Scanning"، أو عن طريق الكاميرات الرقمية، التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب".

3-الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى: "تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة " Analog "Continuous Signals" إلى إشارات رقمية ثنائية".

ويرى تيري كاني " أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب، دوريات، صور، تسجيلات صوتية....) إلى شكل مقروء آليا بواسطة استخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

في حين يرى " صالح الدهومي " أن الرقمنة هي عملية استنساخ راقية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويؤكد هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم. حيث تعد الرقمنة طريقة علمية عالية لأنها قادرة على تحويل الورقي الملموس إلى سلسلة رقمية يتحسسها البصر بعنصر العين وتضمن هذه الطريقة التمثيل الحسن والتنظيم الجيد لمضمون النصوص فتضع لها الفهارس والجداول المساعدة لعملية التصفح والبحث (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 55).

ويعرف تيلور ( Taylor2007 ) الرقمنة بأنها تمثل الفرق بين البتات "Bits" وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات " Atoms" التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والخبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يُمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها (احمد يس، 2013، صفحة 16).

تعرف شارلوت بيرسي " Charlette Buresi " الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي (حميدوش و بوزيدة، ديسمبر 2020، صفحة 44).

وقدم دوج هودجز " Douc Hodges 2004 " مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي (فرج أحمد، 2009، صفحة 11).

تعريف قاموس المكتبات والمعلومات على الإنترنت "Odliis" هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب أو الصور والصور الفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط... الخ إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب".

ويعرفها أحمد محمد الشامي بأنها: "عملية تحويل المواد التناظرية "analog material" إلى شكل إلكتروني يعني رقمي "electronic ; i. e. digital" وخصوصا للتخزين والاستخدام في الكمبيوتر" (خميس، 2013، صفحة 46).

ويعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفارد بأنها: "عملية تحويل عنصر مادي إلى نسخة إلكترونية منه" (Harvard Law School, 2004, p. page 1).

ويعرفها معجم Life بأنها: "عملية إنشاء كيان رقمي من كيانات مناظرة (LIFE: "Analogue Object" Glossary and reference (online), 2008, p. page 2).

عرفت الرقمنة على أنها عملية تحويل لمصدر المعلومة من شكل ورقي أو مطبوع إلى شكل رقمي يتم التعامل معه بواسطة الحاسوب (شرقي و حدوش، 2021، صفحة 10)

ويمكن استخلاص من المفاهيم السابقة أن عملية الرقمنة لا تقف عند معنى الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها بعد تنظيمها وتبويبها، بل تتعلق أساسا بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 56). فالرقمنة عبارة عن معالجة المعلومات المعدة غير رقميا بشكل رقمي، أي عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية إلى الشكل الإلكتروني الرقمي، تتمثل في التغيير في نمط تقديم الخدمات من أسلوب تقليدي يعتمد على مجموعة من الأوراق إلى أسلوب جديد يعتمد على التكنولوجيا الحديثة لتحقيق هدف صفر ورقة وذلك توفيراً للجهد والوقت والمال.

### المطلب الثاني: خصائص الرقمنة

تميز بين المصادر الرقمية بالمقارنة مع المجموعات التقليدية مجموعة من الخصائص الحصرية من أبرزها أن رقمنة مصدر المعلومات المتاح على وسيط تخزين تقليدي تسهل الوصول والإطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث والاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة والتي تحيل

المستخدم إلى المصادر المرتبطة بموضوع بحثه والتي يبغى الإطلاع عليها، وإمكانية توليف المعلومات النصية والصوتية والصور الثابتة في قالب واحد أو مصدر معلومات واحد، بالإضافة إلى إمكانية مشاركة المصادر الالكترونية بين عدة مستفيدين في نفس الوقت، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستفيدين من خلال نشرها وإتاحتها على الخط المباشر سواء عبر شبكة الانترنت العالمية أو من خلال الشبكة الداخلية لمؤسسة المعلومات "Intranet" (أحمد أ.، 2009، صفحة 12).

ويمكننا تمييز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا بجملة من الخصائص التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات يمكن اختصارها فيما يلي (بنون و بيطاط، 2018، صفحة 7):

1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.
2. تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
4. تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
5. التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في الوقت نفسه، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.
6. اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه.
7. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

8. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
9. قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة من الحاسب الآلي... الخ.
10. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
11. اللامجاهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك (بنون و بيطاط، 2018، صفحة 7).
12. الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
13. العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً (مشهور، 2023، صفحة 7).

### المطلب الثالث: أهمية وأهداف الرقمنة

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات والأهداف التي ترمي إليها .

#### أولاً: أهمية الرقمنة

توجهت العديد من المؤسسات مؤخراً إلى اعتماد الرقمنة كتوجه جديد في التعامل، فقد أعطت الرقمنة الدافع نحو تحول الكثير من المؤسسات من الشكل التقليدي إلى شكل حديث يقوم على التعامل وفقاً لمجموعات تحتوي على وسائط رقمية (عنكوش، 2010، صفحة 150).

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر أهمها:

✓ إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.

✓ تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.

✓ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الإدارة الرقمية وهو تلبية احتياجات الأفراد في أسرع وقت ممكن.

- ✓ سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
  - ✓ إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى (الضوء، الصورة، الفيديو).
  - ✓ القدرة على طباعة المعلومات عند الحاجة إليها وإصدار صور طبق الأصل منها (منير، 2010، صفحة 74).
- إضافة إلى:

- إمكانية استرجاع المحتوى الرقمي عن بعد.
- إمكانية الحصول على صورة رقمية تكاد تكون مثل الأصل تماما.
- إمكانية الحصول على النصوص الكاملة والبحث المتعدد لمواد التراث.
- إمكانية رؤية الصورة الرقمية للوثيقة الورقية بجودة عالية على شاشة الحاسب الآلي، والتحكم في عناصرها الخارجية والداخلية (Bassiouny, 2020, p. 29).

إن أهمية عملية الرقمنة وحساسيتها تقتضي من الجميع الانخراط الكامل في مسار الرقمنة والجهد الكافي والالتزام المتواصل للعمل في مسعى تحديد أساليب التسيير والمساهمة بكل جدية لإنجاح هذا المشروع الذي يكتسي أولوية وأهمية بالغة في مختلف القطاعات (الأمين العام، 2018، صفحة 5).

#### ثانيا: أهداف الرقمنة

يحدد " بيير إيف دوشمان " مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة والتي يمكن تلخيصها في (عطاب و الدراجي، 2021، صفحة 1256):

- حماية المجموعات الأصلية والنادرة: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة أو تلك التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا يسمح للمستخدمين بالإطلاع عليها، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستخدمين.
- التشارك في المصادر والمجموعات: تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه اتجاهها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الإطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

- الإطلاع على النصوص: بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد يقل مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح في بعض الأحوال قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي.

- زيادة قيمة النصوص: يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزة CD - ROM أو أقراص مدججة تفاعلية CD-I أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية الأنترانات أو الشبكة العالمية الأنترنت.

- إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات: يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي يتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المنظمة إمداد أي منظمة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات، ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المنظمات حتى يتمكن المستفيد من الإطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة منظمات أو مؤسسات المعلومات.

إضافة إلى وجود عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

(1) الحفظ: الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أغراض.

(2) التخزين: بخصوص التخزين فإن قرصاً مضغوطاً يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي إذا فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

(3) الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

(4) سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما يتم تحويل الوثائق إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 57).

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

✓ إتاحة مصادر المعلومات الخاصة بالمؤسسات الوثائقية عن بعد وبصفة رقمية.

✓ توفير الإتاحة الأفضل لمصادر المعلومات غير المعروفة (مهري و جامع، نحو إستراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطرك، 2019، صفحة 85).

✓ الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص ملبزة أم إتاحتته على الشبكة (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 57).

✓ إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع وتشمل:

• إتاحة ٢٤ ساعة / ٧ أيام.

• إتاحة دون التقييد بالموقع الجغرافي.

• إنتاج أشكال مختلفة من الملفات للمصدر الواحد.

• توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.

• تجديد إستخدام الأشكال المنهالكة والتالفة.

• تطوير الخدمات التقليدية.

• المشاركة في الموارد.

✓ صيانة وحفظ المجموعات *Préservation* ضد التلف والكوارث والفقْد (عيسى، 2006، صفحة 221).

وجدير بالذكر أن عملية الرقمنة لا تهدف على الإطلاق إلى استبدال مقتنيات وخدمات مؤسسات المعلومات التقليدية بمجموعات وخدمات الكترونية، فالهدف الرئيسي يكمن في تطوير سبل الاستفادة من مقتنيات مؤسسات المعلومات جنباً إلى جنب مع تحسين واستحداث الخدمات المقدمة (أحمد أ.، 2009، صفحة 12).

من خلال هذه الأهداف يمكن القول أن الرقمنة عملية راقية تقوم على أهداف وتسعى لتحقيقها تمر عبر مراحل متسلسلة تتميز بالدقة والسرعة في الاستعمال في تحويل ما هو ورقي إلى شكل رقمي وتحقيق الربح المادي والوقت ومساعدة المجتمعات في البحث والتعليم من خلال هذه التكنولوجيا الحديثة.

### المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة

للرقمنة تأثير عميق على الأفراد والموظفين مع إدخال التقنيات الجديدة، مثل تحليلات البيانات الضخمة، والتعلم الآلي، مما يستدعي بقاء الموظفين على اطلاع دائم بالاتجاهات التكنولوجية الحديثة، واكتساب مهارات

جديدة من أجل البقاء على صلة بمجال عملهم، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى أشكال الرقمنة ومختلف عمليات إجرائها.

### المطلب الأول: أشكال الرقمنة

توجد ثلاثة أشكال رئيسة يمكن استخدامها لرقمنة، وهي: الرقمنة في شكل صورة، والرقمنة في شكل نص، وإعادة الإدخال.

#### 1-الرقمنة في شكل صورة Mode image:

تعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية (المعتم، 2010، صفحة 359). وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 57). ويطلق على هذا الأسلوب أو الشكل Image Bitmap، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال (Pixel) يمكن ترميزه ب (ميلودة، 2021/2022، صفحة 14):

- 1 بايت لصورة أسود وأبيض (Noir et blanc): تمثل ببايت واحد بقيمتين ابيض واسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.
- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي (Niveau de gris): يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (En couleur): هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان اساسية (احمر، اخضر، ازرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البتات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالتنوعين السابقين.

## 2-الرقمنة في شكل نص Mode text:

تعني حفظ الوثائق في شكل نص، وهي تتيح استرجاع المعلومات، وإمكانية إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص بالتعرف إلى الحروف (OCR) (المعتم، 2010، صفحة 359).

وهذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 57).

وتلك البرمجيات تتسم بـ:

- تسمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضوعي من خلال تطبيقات الشبكة العنكبوتية.
- إمكانية البحث في النص الكامل Full Text والتنقل بيسر وسرعة فائقة بين النصوص المختلفة، وكذلك داخل النص الواحد.
- إمكانية ربط استفسار البحث بالعناصر التي تميز النصوص عن بعضها البعض مثل (التاريخ، المؤلف، الموضوع).
- إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية (أصل النص) والتي تمنح ولوج مبسط ومباشر (عطاب و الدراجي، 2021، صفحة 1257).

## 3- إعادة إدخال Re – Entry:

أحياناً لا تكون الوثيقة المرغوبة في رقميتها بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو إضافات مكتوبة بخط اليد، والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة إلى إعادة إدخالها باليد. وإعادة الإدخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في (معالج الكلمات Word processor). وهي عملية تستغرق وقتاً كبيراً، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج، لذا لا ينبغي استخدامها إلا في الحالات الضرورية فقط. وبالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة إدخال المواد المكتوبة بخط اليد، إلا أن الكاميرا الرقمية يمكن أن تقدم حلاً أو بديلاً لإعادة إدخال الموارد المطبوعة القديمة أو النافذة أو المخطوطة (المعتم، 2010، صفحة 360).

## المطلب الثاني: متطلبات الرقمنة ومبادئها

إن التحول من التنظيم التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة العمل، من حيث هو عملية متعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات والتي تستلزم إجراء تغييرات كثيرة وواسعة تشمل نوعية الأجهزة المستخدمة وطرق الأداء.

## أولاً: متطلبات الرقمنة

يتطلب إنجاز عملية الرقمنة إلى تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي:

## 1 - التخطيط:

على كل مكتبة تريد خوض مشروع رقمنة تحديد خطة انطلاقاً من مجموعاتها ومستعمليها، والتخطيط " هو عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة حالياً ومستقبلاً أحسن استخدام " (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 58).

والتخطيط لمشروع رقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على المشروع، تعرف باسم فريق عمل المكتبة الرقمية والتي يجب أن تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية في المجالات التالية:

مكتبات، حاسوب، شبكات واتصالات، برمجيات، حيث تقوم بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع وأبرز عناصر هذه الخطة هي (مهري، 2005-2006، صفحة 100):

- تحديد أهداف المشروع.
- دراسة جدوى يتم فيها تحديد المتطلبات الضرورية لعملية الرقمنة (الوسائل والتجهيزات، الإطارات البشرية).
- تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها.
- وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع.
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يتناسب والتحول الجيد.
- تحديد الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع.

ولقد حدد فريق عمل برنامج المكتبة الرقمية الوطنية NDLP بمكتبة الكونجرس عدة تحديات يجب أخذها بعين الاعتبار عند التخطيط لإنشاء المكتبات الرقمية جاءت كالتالي:

أولاً: بناء المصادر:

- تطوير تقنيات رقمنة المصادر.

- تصميم أدوات البحث والاسترجاع.

- تصميم أدوات فهرسة ووصف المصادر.

ثانياً: التشغيل البيئي:

- بناء البروتوكولات والمعايير التي تدعم إنشاء المكتبات الرقمية.

ثالثاً: الملكية الفكرية:

- تحديد القضايا القانونية المرتبطة بإتاحة وبث ونسخ المصادر الرقمية.

رابعاً: الإتاحة الفعالة:

- توفير أدوات أكثر مرونة وكفاءة في تحويل المحتوى الرقمي بما يتلاءم واحتياجات المستفيد النهائي (مهري، 2005-2006، صفحة 101).

2 - البنية التحتية التكنولوجية:

و يتعلق الامر بتوفير ثلاث عناصر أساسية هي:

أولاً: الأجهزة والمعدات:

تتطلب عملية الرقمنة الي توفر الأجهزة التالية:

1- الحواسيب: يتوقف نوع الحاسبات المطلوب شراؤها على المطلوب إنجازها، باستخدام تلك الحاسبات.

ومن أهم المواصفات وخصائص الواجب توفرها (عنكوش، 2010، صفحة 179):

- شاشة عرض ذات حجم كبير (19 إلى 21 بوصة) حتى يمكن التحكم في الصور المرقمنة من خلال عرض شكل الصفحة بشكل كامل وإظهار بعض التفاصيل ومعالجة هذه الملفات.
- قرص صلب ذو سعة تخزين كبيرة من أجل عمليات حفظ واختزان النصوص قبل تحويلها إلى خادم الشبكة، كما يجب أخذ الاحتياطات الضرورية من خلال عمل النسخ الاحتياطية بالنسبة لمصادر المعلومات المرقمنة

وبوجود قرص صلب ذي سعة تخزينية كبيرة إلى جانب وسائط الحفظ ثانوية ذات مواصفات عالية الجودة وطاقات تخزينية كبيرة يمكن استخدامها في حالة تعطل خادم الشبكة.

● برمجيات معالجة الصور ذو الكفاءة العالية.

2- الماسحات الضوئية: تتنوع أشكال الماسحات الضوئية، وينبغي معرفة الاختلافات الموجودة بينها، وكذلك إمكاناتها ومن أهم أنواعها: الماسحات المسطحة، والرئيسية، والدوارة، والخاصة بالشفافيات والصور الضوئية والشرائح.

3- طابعات ليزيرية: الطابعات تساعد الطابعات في التحرير وأغراض التدريب، وطباعة الملفات التي يتم تنزيلها عن الويب وتكون هناك حاجة إلى استخدامها كمصدر أو مرجع، أو لكتابة الخطابات، وطباعة الوثائق المرقمنة (المعتم، 2010، صفحة 361).

ثانيا: شبكات المعلومات:

تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي، ولا بد من توفر هذه الشبكة بالمكتبة التي تنوي إقامة مشروع مكتبة رقمية، حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان سيرورة العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الانترنت (مهري، 2005-2006، صفحة 103).

ثالثا: البرمجيات والتطبيقات:

من البرمجيات والتطبيقات التي ينبغي توفرها لحاجة عملية الرقمنة وتسيير المواد المرقمنة نجد برمجيات النشر المكتبي ومعالجة النصوص والكلمات، برمجيات معالجة الصور والرسومات، تطبيقات المواد الصوتية والصور المتحركة إلى جانب برمجيات التعرف الضوئي على الحروف وغيرها من عناصر الوسائط المتعددة (عنكوش، 2010، صفحة 179).

3 - العنصر البشري:

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع، والمكتبة الرقمية كغيرها من المشاريع تتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة، ويختلف عددهم من مشروع رقمنة إلى آخر حسب رصيد المكتبة المراد رقمته وحسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 58).

و يسعى المسؤولون على تشكيل فريق العمل بناء على عدة معايير ويراعي في ذلك (دخاخي، 2018/2019، صفحة 77):

● عدد أفراد فريق العمل.

- المهارات المطلوبة للعمل بمشروع مكتبة رقمية.
- مستوى مهارات الأفراد على مستوى المؤسسة.
- الحاجة لتكوين وتحديد طرق التكوين الموائمة.

## 4 - المتطلبات المالية:

تتطلب عملية الرقمنة الدَّعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 58). تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة في أي مشروع ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجو الوصول إليها وتحقيقها.

كما ينبغي أن يحدد مصدر التمويل لهذا المشروع الذي يحتمل حالتين وهما (دخاخي، 2018/2019، صفحة 69):

- إما أن يكون التمويل من السلطة العليا فيقدم طلب ميزانية إضافية على هامش الميزانية السنوية ويدعم الطلب بملف مفصل يحمل التراخيص المتحصل عليها.
- وإما أن يكون التمويل من جهات خاصة أو خارجية كأن يتكفل رجال أعمال بإنشاء المشروع على نفقتهم الخاصة أو للحصول على امتيازات معينة كتخفيف الضريبة للمساهمة في تسيير مرفق عام، أو أن تتدخل جمعيات أو هيئات خارجية لتمويل المشروع نظرا لدخوله ضمن برنامج عالمي معين كالبرامج التي توجهها منظمة اليونسكو نحو الدول النامية. ويتم عادة اللجوء إلى مثل هذا التمويل كبديل في حال ثبوت عجز السلطة العليا في القطاع عن توفير الميزانية الكافية للإنشاء أو للاستمرار في المشروع.

وتجدر الإشارة هنا أن حجم النفقات يختلف حسب حجم المشروع، لذلك ينبغي ترشيد النفقات ومحاولة المقتنيات في التجهيزات الضرورية فقط لعملية الرقمنة واستغلال البرمجيات الحرة المتاحة بدون مقابل.

## 5 - متطلبات التقنية: يمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.
- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية (حميدوش و بوزيدة، ديسمبر 2020، صفحة 47).

المتطلبات القانونية:

وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل. ويجب على المؤسسة وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في ظل الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكة الانترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل فوضى الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات. ويتحقق هذا الأمر عن طريق رخص الاستخدام وهي نوع من الاتفاقيات النظامية التي تلزم الأطراف المتفقة بالبنود والشروط المتفق عليها (المجلس الأعلى للغة العربية، 2018، صفحة 58).

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة، تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة الإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني.

#### ثانيا: مبادئ الرقمنة

لتطبيق عملية الرقمنة يتطلب توفر عدة مبادئ وأسس والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

أولاً: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهو الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتفاء المعلومات حول جوهرية الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

ثانياً: التركيز على النتائج:

مبدأ تركيز على النتائج يعني ان عمل الإدارة الإلكترونية يجب أن ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وإنما يهتمهم صحة العملية الإلكترونية وظهور نتائجها في أرض الواقع، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (خنقاوي و ميهوبي، 2022/2023، صفحة 13).

ثالثا: سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع:

ويقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمكاتب، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

رابعا: تخفيض التكاليف:

وهذا يعني أن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد كبير من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم (فيسة، 2021، صفحة 555).

خامسا: التغيير المستمر:

هو أحد المبادئ الأساسية في الإدارة الإلكترونية كونها تسعى إلى رفع مستوى الأداء والخدمات وتحسينه، حيث للإدارة أن تعدل وتنظم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل التي تتماشى مع التقنيات الحديثة دون أن يكون لأحد الاعتراض في هذا التغيير، غير أن الحقوق المستفدين من الإدارة الإلكترونية يجب ألا تضار أو تنقص بسبب التغيير الطارئ في الإدارة التقليدية (خلفاوي و زويتني، 2018/2019، صفحة 22).

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين بسهولة ويسر.

## المطلب الثالث: عمليات إجراء الرقمنة

عملية الرقمنة لا تتم بطريقة عشوائية فعلى المؤسسة وضع سياسة واضحة لنجاح هذه العملية، حيث تمر عملية الرقمنة بمجموعة من الإجراءات وعمليات المتعارف عليها وهي:

## 1-اختيار وثائق الرقمنة:

تعد أول خطوات، الرقمنة بحيث يتم اختيار الوثائق وتكون من طرف لجنة اختيار، يتم تحديد اعضائها من بين موظفي المكتبة ممن يتوفر فيهم عامل الخبرة والدراية الكافية برصيد المكتبة، وتتحكم في الاختيار عدة عوامل بحسب تخصص المكتبة، وموضوع مشروع الرقمنة والمجتمع الذي تخدمه المكتبة، وعموما مهما كانت طبيعة المشروع ونوعية الوثائق المراد رقمنتها فان عوامل الاختيار التي تأخذ الأولوية هي:

- تخصيص المكتبة صاحبت مشروع الرقمنة.
- حالة الوثائق المادية (التقدم).
- طلبات المستفيدين.
- إمتلاك المكتبة لحقوق نشر المحتوى، أو سقوط حقوق التأليف عن المصادر.
- إمتلاك ترخيص برقمنة المحتوى وإتاحته بموجب اتفاقيات مسبقة مع المؤلف أو الجهة الناشرة.

و بعد عملية الاختيار يتم تجهيز المصادر للعملية التالية، وذلك بسحبها من الرفوف وفحص التكرارات وتخصيص رقم متسلسل للمتابعة والصيانة المادية إذا لزم الامر، كما يتم تدوين الملاحظات حول الصفحات والاعداد والمجلدات المفقودة (بن كحلة، 2018/2019، صفحة 71).

## 2-المسح الضوئي:

تعد المسحات الضوئية أحد الملحقات الرئيسية للحاسوب في مشاريع الرقمنة، وهي عملية خلق صورة تمثل الوثيقة أو الصورة الأصلية عن طريق تحويل الضوء المنعكس أو المنبعث منها إلى إشارات رقمية يمكن تخزينها أو بثها وإعادة تكوينها للعرض على الشاشة كصورة إلكترونية (نجلاء، 2018، صفحة 11). في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي وذلك باستخدام المساح الضوئي، وأجهزة التصوير الضوئي المناسبة، ويتوقف اختيار المساح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمنتها.

وهناك مجموعة من الاعتبارات والإجراءات التي يجب ضبطها قبل البدء في المسح وهي:

- تحديد نوع ملف الصورة وأشهر الأنواع المستعملة هي Gif، Tiff،Jpg والتي تختلف من حيث الجودة والحجم، ويوصى باستخدام شكل Tiff.
- الاعتدال في تحديد دقة الوضوح، حيث كلما زادت ظهرت المزيد من التفاصيل وزاد حجم الملف والوقت المستغرق في المسح.
- بالنسبة لملف الإتاحة لا بد أن يتناسب حجمه مع أقل معدلات السرعة بالشبكة لتقليل الوقت المستغرق في عرضه وتحميله (مهري، 2005-2006، صفحة 106).
- ضبط الخصائص المحددات Paramètres لضمان جودة المسح والتوحيد وأفضلها هي:

شكل رقم (03): يوضح دليل عمل المحددات (عيسى، 2006، صفحة 230)

الطول	12.5
العرض	8.18
شدة الإضاءة	125
التباين	130
نوع الصورة	أبيض وأسود
نوع الملف	tiff
دقة الوضوح	600×600

و تضم مرحلة المسح الضوئي ثلاث وظائف أساسية، هي:

- تحديد أشكال الملفات.

- تحديد خطة تسمية الملفات.

- ضبط الجودة (عيسى، 2006، صفحة 231).

وينتج عن عملية المسح الضوئي عددا من الملفات التي تنتمي لكيان أو مجموعة معينة، بغض النظر عما إذا كان من المقدر لها أن تعرض في ملف تجميعي مثل PDF أم أنها سوف تعرض كملفات مستقلة، ولذلك لا بد من اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان عدم تكرار تسمية هذه الملفات من خلال وضع خطة محكمة لذلك، فمثلا بالنسبة للدورية يتم تسمية الملفات داخل كل عدد تبعا لأرقام الصفحات وهكذا.

## 3-إنشاء تسجيلية الميتاداتا:

الميتاداتا " Metadata هي البيانات المتضمنة في كيان ما أو المرتبطة بكيان ما وتصف هذا الكيان وتساعد على استرجاعه". وتعد من أهم مقومات مشروع الرقمنة فبدون ميتاداتا تحدد مصادر وأماكن وجود ومحتويات وتفصيل إنشاء المصدر المعلوماتي المرقمن وغيرها يصبح المشروع بلا فائدة (احمد يس، 2013، صفحة 47).

و تعد ما وراء البيانات الواصفة للصور الرقمية المفتاح للعديد من الوظائف، مثل إدارة وإتاحة واستخدام وحفظ المصادر الرقمية، فالميتاداتا تكون مصاحبة لكل مراحل مشروع الرقمنة، بداية من تسمية الملفات وقيد ومعالجة واسترجاع والحفظ طويل الأمد للصورة (Bassiouny, 2020, p. 56).

وتستخدم الميتاداتا في وصف أشكال وموارد المعلومات من أجل إدارة وضبط السجلات وطبقا للمواصفة الأمريكية رقم 43 للميتاداتا فإنها تستخدم لحفظ سياق ومحتوى وبناء السجلات في البيئة الإلكترونية، وإنشاء وحفظ وبناء الميتاداتا يعد جزء لا يتجزأ من مفهوم إدارة وأرشفة السجلات الرقمية.

حيث تتم في هذه المرحلة عملية الضبط البيبليوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار ان الرقمنة هي عبارة عن اعادة انتاج الوثائق الاصلية ويكون ذلك باستخدام معايير الميتاداتا المشهورة مثل دبلن كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطريقة الولوج اليه نظرا لخصوصية الملف الرقمي عن الوثائق المطبوعة، ومعيار UNIMARC خاصة الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام. حيث تخزن التسجيلات في قاعدة بيانات بيبليوغرافية على مستوى نظام المكتبة الرقمية، او يتم تضمينه مع الملفات الرقمية، وهذه البيانات البيبليوغرافية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية بسهولة عبر الشبكة العالمية الانترنت (مهري، 2005-2006، صفحة 107).

والميتاداتا لها أهمية كبيرة في بناء وإيداع وإسترجاع الكيانات الرقمية من مؤسسات المعلومات الرقمية على شبكة الأنترنت، وهناك العديد من الوظائف تقدمها الميتاداتا للكيانات الرقمية حيث قدم Gail hodge عدد من وظائف منها، اكتشاف المصدر، تنظيم المصادر الإلكترونية، القابلية للتشغيل المتبادل، الوصف الرقمي وغيرها من الوظائف (خميس، 2013، صفحة 259).

## 4-المعالجة وضبط الجودة:

تهدف هذه العملية إلى ضمان سلامة مخرجات المسح الضوئي وتوحيدها دون الإخلال أو التعديل في المحتوى وبخاصة بالنسبة للتراثيات، وفيها تستخدم برمجيات تحرير الصور Image editing S / W لتصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي، مثل: تنظيف الصور من البقع والشوائب أو تنقيح نسب الإضاءة والتباين اللوني، أو تصحيح ميل أو اتجاه الصورة أو اقتصاص Crop أجزاء من الصورة (عيسى، 2006، صفحة 237).

- توصيات ضبط الجودة للصورة الرقمية حيث يجب فحص الصورة الرقمية المأخوذة من السجل الأصلي طبقاً للعناصر الآتية، إضافة إلى معايير إدارة السجلات، وتتضمن هذه القائمة مايلي:
  - حجم الصورة (جيغا بايت).
  - دقة الصورة (درجة الوضوح) (Bassiouny, 2020, p. 59).
  - عمق البتات (درجة الألوان وتدرجاتها) (ثنائي الألوان - رمادي - متعدد الألوان).
  - تباين الصورة.
  - وجود هالات سوداء حول حواف حروف الصورة أو مظهر غير طبيعي.
  - أبعاد وإتجاهات الصورة.
  - انحراف بؤرة الصورة.
  - الصورة غير المكتملة أو المقصوفة.
  - البكسات المفقودة - ضعف تدرج الألوان.
  - ضغط الصورة ودرجته.
- وإذا كانت الخطوات السابقة تمت بشكل صحيح على ملف الصورة نتبع الخطوات الآتية لضبط جودة الصورة:
  - تحديد صيغة أو نسق الملف.
  - حجم الملف (بالجيغا بايت).
  - اكتمال الميتاداتا للملف.
  - النظم الأمنية ومدى تطبيقها.
  - وجود صور مشتقة.
  - تحديد إجراءات استبعاد السجلات الورقية.
  - الأجهزة المستخدمة ومدى خضوعها لإجراءات المعايرة (Bassiouny, 2020, p. 60).

## 5- التعرف الضوئي على الحروف:

بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة وضبط الجودة تأتي عملية التعرف الضوئي على الحروف، باستعمال برمجيات التعرف الضوئي على الحروف OCR، التي تسمح بتحويل الصور الناتجة عن المسح إلى نصوص يمكن التعديل فيها والبحث داخلها.

حيث يعتبر مجموعة من البرمجيات التي تتيح مسح مستند مطبوع والتعرف على الحروف المضمنة به وتخزين بياناته في ملف نصي " Text File " ليعاد معالجتها باستخدام برامج معالجة الكلمات، وتساعد هذه التقنية على الاقتصاد في الوقت والجهد وتكلفة إدخال عدد كبير من النصوص " Data Entry "، وتقليل نسبة الخطأ في الإدخال (أحمد يس، 2015، صفحة 30).

و من العوامل التي ينبغي مراعاتها عند اختيار تلك البرمجيات مدى صلاحيتها للاستخدام والتطبيق، واشتمالها على قواميس متخصصة تتعلق بموضوع النصوص التي تعالجها، والسبل المتبعة في التعرف إلى الحروف، والسرعة في قراءة الحروف، وأنواع الحروف وأحجامها وأشكالها التي يمكن التعرف إليها، واللغات التي تحتويها وكيفية التعامل معها، وأشكال وأمطاط عرض النصوص وإتاحتها بعد إتمام عملية التعرف إليها، وأن تشتمل على بعض المهام المتقدمة، مثل إمكانية التدقيق الإملائي وبرامج التحرير والنشر (المعتم، 2010، صفحة 363).

تنبع أهمية برمجيات التعرف الضوئي على الحروف من الاقتصاد في وقت وجهد وتكلفة عملية إدخال Data Entry عدد كبير من النصوص، وإنشاء ملف نصي يمكن من خلاله دعم إمكانية بحث النص الكامل، وإمكانة التعديل في النص نفسه مثل الربط بين مقاطع من النص ووسائط أخرى (عيسى، 2006، صفحة 240).

6- التخزين الرقمي:

يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيله الببليوغرافي، بطريقة منظمة في قاعدة بيانات رقمية لتسهيل استرجاعها، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها، ويتم تخزين جميع الوثائق التي يتم رقمنتها بطريقة فورية، وتتطلب عملية إعداد المجموعات المرقمنة لأغراض الاختزان والاسترجاع بواسطة تقنيات الحاسوب مجموعة من القواعد التي تحكم هذا التحويل مثل تكييف وسائط حسب حجم المجموعات المراد تخزينها، حتى تتمكن من توفير وقت معقول للدخول حسب وتيرة الطلب وأهمية الوثيقة وتمثل أشكال ملفات الحفظ الرقمي Formats عنصر مفتاحي أساسي لا غنى عنه لاستمرارية

هذه النصوص، حيث تكمن أهميتها في ضمان استخدام وإتاحة المجموعات المرقمنة على المدى البعيد (نجلاء، 2018، صفحة 36).

#### 7- تصميم الواجهة:

تعد واجهة المكتبة الوجه الذي يتم من خلاله التعامل مع نظام المكتبة الرقمية من طرف المستخدم على مستوى البحث عن المصادر وعرضها والحصول عليها، وبناء عليه يجب تصميم هذه الواجهة باختيار أنسب الطرق الفنية والوظيفية وأشهر النماذج استخداماً في تصميم الواجهات هي:

النموذج الكلاسيكي: الذي يقوم فيه المستخدم بالبحث في فهرس أو كشاف، ثم يختار المادة الرقمية من النتائج المسترجعة ويطلبها من مستودع المصادر الرقمية.

نموذج الويب: يعتمد على استخدام الروابط التشعبية بين الملفات، وهو أكثر النماذج انتشاراً لارتباط إتاحة المكتبات الرقمية بشبكة الانترنت.

نموذج بروتوكول Z 39. 50: الذي يقوم على عملية البحث ثم التخزين النتائج لأغراض المعالجة والاسترجاع فيما بعد.

مع العلم انه يمكن المرح بين النماذج الثلاثة السابقة في واجهة واحدة.

و يرى وليم آرمز Arms انه لا بد من وجود أربعة مستويات عند تطبيق أي نموذج نظري لواجهات التعامل:

#### المستوى الأول: تصميم الواجهة:

ويختص هذا المستوى بعناصر الشكل والمنظر وتشمل الخطوط والألوان والرسوم ومفاتيح التحكم والقوائم وأيقونات

الأوامر، وهناك مجموعة من القواعد الواجب الالتزام بها عند التصميم منها:

- الثبات: على مستوى الشكل والوظائف وأدوات التحكم.
- التغذية الراجعة: حيث لا بد من اعلام المستخدم بما يتم تنفيذه من اجراءات الاستجابة للمهمة المطلوبة اثناء انتظاره للنتائج، مثال وجود شريط متحرك لبيان مقدار ما انجز أو نسبة الزمن المقدر لإنهاء المهمة.
- التحكم: قدرة المستخدم على إيقاف أو إلغاء الاجراء ومتابعة اي اجراء اخر.
- معالجة الخطأ: تبسيط إجراءات معالجة الخطأ.

#### المستوى الثاني: التصميم الوظيفي:

يختص بتحديد الوظائف المتاحة للمستخدم لتنفيذها كوظائف البحث والاسترجاع والفرز والعرض.

المستوى الثالث: المبتدات:

وهنا يتعلق الأمر بتحديد البيانات المستعملة في عمليات البحث أي الواصفات.

المستوى الرابع: النظم والشبكات:

حيث ينبغي عند تصميم وبناء واجهات التعامل تنوع مواصفات الحاسبات ونظم التشغيل وبيئتها، وتفاوت معدلات سرعة الاتصال بالشبكة، حيث يتحقق التوازن بين تلك الخصائص وأفضل أداء للخدمات المقدمة، كما ينبغي اعتماد محرك بحث قوي (مهري، 2005-2006، صفحة 108).

8 - الإتاحة:

تعد عملية الإتاحة النتيجة النهائية للعمليات السابقة، حيث يشير "وليم آرمر" لمصطلح إدارة الإتاحة على أنه مجموعة الضوابط المتحكممة في إتاحة المكتبات الرقمية، في حين يستخدم البعض مصطلحات أخرى للدلالة على ذات المعنى منها حقوق الملكية Rights Management وشروط ومحددات الاستخدام Terms and Conditions (عيسى، 2006، صفحة 146). وتتعدد أسباب ودوافع تقييد وضبط إتاحة المصادر الرقمية، وإختلاف أشكالها إلى إمكانية حصول المكتبة على مردود ربحي ومادي يساعدها على استكمال عمليات التحويل والتجديد المستمر في الأجهزة والبرمجيات المستخدمة كما تساعدها على التوسع في خدماتها لتجتذب أكبر قدر ممكن من الرواد والمستخدمين، إضافة إلى روادها الاعتياديين (نجلاء، 2018، صفحة 62).

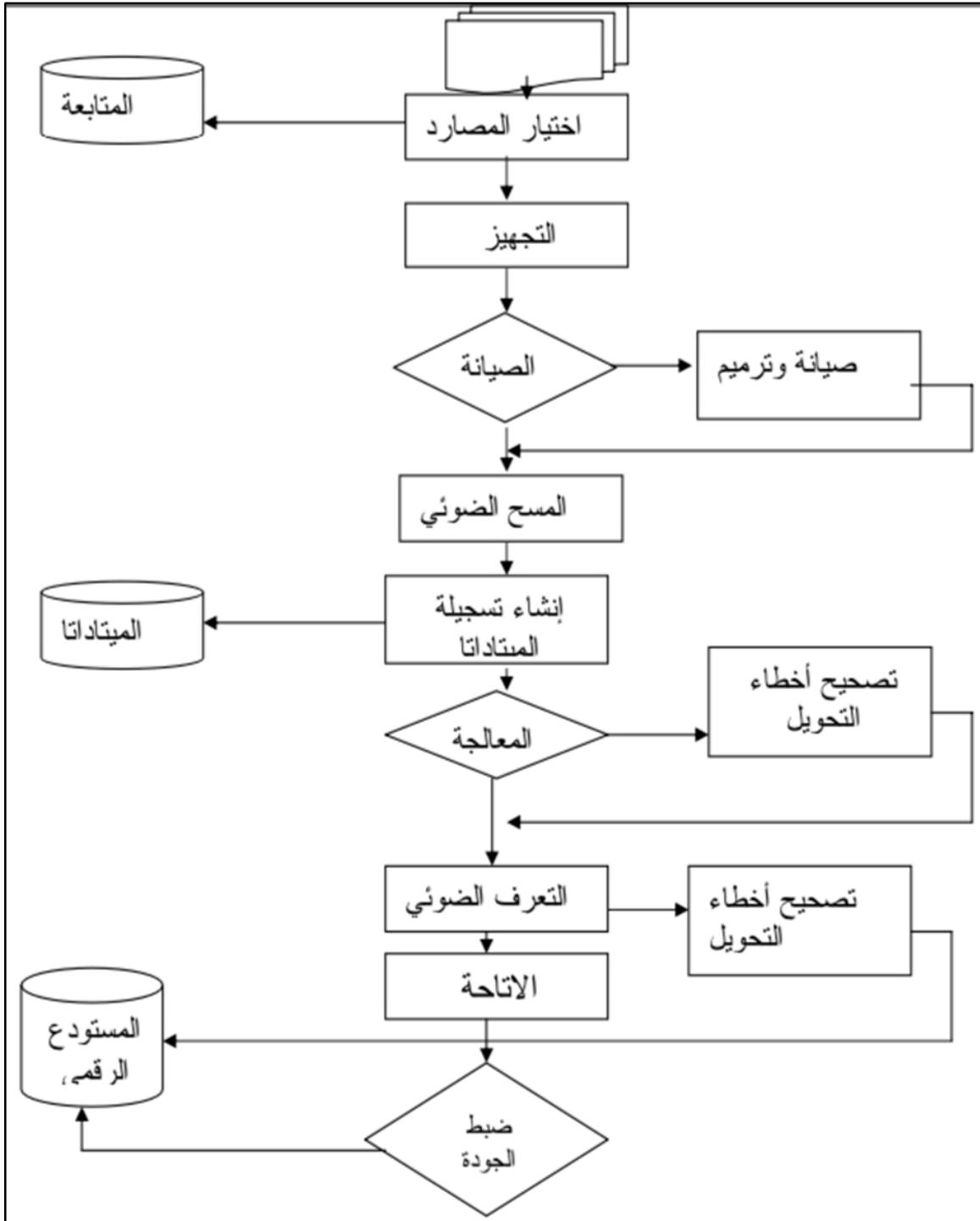
وتبدأ دورة إدارة الإتاحة بطلب المستفيد الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات، وبناء عليه يتم التحقق من هويته وأحقيته من خلال إجراءات التحقق والإثبات والتي ينتج عنها قبول أو رفض الترخيص للمستفيد بإجراء العمليات المطلوبة، ويعتمد قرار الترخيص على مجموعة من المحددات الخارجية كالقيود القانونية وتراخيص الاستخدام من قبل الناشرين ومالكي الحقوق.

وتنقسم أساليب ضبط إثبات ولوج المستفيد للمكتبة الرقمية إلى أربع فئات رئيسية:

- (1) أسماء الولوج وكلمات السر User name and Password.
- (2) البطاقات المشفرة والذكية Encoded and Smart Cards.
- (3) محدد رقم الحاسب الآلي ضمن الشبكة Network Address، أو رقم بروتوكول الانترنت IP Addresses.
- (4) السمات الفيزيائية للمستفيد Physical Attributes كالتعرف على الصوت والبصمة (عيسى، 2006، صفحة 147).

والهدف الذي تسعى إليه برامج الرقمنة هو تحسين الوصول إلى السجلات الرقمية أو الاندماج في الأنظمة الإلكترونية، ويجب أن تحتوي نسخ الإتاحة على الخصائص الأساسية التي تساعد على سهولة نشر الصور الرقمية أو طبعتها أو مشاهدتها، وأن تمثل نسخ الإتاحة السجل الورقي (Bassiouny, 2020, p. 48).

الشكل رقم (04): يوضح عمليات وإجراءات الرقمنة.



(بن كحلة، 2018/2019، صفحة 76)

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستنتج أن الرقمنة تعتبر إحدى أهم المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر، إذ أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات والقطاعات ووجب على المؤسسات تبنيتها لتحسين أدائها بشكل عام، وخاصة المؤسسات التي أصبح عليها التفكير بجدية بإعادة النظر في تشكيل أنظمة جديدة في ضوء معطيات رقمية مواكبة الزمن والعصرنة. كما أن انتشار الانترنت أظهر نماذج أعمال جديدة وذلك من خلال توسيع المساحات السوقية ومضاعفة وتسريع المعاملات والمبادلات، إضافة إلى أن الثقافة الرقمية تشكل جزء من المجتمعات الحديثة، فالتكنولوجيا الرقمية ساهمت في الانتفاع بمختلف مصادر المعلومات وهذا ما جعلها الركيزة الأساسية في مختلف المجالات.

الفصل الثاني: الإطار النظري لجودة

الخدمة المصرفية

## تمهيد:

من المظاهر التي يشهدها القطاع المصرفي التغييرات والمستجدات التي تخص اعتبارات الجودة، والتي قطعت أشواطاً قياسية خاصة في ظل التطورات التي يشهدها القطاع التكنولوجي بمعداته واستخداماته الواسعة، وبالتالي فقد أصبح من الضروري على المؤسسات المصرفية أن تتعامل مع هذه المستجدات وتطور خدماتها حتى تتمكن من البقاء في السوق، وهذا ما سوف نحاول التعرض له من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مدخل إلى جودة الخدمة المصرفية

المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية: أبعادها، قياسها وعلاقتها بالرقمنة

## المبحث الأول: مدخل إلى جودة الخدمة المصرفية

يسعى القطاع البنكي إلى تحسين كيفية تقديم الخدمة بغية المحافظة على الزبائن الحاليين مع استقطاب آخرين في نفس الوقت، وهذا ما استدعى إدارة المصارف إلى البحث عن مستوى أعلى في تقديم الخدمات المصرفية كأساس لتحقيق التميز والاستمرار. وسنتعرف في هذا البحث عن جودة الخدمات المصرفية وأهميتها وكذلك مستوياتها.

## المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية لا بد أن نشير أولاً إلى مفهوم الجودة التي تعتبر مفهوم واسع حيث أنها تعبر في الأخير عن الأداء الكلي للمؤسسة الذي شاركت فيه كل الوظائف، إضافة إلى مفهوم الخدمة المصرفية.

## أولاً: مفهوم الجودة:

يعتبر مصطلح الجودة عاملاً مهماً في تقييم المنظمات وتحديد مستوياتها لذلك أصبح من المهم أن تقوم هذه الأخيرة بتطبيق مفهوم الجودة وذلك لتحافظ على أدائها وتعمل على تحسينه، ويمكننا تعريف الجودة:

الجودة في اللغة: "جيد. جيداً": إذا طال عنقه وحسن فهو أجيد وهي جيداء، والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة أي صار جيداً وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.

الجودة اصطلاحاً: الجودة اصطلاحاً مفهوم متعدد المداخل يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديد استخدامه والسياق المراد تطبيق الجودة به (إدارة، صناعة، تعليم).

فالجودة في اللغة اللاتينية مشتقة من كلمة (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديماً الدقة والاتقان (محبوب و قرقب، 2021، صفحة 46).

وعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها: أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء (أوسعديت، صفحة 330).

كما تعرفها منظمة الآيزو (ISO 1994) (الجودة بأنها " عبارة عن المجموع الكلي لخصائص وصفات الوحدة التي تظهر قدرتها على إرضاء الاحتياجات الظاهرة والضمنية " (الصرن ر.، 2007، صفحة 40).

ومع التطور التكنولوجي والمعرفي أصبح مفهوم الجودة الحديث يهتم أكثر بإرضاء العملاء في الدرجة الأولى

فأصبحت الجودة هي القيام بالأمور الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود.

## ثانيا: مفهوم الخدمة المصرفية:

الخدمة هي: أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون (الطاهر و بن عبد الله، 2019، صفحة 82).

مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث إنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الافراد أو المكائن التي تقدم من خلالها وإن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الافراد والمكائن وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل.

وتعرف الخدمة المصرفية كذلك بأنها " مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه فقد يقوم البنك أحياناً بتقديم خدمات مجانية للعميل."

كما تعرف بأنها تلك الأنشطة والعمليات المالية المتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمة المصرفية.

و تعريف الخدمة المصرفية مرتبط ببعدين هامين:

البعد الأول: يتمثل في مجموعة من المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية، وهو عامل مرتبط بالعميل نفسه.

البعد الثاني: يتمثل في مجموعة من الخصائص أو السمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة (أشرف و محمد عبد الرحمان، 2022، صفحة 573).

## مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

حيث يعد موضوع جودة الخدمة المصرفية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين الأكاديميين والممارسين على حد سواء، وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت الموضوع، فمن الدراسات ما انصب اهتمامها بالدرجة الأولى على وضع تعريف لجودة الخدمة وإيضاح مفهومها وركزت دراسات أخرى على أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها.

وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة المصرفية من الخصائص العامة للمميزة للخدمات قياساً على السلع المادية، حيث غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة عرفتها على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة"، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها"، أي أنها

قيام المصرف بتصميم وتسليم خدماته بشكل صحيح من مرة الأولى، وإذا حدث خطأ ما فيمكن التغلب عليه ومواجهته بسرعة بحيث لا يتأثر مفهوم جودة الخدمة في أذهان الزبائن (عطاي، 2011، صفحة 18).

حيث تعددت آراء الباحثين في مجال مفهوم جودة الخدمة المصرفية، حيث إعتبر Paul: 2003، Herbig: " أنه يجب على المسوقين المصرفيين أن يشاروا إلى الحدود الثقافية لجودة الخدمة المصرفية التي يقدمونها نظراً لأن الثقافة تقف عاملاً مقيداً لعلاقة جودة الخدمة برضا الزبون. وهذا العامل المقيد يختلف بشكل مهم بين الثقافات المتنوعة".

كما يشير رأي Barrie G·Dale:1999 إلى: " التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن، وتسليمهم مستوى مناسباً من الخدمة بناءً على توقعاتهم التي تدل على رغبتهم وأمانهم المتشكلة وفقاً للتجربة الماضية مع المصرف والمزيج التسويقي للخدمات المصرفية والاتصالات الشخصية أيضاً. وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع إدراكاته للخدمة الفعلية المسلمة".

ونظر إليها كل من: James A·Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons 1994 على أنها: " مقارنة إدراكات الخدمة المتلقاة مع توقعات الخدمة المرغوبة".

ويطور التعريف الإدراكي لجودة خدمة الزبون من قبل Parasuraman et al :1988 حيث عرفها على أنها: " الاتجاه أو التقدير الشخصي العالمي المتعلق بامتياز الخدمة، حيث يتعلق الرضا بعملية محددة".

ومن التعاريف الأخرى التي وصفت بها جودة الخدمة أنها: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها. " أي أنها قيام المصرف بتصميم وتسليم خدماته بشكل صحيح من المرة الأولى Make it Right the first time وإذا حدث خطأ ما فيمكن التغلب عليه ومواجهته بسرعة بحيث لا يتأثر مفهوم جودة الخدمة في أذهان الزبائن (الصرن ر.، 2007، صفحة 198).

وينظر عادة إلى جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر إحداهما داخلية والأخرى خارجية فوجهة النظر الداخلية تقوم على أساس الالتزام بالموصفات القياسية التي صممت الخدمة المصرفية على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمات المصرفية كما يدركها العملاء كذلك تعبر وجهة النظر الداخلية عن موقف الإدارة في حين تعبر وجهة النظر الخارجية عن موقف العملاء.

وتعرف جودة الخدمة المصرفية من منظور العملاء بأنها البحث عن احتياجات العملاء ورغبتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ثم العمل على تلبيةها ضمن موارد المصرف وقدراته ومتابعة تطورها وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ عند الوفاء بهذه الرغبات والاحتياجات.

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة ليقابل توقعات العملاء أو يتفوق عليها، في حين أن عدم الوفاء بتلك التوقعات يعني جودة غير مقبولة (محبوب و قرقب، 2021، صفحة 68).

ومنه يمكننا القول على الرغم من صعوبة وضع تعريف دقيق لجودة الخدمة المصرفية، إلا أنه لا يمكننا تجاوز أن جودة الخدمة بصورة عامة والمصرفية بصورة خاصة، تقوم على مراعاة تطلعات الزبائن، لأن الجودة التي لا تقابل توقعات الزبون يمكن أن تؤدي إلى خسارة مجموعة من الزبائن والفشل في جذب زبائن جدد.

#### المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة المصرفية وخصائصها

##### أولاً: أهمية جودة الخدمة المصرفية:

حيث يتضح مما سبق أن مفهوم جودة الخدمة المصرفية يعني العمل على تلبية إحتياجات ورغبات العملاء، خاصة وأن رغبتهم وإحتياجاتهم في تزايد مستمر. فقد أشار معهد المساعدة التقنية وبرامج البحوث بالولايات المتحدة الأمريكية (Technical Assistance Research Programs Institute، TARP)، إلى أن الاحتفاظ بالعميل لمدة تتجاوز الخمس سنوات يضيف ذلك تقريبا \$175 في أرباح المصرف. وهذا ما أكدته الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (the American Society for Quality Control ASQC)، بأنه يوجد علاقة قوية بين جودة الخدمة والأرباح، بالإضافة إلى أن العميل الراضي يبلغ عدد قليل من الأفراد في حين العميل الغير الراضي يبلغ في المتوسط 19 فردا آخر (عطاوي، 2011، صفحة 24).

و من هنا تكتسب جودة الخدمة المصرفية أهمية تتمثل في:

- نمو مجال الخدمة: تزايد عدد المؤسسات المقدمة للخدمات في الاقتصاد ككل.
- إزدیاد المنافسة: من المعلوم أن بقاء المؤسسات يعتمد على حصولها على حصة كبيرة في السوق لذلك فإن توفر الجودة في خدماتها سيوفر لها العديد من المزايا التنافسية (كتوش، صفحة 5).

- تحقيق الفوائد المادية: عندما توفر الشركة خدمات تمتاز بجودة عالية أكبر من جودة الشركات المنافسة، هذا سيؤدي إلى احتفاظ الشركة بعملائها بالإضافة إلى جذب عملاء جدد، وهذا سيساعد على نمو العوائد المالية نتيجة لزيادة مبيعات الشركة من الخدمات.
  - الإحتفاظ بالعمليين: إن تحسين أداء العاملين وتحسين مهاراتهم وكفاءتهم واستخدام طاقاتهم ومعاملتهم باحترام وتقدير، يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن المصارف الأكثر نجاحاً هي التي تسعى لتوجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء وإرضائهم.
  - الإحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت المصارف أهمية الإحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن يجنيها المصرف من ذلك، فوجود الخدمة المصرفية تسعى لإبقاء العميل واستمراره في التعامل.
  - المحافظة على ولاء العملاء: ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس المصرف.
  - خلق صورة إيجابية واضحة للمصرف في أذهان العملاء.
  - تحفز الجودة العالية التي تقدمها المنظمة للعملاء الإدارة بمواكبة التطورات التكنولوجية.
  - تقديم خدمة ذات جودة عالية تحافظ على بقاء المؤسسة وإستمرارها (عطايوي، 2011، صفحة 26).
- بإضافة إلى أسباب آخر لأهتمام بجودة الخدمة المصرفية تتمثل في:
- تحسين سمعة الخدمة.
  - تحسين سمعة المنظمة.
  - القدرة على التنافس.
  - تجنب شكاوي العملاء في المستقبل.
  - تسهيل عمل فريق تسويق الخدمة المصرفية.
  - زيادة الإنتاجية.
  - مواجهة الضغوط التنافسية (خنفر، العساف، و العزام، 2015، صفحة 157).

#### ثانياً: خصائص جودة الخدمة المصرفية:

تقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة إلى النوعين التاليين:

- أ - الجودة الفنية: Technical Quality يتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على موظفي المصرف ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات المصرفية وإجراءاتها المتنوعة. ويلائم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل: خطط التقاعد والمعاشات Pension Plans حيث تعد المعرفة الفنية متطلباً رئيسياً واضحاً.

ب - الجودة الوظيفية: **Functional Quality** يركز هذا النوع على المصادفة الخدمية والكيفية التي تقدم بها الخدمة. وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المصرف وزبائنه. ويجب أن تسعى إدارة المصرف لتعزيز جودة خدماتها المصرفية من خلال تحديد الهدف الاستراتيجي لجودة الخدمة المصرفية ومتابعة احتياجات وتوقعات الزبائن، وقياس الجودة ورضا الزبون. ومن ثم القيام بإعادة تنظيم المصرف حول الزبون، وتحديد الأدوار الجديدة لمديري ومشرفي المصرف وتحقيق فوائد الإنتاجية المصرفية، وقياس وتخفيض تكاليف الخدمة المصرفية، وبناء قاعدة متينة لكسب ولاء الزبون (الصرن ر.، 2007، صفحة 201).

و أيضا نذكر خصائص أخرى لجودة الخدمة المصرفية والمنبثقة من خصائص الخدمة على وجه الخصوص منها:

### 1. عدم الملموسية: **Intangibility**

تتمتع الكثير من الخدمات بخاصية عدم الملموسية. أي أن الزبون لا يمكنه الحصول على عينة منها أو رؤيتها أو حتى الشعور بها ما لم يتم بشرائها. وتقود هذه الخاصة زبائن المصرف إلى مواجهة الصعوبة في تقييم الخدمات المصرفية المتنافسة، وملاحظة المستوى العالي من المخاطر. إلى جانب التركيز الكبير على المصادر الشخصية للمعلومات.

### 2. التلازم: **Inseparability**

أي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الفرد الذي يتولى تقديمها. حيث يتم استهلاك الخدمة المصرفية وقت تقديمها للزبون. ويرتبط هذا البند بتسويق الخدمة المصرفية، حيث يقود إدارة المصرف إلى محاولة الفصل بين إنتاج وإستهلاك الخدمة، وإدارة التفاعل بين المصرف والزبون، وتحسين نظم تقديم الخدمة المصرفية.

### 3. الفناء السريع (الهلاك): **Perishability**

إن الخدمات لا يمكن أن تخزن، لذلك فإن الفناء السريع لها لا بعد مشكلة طالما أن الطلب عليها مستقر، ولكن تظهر المشكلة عندما يتقلب هذا الطلب. والعامل الأكثر أهمية المؤثر في هذا البعد هو تغير كثافة الطلب على الخدمة على مدار ساعات وأيام العمل في المصرف.

### 4. قابلية التغير: **Variability**

تظهر قابلية التغير في جودة الخدمات المصرفية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها المهارات والقدرات التي يتمتع بها موظفو المصرف والمكان والزمان الذي تؤدي فيه الخدمة.

## 5. الملكية: Ownership

إن قيام المصرف بتقديم خدمة ما من خدماته لا يتم فيها نقل الملكية من المصرف إلى الزبون المتلقي للخدمة. فهذا الزبون يشتري فقط الحق في العملية الخدمية.

## 6. صعوبة الترميط: Difficulty of Standardization

إن عملية ترميط الخدمة شبه مستحيلة، ومن العوامل التي تؤثر في ذلك ظروف العمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة. وفي هذه الحالة لضمان جودة خدمة مصرفية جيدة لا بد من اتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات أهمها: اختيار أفضل الموارد البشرية العاملة في المصرف وتدريبها بشكل جيد على خدمة الزبون، وتحديد أنماط ومعايير معينة للأداء ووضع إجراءات مناسبة للرقابة على تنفيذها والالتزام بها، ودراسة ومتابعة مستوى الرضا لدى الزبائن من خلال دراسة اقتراحاتهم وشكاواهم، وتحليل أداء المنافسين ومعرفة رأي الزبائن في هذا الاتجاه. وأخيراً استخدام التجهيزات المصرفية لترميط جودة الخدمة.

## 7. إقحام الزبون: Customer Involvement

يلعب الزبون غالباً دوراً بالغ الأهمية في إنتاج وتسويق الخدمات المصرفية. وإن التفاعل بين المصرف وزبائنه في مراحل الإنتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمة المصرفية. وتعد الخدمات المشاركة إحدى التطبيقات الهامة للتلازم في أبعاد جودة الخدمة. ولا تتطلب جميع الخدمات الدرجة نفسها من المشاركة، فعلى سبيل المثال يمكن أن يكون المصرف، أو لا يكون مشاركاً في الأنشطة القانونية الخاصة به عندما تكون جميع المسائل القانونية روتينية (الصرن ر.، 2007، صفحة 207).

## المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية: أبعادها، قياسها وعلاقتها بالرقمنة

تعتبر دراسة أبعاد ومستويات جودة الخدمة المصرفية التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة لهم من أهم الأساليب للوصول إلى فهم جوهر الخدمة، وتحتاج الخدمات المصرفية إلى البحث عن المعايير المناسبة من خلال المحددات والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة.

## المطلب الأول: أبعاد ومستويات جودة الخدمة المصرفية

سنتطرق في هذا المطلب إلى الأبعاد المختلفة لقياس جودة الخدمة المصرفية بالإضافة إلى المستويات المختلفة.

## أولاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

بالرغم من المحاولات العديدة التي بذلت من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول ماهية وعدد تلك الأبعاد. وتعتبر دراسة Zeithaml and Berry, Parasturaman سنة 1985 من أكثر الدراسات شمولاً وعمقاً في تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، حيث تم تحديد في بداية الأمر عشرة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية هي:

أولاً: الإعتمادية:

وهي قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته وتقديم الخدمة بشكل مستقل ودقيق في الوقت الذي يحدده العميل وبشكل يرضي طموحه.

ثانياً: الاستجابة:

وهي الرغبة في تطوير الخدمة المصرفية والقدرة على التعامل الفعال مع متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة وإقناعهم بأنهم محل تقدير وإحترام من طرف المصرف الذي يتعاملون معه.

ثالثاً: الجوانب الملموسة:

وتتعلق بالجوانب الفنية الملموسة مثل الديكور وشكل المبنى والتقنيات الحديثة المستخدمة، فالمصرف الذي لا يمتلك صرافاً آلياً أو معدات لتدقيق وحساب النقد أو لا يمتلك أبسط مستلزمات الراحة للعاملين والعملاء كأجهزة التكييف وأماكن الانتظار لا يمكن أن تقيم خدماته بأنها جيدة (محبوب وقرّب، 2021، صفحة 71).

رابعاً: التعاطف:

ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي بالعميل وإبداء روح الصداقة له وإشعاره بأهميته وبالرغبة في تلبية احتياجاته. وهذا البعد يتعامل مع تصورات العملاء المصرفيين بأن مقدم الخدمة سوف يمنحهم الاهتمام الفردي ولديهم مصالح مشتركة ويقدم مصلحة الزبون على مصلحة المنظمة (خنفر، العساف، و العزام، 2015، صفحة 159).

خامسا: الجدارة أو كفاءة:

وتعني امتلاك العاملين للمهارات والقدرات التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل ملائم، فالعملاء غالبا ما يلجأون إلى معايير مثل المعرفة والخبرة لتقييم جودة الخدمات التي يحصلون عليها كالمستوى التعليمي للموظفين ومدى عضويتهم في جمعيات معينة مثل جمعية المحاسبين القانونيين أو أي هيئات أخرى وطنية أو دولية.

سادسا: المصدقية

وتتعلق بمدى أهلية المصرف للثقة ومراعاته للصدق في تعاملاته، ودرجة التزامه بوعوده، وهل يحافظ على أموال عملائه وممتلكاتهم من السرقة والضياع والتلاعب، أو التخريب نتيجة الإهمال.

سابعا: الأمان.

ويعني الاطمئنان النفسي والمادي بأن الخدمة المقدمة تخلو من الخطأ أو الخطر وأن العميل لن يتعرض للابتزاز أو الاعتداء على حقوقه وكرامته.

ثامنا: سهولة الحصول على الخدمة:

كملائة ساعات العمل وتوفير عدد كافي من المنافذ للحصول على الخدمة.

تاسعا: الاتصال:

ويتعلق بتزويد الزبائن بالمعلومات وبلغة يفهمونها، وتقديم التوضيحات حول طبيعة الخدمة، وتكلفتها والمزايا المترتبة عنها، والبدائل الممكنة (محبوب و قرقب، 2021، صفحة 72).

عاشرا: معرفة وتفهم احتياجات العملاء:

ويعني قيام المصرف ببذل الجهد لفهم احتياجات وطلبات العميل، ومنحه الاهتمام الشخصي المطلوب، مع التعرف على العملاء المنتظمين في الشراء (المطيري، 2016، صفحة 173).

• و في دراسة لاحقة حسب (Berry, Zeithmal, & Parasuraman, 1988)، تم دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة أبعاد رئيسية كما هو موضح في الجدول، وتشمل: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان (التوكيد)، التعاطف.

والتي يمكن عرضها في الجدول الموالي:

## جدول رقم (01): ابعاد جودة الخدمة المصرفية

الوصف	البعد
يتعامل مع البيئة من خلال المرفقات والمعدات	الملموسية
تصورات العملاء عن مزود الخدمة	الاعتمادية
تصورات العملاء عن رغبة مقدمة الخدمة في مساعدتهم لاشباع حاجاتهم ورغباتهم	الاستجابة
يعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات من الشك او المخاطرة او الخطورة	الامن
تصورات العملاء عن مقدم الخدمة هل سيمنحهم الاهتمام الفردي	التعاطف

المرجع بالتصرف: (خنفر، العساف، و العزام، 2015)

## ثانيا: مستويات جودة الخدمة المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بوجود خمسة مستويات لجودتها وهي كالتالي:

- 1- الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة: والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.
- 2- الجودة المتوقعة من قبل العملاء: وتتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المصرفية، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين (خنفر، العساف، و العزام، 2015، صفحة 161).
- 3- الجودة المدركة: وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال بمعنى الجودة التي ترى إدارة المصرف انها مناسبة.
- 4- الجودة الفنية: وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.
- 5- الجودة المروجة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عن تلقيهم لتلك الخدمات (عرايبي الحاج و مديوني، 2011، صفحة 14).

## المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة المصرفية وصعوبات قياسها

## أولاً: قياس جودة الخدمة المصرفية

يعتبر توافر مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية أمراً ضرورياً لتقييم الأداء وقياس جودة الخدمات المقدمة من قبل المصرف، ومن هنا نجد أن معظم الكتاب اتفقوا على وجود نظريات علمية لقياس جودة الخدمة المصرفية وذلك من خلال:

## أولاً: مقياس عدد الشكاوي:

الشكاوي هي توقعات العميل التي لم يتم إشباعها، وعندما يجهر العميل بها، فإنه يمنح البنك الفرصة لتجديد آماله المحبطة وإشباع توقعاته الخائبة، ويمكنه من سد ثغرة التوقعات بين ما يريده العميل وما يستطيعه البنك، وهي أحد الطرق السهلة والبسيطة لقياس جودة الخدمة ذلك من خلال حصر عدد الشكاوي خلال فترة زمنية معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوي، فقد أثبتت الدراسات أن 80% من العملاء الذين يتم الاستجابة لشكاوهم يعاودون الشراء ويصبحون أكثر ولاء مما كانوا عليه، لذلك لا بد من اعتبار شكاوي العملاء هدية ونعمة تستحق الشكر والتقدير، ويتوقف قرار تقديم الشكاوي من طرف العملاء على مجموعة من العوامل منها:

## 1- معتقدات العميل المتعلقة بنتيجة الشكاوي:

أي المكاسب التي يتوقع العميل الحصول عليها بعد تقديم الشكاوي، مثل: التعويض المادي أو الاعتذار أو الوعد بتقديم منتجات وخدمات أفضل في المستقبل.

## 2- معتقدات الجماعة المرجعية:

وهي توصيات الأقارب والأصدقاء للعميل بتقديم الشكاوي.

## 3- معتقدات العميل المتعلقة بصعوبة تقديم الشكاوي:

وهي درجة صعوبة أو سهولة تقديم العميل للشكاوي، وتتوقف على ثقته بنفسه، ومدى وجود فرص متاحة أمامه لتقديم الشكاوي، ودرجة معرفته بإجراءاتها (محبوب و قارب، 2021، صفحة 92).

## ثانياً: المدخل الإيجابي: Attitudinal Approach:

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة المصرفية تمثل مفهوماً إيجابياً يتصل بالرضا ولكنه ليس مماثلاً له، كما أنه يرتبط بإدراك العميل لأداء الفعل للخدمة المقدمة، فبالرغم من أن الباحثين يعترفون بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوماً يختلف عن الآخر.

ويعود السبب في ذلك إلى أن جودة الخدمة المصرفية كما يقيّمها العملاء هي شكل من أشكال الاتجاه الذي

يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى.

أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال، ويرى باحثون آخرون أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة، ولهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقاً لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المصرف. وقد أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس الجودة الخدمة.

ثالثاً: نموذج القياس Servqual:

يعتبر نموذج Servqual أكثر النماذج شهرة واستخداماً، فهناك عدة دراسات ساهمت في وضع أطر ومعايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة ومن أهم هذه المساهمات وأبرزها تلك المساهمة التي قدمها Parasuraman وزملاؤه والتي اعتبرت نقطة تحول هامة في أدبيات جودة الخدمة. فقد تم استخدام هذا النموذج من قبل هؤلاء الباحثين، إذ قاموا بإجراء دراسة كمية تهدف إلى استحداث نموذج لقياس تقييم العملاء لجودة الخدمة، فقاموا بمقابلة مجموعة من عملاء أربع قطاعات خدمية، وهي بنوك التجزئة، خدمات التصليح والصيانة، خدمات بطاقات الائتمان وخدمات الوساطة المالية، وقد نتج عن هذه الدراسة الكمية استحداث أداة قياس الجودة الخدمة (عرايبي الحاج و مديوني، 2011، صفحة 11). بإضافة إلى أن العوامل ذات الأهمية في تحديد جودة الخدمة هي تلك التي يحددها العميل، بينما التقييمات الأخرى التي يقوم بها مقدمو الخدمة أو المسؤولين في المؤسسات الخدمية تعتبر بمثابة أدوات مكملة وليست رئيسية، ما أدى إلى إستحداث نموذج لمقياس الجودة يقوم على مقارنة توقعات العملاء للخدمة مع الأداء الفعلي لها (محبوب و قرقب، 2021، صفحة 95)، ويمكن التعبير عنه رياضياً كما يلي:

جودة الخدمة = الأداء - التوقعات

و بناءاً عليه فإن الجودة تقاس على النحو التالي:

أ- إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من جودة الخدمة المدركة (الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة المقدمة تكون أقل من مرضية وتتنج نحو عدم قبولها من جانب العملاء.

ب- إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإن جودة الخدمة تكون مرضية ومقبولة في هذه الحالة.

ج- إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من جودة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتنج نحو الجودة المثالية التي يريدها العملاء بشكل مستمر (خنفر، العساف، و العزام، 2015، صفحة 163).

ويعتمد مقياس (servqual) في قياس جودة الخدمة المصرفية على تصميم استمارة استبيان مكونة من 22 بنداً أو استفساراً تعكس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (المظاهر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).

ويتم العمل بالمقياس من خلال المقارنة بين نموذجين للاستبيان، يعمل الأول على قياس توقعات العملاء حول المنظمة المميزة أو المفضلة لديهم وما يجب أن تقدمه من خدمات، ويعمل الثاني على قياس إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم فعلياً، فإذا كانت النتيجة لصالح توقعات العملاء تكون الجودة منخفضة والعكس صحيح. وقد أوضح الباحثون أن الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم للجودة المقدمة تتكون في الحقيقة من خمسة فجوات أربعة منها تتعلق بمقدم الخدمة وواحدة تتعلق بالزبون (محبوب و قرقب، 2021، صفحة 96)، ويمكن شرح هذه الفجوات كما يلي:

الفجوة الأولى: تمثل الاختلاف بين توقعات العملاء وإدراك المنظمة لهذه التوقعات.

الفجوة الثانية: تمثل الفجوة بين إدراك المنظمة لتوقعات العملاء ومواصفات الخدمة التي تم تصميمها وفقاً لذلك.

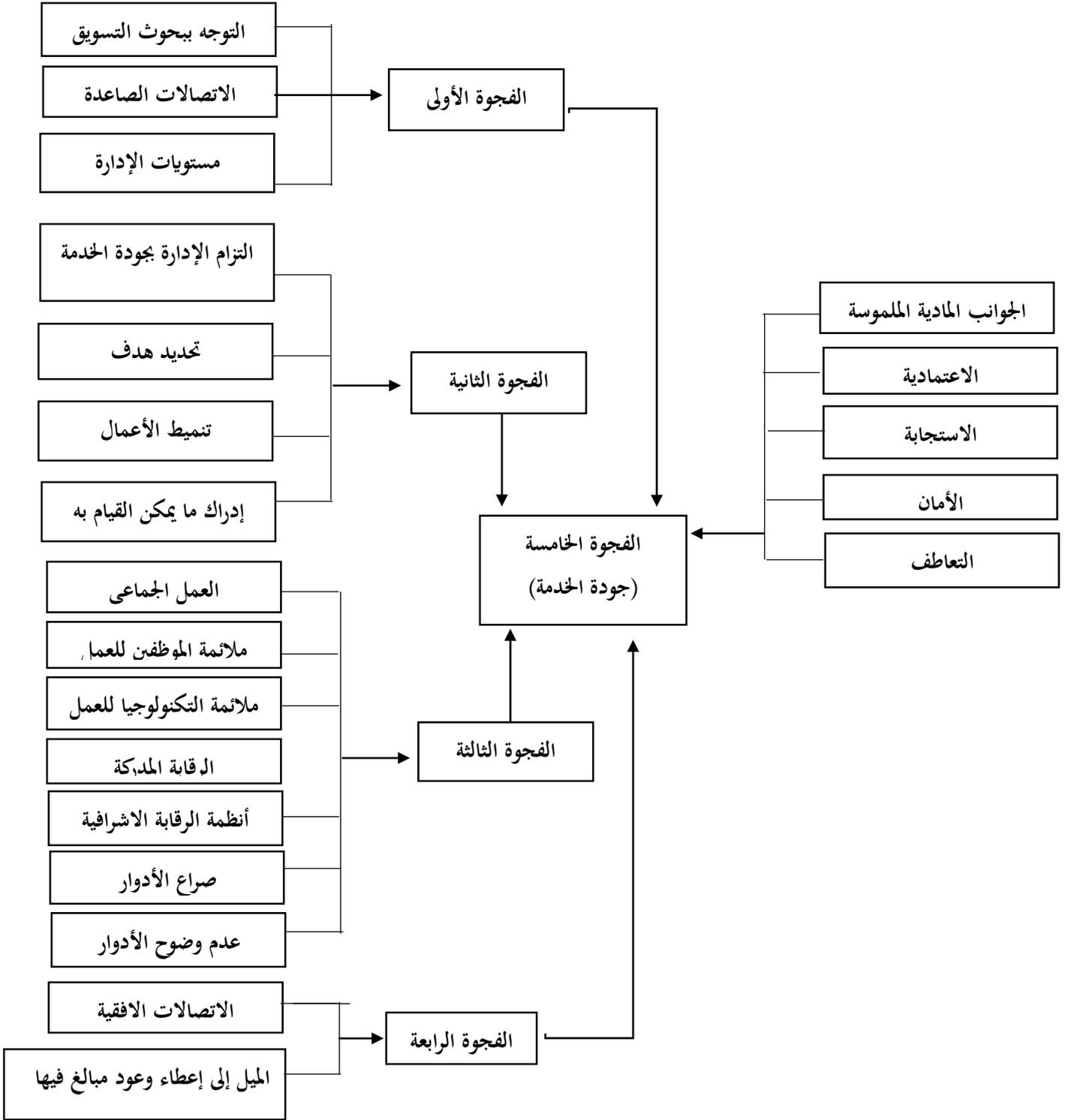
الفجوة الثالثة: تمثل الفجوة بين مواصفات الخدمة وبين الخدمة المقدمة فعلياً.

الفجوة الرابعة: عبارة عن الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين وعود المنظمة.

الفجوة الخامسة: عبارة عن الاختلافات أو الانحرافات في جودة الخدمة المقدمة للعميل عن الخدمة المتوقعة (خنفر، العساف، و العزام، 2015، صفحة 164).

والشكل التالي يوضح هذه الفجوات:

الشكل رقم (05) : يوضح فجوات جودة الخدمة المصرفية حسب نموذج *Servqual*



(محبوب و قرقب، 2021، صفحة 97)

## ثانيا: صعوبات قياسها:

أن عملية قياس جودة الخدمات يمكن أن تتعرض للمشاكل التالية:

- 1- تحديد أبعاد جودة الخدمات بدقة.
  - 2- التداخل الذي يمكن أن يحدث بين جودة الخدمات ورضاء العملاء.
  - 3- مشاكل تعبر عن مدى فهم المستقصى منه عن مفهوم جودة الخدمات (المطيري، 2016، صفحة 177).
- وهناك العديد من المعوقات التي تواجه المنظمات الخدمية، والتي تمنعها من تحقيق الجودة العالية في الخدمة التي تقدمها إلى عملائها، ولقد اتجه العديد من الباحثين إلى حصر هذه المعوقات في النقاط التالية:
- اتجاه المنظمة لتخفيض تكاليف إنتاج وتسويق الخدمة وتحقيق الربحية في الأجل القصير وذلك على حساب جودة الخدمة المقدمة.
  - الاتصال بالعملاء بلغة فنية.
  - الاتصالات بالعملاء غير مفهومة.
  - حدوث فجوات في الاتصال بين المنظمة والعملاء والناجحة عن:
  - عدم إرضاء الموظفين المتصلين بالعملاء مباشرة، يؤثر على طريقة تعاملهم مع العملاء بشكل سلبي مما يؤدي إلى انخفاض إدراكهم لجودة الخدمة المقدمة.
  - عدم إعطاء العملاء الاهتمام الفردي الكافي.
  - هدم الاهتمام بالتدريب على مهارات الاتصال.
  - عدم تدريب العاملين على تقديم الخدمات الإضافية أو المستحدثة بصورة كافية.
  - عدم متابعة العملاء حتى الانتهاء من حل مشكلاتهم.
  - فشل المنظمة في الاتصال بالعملاء.
  - الفشل في تحقيق توقعات العملاء (المطيري، 2016، صفحة 177).

## المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بجودة الخدمة المصرفية

إن الحديث عن علاقة الرقمنة بجودة الخدمة المصرفية يدفعنا بطبيعة الحال إلى التطرق ولو بصورة موجزة لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة، فقد أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات لخدمة البنوك إلى توافر عنصر الراحة والمقصود براحة العميل إمكان إتمام عدد من الخدمات إلكترونياً عن طريق نقاط محددة، وهذه الخيارات الخدمية

المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات تحسن بصورة غير مباشرة خدمة العملاء، لأن هذه النوعية من الخدمة الإلكترونية توفر وسيلة لجمع بيانات العملاء وهي التي تترجم إلى قرارات إدارية مفيدة لتحسين كفاءة التشغيل والجودة الخدمية (المطيري، 2016، صفحة 189).

• المتغيرات الرئيسية التي أحدثتها الخدمات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات هي:

1- سهولة الاستخدام:

تؤثر الجهود الداخلة في استخدام الخدمات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات على رغبة العميل في معاودة استخدام هذه الخيارات. فلو نظر العميل إلى نظام خدمة ذاتية يعتمد على تكنولوجيا المعلومات على أنه صعب الاستخدام فلن يفكر في استخدام هذه القناة لتوصيل الخدمة مرة أخرى.

2- الحفاظ على الوقت:

بمجرد دخول العميل النقطة توصيل الخدمة فإنه لا يريد الانتظار للحصول على الخدمة ولذلك فالانتظار الطويل في صفوف طويلة للحصول على الخدمة يؤثر سلباً على انطباعات العميل عن الجودة الخدمية.

3- الراحة:

هي أهم ميزة يود العميل الحصول عليها، فالبنوك ذات الفروع الفسيحة والمزودة بشبكة صراف آلي هي التي تتمتع بفرصة اجتذاب العملاء التواقين للحصول على الراحة.

4- الخصوصية:

يهتم العملاء كثيراً بعنصر الخصوصية لدى استخدامهم لخدمات مصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات. وعلى سبيل المثال بعض العملاء لديهم انطباع بأن الإنترنت ليس بيئة آمنة لإتمام المعاملات ويخشون من دخول أشخاص غير مصرح لهم بالمعلوماتهم الشخصية والمالية وسيئون استخدامها.

## -5- الدقة:

من شأن وجود خدمات تؤدي بدقة وتوفير معلومات تتصف بالدقة أن يحسن من الاعتمادية الخدمية والمخرجات الخدمية وحسن التوقيت.

## -6- قدرات متعددة الوظائف:

ويسعى هذا البند لقياس نطاق النظم الخدمية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات، ويفضل العملاء الأعمال التي توفر طائفة متنوعة من الخدمات التكميلية للخدمة الأساسية؛ لأن ذلك يعني توفير خدمة متكاملة من الخدمات الجاذبة للعميل.

## -7- استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة:

ويقيس انطباعات العملاء عن استخدام مورد الخدمة لإحداث تكنولوجيا الكمبيوتر، وهو بند يحاول الإمساك بالجوانب الملموسة من الجودة الخدمية الإلكترونية.

## -8- المؤثرات الإدراكية:

هناك ثلاثة مكونات يعتقد أنها تؤثر على انطباعات العملاء عن الخدمات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وعلى الأبعاد الموجودة على مقياس سيرف كويل للخدمات التقليدية وهي:

- تفضيل الخدمة التقليدية قد يكون باعثه حاجة العميل لاهتمام شخصي وعامل السن والاهتمام الشخصي يقيس مواقف العملاء تجاه تفاعلاتهم مع موظفي المنشأة الخدمية وهي البنوك.
- تجربة استخدام الخدمات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات، وهذه يتم قياسها بالانضباط الذاتي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والراحة في استخدامها.
- سياسات تكنولوجيا المعلومات المدركة وهذه تم قياسها بواسطة التشجيع المؤسسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ورسوم الخدمة الإلكترونية (المطيري، 2016، صفحة 192).

كل ماسبق ذكره إنما يؤكد أهمية الرقمنة في تطوير مستوى تقديم الخدمة عموماً، ومن ثم الخدمة المصرفية على وجه الخصوص، وعموماً يمكننا إبراز علاقة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال أبعاد الرقمنة المعتمدة في هاته الدراسة وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (02): تأثير أبعاد الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية

أبعاد الرقمنة	تأثيرها على جودة الخدمة المصرفية
البنية التحتية الرقمية	<p>1. سرعة وسهولة التحويلات والمعاملات: بنية تحتية رقمية جيدة تسهل عمليات التحويلات المالية والمعاملات المصرفية بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يزيد من رضا العملاء ويحسن جودة الخدمة.</p> <p>2. الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت والتطبيقات: تسمح البنية التحتية الرقمية للمصارف بتقديم خدماتها عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية، مما يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان.</p> <p>3. حماية البيانات والأمان السيبراني: البنية التحتية الجيدة توفر طبقات من الأمان لحماية بيانات العملاء والمعاملات المالية من التهديدات السيبرانية، مما يعزز الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية.</p> <p>4. تحسين تجربة العملاء: البنية التحتية الرقمية تسهل على العملاء الحصول على معلومات دقيقة حول حساباتهم وأداء محفظتهم وتاريخ معاملاتهم، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.</p> <p>5. الابتكار وتطوير الخدمات الجديدة: بنية تحتية رقمية تسمح للمصارف بتطوير وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة، مثل التكنولوجيا المالية (FinTech) والتطبيقات المالية المتقدمة، مما يجذب عملاء جدد ويساعد في تحسين جودة الخدمة المصرفية بشكل عام.</p>

<p>1. التدريب وتطوير المهارات الرقمية: مع تقدم التكنولوجيا واعتماد المصارف على أنظمة الرقمنة، يحتاج الموظفون في المجال المصرفي إلى تحديث وتطوير مهاراتهم الرقمية بشكل دوري. التدريب المستمر يساهم في تحسين كفاءة الموظفين وقدرتهم على تقديم خدمات متميزة للعملاء.</p> <p>2. تحسين التواصل وخدمة العملاء: الموارد البشرية يمكن أن تساهم في تعزيز التواصل مع العملاء من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل الدردشة الحية والردود الآلية عبر البريد الإلكتروني، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز جودة الخدمة.</p> <p>3. إدارة البيانات والتحليلات الذكية: الموارد البشرية المدربة في مجال التحليلات البيانية والذكاء الاصطناعي يمكن أن تستخدم البيانات المصرفية الكبيرة بشكل فعال لفهم احتياجات العملاء وتحسين العمليات المصرفية وتقديم الخدمات بشكل أكثر تخصيصاً وفعالية.</p> <p>4. الابتكار والتطوير الدائم: الموارد البشرية المدربة بشكل جيد والتي تشجع على الابتكار والتطوير الدائم يمكن أن تكون حاسمة في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من خلال إطلاق منتجات وخدمات جديدة تلي تطلعات واحتياجات العملاء بشكل أفضل.</p> <p>5. إدارة التغيير والمرونة: الموارد البشرية يمكن أن تلعب دوراً هاماً في إدارة عمليات التغيير المرتبطة بالرقمنة في البنوك، من خلال تعزيز المرونة وتبني ثقافة التغيير والتطوير المستمر.</p>	<p>الموارد البشرية</p>
<p>1. تحسين الأداء والكفاءة: عندما تستثمر المصارف في المتطلبات التقنية مثل البنية التحتية السحابية، والحوسبة الحية، والتحليلات الضخمة للبيانات، يمكن أن ترتقي بأدائها وكفاءتها. هذا يعني معالجة المعاملات بسرعة أكبر، وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة.</p> <p>2. توفير التكاليف وزيادة الربحية: المتطلبات المالية المتقدمة مثل التحويل إلى نماذج الأعمال الرقمية وتبني التكنولوجيا المالية (FinTech) يمكن أن تساهم في خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الربحية. هذا يمكن أن يمنح المصارف مرونة أكبر في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.</p>	<p>المتطلبات التقنية والمالية</p>

<p>3. زيادة الأمان والتحكم في المخاطر: المتطلبات التقنية تشمل أيضاً التوجه نحو الأمان وإدارة المخاطر. بناء أنظمة مصرفية آمنة وقوية يساهم في حماية بيانات العملاء ومعاملاتهم وتجنب الاختراقات السيبرانية، مما يعزز ثقة العملاء ويحسن جودة الخدمة.</p> <p>4. تحسين تجربة العملاء وتخصيص الخدمات: استخدام التحليلات البيانية والذكاء الاصطناعي في المتطلبات التقنية والمالية يمكن أن يساعد في تحليل سلوكيات العملاء وتفضيلاتهم، وبالتالي تقديم خدمات مصرفية مخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل، مما يعزز رضا العملاء وجودة الخدمة.</p> <p>5. تقديم الابتكار والتطوير الدائم: المتطلبات التقنية والمالية تسمح بتقديم خدمات جديدة وابتكارات في مجال الخدمات المصرفية، مثل التطبيقات المالية الجديدة، وحلول الدفع الرقمية المتطورة، مما يزيد من تنوع الخدمات ويحسن جودة الخدمة.</p>	
<p>1. حماية البيانات الشخصية والمالية: الأمان الرقمي يلعب دوراً حاسماً في حماية بيانات العملاء، مثل المعلومات الشخصية وتفاصيل الحسابات المالية. بنية أمنية قوية تضمن سرية وسلامة هذه البيانات، مما يبني الثقة بين العملاء والمؤسسة المصرفية.</p> <p>2. الوقاية من الاحتيال والتلاعب: الأمان الرقمي يساعد في تقديم حماية ضد الاحتيال والتلاعب في المعاملات المصرفية عبر الإنترنت. يمكن لنظم الأمان الرقمي تحديد الأنماط الاحتيالية المحتملة والتصدي لها قبل أن تحدث، مما يحسن جودة الخدمة ويحافظ على سلامة المعاملات.</p> <p>3. ضمان الوصول الآمن إلى الحسابات: توفير آليات الوصول الآمنة إلى الحسابات المصرفية عبر الإنترنت يعزز راحة العملاء ويسهم في تحسين تجربة المستخدم. بناء طبقات من الأمان مثل تحقق الهوية المتعدد وتقنيات التشفير يضمن وصولاً آمناً للعملاء إلى حساباتهم.</p> <p>4. توفير الثقة والاستقرار: عندما يكون هناك نظام أمان قوي، يشعر العملاء بالثقة في المؤسسة المصرفية وفي خدماتها الرقمية. الثقة والاستقرار الناجمان عن الأمان الرقمي يعززان رضا العملاء ويحسنان جودة الخدمة المصرفية.</p>	<p>الأمن الرقمي</p>

<p>5. الامتثال للتشريعات واللوائح: الأمان الرقمي يلعب دوراً هاماً في ضمان الامتثال للتشريعات واللوائح المالية والخصوصية. عندما تلتزم المصارف بتطبيق المعايير الأمنية، فإنها تحافظ على سمعتها وتحسن من جودة الخدمة.</p>	
<p>1. تحسين الوصول والتواجد العالمي: من خلال الرقمنة، يمكن للمؤسسات المالية توفير خدماتها عبر الإنترنت وتطبيقات الجوال، مما يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، وهو ما يعزز راحة العملاء ويحسن جودة خدمتهم.</p> <p>2. تحسين الكفاءة والتكلفة: يمكن أن تؤدي الرقمنة إلى تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك من خلال أتمتة العمليات وتبسيطها، مما يعني إنتاجية أعلى وتوفير تكاليف أقل، وبالتالي، تقديم خدمات أفضل بتكلفة أقل للعملاء.</p> <p>3. تحسين تجربة العملاء: من خلال تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، يمكن للبنوك تقديم خدمات مصرفية مخصصة وتوجيه العملاء نحو الخدمات التي تناسب احتياجاتهم بشكل أفضل، مما يعزز تجربة العملاء ويحسن جودة الخدمة.</p> <p>4. تعزيز الأمان: توفر التقنيات الرقمية العديد من الأدوات والتقنيات لتعزيز أمان الخدمات المصرفية، مثل التشفير والتحقق الثنائي ومراقبة الاحتيال، مما يجعل عمليات المعاملات أكثر أماناً ويزيد ثقة العملاء في البنك.</p> <p>5. تحسين سرعة الخدمة: تسهم الرقمنة في تقليل وقت تنفيذ المعاملات المصرفية، سواء كان ذلك عبر الإنترنت أو في الفروع، مما يزيد رضا العملاء ويحسن جودة الخدمة.</p>	<p>تأثير الرقمنة ككل</p>

المصدر: ( من إعداد الطالبين بناء على دراسات سابقة )

بشكل عام يمكننا القول أن لأبعاد الرقمنة أثر كبير على جودة الخدمة المصرفية ذلك ابتداء من البنية التحتية الرقمية التي يمكن القول أن لها تأثير كبير على جودة الخدمة المصرفية من خلال تحسين الوصول والأمان وتجربة العملاء والابتكار في الخدمات , أما بخصوص الموارد البشرية التي تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال التركيز على التدريب والتطوير، وتحسين التواصل مع العملاء، واستخدام التحليلات البيانية بشكل فعال، وتعزيز الابتكار والمرونة في مجال الخدمات المصرفية , وبما يخص المتطلبات التقنية والمالية تلعب أيضاً دوراً هاماً في

تحسين جودة الخدمة المصرفية ذلك من خلال تحسين الأداء وتوفير التكاليف وزيادة الأمان وتحسين تجربة العملاء وتقديم الابتكار والتطوير الدائم في مجال الخدمات المصرفية , ويمكننا القول على الأمن الرقمي أنه يعزز جودة الخدمة المصرفية عن طريق حماية البيانات والوقاية من الاحتيال وتوفير الوصول الآمن وبناء الثقة وضمان الامتثال للتشريعات. بشكل عام يمكن القول إن الرقمنة تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمة المصرفية عن طريق توفير الوصول السهل والمرن وزيادة الكفاءة والأمان وتحسين تجربة العملاء بشكل عام.

## خلاصة الفصل:

من الواضح ان هناك تطور في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم، حيث أخذت المصارف مبادئ التعدد للخدمات التي تقدمها للعملاء بعد أن كانت خدمتها تقتصر على الوظائف التقليدية، ومن هنا ظهرت خدمات مصرفية حديثة ومتطورة والتي ترتب عليها تطور هائل في نظم وأساليب عرضها لتواجه المصارف التنوع الكبير في الخدمات والتزايد المستمر في عدد العملاء. ولقد أصبح التحدي الحقيقي الذي يواجه المصرف هو محاولة إيجاد مجموعة من الخدمات التي تسير التكنولوجيا وتلبي نطاق واسع من العملاء باعتباره نقطة البدء في العمل المصرفي.

## الفصل الثالث: الفصل التطبيقي

**المبحث الأول: : تقديم عام للبنوك محل الدراسة**

نهتم في هذا المبحث بتقديم لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومصرف السلام بسكرة حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وفي المطلب الثاني : لمحة عن مصرف السلام.

**المطلب الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR**

**الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR**

**أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1402 الموافق ل 13 مارس 1982 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1982) وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية، والمحافظة على التوازن الجهوي.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري مقسمة إلى 2200 سهم بقيمة مليون دينار جزائري للسهم. ليرتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دينار جزائري موزعة على 33000 سهم مكتتبه كلياً من طرف الدولة. ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة القادمة، فقد وضع البنك استراتيجية شاملة من أجل التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة محلية وأكثر من 7000 موظف يؤطرون هذه الوكالات، و 41 مديرية جهوية، وتوسيع خدماته ومنتجاته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاوّل نشاطها في السوق البنكية الجزائرية.

**ثانياً: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

تكون في البداية بنك الفلاحة والتنمية الريفية من 140 وكالة التي تنازل عنها البنك الوطني الجزائري، ليستمر تطوره حيث أن شبكته تضم حالياً أكثر من 290 وكالة و 41 مديرية جهوية وأكثر من 7000 إطار وموظف. لقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال تطوره بالمراحل التالية والموضحة في الجدول أدناه:

**جدول رقم (03): يمثل مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

الفترة	البيان
82-90	السعي لإثبات الحضور واكتساب الخبرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية.
1991	الانخراط في نظام سويقت لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

1992	تم وضع نظام Sybu الذي يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى Télétraitement
1993	استخدام الإعلام الآلي، إدخال نظام محاسبي جديد.
1994	بدء استخدام بطاقة السحب بدر.
1996	إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية.
1998	بدء العمل ببطاقة السحب بين البنوك CIB
2000	إجراء تشخيص شامل لإبراز نقاط القوة ونقاط الضعف في بنك بدر، مع وضع استراتيجية لتطويره وفقا للمعايير العالمية في المجال المصرفي.
2001	التطهير المحاسبي والمالي، العمل على تقليص مدة دراسة الملفات، تحقيق بنك الجلوس.
2002	تعميم بنك الجلوس والخدمات الشخصية.
2004	دخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الصك عبر الصور.
2005	تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية
2006	البنك الإلكتروني
2007	بطاقة CBR
2008	القرض BFTG
2009	خدمة التأمين البنكي
2010	بطاقة الدفع CIBRPE
2012	بطاقة التوفير، قرض التحدي
2013	خدمة الاتصال البنكي

نستنتج من خلال ما سبق أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية كان دائما مواكبا لكل التطورات سواء على المستوى البنكي أو على المستوى التكنولوجي مما جعله دائما سباقا وذو ميزة تنافسية عن بقية البنوك التجارية الأخرى.

### ثالثا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

إن التغيرات التي تشهدها الساحة المصرفية المحلية والعالمية ألزمت بنك الفلاحة والتنمية الريفية تكيف خطته واستراتيجياته تبعا لتغيرات الوضع الراهن مع التركيز على ترقية منتجاته وتحسين جودة خدماته من أجل إرضاء العملاء.

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك في المديين القصير والمتوسط ما يلي:

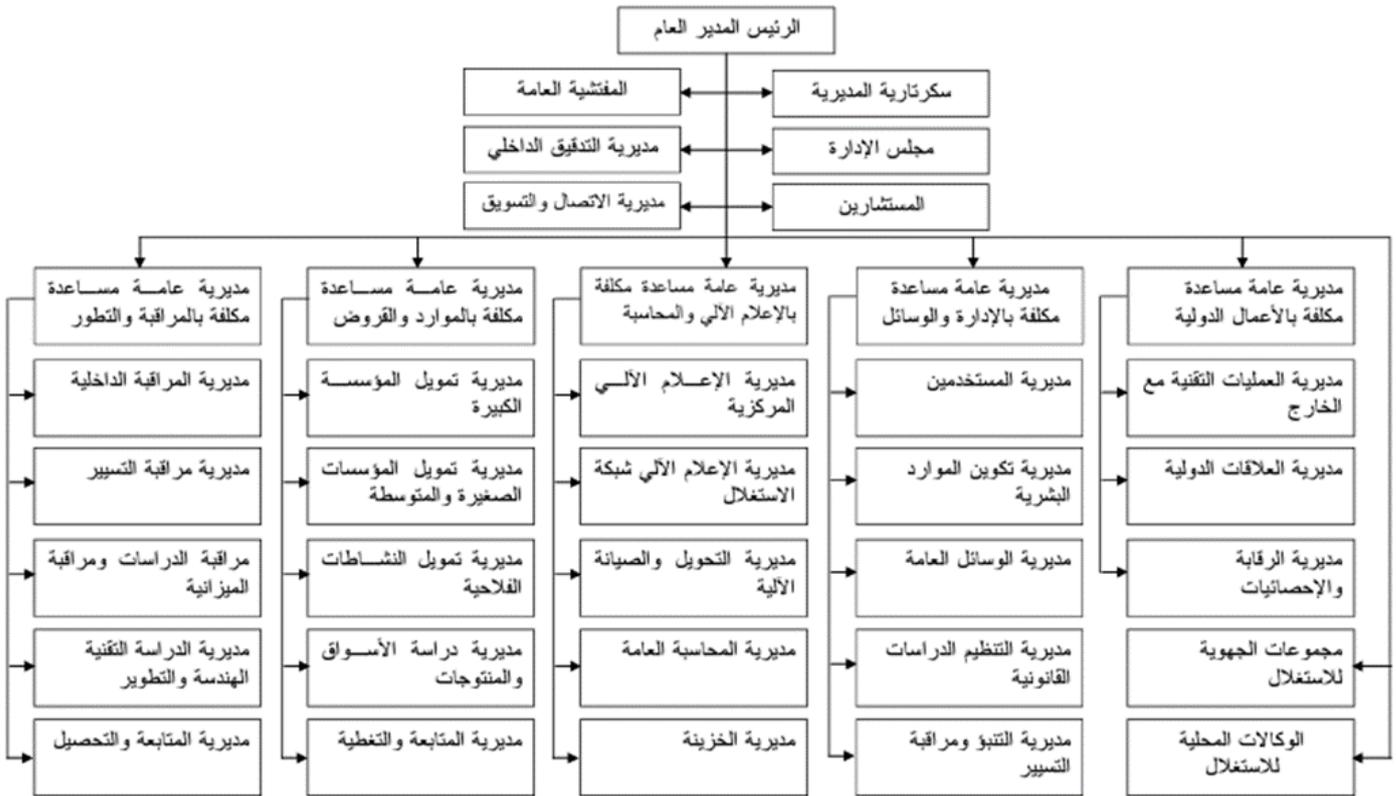
- ترقية وتطوير القطاع الفلاحي والريفي؛

- رفع من نسبة مساهمة القطاع الفلاحي في تنمية الاقتصاد الوطني؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للعملاء؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- ربط القطاع الفلاحي بالقطاعات الاقتصادية الأخرى في الاقتصاد الوطني؛
- رفع حجم موارده وتوسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- توسيع قاعدة تواجده من خلال الفروع والوكالات واستخدام وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية؛
- تأهيل الموارد البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك.

#### رابعاً: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يمكن توضيح الوظائف الإدارية والمحاسبية للوكالة من خلال هذا الشكل الذي يبينه الهيكل التنظيمي لها:

الشكل (06): يوضح الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

ويمكن تقديم شرح لأهم وظائف البنك وفقاً للهيكل التنظيمي؛ كالآتي:

- الرئيس المدير العام: ويمثل مركز التحكم، الدفع، التنسيق والرقابة على مستوى البنك وتنبثق عنه أمانة الرئيس المدير العام، المفتشية العامة ومديرية التدقيق، ويتفرع عن رئاسة المديرية العامة ست مديريات عامة مساعدة:

1- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالإدارة والوسائل: وتندرج تحت سلطتها:

\* مديرية الأفراد D.P

\* مديرية تكوين الموارد البشرية D.R.R.H

\* مديرية تنظيم الدراسات القانونية والمنازعات D.R.E.J.C

\* مديرية الدعم D.A.R

2 - المديرية العامة المساعدة المكلفة بالتحصيل: و تقع تحت مسؤوليتها:

\* مديرية تحصيل ديون القطاع الفلاحي والصيد D.R.S.A.P.A

\* مديرية تحصيل ديون القطاع الصناعي التجاري D.R.S.I.C

\* مديرية التحصيل القانوني D.R.G

\* قسم الإدارة والتحقيق

3- المديرية العامة المساعدة المكلفة بالاستغلال: و هي مسؤولة عن:

\* شبكة الاستغلال D.R.E

\* مديرية التسويق والاتصال D.M.C

\* مديرية التنبؤ ومراقبة التسيير D.P.C.G

\* المجموعة الجهوية للاستغلال E.R. G: والتي تتفرع عنها شبكة التوزيع للبنك أي الوكالات الرئيسية A.P

والوكالات المحلية للاستغلال A.L.E

4 - المديرية العامة المساعدة المكلفة بالإعلام الآلي ، المحاسبة و الخزينة: وتندرج تحت إدارتها:

\* مديرية استغلال وتطوير الإعلام الآلي D.E.D.I

\* مديرية الصيانة D.M

\* مديرية التحويل النقدي والاتصال بالشبكة D.M.C.R

\* مديرية المحاسبة D.C

\* مديرية الخزينة D.T

\* مديرية تنظيم طرق و أنظمة الإعلام الآلي D.O.M.S.I

\* مديرية المقاصة وأدوات الدفع D.T.C.I.P

5 - المديرية العامة المساعدة المكلفة بالعمليات الدولية: وتدرج تحت سلطتها :

\* مديرية العلاقات الدولية D.R.I

\* مديرية التجارة الخارجية D.C.E

\* مديرية العمليات المالية D.O.F

\* مديرية الدراسات و المتابعة D.E.S

\* قسم "SWIFT" و الإعلام الآلي

6 - المديرية العامة المساعدة المكلفة بالالتزامات: وهي مسؤولة عن المديرية التالية:

\* مديرية تمويل المؤسسات الكبرى D.F.G.E

\* مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة D.F.P.M.E

\* مديرية تمويل النشاطات الفلاحية و الصيد D.F.A.A.P.A

\* مديرية التمويل الخاص D.F.S

\* مديرية المتابعة و تسيير القروض D.S.G.C

\* مديرية الدراسات العامة D.E.G

أما في عام 2001 فقد تم إعادة تنظيم هيكل البنك في إطار مواجهة التحديات التي فرضها انفتاح السوق المصرفية حيث أدمجت مديرية التسويق والاتصال ضمن المديرية العامة المساعدة للمراقبة والتطوير والتي أصبحت تضم خمس مديريات منها مديرية الدراسات التقنية والهندسة والتطوير، حيث تعتبر هذه المديرية من أهم المديرية التابعة للمديرية العامة المساعدة للمراقبة والتطوير، لتصبح فيما بعد مديرية التسويق والاتصال تابعة للمديرية العامة المساعدة المكلفة بالاستغلال.

خامسا: الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة من الخدمات للمصرفية بنوعها التقليدية والحديثة:

1-الخدمات المصرفية التقليدية:

من بين الخدمات المصرفية التقليدية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

أ. قبول الودائع بمختلف أنواعها منها:

• الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو الحسابات تحت الطلب).

• الودائع الإدخارية وتمثل في ودائع التوفير وشهادات الإيداع.

ب. تقديم التسهيلات الائتمانية:

وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل بالإضافة إلى خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.

ت. خدمات مصرفية أخرى من بينها:

- صرف الشيكات المسحوبة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعملة المحلية والأجنبية.
- تحصيل الشيكات لصالح عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع العملاء.
- دفتر التوفير Livred'épargne: وهي عبارة عن منتج بنكي يمكن الراغبين من إدخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فواتر محددة من طرف البنك أو بدون فواتر حسب رغبات المدخرين وباستطاعة هؤلاء الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات تدفع وسحب لأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لآخر .
- دفتر توفير الشباب L'ivre t'épargne junior: هو دفتر خص لمساعدة أبناء المدخرين على الادخار في بداية حياتهم الادخارية حيث يفتح دفتر التوفير للسباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأولي بـ 2000 دينار كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية او عن طريق تحويلات تلقائية أو أوتوماتيكية منتظمة .
- بطاقة بدر La carte BADR: هي بطاقة مجسدة في مستطيل من مادة بلاستيكية يسمح لزبائن البنك بسحب أموالهم عن طريقها باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي عادة ما تقع خارج مبنى البنك.
- سندات الصندوق Les bons de caisse: عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين .
- الايداعات لأجل les dépôt a terme: وهي وسيلة تسهل على الأضخاص الطبيعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فواتر متغيرة من طرف البنك .

- حساب بالعملة الصعبة Les comptes devises: وهو منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائد محدد حسب شروط البنك والوكالة المستقبلية .
- بطاقات السحب La carte de retrait: وهي تسمح بسحب النقود من الموزعات الآلية التابعة لوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، كما يمكن لحاملها ان يقوم بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، وتسمح أيضا البطاقة من القيام بعدة عمليات مثل الاطلاع على رصيد الحساب، طلب تحديد الشيك... إلخ.

## 2-الخدمات المصرفية الالكترونية:

من بين خدمات الصيرفة الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

- البنك على الخط: (La Badr Net) E-BANKING.
- موقع الصيرفة الإلكترونية: [www.badr-bank.dz](http://www.badr-bank.dz)
- طلب الاشتراك: يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا وعليه أن يقوم بملاء البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان أمن
- إثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك.
- الاطلاع على الرصيد: تسمح هذه الخدمة للزبون بالاطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير من دون الذهاب إلى البنك.
- البحث عن العمليات: تسمح هاته الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحساب الزبون وهذا بتعبئة البيانات المطلوبة
- تحويل الملفات: خاص بالتجار والمؤسسات تسمح هاته الخدمة بإرسال ملفات التحويلات والضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل. للمعلومات وعدم التلاعب بما.
- تحميل المعاملات: تتيح للزبون هاته الخدمة خيار تحميل معاملاته على جهازه الشخصي في التنسيق الذي حددته سابقا، كما يمكن للزبائن الحصول على كل العمليات في شكل PDF من خلال النقر على رمز قارئ أكروبات PDF.

• الدفع عبر الأنترنت e-paiement: إضافة إلى خدمة الدفع الإلكتروني أصدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في أكتوبر 2016 خدمة الدفع عبر الأنترنت لكل حامل بطاقة بنكية ذات خلية ذكية ومن بين هذه البطاقات:

**بطاقة CIB(Carte Interbancaire) لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:** تعتبر هذه البطاقة البنكية لبنك البدر أداة آمنة للسحب والدفع، وينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء، كما أنها تعتبر بطاقة وطنية صالحة في الجزائر فقط تسمح لحاملها بـ:

– تسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية، ودفع فواتير المطاعم والفنادق المشتركين في شبكة بنك البدر.

– القيام بسحوبات نقدية من الوكالات البنكية لبنك البدر، والصرافات الآلية.

كما أن هذه البطاقة توفر الوقت والجهد، وتتميز بالسرعة وتتوفر في كل المناطق الإقليمية، يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل والبنك، أي يمكنه سحب % 80 من هذا الدخل، كما يمكنه سحب هذه النسبة على عدة مرات، والمدة بين عملية السحب الأولى وعملية السحب الأخرى هو يومين حتى يتم اقتطاعه من الحساب الخاص بالعميل من قبل المالية La monétique في الجزائر حتى لا يصبح الحساب دائن وإلا يتعرض الحساب للغلق من قبل البنك.

أ. البطاقة الكلاسيكية: وهي متاحة للعملاء ذوي دخل منتظم وتوفر خدمة الدفع والسحب ما بين البنوك.

ب. البطاقة الذهبية: متاحة للعملاء الذين تكون دخولهم مرتفعة ويوفر السقف سحب أكثر من السابق.

ج. بطاقة السحب البنكية CBR (Carte Badr de retrait): هي بطاقة سحب وطنية صدرت في عام

2006 بإجراء عملية سحب النقود، وتحويل المبالغ من الحساب الشخصي إلى حساب التوفير من الشباك الآلي الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

د. بطاقة التوفير TAWFIR: بطاقة إلكترونية موجهة لأصحاب حسابات التوفير، صدرت عام 2011، يقوم

حاملها بسحب أو تحويل المبالغ من حسابه الشخصي إلى حساب التوفير مع أو بدون فائدة.

الفرع الثاني: وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة

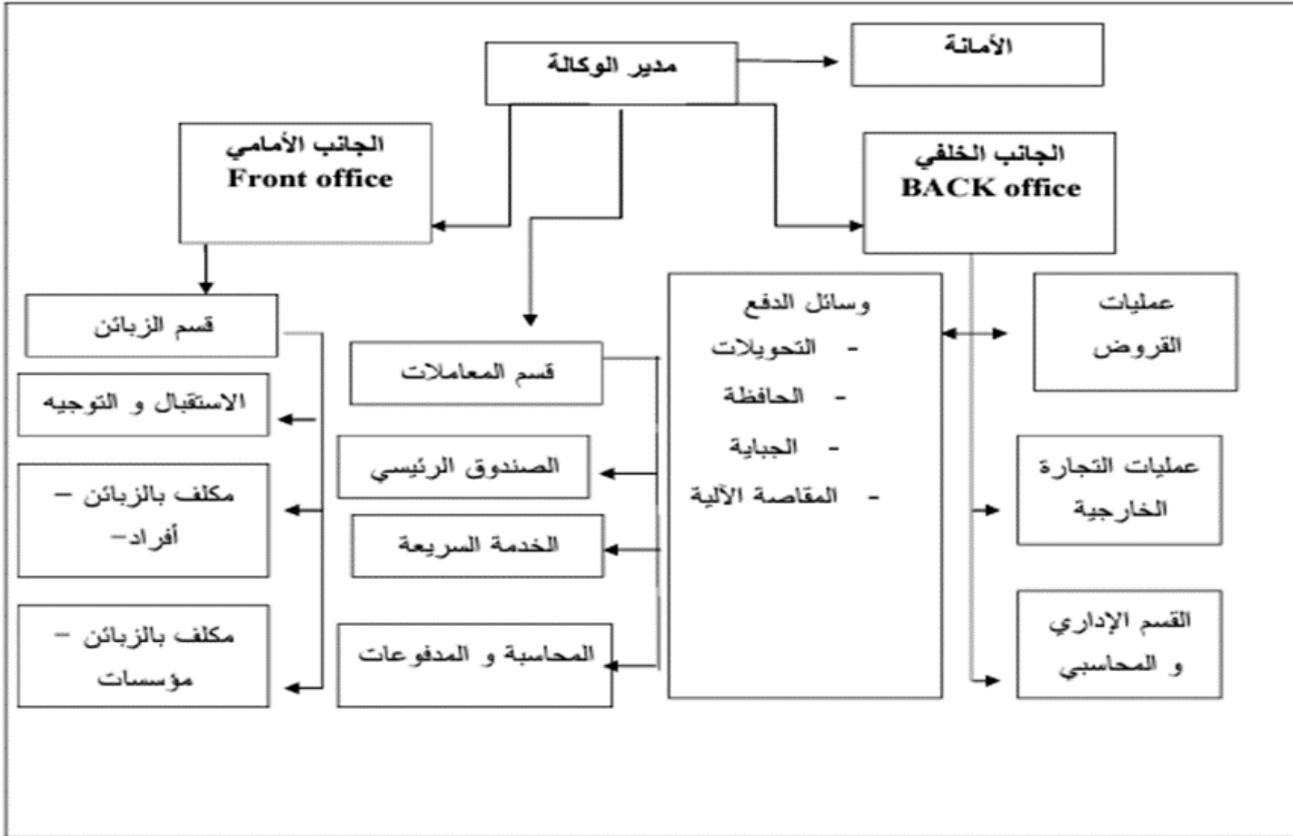
1 - تقديم لوكالة بسكرة:

تأسست وكالة بدر بسكرة في مارس 1982 تزامنا مع تأسيس البنك. ويقع مقرها في وسط المدينة، تشغل الوكالة 29 عاملا تعتمد على خبراتهم ويقوم البنك بتكوين وتدريب العمال وهذا لزيادة خبرتهم وكذا كفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك.

2- الهيكل التنظيمي للوكالة:

يمثل الهيكل التنظيمي وثيقة توضح توزع وتسلسل وتوزيع والأقسام والمصالح والدوائر في المؤسسة , ويظهر الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في الشكل الموالي:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

## المطلب الثاني: لمحة عن بنك السلام

## الفرع الأول: تعريف بنك السلام - الجزائر -

## أولاً: تعريف مصرف السلام - الجزائر

مصرف السلام-الجزائر، مصرف شمولي يعمل وطبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة معاملاته.

تم اعتماد المصرف من قبل مصرف الجزائر كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، في سبتمبر 2008 ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة، برأس مال قدره 7,2 مليار دينار جزائري يعتبر ثاني بنك إسلامي ينشط في السوق المصرفية الجزائرية بعد بنك البركة الجزائري الذي يمارس نشاطه منذ 1990، وقد بدأ مصرف السلام الجزائر مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مبتكرة بتاريخ 20 أكتوبر 2008.

**مهمة المصرف:** اعتماد أرفع معايير الجودة في الأداء لمواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية مع التركيز على تحقيق اعلى نسب من العائدات للعملاء والمساهمين على السواء.

**رؤية المصرف:** الريادة في مجال الصيرفة الشاملة بمطابقة مفاهيم الشريعة الإسلامية، وتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة معتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

## ثانيا: منتجات المصرف

يقترح مصرف السلام-الجزائر-مجموعة منتجات وخدمات مبتكرة مما صاغته الصيرفة المعاصرة الإلكترونية ويحرص على حسن تقديمها لك.

## 1-عمليات التمويل:

مصرف السلام-الجزائر يمول مشاريعك الاستثمارية، وكافة احتياجاتك في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها:

- المشاركة
- المضاربة
- الإجارة
- المراجعة
- الاستصناع
- السلم

- البيع بالتقسيط
- البيع الآجل، الخ....

## 2- التجارة الخارجية:

مصرف السلام- الجزائر- يضمن تنفيذ تعاملاتك التجارية الدولية دون تأخير، حيث يقترح عليك خدمات سريعة وفعالة من:

- وسائل الدفع على المستوى الدولي: العمليات المستندية.
- التعهدات وخطابات الضمان البنكية.

## 3- الاستثمار والادخار:

تنمية رأس مالك واستثمار فائض السيولة، والاستفادة من أفضل الشروط الموجودة في السوق، كما يقترح حلول جذابة وآمنة من خلال:

- اكتتاب سندات الاستثمار
- فتح دفتر التوفير (أمنيقي)
- حسابات الاستثمار... الخ

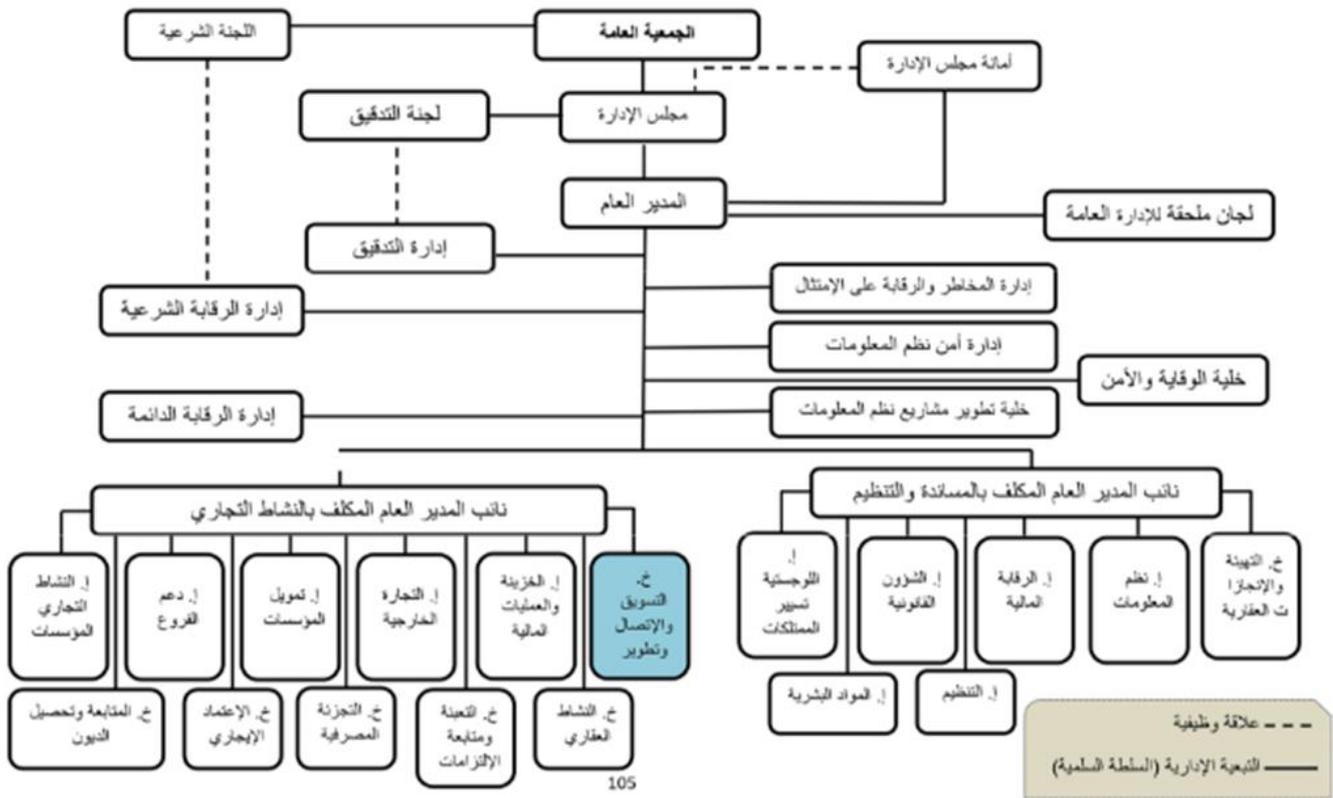
## 4- الخدمات الإلكترونية:

- خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي
- الخدمات المصرفية عن بعد "السلام مباشر"
- خدمة "موبايل بنكنغ"
- خدمة مايل سويفت "سويفتي"
- بطاقة الدفع الإلكترونية "أمنة"
- بطاقات السلام فيزا الدولية
- خدمة الدفع عبر الانترنت E Amina
- خزانات الأمانات "أمان"
- ماكينات الدفع الآلي ماكينات الصراف الآلي... الخ.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمصرف السلام - الجزائر-

يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمصرف السلام:

الشكل رقم (08) : الإطار التنظيمي لمصرف السلام-الجزائر



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

### الفرع الثاني: تقديم وكالة بسكرة

#### أولاً: نشأة وكالة بسكرة

أنشأت وكالة بسكرة في 22 نوفمبر 2018 بعد الحصول على تصريح من بنك الجزائر وتحمل الرمز 12 وبدأت مباشرة بمزاولة العمليات المتعارف عليها التي من المفروض أن يقوم بها أي بنك قبول الودائع ومنح القروض وكانت أول خدمة انطلق بها نشاط الوكالة في سنة 2018 هي القرض الاستهلاكي المخصص لشراء السيارات والموجهة للخوادم والتجار وبلغ عدد العمال حينها 6 عمال، وتقع الوكالة في حي سايجي قطعة رقم 69 ملكية رقم 109-110 بسكرة مجهزة بكل الوسائل الحديثة.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة:

#### 1- مدير الوكالة

ويعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة، وهو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر، كذلك تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمالية التي

حددها إدارة البنك، وضمان الشفافية الاقتصادية للبنك وإدارة ميزانية الوكالة، كذلك من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات في الوكالة والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية وإجرائها في إطار قانوني مع مهمة إدارة موظفي الوكالة والإشراف عليهم.

## 2-المسؤول التجاري

من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتنشيطهم من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية التي تتعلق بالوكالة، كما أنه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها مع تزويد العملاء من جميع المنتجات التي يقدمها البنك، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية ومراقبة فتح الحسابات والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية والإشراف أيضا على تحليل الملفات والقروض للمؤسسات والأفراد كذلك التنسيق مع المشرف الإداري لضمان سلاسة العمل وتطبيقه بشكل يتوافق مع قوانين العمل واللوائح والتنظيمات بالإضافة إلى وضع ضمانات لجميع المنتجات المسوقة من طرف الوكالة لعملائها والكثير من المهام الأخرى التي يقوم بها في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر.

## 3-المراقب

مهمة المراقب الأساسية هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية، أيضا التحقق من العمل اليومي الجاري للشباك والصندوق للزبائن من أفراد ومؤسسات وكذلك مراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية والقيام بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين.

## 4-المشرف الإداري

وهو المشرف على أمين الصندوق وعامل الشباك والأعوان من أجل تحقيق أهداف الوكالة ومن مهمته تقديم الخدمة للعملاء في إطار تحقيق الأهداف، وأيضا الإشراف والتحقق من تنفيذ العمليات البنكية الجارية في الشباك مع الزبائن من الأفراد والمؤسسات ومعالجة شكاوي العملاء.

## 5-مستشار مبيعات العملاء

من مهامه إدارة محفظة العملاء وتجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك، وكذلك إدارة حسابات العملاء وفقا للقرارات التنظيمية وتنفيذ كل العمليات الجارية اليومية لزبائن المؤسسة برعاية خاصة، وتسيير الكفالات والضمان الاحتياطي وإدارة قروض الاستثمار وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية ومعالجة المعاملات مع الدول الأجنبية.

**6-مندوب إداري**

لدى المندوب الإداري مجموعة من المهام الرئيسية كتوفير ضمان إجراء عمليات Office Back مع احترام القوانين المعمول بها في البنك في إطار الجودة والدقة، كذلك يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء وتسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات الغير مدفوعة، كذلك تجهيز المعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلات وفقا للإجراءات وإدارة السندات وجميع الأوراق التجارية.

**7-أمين الصندوق**

وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمان عمليات الصندوق مع العملاء وحسن سيرها احتراماً للممارسات والإجراءات السارية المفعول بها في البنك كما يسهر على ضمان تسوية الحسابات.

**8-عامل الشباك الصراف**

يعمل عامل الشباك الصراف على ضمان السير الحسن وبشكل مستمر لمختلف العمليات البنكية مع احترام الإجراءات المعمول بها في البنك، كما يعمل على ضمان تسوية الحسابات.

**9-سجل الصندوق**

يقوم بإجراء مختلف العمليات الإدارية نيابة عن العملاء كصرف الشيكات وإصدار الشيكات البنكية أو خصمها ويقوم بعدة خدمات أخرى ضرورية لحسن سير العمل ووضع استعراض دور الأنشطة وتقديم الاقتراحات.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

ويتضمن هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وستتطرق فيه على التعريف بمجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها، كذلك التأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع هذه الدراسة في عدد الموظفين على مستوى بنك (السلام-البدر) بسكرة، والبالغ عددهم 60 موظف، بمختلف فئاتهم.

عينة الدراسة: لقد اخترنا عينة عشوائية بسيطة والمقدرة ب 45 فرد من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لتمثل مجتمع الدراسة، ويمكن تعميم النتائج المتوصل لها على باقي المجتمع المدروس حيث تم توزيع 45 إستبيان على الموظفين بينك (السلام-البدر)، حيث تم استرجاع 43 استبيان قابل للدراسة، وقمنا بتحليل البيانات الأولية للدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الإجتماعية SPSS أي Statistical Pacage For Social Science .25

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة:

سوف نتناول خصائص أفراد العينة من حيث: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة المهنية.

وفيما يلي جدول يلخص مختلف هذه الخصائص:

جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة المهنية)

المتغير	التكرار	النسبة
الجنس:		
ذكر	26	60.5
أنثى	17	39.5
المجموع:	43	100
العمر:		
أقل من 30	13	30.2
من 30 الى اقل من 40 سنة	19	44.2
من 40 الى أقل من 50 سنة	09	20.9
من 50 سنة فأكثر	02	4.7

المجموع:	43	100
المؤهل العلمي:		
تقني سامي	10	23.3
ليسانس	11	25.6
ماستر	15	34.9
دراسات عليا	07	16.3
المجموع:	43	100
الخبرة:		
أقل من 5 سنوات	15	34.9
من 5 إلى اقل من 10 سنوات	15	34.9
من 10 إلى اقل من 15 سنة	03	07
15 سنة فأكثر	10	23.3
المجموع:	43	100
نوع البنك		
بنك السلام	13	30.2
بنك البدر	30	69.8
المجموع:	43	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

التعليق على الجدول:

بالنسبة لمتغير الجنس: تشير نتائج الجدول أعلاه أن نسبة الذكور جاءت أعلى في عينة الدراسة، بحيث نجد أن أعلى نسبة كانت للذكور بـ 60.5% وتلتها نسبة الإناث بنسبة 39.5%.  
بالنسبة لمتغير العمر: فنجد أن الفئة العمرية من (من 30 إلى اقل من 40 سنة) احتلت أعلى نسبة بواقع "44.2%"، تليها الفئة العمرية (أقل من 30) حيث بلغت "30.2%"، بينما نجد فئة (من 50 سنة فأكثر) جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة "4.7%"، وبالتالي فاغلب الفئات العمرية العاملة في البنوك بعينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 40 سنة فما دون ذلك.

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: فنجد أن نسبة "34.9%" مستواهم التعليمي هو مستوى ماستر والذي مثل أعلى نسبة، بينما تليها نسبة "25.6%" من أفراد العينة ذوي مستوى ليسانس، وأخيرا نسبة "16.3%" من الافراد

الذين مستواهم دراسات عليا، ومما سبق يمكن القول أن عمال البنوك محل الدراسة يتمتعون بالتنوع في المستويات التعليمية بنسب متفاوتة مع ملاحظة أن أغلبهم جامعيين وهي نقطة إيجابية تفيد اهتمام البنكين بتوظيف ذوي المستوى الجامعي.

بالنسبة لمتغير الخبرة: نستطيع من خلال الجدول القول أن معظم عمال البنوك محل الدراسة خبرتهم المهنية إما (أقل من 5 سنوات) أو (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة متساوية تمثلت في "34.9%"، يليهم الأفراد الذين خبرتهم (من 15 سنة فأكثر) بنسبة "23.3%"، أما الأفراد الذين خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنة) فتمثلت نسبتهم في 07%.

بالنسبة لمتغير نوع البنك: نستطيع من خلال الجدول أن نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة تمثلت في عمال بنك البدر بنسبة "69.8%"، أما عمال بنك السلام فيمثلون ما نسبته 30.2%. وهذا يعود لطبيعة وحجم البنكين حيث يتسم بنك البدر بأنه الأكبر من حيث عدد الموظفين والهيكلة التنظيمي بمختلف أقسامه ومصالحه.

#### المطلب الثاني: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي:

تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان، وقد اعتمد الباحثان في بنائه على دراسات سابقة وقد صمم وفقا لذلك بطريقة مبسطة واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة، وقد تم تعديل بعض الفقرات، وإضافة بعض الأبعاد بما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، كما أن الإجابة على الأسئلة كانت وفق منهج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج.

#### الفرع الأول: أداة الدراسة (أداة جمع البيانات).

##### الإستبيان:

يمثل الإستبيان المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة ويعرف الإستبيان على أنه "إستمارة بحث تضم أسئلة عن مواضيع مختلفة تتعلق بموضوع الدراسة تسلّم إلى المبحوثين وتتم الإجابة عنها من طرفهم دون حضور الباحث"، ولقد أعتمد في تصميمه وبنائه بناءا سليما، على الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ولقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين كما يلي:

الجزء الأول: وقد إشتمل على البيانات الشخصية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، ونوع البنك.

الجزء الثاني: وقد قسم على محورين: الأول خاص بالرقمنة، وأبعادها المختلفة (الموارد المادية، الموارد البشرية،

المتطلبات التقنية والمالية، الأمن الرقمي) وتضمن 20 عبارة قسمت كالتالي:

البعد الأول: الموارد المادية (البنية التحتية) (05)

البعد الثاني: الموارد البشرية (05)

البعد الثالث: المتطلبات التقنية والمالية (05)

البعد الرابع: الأمن الرقمي (05)

أما المحور الثاني خاص بجودة الخدمة المصرفية وأبعادها المختلفة (الجوانب الملموسة، الإعتمادية، الاستجابة، الأمن، التعاطف) وتضمن 25 عبارة. قسمت كالتالي:

البعد الأول: الجوانب الملموسة (05)

البعد الثاني: الإعتمادية (05)

البعد الثالث: الاستجابة (05)

البعد الرابع: الأمن (05)

البعد الخامس: التعاطف (04)

#### الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار صحة فرضياتها، تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS25.

✓ **النسب المئوية والتكرارات:** يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة.

✓ **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الإستبيان ومعرفة مدى التشتت.

✓ **ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)** وكذلك اختبار التجزئة النصفية، لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

✓ **اختبار التوزيع الطبيعي:** لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أو ال.

✓ **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)** لقياس درجة الارتباط كما تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي للاستبانة.

✓ **اختبار تحليل تباين الانحدار:** للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.

✓ **تحليل الانحدار الخطي البسيط:** لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

وسيتم في هذا المطلب التطرق إلى اختبار صدق أداة الدراسة وذلك من خلال صدق المحتوى، ثم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ.

الفرع الأول: ثبات الأداة

لقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ بحيث يقصد بثبات أداة الاستبيان التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد، حيث تتراوح قيمة ألفا كرونباخ من 0 إلى 1، فإذا كان اقل من 0.6 يعد ضعيف، فإذا كانت قيمة المعامل ألفا كرونباخ أكبر من أو تساوي 0.6 فهي جيدة. والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (05): نتائج معاملات الثبات الفا كرونباخ.

محاور الإستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الأول: الرقمنة	20	0.842
البعد الأول: الموارد المادية (البنية التحتية)	05	0.689
البعد الثاني: الموارد البشرية	05	0.664
البعد الثالث: المتطلبات التقنية والمالية	05	0.530
البعد الرابع: الأمن الرقمي	05	0.704
المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية	25	0.861
البعد الأول: الجوانب الملموسة	05	0.776
البعد الثاني: الإعتمادية	05	0.611
البعد الثالث: الاستجابة	05	0.659
البعد الرابع: الأمن	05	0.706
البعد الخامس: التعاطف	04	0.629
كل عبارات الإستبيان	44	0.913

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (05) يتبين أن معامل الثبات الإجمالي " ألفا كرونباخ " بلغت قيمته 0.913 وهي قيمة مرتفعة، كما كانت القيم لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بالنسبة للمحور الأول: الرقمنة بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.842)، وفي المقابل ما قيمته (0.861) بالنسبة للمحور الثاني جودة الخدمة المصرفية. وهو ما يدل

على أن أداة الدراسة (الإستبيان) ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم إستخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

### الفرع الثاني: صدق الأداة

#### 1- صدق المحتوى:

ويعني ذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، وأنها تشمل لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل وأن فقراتها ومفرداتها واضحة، وللتحقق من صدق الاستبيان تم عرضه على الأستاذ المشرف ومجموعة من المحكمين من الأساتذة أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة. (انظر الملحق رقم 01)

#### 2- الاتساق الداخلي

لقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة قمنا باستخدام تحليل معامل الارتباط بيرسون Pearson بين كل بعد من متغيرات الدراسة والمحور الذي ينتمي إليه، ويمكن توضيح هذه النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (06) : نتائج معامل بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة مع محاورها

محاور الإستبيان	معامل الارتباط بيرسون	Sig
<b>المحور الأول: الرقمنة</b>		
البعد الأول: الموارد المادية (البنية التحتية)	**0.831	0.000
البعد الثاني: الموارد البشرية	**0.817	0.000
البعد الثالث: المتطلبات التقنية والمالية	**0.816	0.000
البعد الرابع: الأمن الرقمي	**0.719	0.000
<b>المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية</b>		
البعد الأول: الجوانب الملموسة	**0.797	0.000
البعد الثاني: الإعتمادية	**0.691	0.000
البعد الثالث: الاستجابة	**0.790	0.000
البعد الرابع: الأمن	**0.708	0.000
البعد الخامس: التعاطف	**0.808	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن قيمة معاملات الارتباط بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة كانت محصورة بين (0.691) و (0.831) وهي قيم مرتفعة ودالة عند مستوى دلالة 0.05 وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي لأبعاد متغيرات الدراسة كل بعد مع المحور الذي ينتمي إليه.

**المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي**

من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي تم حساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح لمتغيرات الدراسة ويمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المحور الأول: الرقمنة	-0.874	4.151
البعد الأول: الموارد المادية (البنية التحتية)	-1.526	3.211
البعد الثاني: الموارد البشرية	-0.315	0.265
البعد الثالث: المتطلبات التقنية والمالية	-0.804	2.597
البعد الرابع: الأمن الرقمي	-0.323	1.160
المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية	0.406	0.972
البعد الأول: الجوانب الملموسة	-0.345	-0.094
البعد الثاني: الإعتمادية	-0.486	2.470
البعد الثالث: الاستجابة	-0.244	0.335
البعد الرابع: الأمن	0.035	1.050
البعد الخامس: التعاطف	-0.558	1.651

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول رقم (07) يتبين أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات كانت محصورة بين (0.406 و -0.874)، وكذلك معاملات التفلطح محصورة بين (4.151 و -0.094) وهي ضمن المجال المقبول (3-3) بالنسبة لمعامل الالتواء، (10-10) بالنسبة لمعامل التفلطح، مما يشير أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بمواصلة اختبار فرضيات الدراسة.

### المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

وفي هذا المبحث سوف نقوم بإعطاء وصف للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها، للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة وذلك من خلال إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التي تبنتها الدراسة.

وقد اعتمدنا في الاستبيان على سلم ليكارت الخماسي، حيث يعتبر إحدى طرق تقدير الدرجات وحيدة البعد، يترجم وجود خمس إمكانات للإجابة على الأسئلة المطروحة (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة) وعلى المبحوث وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة (التي يختارها)، والجدول الموالي يوضح مقياس ليكارت (Likert) الخماسي.

#### جدول رقم (08): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	5	4	3	2	1
الأهمية النسبية	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط الحسابي	05.00-4.20	04.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00

المصدر: من إعداد الطالبين إستناداً للدراسات السابقة

#### المطلب الأول: تحليل محاور الإستبانة

وفي هذا المطلب سوف نقوم بتحليل محاور الإستبانة باستخدام الإحصاء الوصفي من خلال إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الإستبيان المتعلقة بالمتغيرات "الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية" وترتيبها حسب درجة الموافقة وتحليلها وتفسيرها، وقد تم الإعتماد على سلم ليكارت الخماسي للحكم على مستوى الموافقة لإجابات المبحوثين.

الفرع الأول: تحليل عبارات المحور الأول: أبعاد الرقمنة

وذلك للإجابة على طرح التساؤل التالي: ما هو مستوى الرقمنة بكل من بنك السلام والبدري؟ ويمكن تلخيص

نتائج المحور الأول بأبعاده في الجدول التالي:

جدول رقم (09) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
-01-	مرتفعة	0.578	4.13	أولاً: الموارد المادية (البنية التحتية)	
03	مرتفعة	0.894	4.09	تعمل إدارة البنك على توفير أجهزة الاعلام الالي بالكم المطلوب	01
05	مرتفعة	1.052	3.81	تعمل إدارة البنك على توفير أجهزة الاعلام الالي بالجودة المطلوبة	02
04	مرتفعة	0.886	4.02	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة بصورة دورية	03
01	مرتفعة جدا	0.630	4.46	لدى البنك أرضية رقمية /موقع خاص به فيما يتعلق بالتعاملات مع الزبائن.	04
02	مرتفعة جدا	0.819	4.25	توفر إدارة البنك شبكة الإنترنت والإنترنت لتسهيل التعامل بين مصالحها وزبائنها	05
-04-	مرتفعة	0.486	3.92	ثانياً: الموارد البشرية	
02	مرتفعة	0.532	4.04	تعمل إدارة البنك على ترسيخ إستخدام تقنيات الاعلام الالي لدى موظفيها	01
04	مرتفعة	0.959	3.72	يتم تحديد مستوى المهارات التقنية بدقة لتوظيف العاملين بالبنك	02
05	مرتفعة	1.007	3.55	يتم إخضاع الموظفين إلي دورات تكوينية مكثفة في البرمجة (الاعلام آلي)	03
01	مرتفعة جدا	0.513	4.30	يتوفر بالبنك فريق عمل كفؤ لادارة شبكة المعلومات	04
03	مرتفعة	0.534	4.00	يتقن الموظفون معالجة الوثائق عبر الأرضية الإلكترونية للتسريع في تقديم الخدمة	05
-03-	مرتفعة	0.443	3.94	ثالثاً: المتطلبات التقنية والمالية	
05	مرتفعة	1.220	3.55	تعمل إدارة البنك على التقليل من إستخدام الأوراق عبر كل مصالحها	01

03	مرتفعة	0.551	4.06	توفر إدارة البنك برامج حاسوبية متطورة لحفظ البيانات بما بشكل رقمي	02
02	مرتفعة جدا	0.709	4.20	يتم تخصيص مبالغ معتبرة لعملية صيانة وتحديث الأجهزة لتجسيد عملية الرقمنة	03
04	مرتفعة	0.905	3.58	يتم تخصيص غلاف مالي كبير لعمليات التدريب والتكوين على أحدث تكنولوجيا المعلومات والإتصال	04
01	مرتفعة جدا	0.644	4.32	توفر إدارة البنك العديد من الخيارات في البطاقات البنكية لتسهيل التعامل التقني مع المتعاملين والزبائن	05
-02-	مرتفعة	0.549	4.09	رابعا: الأمن الرقمي	
01	مرتفعة جدا	0.728	4.39	يتوفر بجميع مصالح البنك نظام للامن وحماية المعلومات	01
03	مرتفعة	0.697	4.11	تحرص إدارة البنك على ضمان سرية وأمن المعلومات الخاصة بالزبائن	02
02	مرتفعة جدا	0.558	4.20	توجد تعليمات واضحة تتعلق بالتعديات والمخالفات الأمنية إلكترونياً	03
05	مرتفعة	0.932	3.81	يؤدي الإخلاء بالتعليمات في مجال الأمن المعلوماتي إلى معاقبة الموظف بعقوبات صارمة.	04
04	مرتفعة	1.045	3.95	تستخدم إدارة البنك أحدث البرامج والطرق لمنع التعدي على البيانات والمعلومات.	05
/	مرتفعة	0.408	4.02	المحور الأول: أبعاد الرقمنة	

المصدر: من إعداد الطالبين إستناداً لمخرجات SPSS

أولاً: الموارد المادية (البنية التحتية): يتضح من الجدول رقم (09) أن البعد الأول جاء بالمرتبة الأولى حيث حققت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول 4.13، وبالتالي حصلت على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري قدره 0.578 ما يدل على تجانس أفراد العينة في إجاباتهم، حيث جاءت العبارة رقم 04 والتي تعبر على أنه لدى البنك أرضية رقمية/موقع خاص به فيما يتعلق بالتعاملات مع الزبائن. في المرتبة الأولى لهذا البعد بمتوسط 4.46 وانحراف معياري قدره 0.630 أي مستوى قبول مرتفع جداً، بينما احتلت العبارة رقم 02 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معيار قيمته 1.052، ومستوى قبول مرتفع، وهذا ما يدل على أن إدارة البنك تعمل على توفير أجهزة الاعلام الالي بالجودة المطلوبة، حسب إجابات أفراد العينة.

ثانيا: الموارد البشرية: يتضح من الجدول رقم (09) البعد الثاني جاء بالمرتبة الرابعة، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني بلغ 3.92 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري 0.486 وهذا يدل على تجانس إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 04 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.30 وانحراف معياري قيمته 0.513 ويعني مستوى قبول مرتفع جدا، ويدل ذلك على أن البنك يوفر فريق عمل كفؤ لإدارة شبكة المعلومات، بينما تحتل العبارة رقم 03 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.55 وانحراف معياري 1.007 ومستوى قبول مرتفع، ما يدل على أن الموظفين بالبنك يتم إخضاعهم إلى دورات تكوينية مكثفة في البرمجة (الاعلام آلي)، وهو ماوقفنا عليه خلال الزيارات الميدانية لتوزيع الإستبيانات حيث لمسنا وجود بعض الموظفين في فترة تدريبات وتكوين خارج الولاية لتحسين المستوى في تقنيات التعامل بالتكنولوجيا والرقمنة.

ثالثا: المتطلبات التقنية والمالية: يبين الجدول رقم (09) أن البعد الثالث جاء بالمرتبة الثالثة، ونلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث 3.94، وبالتالي حصلت على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري قدره 0.443 وذلك يدل على وجود مستوى تشتت ضعيف وتوافق أفراد العينة في إجاباتهم، وقد جاءت العبارة رقم 05 في المرتبة الأولى لهذا البعد والتي تعبر على أن إدارة البنك توفر العديد من الخيارات في البطاقات البنكية لتسهيل التعامل التقني مع المتعاملين والزبائن. بمتوسط 4.32 وانحراف معياري قدره 0.644، ومستوى قبول مرتفع جدا، بينما احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.55 وانحراف معيار قيمته 1.220، ومستوى قبول مرتفع، ما يعني أن إدارة البنك تعمل على التقليل من استخدام الأوراق عبر كل مصالحها.

رابعا: الأمن الرقمي: يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن البعد الرابع جاء في المرتبة الثانية، حيث تتمثل قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع بلغ 4.09 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري 0.549 وهذا يدل على عدم اختلاف إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.39 وانحراف معياري قيمته 0.728 أي مستوى قبول مرتفعة جدا، ويدل ذلك على أن جميع مصالح البنك توفر نظام للأمن وحماية المعلومات، بينما جاءت العبارة رقم 04 بالمرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.932 ومستوى قبول مرتفع، ما يدل على أن الإخلاء بالتعليمات في مجال الأمن المعلوماتي يؤدي إلى معاقبة الموظف بعقوبات صارمة.

من خلال النتائج السابقة يتضح أن درجة الموافقة للأفراد بعينة الدراسة اتجهت بين المرتفعة نحو المرتفعة جدا وقد احتلت (الموارد المادية (البنية التحتية)) المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد المحور الأول، تليها (الأمن الرقمي) ومن ثم (المتطلبات التقنية والمالية)، وفي المرتبة الأخيرة نجد (الموارد البشرية)، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 4.02

ما يدل على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري 0.408 يعبر على مستوى تشتت ضعيف ومنه يمكن القول أن مستوى تطبيق الرقمنة بكل من بنك السلام و البدر هو مستوى مرتفع.

**الفرع الثاني: تحليل عبارات المحور الثاني جودة الخدمة المصرفية**

وذلك للإجابة على طرح التساؤل التالي: ما هو مستوى جودة الخدمة المصرفية بكل من بنك السلام والبدر؟

ويمكن تلخيص نتائج المحور الأول بأبعاده في الجدول التالي

**جدول رقم (10) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني**

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
-04-	مرتفعة	0.600	3.91	أولاً: الجوانب الملموسة	
01	مرتفعة جدا	0.465	4.20	يستعمل البنك الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحة	01
03	مرتفعة	0.709	3.86	يتميز الموقع الالكتروني للبنك بالتفاعلية والمرونة	02
05	مرتفعة	0.947	3.76	يولي البنك إهتماما بموقعه الالكتروني ويسعى الى تطويره وتحسينه	03
04	مرتفعة	0.833	3.86	يتوفر لدى البنك على منصة رقمية جذابة على شبكة الانترنت	04
02	مرتفعة	1.051	3.88	يتوفر لدى البنك على لوحات إلكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة	05
-03-	مرتفعة	0.385	4.05	ثانياً: الاعتمادية	
02	مرتفعة	0.373	4.16	تتوفر الخدمات المصرفية الرقمية بشكل مستمر	01
01	مرتفعة جدا	0.868	4.23	الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك مناسبة لكل الفئات	02
03	مرتفعة	0.337	4.06	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع إحتياجات الزبائن	03
05	مرتفعة	0.697	3.88	تتسم الخدمات المقدمة من طرف البنك للعملاء عبر المنصة الرقمية بالدقة	04
04	مرتفعة	0.839	3.90	تساعد الرقمنة البنك على إنجاز المهام والوظائف في المواعيد المحددة وبجودة المطلوبة	05
-05-	مرتفعة	0.442	3.86	ثالثاً: الاستجابة	

02	مرتفعة	0.615	4.04	الطلب على الخدمات المصرفية الرقمية للبنك مرتفع	01
05	مرتفعة	0.984	3.53	يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني (الاستجابة) المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء	02
03	مرتفعة	0.575	3.95	يعمل البنك على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا	03
04	مرتفعة	0.896	3.65	يعالج البنك الطلبات ورغبات الزبائن رقميا بصفة فورية	04
01	مرتفعة	0.784	4.16	يستطيع المستخدم أن يحصل على الخدمة من أول مرة	05
-01-	مرتفعة جدا	0.415	4.20	رابعا: الأمن	
01	مرتفعة جدا	0.504	4.53	يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية للبنك على سرية البيانات الخاصة بالزبائن	01
03	مرتفعة جدا	0.527	4.23	يحرص الموظفون على توفير الثقة والأمان للزبائن أثناء تعاملهم رقميا مع البنك	02
02	مرتفعة جدا	0.612	4.34	يوفر البنك الحماية العالية لمعلومات الزبائن عبر تعاملاتهم المصرفية	03
04	مرتفعة	0.593	4.06	يسعى موظفو البنك لتوفير الشعور بالارتياح أثناء إجراء المعاملات عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت	04
05	مرتفعة	0.784	3.83	يقدم البنك خدمات مصرفية رقمية ذات جودة عالية	05
-02-	مرتفعة	0.433	4.15	خامسا: التعاطف	
03	مرتفعة	0.500	4.18	يعبر البنك عن شكره وإمتهانه للزبائن على تعاملهم معه ويترجم ذلك عبر منصته الرقمية	01
02	مرتفعة جدا	0.610	4.23	يتم تقديم الخدمات والتواصل مع العملاء عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية، فرنسية، إنجليزية..)	02
04	مرتفعة	0.794	3.81	يمنح البنك خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية	03
01	مرتفعة جدا	0.578	4.37	يقدم البنك امتيازات خاصة لعملائه الدائمين	04
/	مرتفعة	0.347	4.03	المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية	

المصدر: من إعداد الطالبين إستناداً لمخرجات SPSS

أولاً: الجوانب الملموسة: يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن البعد الأول جاء بالمرتبة الرابعة، حيث حققت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول 3.91، وبالتالي حصلت على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري

قدره 0.600 ما يدل على تجانس أفراد العينة في إجاباتهم، حيث جاءت العبارة رقم 01 والتي تعبر على استعمال البنك الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحة. في المرتبة الأولى لهذا البعد بمتوسط 4.20 وانحراف معياري قدره 0.465 أي مستوى قبول مرتفع جدا، بينما احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معيار قيمته 0.947، ومستوى قبول مرتفع، وهذا ما يدل على أن البنك يولي اهتماما بموقعه الإلكتروني ويسعى الى تطويره وتحسينه.

**ثانيا: الاعتمادية:** يتضح من الجدول رقم (10) أن البعد الثاني جاء بالمرتبة الثالثة حيث قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني بلغ 4.05 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري 0.385 وهذا يدل على تجانس إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 02 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.23 وانحراف معياري قيمته 0.868 ويعني مستوى قبول مرتفع جدا، ويدل ذلك على أن الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك مناسبة لكل الفئات، بينما تحتل العبارة رقم 04 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.697 ومستوى قبول مرتفع، ما يدل على أن الخدمات المقدمة من طرف البنك للعملاء عبر المنصة الرقمية تتسم بالدقة.

**ثالثا: الاستجابة:** وقد جاء هذا البعد بالمرتبة الأخيرة ونلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث 3.86، وبالتالي حصلت على مستوى قبول مرتفع، وبانحراف معياري قدره 0.442 وذلك يدل على وجود مستوى تشتت ضعيف وتوافق أفراد العينة في إجاباتهم، وقد جاءت العبارة رقم 05 في المرتبة الأولى لهذا البعد والتي تعبر على أن المستخدم يستطيع أن يحصل على الخدمة من أول مرة. بمتوسط 4.16 وانحراف معياري قدره 0.784، ومستوى قبول مرتفع، بينما احتلت العبارة رقم 02 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معيار قيمته 0.984، ومستوى قبول مرتفع، ما يعني أن البنك يقدم عبر موقعه الإلكتروني (الاستجابة) المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء.

**رابعا: الأمن:** وقد احتل هذا البعد بالمرتبة الأولى، ويتضح من خلال الجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع بلغ 4.20 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع جدا، وبانحراف معياري 0.415 وهذا يدل على عدم اختلاف إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.53 وانحراف معياري قيمته 0.504 أي مستوى قبول مرتفع جدا، ويدل ذلك على أن القائمون على تسيير المنصة الرقمية للبنك يحرصون على سرية البيانات الخاصة بالزبائن، بينما جاءت العبارة رقم 05

بالمرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.784 ومستوى قبول مرتفع، ما يدل على أن البنك يقدم خدمات مصرفية رقمية ذات جودة عالية.

**خامسا: التعاطف:** يتبين من الجدول رقم (10) أن هذا البعد جاء بالمرتبة الثانية حيث أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع بلغ 4.15 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري 0.500 وهذا يدل على عدم اختلاف إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 04 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.37 وانحراف معياري قيمته 0.578 أي مستوى قبول مرتفع جدا، ويدل ذلك على أن البنك يقدم امتيازات خاصة لعملائه الدائمين، بينما جاءت العبارة رقم 03 بالمرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.794 ومستوى قبول مرتفع، ما يدل على أن البنك يمنح خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية.

من خلال النتائج السابقة يتضح أن درجة الموافقة للأفراد بعينة الدراسة اتجهت بين المرتفعة نحو المرتفعة جدا وقد احتل (البعد الرابع: الأمن) المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد المحور الثاني، يليه (البعد الخامس: التعاطف) ومن ثم (البعد الثاني: الاعتمادية)، يليه (البعد الأول: الجوانب الملموسة) وفي المرتبة الأخيرة نجد (البعد الثالث: الاستجابة)، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 4.03 ما يدل على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري 0.347 يعبر على مستوى تشتت ضعيف ومنه يمكن القول أن مستوى جودة الخدمة المصرفية بكل من بنك السلام و البدر هو مستوى مرتفع.

#### المطلب الثاني: قوة العلاقة بين المتغيرين

وسنقوم في هذا الفرع باختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

#### جدول رقم (11): معامل الارتباط بين أبعاد متغير الرقمنة ومتغير جودة الخدمة المصرفية

المتغير وأبعاده	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: الموارد المادية (البنية التحتية)	<b>0.411**</b>	<b>0.006</b>
البعد الثاني: الموارد البشرية	<b>0.621**</b>	<b>0.000</b>
البعد الثالث: المتطلبات التقنية والمالية	<b>0.604**</b>	<b>0.000</b>
البعد الرابع: الأمن الرقمي	<b>0.747**</b>	<b>0.000</b>
المحور: أبعاد متغير الرقمنة	<b>0.745**</b>	<b>0.000</b>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه:

بأن هناك علاقة طردية وذات دلالة معنوية (عند مستوى دلالة أقل من أو تساوي 0.05) بين أبعاد متغير الرقمنة ومتغير جودة الخدمة المصرفية حيث:

توجد علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة بين بعد متغير الموارد المادية (البنية التحتية) ومتغير جودة الخدمة المصرفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.411 عند مستوى دلالة تساوي 0.006 وهي أقل من مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يوضح أن الموارد المادية (البنية التحتية) له علاقة ارتباط موجبة متوسطة مع جودة الخدمة المصرفية. توجد علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة بين بعد الموارد البشرية ومتغير جودة الخدمة المصرفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.621 عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يوضح أن بعد الموارد البشرية له علاقة ارتباط موجبة متوسطة مع جودة الخدمة المصرفية.

توجد علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة بين بعد المتطلبات التقنية والمالية ومتغير جودة الخدمة المصرفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.604 عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يوضح أن المتطلبات التقنية والمالية له علاقة ارتباط موجبة متوسطة مع جودة الخدمة المصرفية.

توجد علاقة ارتباط طردية موجبة مرتفعة بين بعد الأمن الرقمي ومتغير جودة الخدمة المصرفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.747 عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يوضح على أن الأمن الرقمي له علاقة ارتباط موجبة متوسطة مع جودة الخدمة المصرفية.

توجد علاقة ارتباط طردية موجبة مرتفعة بين أبعاد متغير الرقمنة ومتغير جودة الخدمة المصرفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.745 عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يوضح أن الرقمنة لها علاقة ارتباط موجبة مع جودة الخدمة المصرفية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية

الفرع الأول: الاختبارات القبلية للانحدار

قبل أن نتطرق لتحليل الانحدار قصد التحقق من فرضيات الدراسة، يجب التأكد من صلاحية النموذج المستخدم في الاختبار وذلك عن طريق:

التأكد من وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة وذلك باستخدام معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolérance) وذلك للتأكد من عدم تجاوز معامل تضخم التباين القيمة (10) ومعدل التباين المسموح (0.05) ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (12): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغير وأبعاده	VIF	Tolérance
البعد الأول: الموارد المادية (البنية التحتية)	1.855	0.539
البعد الثاني: الموارد البشرية	1.901	0.526
البعد الثالث: المتطلبات التقنية والمالية	1.945	0.514
البعد الرابع: الأمن الرقمي	1.311	0.763

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

يتضح من خلال الجدول رقم (12) ان قيم معامل تضخم التباين لجميع ابعاد الدراسة تقل عن القيمة 10 بحيث تتراوح بين (1.311-1.945) وأن قيم اختبار التباين المسموح تراوحت بين (0.514-0.763) بالتالي فهي أكبر من (0.05) ومنه يمكن التأكيد على عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة ما يسمح لنا باختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية وتفسيرها

للتأكد من مدى صحة ملاءمة (صلاحية) النموذج للفرضية الرئيسية "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )" تم استخدام اختبار تحليل التباين Anova:

جدول رقم (13): نتائج تحليل تباين الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
الإنحدار	2.819	1	2.819	51.184	0.000	0.745	0.555
الخطأ	2.258	41	0.05				
المجموع الكلي	5.077	42					

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (13) يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المستقل الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام والبدر، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (51.184) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha=0.05$ )، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )). وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

الجدول رقم (14) : يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R <sup>2</sup> معامل التحديد
الرقمنة	0.634	7.154	0.000	51.184	0.745	0.555

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS.V24

من خلال نتائج الجدول رقم (14) ، يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المستقل الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة T المحسوبة "7.154"، بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha=0.05$ )، كما نرى قيمة Beta بلغت 0.634 وهي قيمة موجبة ما يعني أن العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية هي علاقة طردية بالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )).

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الفرعية وتفسيرها

بعد اختبار صحة الفرضية الرئيسية، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية لها، وذلك باستخدام الانحدار الخطي البسيط من خلال حساب معامل الانحدار ومعامل الارتباط بين كل بعد في محور الرقمنة، وبين محور جودة الخدمة المصرفية.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )" تم استخدام تحليل الانحدار البسيط: جدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للبنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية

معامل $R^2$ التحديد	معامل الارتباط (R)	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة	(T) المحسوبة	(Beta)	المتغير المستقل
0.169	0.411	8.350	0.006	2.890	0.247	البنية التحتية

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (15) يتضح أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المستقل الموارد المادية (البنية التحتية) على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (8.350) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha= 0.05$ )، وتشير قيمة R إلى وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.411) كما فسر متغير الموارد المادية (البنية التحتية) (16.9%) من التباين في مستوى جودة الخدمة المصرفية بالاعتماد على قيمة  $R^2$ ، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )).

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )" تم استخدام تحليل الانحدار البسيط:

جدول رقم (16): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	R <sup>2</sup> معامل التحديد
الموارد البشرية	0.444	5.075	0.000	25.754	0.621	0.386

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (16) يتضح أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المستقل الموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (25.754) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)  $\alpha=$ ، وتشير قيمة R إلى علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.621) في ما فسر متغير الموارد البشرية (38.6%) من التباين في مستوى جودة الخدمة المصرفية بالإعتماد على قيمة R<sup>2</sup>، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )).

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لاختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )" تم استخدام تحليل الانحدار البسيط:

جدول رقم (17): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	R <sup>2</sup> معامل التحديد
المتطلبات التقنية والمالية	0.474	4.852	0.000	23.537	0.604	0.365

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (17) يتضح أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المستقل المتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة ،

إذ بلغت قيمة F المحسوبة (23.537) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha = 0.05$ )، وتشير قيمة R إلى علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.604) بحيث يفسر متغير المتطلبات التقنية والمالية (36.5%) من التباين في مستوى جودة الخدمة المصرفية بالاعتماد على قيمة  $R^2$ ، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية، والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ ).

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لاختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ " تم استخدام تحليل الانحدار البسيط:

جدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الإرتباط (R)	$R^2$ معامل التحديد
الأمن الرقمي	0.473	7.194	0.000	51.746	0.747	0.558

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (18) يتضح أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للمتغير المستقل الأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (51.746) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)  $\alpha =$ ، وتشير قيمة R إلى علاقة قوية بين المتغيرين (0.747) كما فسر متغير الأمن الرقمي (17.4%) من التباين في مستوى جودة الخدمة المصرفية على قيمة  $R^2$ ، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية بكل من البنكين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ ).

من خلال ما سبق يمكن تلخيص اختبار نتائج الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية فيما يلي:  
الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

تمثل النتائج المتوصل إليها بناءً على تحليل إجابات العينة المبحوثة , إجابة عن التساؤلات المطروحة , وتتوافق هاته الإجابة إلى حد كبير مع الواقع العلمي والاستنتاجي لأهمية الرقمنة و علاقتها بتحسين جودة الخدمة المصرفية , حيث يفترض الإستنتاج المنطقي ومن ثم العلمي وجود هاته العلاقة في صيغة الأثر الإيجابي الذي تقدمه الرقمنة للخدمة المصرفية لا سيما وإن توفرت شروط تطبيق وتفعيل الرقمنة في المؤسسة أو القطاع.

## خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة، أين استعرضنا المؤسسة محل الدراسة ثم أدوات وإجراءات الدراسة. حيث تناولنا الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة ثم تطرقنا إلى لأداة المستعملة وهي الاستبيان، وفي المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.

وفي الأخير يمكن القول من خلال هذا الفصل أن هذه الدراسة خلصت إلى النتيجة التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام والبدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .



الخاتمة

الخاتمة:

تعد الرقمنة جوهر جهود العصرنة التي أطلقتها الدولة الجزائرية لتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل مصارفها، وهو الأمر الذي قطعت فيه الجزائر أشواطاً كبيرة من خلال إرساء منظومة معلوماتية تسمح بتقديم الخدمات في وقت وجيز والاستغناء عن بعض الإجراءات التي تثقل كاهل المواطنين، كما تجسدت العصرنة من خلال استعمال الوثائق الالكترونية والاستغناء التدريجي عن الدعائم الورقية والاعتماد على التصديق الالكتروني الشيء الذي يعزز ثقة المواطن. و من خلال دراستنا لأثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية حيث استهدفنا موظفي البنكين السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر بيسكرة كعينة للدراسة ، توصلنا الى أن هناك ضرورة ملحة تفرض نفسها على مؤسسات ، ألا و هي تطبيق الرقمنة و استخدامها كإلية لتحسين جودة الخدمة المصرفية ، باعتبارها أنها أصبحت ذات أهمية كبيرة خصوصا في عصرنا الحالي و واجب المؤسسات في مختلف القطاعات العمل بيهما من أجل تحقيق أهداف التي تسعها لها ، كما أصبح من الضروري على بنكين محل الدراسة وحدة بسكرة الدخول في مرحلة تطبيق الرقمنة بجدارة لترقية أنشطتها و مهامها و خصوصا تحسن جودة خدماتها المصرفية ، حيث نجح البنكين محل الدراسة في تطبيق الرقمنة و ذلك من خلال التحول التدريجي من الإدارة التقليدية الى الإدارة الرقمية الى حد ما نظرا لتسريع و رفع كفاءة وفعالية البنكين و بالتالي التخلص من الإدارة التقليدية .

وعليه في ضوء ما جاء في هذه الدراسة من مفاهيم حول الرقمنة وجودة الخدمة المصرفية، والعلاقة التأثيرية بينهما، ومن خلال ما توصلنا إليه من الدراسة الميدانية التي قمنا بما في بنكين السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر – بسكرة–، من أجل معرفة أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية، استخلصنا جملة من النتائج:

**أولاً: النتائج:** تم تقسيم النتائج المتوصل إليها الى قسمين كما يلي:

**النتائج النظرية:** تتمثل في:

- ✓ تعتبر الرقمنة عامل تأثيري جديد يساعد البنوك على تحقيق أهدافهم.
- ✓ أصبحت التكنولوجيا الرقمية أحد العوامل الرئيسية التي تشكل تجربة المستخدم البنكية.
- ✓ لضمان تحقيق فوائد الرقمنة بشكل كامل وفعال خصوص على جودة الخدمة المصرفية يتطلب وجود أبعادها.
- ✓ وجود الرقمنة داخل البنوك يؤثر بشكل فعال على الخدمة المقدمة.
- ✓ تطبيق أبعاد الرقمنة يؤثر بشكل فعال على جودة الخدمة المصرفية ، حيث يساهم في تحسين كفاءة العمليات و تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإتمام العمليات المصرفية.

**النتائج التطبيقية:** تمثلت النتائج التطبيقية فيما يلي:

- ✓ أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

- ✓ بينت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .
- ✓ أظهرت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .
- ✓ وضحت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والمالية على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .
- ✓ أظهرت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الرقمي على جودة الخدمة المصرفية في بنكي السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية البدر عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0,05)$ .

#### ثانيا: اقتراحات الدراسة:

بناءً على النتائج والتحليل الشامل للدراسة، توصي الدراسة بالتالي:

1. ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الرقمنة، واستخدام أحدث الوسائل الإلكترونية للوصول إلى العملاء، نظراً لتأثيرها المباشر على جودة الخدمات المصرفية.
2. الإستمرار في توفير قواعد بيانات ومعلومات مرقمنة من قبل البنوك، لمساعدة العملاء في تلبية احتياجاتهم واتخاذ القرارات المناسبة في شؤونهم المصرفية.
3. إجراء دراسات مستمرة لمتابعة التطورات والابتكارات في مجال رقمنة الخدمات المصرفية، لضمان تلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم.
4. خلق بيئة من الثقة والأمان والطمأنينة في علاقات البنوك مع عملائها، لتعزيز الولاء وتحقيق رضا العملاء وبناء علاقات مستدامة.

#### ثالثا: آفاق الدراسة:

تمثل هذه الدراسة التي تم إنجازها والنتائج التي تم التوصل إليها، مساهمة علمية جد بسيطة، لأنه توجد مجموعة من الحدود الواجب ذكرها فاقصر البحث على دراسة حالة مؤسسة واحدة يجعل نتائجها نسبية جدا، إضافة إلى أنه استحال التطرق للموضوع بأكثر تفصيل وتوسع إذ أنه يتسم بالتوسع والتشعب، ضف إلى ذلك فقد اعتمدنا استعمال أداة واحدة من أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الاستمارة دون القدرة على تدعيمها بأساليب بحثية مساندة (المقابلة مثلا).

كل ما سبق ذكره يفتح المجال لأفاق جديدة ومتنوعة في المستقبل، لمحاولة التعمق أكثر في الدراسة من خلال توسيعها على مجموعة كبيرة من المؤسسات في قطاعات مختلفة كمحاولة لاختبار قابلية التعميم لنتائجنا، وكذا اعتماد المزج بين أساليب وأدوات بحث متنوعة لزيادة مصداقية الدراسة.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

■ الكتب:

1. صالح محمد عماد عيسى ( 2006 ) ، " المكتبات الرقمية الأسس النظرية و التطبيقات العلمية " ( الإصدار 1 ) ، القاهرة ، مصر : الدار المصرية اللبنانية .
2. نجلاء احمد يس ( 2013 ) ، " الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية " ، ط1 ، القاهرة ، العربي للنشر و التوزيع.
3. المجلس الأعلى للغة العربية ( 2018 ) ، " دور المكتبات الرقمية في النهوض بالمحتوى الرقمي باللغة العربية : أعمال الندوة الوطنية " ، الجزائر : دار الخلدونية للطباعة و النشر و التوزيع.
4. أسامة محمد عطية خميس (2013) ، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت " ، ط 1 ، ج 1 ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، القاهرة.
5. نبيل عبد الرحمن المعثم ( 2010 ) ، " المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية " ، مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجاً ( الإصدار 1 ) ، الرياض : مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية السلسلة الأولى.
6. أسامة محمد عطية خميس (2013) ، " الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت " ، ط 1 ، ج 2 ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، القاهرة.
7. حمزة منير (2010) ، " المكتبة الرقمية و النشر الالكتروني للوثائق " ، دارالأممية لنشر و التوزيع ، قسنطينة.
8. مراد محبوب ، مبارك قرقب ( 2021 ) ، " الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية " ، منشورات الفا للوثائق ، الأردن.
9. رعد حسن الصرن ( 2007 ) ، " عولمة جودة الخدمة المصرفية " ، مؤسسة الوراق للنشر ، عمان.
10. إياد عبد الإله خنفر ، خالد العساف ، عبد الفتاح العزام ( 2015 ) ، " التسويق المصرفي مدخل معاصر " ، الإصدار 1 ، الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع.
11. عبد الله محمد نجيلان الشقيحي المطيري ( 2016 ) ، " إعادة هندسة الاعمال و التطوير التنظيمي " ( الإصدار 01 ) ، القاهرة ، دار الكتاب الحديث.

■ المقالات :

12. حميدوش علي ، بوزيدة حميدة (2020) ، " اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات و العوائد تجارب دولية \_ دروس و عبر "، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، المجلد 8 ، العدد 1 .
13. محمود شرقي ، صليحة حدوش (2021) ، " دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية و تعزيزها في الجزائر "، مجلة صوت القانون ، مجلد 07 ، العدد 03.
14. أحمد مشهور (2023) ، " تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية " ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم.
15. كلثوم عطاب ، مكي الدراجي (2021) ، " رقمنة الشبكا الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر : بلدية ورقلة أنموذجا "، مجلة الاجتهاد القضائي ، المجلد 13 ، العدد 02 ، أكتوبر .
16. مهري سهيلة ، بلال جامع (2019) ، " نحو إستراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق مؤسسة سوناطرك "، مجلة بيلوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات ، العدد 04.
17. نورة سليمان فيسة (2021) ، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر : دراسة حالة بلدية البلدية "، مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية ، المجلد 04 ، العدد 03.
18. نجلاء أحمد يس (2018) ، " الرقمنة في المكتبات العربية ( التقنيات و المراحل و المتطلبات ) "، مجلة المكتبات و المعلومات ، دار النخلة للنشر عضو إتحاد الناشرين الليبيين ، العدد عشرون.
19. نجلاء أحمد يس (2015) ، " متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية "، مجلة المكتبات و المعلومات ، دار النخلة للنشر عضو إتحاد الناشرين الليبيين ، العدد الثالث عشر.
20. عمر على بابكر الطاهر ، نزار بن عبد الله (2019) ، " أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية : المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية "، المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد 14.
21. اشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن (2022) ، " اثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري "، المجلد 13 ، العدد 02.

22. أوسعديت أمال ، " إدارة الجودة الشاملة بين الالتزام و التطبيق في مؤسسات التعليم العالي جامعة البويرة " , مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية , العدد 1 , المجلد 32.

■ الرسائل و المذكرات الجامعية:

أ. أطروحات الدكتوراه:

23. مالك نبيل عنكوش (2010) ، " المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها و انشاؤها " ( أطروحة دكتوراه ) ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الأميرعبد القادر ، قسنطينة.

ب. رسائل الماجستير:

24. سهيلة مهري (2006/2005) ، " المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع و تطلعات المستقبل " ، مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة.

25. الهام عطوي (2011) ، " جودة الخدمات المصرفية و اثرها على أداء المصارف الأردنية دراسة ميدانية " ، مذكرة لنيل الماجستير في تخصص العلوم المالية و المصرفية في جامعة اليرموك.

26. خنقاوي ريم ، ميهوبي إكرام (2023/2022) ، " الرقمنة و تكريس الشفافية في الجزائر " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في ميدان حقوق و العلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.

ت. مذكرات ماستر:

27. خلفاوي إيمان ، زويتني مريم (2019/2018) ، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون العام ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، الجزائر.

28. ميلودة حمدو (2022/2021) ، " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.

29. دخاخي هناء (2019/2018)، "إدارة مشاريع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية و تحديات الملكية الفكرية : دراسة تحليلية نقدية للأمر 03-05"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة.
30. ريان بن كحلة (2019/2018)، " دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة"، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم الاعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة.

### ■ المؤتمرات و المحاضرات:

31. بنون خير الدين ، بيطاط نور الدين (2018)، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النشاط الاقتصادي ، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك و الاقتصاد الرقمي ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ميله ، 23 و 24 أبريل.
32. كتوش عاشور ، إدارة الجودة و التميز في الخدمات و تحديات تطبيقها في بيئة الاعمال الجزائرية ، المؤتمر الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة منتوري قسنطينة.
33. مداح عرابي الحاج ، مديوني جميلة : محاضرة بعنوان : قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية باستخدام نموذج servqual \_ تجربة المصاريف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية \_ المركز الجامعي بغرداية ، 23 / 24 فيفري 2011.
34. الأمين العام (2018)، " الاطار المرجعي المتعلق بالنظام المعلوماتي لقطاع التربية الوطنية"، رقم 230 .

### ■ المواقع الالكترونية:

35. أحمد فرج أحمد (2009)، " الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات و المعايير الإختيار"، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية ، قسم الدراسات ، العدد 04. تاريخ الاطلاع: 2024/3/16

▪ المراجع باللغة الأجنبية:

36. Ayman Yahia Bassiouny , Procedures for transferring documents from paper to digital format : An analytical study , The International Journal of Informatics , Media and Communication Technology .2020. ( online ) : available from [ accessed 16/4/2024 ] <http://ijimct.journals.ekb.eg/>
37. Harvard Law School . Guidelines Digital Reformatting Projects Glossary . Apr 12 , 2004. ( online ) : available from [ accessed 22 / 3 /2024 ] [http://www.law.harvard.edu/library/collections/digital/guidelines\\_glossary.php](http://www.law.harvard.edu/library/collections/digital/guidelines_glossary.php).
38. LIFE : Glossary and reference. ( online ) : available from [ accessed 22 / 3 / 2024 ] <http://www.life.ac.uk/glossary>.



الملاحق

قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانة الدراسة

الرقم	أسماء المحكمين	الرتبة	الجامعة
01	بن عيسى ليلي	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة
02	خان أحلام	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة
03	بركان دليلة	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة
04	نوال براهيممي	أستاذ محاضر أ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة-



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان حول موضوع:

## أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام - ولاية بسكرة-

تخصص: تسويق مصرفي

التعليمة:

سيديتي الفاضلة، سيدي الفاضل:

نضع بين أيديكم هاته الإستمارة لمساعدتنا على إنجاز مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التجارة - تخصص تسويق مصرفي ، بعنوان : " دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك السلام- ولاية بسكرة -" , لذا يرجى منكم ملأ هاته الإستمارة والإجابة على الأسئلة الواردة فيها بما ترونه مناسباً، كما نؤكد لكم بأن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسوف تعامل بالسرية التامة، راجين منكم ملئها بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة. وفي الأخير تقبلوا منا الشكر والامتنان على تعاونكم معنا في إنجاز مذكرة التخرج.

إعداد الطلبة:

- بن سعيد أليسا دلال
- نجوش هشام

إشراف الأستاذ (ة):

- أ.د/ بن عيسى ليلي

السنة الجامعية: 2023-2024

القسم الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية :

يهدف هذا القسم الى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية و الوظيفية للموظفين الإداريين للبنك ، بغرض تحليل النتائج فيما بعد ، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على تساؤلات التالية و ذلك بوضع إشارة (×) في المربع المناسب لاختيارك .

1-الجنس: ذكر  أنثى

2-السن: أقل من 30 سنة  من 30 الى أقل من 40 سنة

من 40 الى أقل من 50 سنة  من 50 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي: تقني سامي  ليسانس  ماجستير  دراسات عليا

4-الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

القسم الثاني : محاور الاستبيان :

المحور الأول: أبعاد الرقمنة :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى توفر الرقمنة في البنك و الرجاء تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها و ذلك بوضع (x) في مربع المناسب لاختيارك .

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أولاً: الموارد المادية (البنية التحتية)</b>						
1	تعمل إدارة البنك على توفير أجهزة الاعلام الالي بالكم المطلوب					
2	تعمل إدارة البنك على توفير أجهزة الاعلام الالي بالجودة المطلوبة					
3	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة بصورة دورية					
4	لدى البنك أرضية رقمية /موقع خاص به فيما يتعلق بالتعاملات مع الزبائن.					
5	توفر إدارة البنك شبكة الإنترنت والإنترنت لتسهيل التعامل بين مصالحها وزبائنها					
<b>ثانياً: الموارد البشرية</b>						
1	تعمل إدارة البنك على ترسيخ إستخدام تقنيات الاعلام الالي لدى موظفيها					
2	يتم تحديد مستوى المهارات التقنية بدقة لتوظيف العاملين بالبنك					
3	يتم إخضاع الموظفين إلي دورات تكوينية مكثفة في البرمجة ( الاعلام آلي )					
4	يتوفر بالبنك فريق عمل كفؤ لادارة شبكة المعلومات					
5	يتقن الموظفون معالجة الوثائق عبر الأرضية الإلكترونية لتسريع في تقديم الخدمة					

## الملاحق

ثالثا: المتطلبات التقنية والمالية					
				1	تعمل إدارة البنك على التقليل من استخدام الأوراق عبر كل مصالحتها
				2	توفر إدارة البنك برامج حاسوبية متطورة لحفظ البيانات بما بشكل رقمي
				3	يتم تخصيص مبالغ معتبرة لعملية صيانة وتحديث الأجهزة لتجسيد عملية الرقمنة
				4	يتم تخصيص غلاف مالي كبير لعمليات التدريب و التكوين على احدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال
				5	توفر إدارة البنك العديد من الخيارات في البطاقات البنكية لتسهيل التعامل التقني مع المتعاملين والزبائن
رابعا: الأمن الرقمي					
				1	يتوفر بجميع مصالح البنك نظام للامن وحماية المعلومات
				2	تحرص إدارة البنك على ضمان سرية وأمن المعلومات الخاصة بالزبائن
				3	توجد تعليمات واضحة تتعلق بالتعدديات والمخالفات الأمنية إلكترونيا
				4	يؤدي الإخلاء بالتعليمات في مجال الأمن المعلوماتي إلى معاقبة الموظف بعقوبات صارمة.
				5	تستخدم إدارة البنك أحدث البرامج والطرق لمنع التعدي على البيانات و المعلومات.

### المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى تحقيق الجودة الخدمة في البنك و الرجاء تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها و ذلك بوضع (x) في مربع المناسب لاختيارك .

الملاحق

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أولاً: الجوانب الملموسة</b>						
1	يستعمل البنك الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحة					
2	يتميز الموقع الالكتروني للبنك بالتفاعلية و المرونة					
3	يولي البنك إهتماماً بموقعه الالكتروني و يسعى الى تطويره و تحسينه					
4	يتوفر لدى البنك على منصة رقمية جذابة على شبكة الانترنت					
5	يتوفر لدى البنك على لوحات إلكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة					
<b>ثانياً: الاعتمادية</b>						
1	تتوفر الخدمات المصرفية الرقمية بشكل مستمر					
2	الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك مناسبة لكل الفئات					
3	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع إحتياجات الزبائن					
4	تتسم الخدمات المقدمة من طرف البنك للعملاء عبر المنصة الرقمية بالدقة					
5	تساعد الرقمنة البنك على إنجاز المهام والوظائف في المواعيد المحددة و بجودة المطلوبة					
<b>ثالثاً: الاستجابة</b>						
1	الطلب على الخدمات المصرفية الرقمية للبنك مرتفع					
2	يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني ( الاستجابة ) المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء					

## الملاحق

					يعمل البنك على معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا	3
					يعالج البنك الطلبات و رغبات الزبائن رقميا بصفة فورية	4
					يستطيع المستخدم أن يحصل على الخدمة من أول مرة	5
<b>رابعا: الأمن</b>						
					يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية للبنك على سرية البيانات الخاصة بالزبائن	1
					يحرص الموظفون على توفير الثقة والأمان للزبائن أثناء تعاملهم رقميا مع البنك	2
					يوفر البنك الحماية العالية لمعلومات الزبائن عبر تعاملاتهم المصرفية	3
					يسعى موظفوا البنك لتوفير الشعور بالارتياح أثناء إجراء المعاملات عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت	4
					يقدم البنك خدمات مصرفية رقمية ذات جودة عالية	5
<b>خامسا : التعاطف</b>						
					يعبر البنك عن شكره و إمتنانه للزبائن على تعاملهم معه و يترجم ذلك عبر منصته الرقمية	1
					يتم تقديم الخدمات والتواصل مع العملاء عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة ( عربية ، فرنسية ، إنجليزية .. )	2
					يمنح البنك خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية	3
					يقدم البنك امتيازات خاصة لعملائه الدائمين	4

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 2024/05/24

جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية

## إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذة : ليلي بن عيسى

الرتبة: أستاذ

قسم الارتباط : علوم التسيير

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر - للطلبة (ة): 1- أليسا بن سعيد 2 - هشام بخوش

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق مصرفي

بعنوان: أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية.

دراسة حالة بنكي السلام وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

ارخص بطبع المذكرة المذكورة.

إمضاء الاستاذ المشرف

  
أ.د/ ليلي بن عيسى



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra  
Faculté des Sciences Economiques  
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر – بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير  
عمادة الكلية

الرقم : 00226 /ك.إ.ت.ع ت / 2024

إلى السيد مدير: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR  
ولاية بسكرة

### طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالبة:

- 1- أليسا دلال بن سعيد
- 2- هشام بخوش
- 3- /

المسجلون بـ قسم العلوم التجارية  
بالسنة: ثانية ماستر تسويق مصرفي

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 28-02-2024

ع/ عميد الكلية



نائب العميد المكلف بالدراسات والبحوث  
المرتبطة بالعلوم الاقتصادية  
محمدي رشيد

تأشير المؤسسة المستقبلة



Soûs Directeur GRE  
AKHOUCHE Med Laid



## تصريح شرفي

### خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه : بخوش هشام

الصفة: طالب  قسم: التجارة تخصص: تسويق مصرفي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 208790301

الصادرة بتاريخ: 2023.01.29

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية / دراسة حالة بنكي السلام و بنك التنمية الريفية البدر

-بسكرة-

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2024/05/30

إمضاء الطالب



## تصريح شرفي

### خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه : بن سعيد أليسا دلال

الصفة: طالب  قسم: التجارة تخصص: تسويق مصرفي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 203793994

الصادرة بتاريخ: 2018.12.02

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: أثر الرقمنة على جودة الخدمة المصرفية / دراسة حالة بنكي السلام و بنك التنمية الريفية البدر

-بسكرة-

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2024/05/30

إمضاء الطالب