

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال جماهيري والوسائط جديدة

مقدمة من طرف: كـ غويني لطيفة

كـ بوداود مريم

العنوان:

التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين
"دراسة ميدانية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة"

تاريخ المناقشة في: "2024/06/03"

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

د./أهناني فاروق (أستاذ مساعد "أ" جامعة ورقلة) رئيسا

د./قانة مسعود. (أستاذ مساعد أ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/الزاوي محمد الطيب (أستاذ مساعد "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023م

إلى من

إلى من قادة قلوب البشرية وعقولهم إلى مرفأ الأمان معلم البشرية بمد (صلى الله عليه وسلم
إلى من علمتي وعانت الصعاب لأصل ما أنا فيه . . . وعندما تكسوني الهموم
أصبح في بحر حنانها لتخفف من الأمي . . . أمي
إلى من علمني النجاح والصبر وشجعني في مشواري الدراسي أبي
إلى زوجي العزيز . . . وإخوتي وأخواتي .
والعائلي وأقاربي الأعزاء
إلى أحبتي لطيفة، أمينة، إلى صديقتي التي مدت إلينا يد العون سليمة
إلى كل من علمني حرفا واحدا في الدنيا
إليكم جميعا . . . نهدي هذا الجهد الذي تمنى من الله عز وجل أن ينفعنا به . ابف

إلى من

العمل

نحمد الله عز وجل على منه وعونه الإتمام هذا العمل
أهدي هذا العمل إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله وجعل مثواها الجنة إن شاء الله
والى من رباني على درب العلم ولاحسان، والذي سخر نفسه لنجاحي والذي
الغالي حفظه الله ورعاه

والى زوجة والدي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها

إلى كل أختوتي وأخواتي الأعراء

والى أعز صديقاتي مريم ونعيمة وإيمان وأمينة

والى أخي الذي لم تلده أمي " محمد السعيد "

والى الزميل الذي ساعدني كثيرا في إتمام هذا العمل " أحمد "

والى كل أساتذتي الكرام الذين قدموا لنا يد العون طوال مشوار دراستنا بالجامعة وأخص بالذكر

لأستاذ المشرف " قانة مسعود "

والى كل من نساهم قلبي وتذكرهم قلبي وإيكم جميعا أهدي ثمرة جهدي وفي الأخير أسأل الله

العلي

القدير إن يعلمنا ما ينفعنا ويوفقنا لما يحب ويرضى .

العمل

العمل

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن
هدانا الله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد وعلى اله وأصحابه أجمعين .
نشكر الله عز وجل الذي انعم علينا بنعمة وفقنا لإنجاز هذا العمل
المتواضع .

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الكريم قانة مسعود لما قدمه لنا من

توجيه

وإرشاد خلال إشرافه علي تنظيم وأتطير مجهوداتنا ومعلوماتنا وانتقاداته البناءة.

كما نشكر موظفي مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكننا من إجراء الدراسة الميدانية.

كما نشكر كل من ساعدني وشجعنا ماديا

ومعنويا على إتمام هذا العمل.

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين، حيث اعتمدنا في دراستنا على إشكالية الآتية : ما مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة من وجهة نظر الموظفين؟ حيث كان الهدف من بناء هذه الإشكالية هو إبراز دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، بالإضافة إلى إظهار أهميتها بالنسبة للمؤسسات العمومية.

وقد تم إسقاط هذه الدراسة على مؤسسة عمومية وهي مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لموضوع بحثنا، كما قمنا بالاعتماد على أدوات بحثية منها وثائق متعلقة بالمؤسسة والملاحظة البسيطة واستمارة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالميدان ، ثم تحليل البيانات وتفسيرها في جداول بسيطة بالاعتماد على برنامج spss وقد قسمنا الاستبيان إلى 03 محاور وزعت على عينة قوامها 14 مفردة، إذ مثلت مجتمع البحث بأكمله ونظر لصغر حجم العينة ومحدوديتها وإمكانية تغطيتها كاملا بالبحث اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل

وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج:

أظهرت دراستنا أن التكنولوجيا الرقمية قد تحسنت بشكل كبير في جودة الخدمة المقدمة وتجربة العملاء، كما ساهمت في خفض التكاليف بشكل ملحوظ ، ومع ذلك تواجه المؤسسة تحديات مثل نقص الخبرة والمهارات الفنية لدى بعض الموظفين، وصعوبة استخدام بعض الأنظمة الرقمية، ونقص في توفر التدفق الكافي للإنترنت في بعض المناطق. ومع ذلك، تُشير البيانات إلى زيادة الإقبال من قبل العملاء على استخدام خدمات المصرف بواسطة التكنولوجيا الرقمية، مما يعكس فعالية هذه التقنيات في تحسين تجربة الخدمات المالية وجذب المزيد من العملاء

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا الرقمية ، الدور ، الخدمة ، الخدمة العمومية .

Summary:

Through this study, we aim to reveal the role of digital technology in improving public service from the employees' point of view, as we relied in our study on the following problem: To what extent does digital technology contribute to improving public service at Al Salam Bank Algeria, Ouargla branch, from the employees' point of view? The aim of constructing this problem was to highlight the role of digital technology in improving public service, in addition to demonstrating its importance for public institutions.

This study was conducted on a public institution, which is the Al Salam Bank Foundation, Algeria, Ouargla branch. To achieve the objectives of the study, we relied on the descriptive approach as it is the most appropriate approach to the subject of our research. We also relied on research tools, including documents related to the institution, simple observation, and the questionnaire form as a main tool for obtaining data and information related to it. In the field, then analyzing the data and interpreting it in simple tables based on the spss program. We divided the questionnaire into 03 axes that were distributed among a sample of 14 individuals, as it represented the entire research community. Given the small size of the sample and its limitations and the possibility of covering it completely with research, we relied on the comprehensive survey method.

We reached a set of results:

Our study showed that digital technology has significantly improved the quality of service provided and customer experience, and has also contributed to significantly reducing costs. However, the organization faces challenges such as a lack of experience and technical skills among some employees, the difficulty of using some digital systems, and a lack of sufficient Internet flow in the country. Some areas. However, data indicates an increased demand by customers to use bank services through digital technology, which reflects the effectiveness of these technologies in improving the financial services experience and attracting more customers.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر والعران
I	مخلص الدراسة
VI	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
XIII	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
01	إشكالية الدراسة
02	أسباب اختيار الموضوع
02	أهمية الدراسة
02	أهداف الدراسة
03	نوع الدراسة والمنهج
03	مجتمع البحث وعينة الدراسة
04	ضبط المفاهيم الدراسة
05	الخلفية النظرية لدراسة
09	أدوات جمع البيانات
14	الدراسات السابقة
15	مجالات الدراسة
16	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي	
19	تمهيد
20	تعريف مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

فهرس المحتويات

21	الهكل التتظيمي للمؤسسة محل الدراسة
38	تحليل وتفسير النتائج
39	مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية
41	الخاتمة
44	قائمة المصادر والمراجع
52	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
24	جدول يوضح توزيع الموظفين حسب الجنس	01
24	جدول يوضح توزيع الموظفين حسب العمر	02
25	جدول يوضح توزيع الموظفين حسب الوظيفة	03
25	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على تطبيقات الهاتف المحمول	04
26	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على موقع الكتروني خاص	05
26	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على مدونة خاصة عبر الانترنت	06
27	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على قنوات التواصل الاجتماعي	07
27	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على تقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت	08
28	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على الصرافات الآلية	09
28	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على الرسائل النصية sms	10
29	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على أجهزة نقاط البيع	11
29	جدول يوضح اعتماد مصرف السلام على حساب الو تساب في الموقع الالكتروني	12
30	جدول يوضح الإقبال المتزايد لزبائن جدد يرغبون في الاستفادة من خدمات المصرف	13
30	جدول يوضح مساعدة الشبكات الرقمية في تقديم الخدمات لزبون بوقت وجيز	14
31	جدول يوضح استخدام نظام الخدمات المصرفية في المصرف	15
31	جدول يوضح مساهمة نظام الصرف الآلي من تمكين الزبون في دفع مشترياته الكترونيا	16
32	جدول يوضح مساهمة تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل العمليات المصرفية للعملاء	17
32	جدول يوضح مساهمة النظام المصرفي الالكتروني في المصرف في تعزيز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات المصرفية	18
33	جدول يوضح الرقابة الرقمية في المصرف التي تضمن سلامة معاملات وبيانات العملاء	19
33	جدول يوضح تقديم التدريب والدعم الفني للموظفين حول التكنولوجيا الرقمية وتعزيز فعالية استخدامها	20

34	جدول يوضح مساهمة التكنولوجيا الرقمية في المصرف في تقديم خدمات المخصصة للعملاء بناء على احتياجاتهم	21
34	جدول يوضح مساهمة التكنولوجيا الرقمية في المصرف من رفع رضاء العملاء وتحسين كفاءة العمليات	22
35	جدول يوضح مواجهة المصرف للمعيقات في استخدامه لتكنولوجيا الرقمية	23
35	جدول يوضح صعوبة الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية في المصرف	24
36	جدول يوضح وجود نقص في تدريب على التكنولوجيا الرقمية يعد عائقا لاستخدام فاعلية العمل.	25
37	جدول يوضح عدم امتلاك بعض الزبائن المهارات الأزمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في الكمبيوتر والهاتف الذكي.	26
37	جدول يوضح الخدمات الرقمية المعقدة التي تعيق استخدامها من قبل الزبائن .	27
38	جدول يوضح خوف بعض الزبائن من مخاطر الاختراق والاحتيال عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	28
38	جدول يوضح قلة ثقة بعض الزبائن للخدمات المصرفية الذي يعد عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	29
39	جدول يوضح التعامل الشخصي للزبائن من الموظفين لأنهم يواجهون صعوبات في التكيف مع التكنولوجيا الرقمية .	30
39	جدول يوضح انعدام توفر بعض الخدمات الرقمية بلغة العربية مما يعيق استخدامها من قبل الزبائن .	31
40	جدول يوضح انعدام توفر بعض المناطق تغطية الانترنت كافية لاستخدام الخدمات المصرفية مما يعد عائقا في وصول هذه الخدمات .	32
40	جدول يوضح ارتفاع رسوم بعض الخدمات الرقمية مما يعيق استخدامه قبل الزبائن .	33
41	جدول يوضح مواجهة بعض الزبائن صعوبة الحصول على خدمة العملاء للحصول على مساعدة .	34
41	جدول يوضح المعلومات المضللة حول مخاطر التكنولوجيا الرقمية التي تعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن .	35

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تمثيل بياني يوضح توزيع الموظفين حسب الجنس	24
02	تمثل بياني يوضح توزيع الموظفين حسب العمر	24
03	تمثل بياني يوضح توزيع الموظفين حسب الوظيفة	25
04	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على تطبيقات الهاتف المحمول	25
05	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على موقع الكتروني خاص	26
06	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على مدونة خاصة عبر الانترنت	26
07	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على قنوات التواصل الاجتماعي	27
08	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على تقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت	27
09	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على الصرافات الآلية	28
10	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على الرسائل النصية sms	28
11	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على أجهزة نقاط البيع	29
12	تمثيل بياني يوضح اعتماد مصرف السلام على حساب الو تساب في الموقع الالكتروني	29
13	تمثيل بياني يوضح الإقبال المتزايد لزيائن جدد يرغبون في الاستفادة من خدمات المصرف	30
14	تمثيل بياني يوضح مساعدة الشبكات الرقمية في تقديم الخدمات لزبون بوقت وجيز	30
15	تمثيل بياني يوضح استخدام نظام الخدمات المصرفية في المصرف	31
16	تمثيل بياني يوضح جدول يوضح مساهمة نظام الصرف الآلي من تمكين الزبون في دفع مشترياته الكترونيا	31
17	تمثيل بياني يوضح مساهمة تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل العمليات المصرفية للعملاء	32
18	تمثيل بياني يوضح مساهمة النظام المصرفي الالكتروني في المصرف في تعزيز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات المصرفية	32
19	تمثيل بياني يوضح الرقابة الرقمية في المصرف التي تضمن سلامة معاملات وبيانات العملاء	33
20	تمثيل بياني يوضح تقديم التدريب والدعم الفني للموظفين حول التكنولوجيا الرقمية وتعزيز فعالية استخدامها	33
21	تمثيل بياني يوضح مساهمة التكنولوجيا الرقمية في المصرف في تقديم خدمات	34

	المخصصة للعملاء بناء على احتياجاتهم	
34	تمثيل بياني يوضح مساهمة التكنولوجيا الرقمية في المصرف من رفع رضاء العملاء وتحسين كفاءة العملاء.	22
35	تمثيل بياني يوضح مواجهة المصرف للمعوقات في استخدامه لتكنولوجيا الرقمية	23
35	تمثيل بياني صعوبة الموظفين في إستخدام الأنظمة الرقمية في المصرف	24
36	تمثيل بياني يوضح وجود نقص في تدريب على التكنولوجيا الرقمية يعد عائقا لاستخدام فاعلية العمل.	25
37	تمثيل بياني يوضح عدم امتلاك بعض الزبائن المهارات الأزمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في الكمبيوتر والهاتف الذكي.	26
37	تمثيل بياني يوضح يوضح الخدمات الرقمية المعقدة التي تعيق استخدامها من قبل الزبائن .	27
38	تمثيل بياني يوضح خوف بعض الزبائن من مخاطر الاختراق والاحتيال عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	28
38	تمثيل بياني يوضح يوضح قلة ثقة بعض الزبائن للخدمات المصرفية الذي يعد عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية.	29
39	تمثيل بياني يوضح التعامل الشخصي للزبائن من الموظفين لأنهم يواجهون صعوبات في التكيف مع التكنولوجيا الرقمية .	30
39	تمثيل بياني يوضح انعدام توفر بعض الخدمات الرقمية بلغة العربية مما يعيق استخدامها من قبل الزبائن .	31
40	تمثيل بياني يوضح انعدام توفر بعض المناطق تغطية الانترنت كافية لاستخدام الخدمات المصرفية مما يعد عائقا في وصول هذه الخدمات .	32
40	تمثيل بياني يوضح ارتفاع رسوم بعض الخدمات الرقمية مما يعيق استخدامه قبل الزبائن .	33
41	تمثيل بياني يوضح مواجهة بعض الزبائن صعوبة الحصول على خدمة العملاء للحصول على مساعدة .	34
41	تمثيل بياني يوضح المعلومات المضللة حول مخاطر التكنولوجيا الرقمية التي تعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن .	35

مقدمة

مقدمة:

يشهد العصر الذي تعيشه الحضارة الإنسانية ثورة كبيرة في عالم تكنولوجيا المعلومات والتمثل بعصر التقدم والتطور والازدهار والانفجار المعرفي , حيث يمثل ظهور عصر التكنولوجيا الرقمية منعطفًا مهمًا في نشر المعرفة والوصول إليها بعد أن كان نقل المعرفة يتم بطرق تقليدية , فهذا التحول الرقمي الهائل الذي شهده العالم اليوم والذي يشار على أنه الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل وجعل من المؤسسات تتسارع إلى دمج التكنولوجيا الرقمية الحديثة و في أداء أنشطتها للرفع من مردوديتها وتسعى إلى تحقيق أهدافها وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتعزيز كفاءة العمل ,في هذا السياق يبرز دور التكنولوجيا الرقمية في ظل الخدمة العمومية التي هي مجموعة من الخدمات الأساسية التي تقدمها الدولة للمواطنين لضمان تلبية احتياجاتهم الأساسية وتحقيق التنمية وبناء مجتمع متماسك ومستقر .

كما يظهر الارتباط الوثيق بين كل من التكنولوجيا الرقمية والخدمة العمومية من خلال ما يتحقق من نتائج تعود بالمنفعة على جميع الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة سواء كانوا عملاء أو موظفين فالتخطيط السليم والتنفيذ الفعال يمكن للخدمات الرقمية أن تحدث ثورة في طريقة تقديم الخدمات العامة بشكل أفضل كونها أداة قوية لتحسين الخدمة العمومية وتعزيز رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم فالهدف الأساسي لهذا التحول الرقمي هو التوصل إلى مفاهيم وطرق إدارية حديثة يمكن من خلالها تعزيز الخدمات العمومية.

تعمل دراستنا المتمثلة في التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين بمؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة إلى معرفة مدى تحسين هذه التكنولوجيا الجديدة الخدمة العمومية ومدى رضا الزبائن بها

فمؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة كغيرها من المؤسسات الخدماتية التي اهتمت بتوظيف التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتها، إذ توجه اهتمام المصرف التي تبنى أساليب التحول الرقمي عبر تقديم خدماته الكترونيا بتطبيقات وبرامج خاصة من أجل تطوير التعامل مع الزبائن في عصر السرعة والابتعاد أو التقليل من الاعتماد على السيولة الورقية وطرح العديد من البدائل الأخرى التي تؤدي نفس الوظيفة ولا تؤثر على سير الأنشطة الاقتصادية .

اعتمادا على ما سبق فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين بغرض دراسة دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى عرض خطوات الجانب المنهجي والمتمثلة في (الإشكالية، أهداف الدراسة وأهميتها، والمنهج المتبع لدراسة، وأدوات جمع البيانات، المقاربة النظرية والدراسات السابقة وتحديد المفاهيم وأخير حدود الدراسة)

أما الفصل الثاني فلقد أكملنا فيه دراستنا بالإطار التطبيقي الذي عالجنا فيه دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيق هذه الدراسة في مؤسسة خدماتية والمتمثلة في مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة، وهذا بغرض جمع المعلومات والبيانات ومن ثم تفرغها وتحليل وتفسير النتائج والحصول على إجابات عن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها .

الإطار المنهجي

الفصل الأول

1. الإشكالية الدراسة :

. يشهد العالم اليوم تطورات وابتكارات في مختلف الميادين والمجالات نتيجة الثورة التكنولوجية والاستعمال المكثف للوسائط الجديدة.

. فلقد أصبحت الوسائط التكنولوجية من الآليات الأساسية المعول عليها في إحداث التنمية المستدامة، الأمر الذي كان له انعكاس على كيفية تدبير وتسيير المرافق والإدارات العمومية في الجزائر، والتي تعد المحرك الأساسي لعملية التنمية، وهذا ما دعا إلى التوجه نحو الانتقال الرقمي في الإدارة، من خلال إقامة العديد من التطبيقات وإتاحة بوابات الكترونية من أجل تسيير وتحسين الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن وتحقيق الشفافية، لهذا أصبحت جل المؤسسات تتجه نحو تبني هذا المبتكرا باعتباره أحد أهم المرتكزات التي تسمح لها باختلاف حجمها ونشاطها من وضع إستراتيجية تضمن لها النجاح لبلوغ أهدافها المسطرة، فالحصول على المعلومات والاستغلال الجيد لها يعنى اتخاذ القرار باستخدام التكنولوجيا الرقمية، ذلك لتنفيذ هذا القرار في الوقت المناسب و بالشكل الأمثل وبطريقة الأفضل

وهو الأمر الذي تعمل المؤسسات الخدمائية على الوصول إليه من خلال توظيف التكنولوجيا الرقمية ولمعرفة ذلك دعمنا بحثنا بدراسة ميدانية تطبيقية لمؤسسة خدمائية وهي مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة معتمدين في ذلك على إظهار دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية وبالتالي يستدعي ذلك بناء إشكالية للوصول إلى نتائج تخدم هذا البحث والتي تتمثل في السؤال التالي:

❖ ما مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة مصرف السلام الجزائر من وجهة نظر الموظفين ؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما هي التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة ؟
2. ما هي فاعلية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات العمومية لمؤسسة مصرف السلام فرع ورقلة ؟
3. ما هي معوقات التكنولوجيا الرقمية التي تحول دون التقديم الأمثل للخدمات العمومية بمؤسسة مصرف السلام فرع ورقلة ؟

2. أسباب اختيار الموضوع: تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب أهمها:

الأسباب الذاتية :

1. الرغبة في دراسة الموضوع كونه يتناسب مع طبيعة التخصص.
2. الفضول الشخصي الذي دعنا إلى معرفة مدى استخدام هذه المؤسسة لتكنولوجيا الرقمية .
3. الرغبة الذاتية في معالجة الموضوع وإثراء الرصيد المعرفي.

الأسباب الموضوعية

1. تزايد الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الجزائرية وتأثير ذلك على أنشطتها ومردوديتها
2. البحث عن مكانة التكنولوجيا الرقمية في مؤسسات ولاية ورقلة وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية.
3. حداثة الموضوع حيث أن التكنولوجيا الرقمية هي من أهم ابتكارات العصر.

3- أهمية الدراسة

باتت التكنولوجيا الرقمية عنصرا أساسيا لنجاح إي مؤسسة في الوقت الحالي ،من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية يمكن لمؤسسات تحسين كفاءتها التشغيلية وتعزيز خدمة العملاء، وزيادة الابتكار وتحسين القدرة التنافسية وتحسين اتخاذ القرار، ولقد أصبح لموضوع التكنولوجيا الرقمية أهمية بالغة في مختلف المجالات , خاصة مع التطور المذهل الذي يشهده العالم في مختلف مجالات الحياة وتكمن كذلك أهميتها في سرعة الأداء وسهولة الاستخدام والاستعمال ،والانتشار الواسع واللامحدود للمعلومات بين دول العالم ،وكذلك سهولة تبادل المعلومات ونقلها في إي وقت ومكان وبأقصى سرعة ،ودون جهد وبأقل تكلفة ، وهذا ما جعلنا نهتم في دراستنا بمعرفة مدى تغيير الأساليب الإدارية من التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان بقائها واستمراريتها .

4. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى الوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في

1. معرفة أهم التكنولوجيات الرقمية المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة.
2. التعرف على سلبيات وإيجابيات التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة
3. التعرف على مدى فعالية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

5. نوع الدراسة والمنهج :

. إن موضوع المدروس هو الذي يحدد طبيعة المنهج الذي يتبعه الباحث لدراسته ،وعلى هذا الأساس يندرج موضوع بحثنا حول دراسات الوصفية التي غالبا ما ترتبط بدراسات الاتصال .

كما يعتبر المنهج ضروري في كل دراسة علمية، والاختيار الجيد للمنهج المناسب يساعد الباحث على معرفة طبيعة المشكلة التي يريد دراستها ونوعية الدراسة التي يقوم بها، لذا يعرف على انه " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.¹

ولقد اتبعنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي الذي يعرف على انه المنهج "الذي يهتم بالحالة الراهنة لظاهرة من خلال طبيعة الظروف والممارسات والاتجاهات السائدة بين الظواهر الجارية ويشمل محاولات التنبؤ بالواقع في المستقبل.²

. كما يقوم المنهج الوصفي "على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية او نوعية في فترة زمنية أو عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى و المضمون والوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطوره".³

. لذا تعد هذه الدراسة "تكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية من قبل موظفين مؤسسة مصرف السلام ,وتعرف على الدور هذه التكنولوجيا في تحسن الخدمة العمومية .

6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ) **مجتمع البحث:** ويقصد به جميع العناصر والمفردات التي سيدرسها الباحث. فتحديد مجتمع البحث أمر ضروري جدا، لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع خاصة وأن بعض المشكلات المدروسة أحيانا تغطي مجتمعات كبيرة يصعب دراسة كل عنصر أو حالة فيها .⁴

. كما يعرفه " مادلين جرافيت :على انه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي ".⁵

¹-عبد الرحمان بدوي:مناهج البحث العلمي، الناشر للوكالات والمطبوعات، الطبعة 3، الكويت، سنة 1997، ص5.

²-حاتم أبو زايدة :مناهج البحث العلمي ،ط2 ،سنة 2018،ص101

³-ربحي مصطفى عليان :عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق ،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،ص 137.

⁴-ربحي مصطفى عليان :المرجع نفسه، ص137.

⁵-منال هلال المزاهرة : تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص141.

. وعليه ومجتمع البحث في دراستنا يشمل جميع موظفي مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة المزودين بتكنولوجيا الرقمية بمختلف وظائفهم كونهم الجزء الأهم في الدراسة والذي بلغ عددهم 14 موظف، وبما أنه في دراستنا لدينا العينة تساوي مجتمع البحث، أي إن عدد العمال يمكن تغطيته كله بالبحث نظراً لمحدوديته وصغر حجمه استخدمنا أسلوب المسح الشامل .

(ب) **المسح الشامل:** يعتبر أسلوب المسح الشامل جهداً علمياً للحصول على البيانات والمعلومات وأوصاف عن الظاهرة أو مجموعة الظواهر موضوع البحث.¹

7. ضبط مفاهيم الدراسة :

(1). تكنولوجيا:

(أ) . **لغة:** يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من كلمتين Techno تعني التشغيل الصناعي والثاني Logos أي العلم والمنهج وعليه فهي تعني كلمة التشغيل الصناعي.²

(ب). **اصطلاحاً:** هي لغة التقنية والعلم وطريقة الفنية المستخدمة لتحقيق غرض علمي وكونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.³

(ج) . **إجرائياً:** التكنولوجيا هي تلك الأدوات والوسائل والابتكارات التي توصل إليها الإنسان نتيجة للعديد من العوامل الاجتماعية والنفسية والسياسية والاقتصادية وتتسم هذه التكنولوجيا بتطور ومرونة والاندماج والتفاعلية وكل هذا لخدمة الإنسان .

(2) تكنولوجيا الرقمية:

(أ) **اصطلاحاً :** هي الحصول على المعلومات الصوتية ،ومصورة ،الرقمية ،والتي تكون في نص مدون وتجهيزها واختزنها وبثها ،ودلك باستخدام مجموعة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد.⁴

. ويمكن تعريفها أيضاً : ليست فقط نقل المعلومات معالجتها وتخزينها وتسييرها لأوسع عدد من الأفراد والمؤسسات وإنما الفرز المتواصل بين ما يولد المعلومات ويملك القدرة على استغلالها وبين مستهلك لها بمهارات محدودة .¹

1- زاهية أحلام -دواودي سمية : **واقع أنشطة العلاقات التسويقية في المؤسسات الخدمية التجارية** ،دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية وحدة بني يزقن ولاية غرداية،مذكرة للاستكمال متطلبات الماستر تخصص إيصال والعلاقات عامة ،2022،ص11.

2- حملة عفاف : **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإيصال على أداء البنوك** ،دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من الموظفين بعض الوكالات البنكية لأم البواقي ،مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التفسير ،جامعة العربي بالمهدي أم البواقي

3- غسان قاسم اللامي: **أداة التكنولوجيا**، دار المنهج لنشر -عمان -الأردن، سنة 2010، ص20

4- اوماحي عائشة -مصطفى بوادي : **دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية (الواقع والمأمول)**،مجلة دفاتر السياسة والقانون ،مجلد 11، العدد: الأول، 10-02-2019،ص 195

(ب) إجرائيا: هي جميع تكنولوجيا المستخدمة في نقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني.

(3) الدور:

(أ) . لغة : يمكن فهم كلمة الدور بدلالة حركية في المحيط أو بيئة معينة من الفعل دارة ,دورا ,دورانا.²

. كما يعرفها قاموس ويبستر :بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في مرفق محدد.³

(ب). اصطلاحا: هو مجموعة الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الشخص من خلال مركزه وأمام مختلف المواقف داخل المنظمة.⁴

(ج). إجرائيا: هو الأسلوب الذي تتبعه مؤسسة مصرف السلام الجزائر لتطبيق التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية.

(4) الخدمة العمومية:

❖ . الخدمة:

(أ). لغة: الخدمات جمع خدمة وأنشطة رسمية أو خاصة لا تنتج سلع ولكن تشد حاجات الناس المادية والمعنوية.⁵

(ب). اصطلاحا: و يعرفها زاهر عبد الرحيم عاطف بأنها المهنة الإنسانية التي تهدف إلى خدمة الإنسان. ويعرفها كوتلر بأنها إي نشاط وأداء يمكن لطرف أن يقدمها إلى طرف آخر .⁶

❖ . الخدمة العمومية:

(أ). اصطلاحا: يمكن تعريفها على أنها محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسة القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية. كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسئولين لضمان المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية.⁷

1- أسماء دريد -شيماء نلمي: اثر التكنولوجيا الرقمية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية , مذكرة لنيل شهادة الماستر , تخصص اقتصاد , جامعة حمى لخضر, سنة 2019, ص09.

2- إبراهيم مصطفى وآخرون : المعجم الوسيط -المكتبة الإسلامية لطباعة والنشر , القاهرة , سنة 373, ص306

3 -صادق الأسود: علم الاجتماع السياسي(أساسه أبعاده) , مطبعة دار الحكمة , جامعة بغداد , سنة 1990, ص123

4 - ناصر قاسمي : مصطلحات أساسية في علم الاجتماع في الإعلام والاتصال , ديوان المطبوعات الجامعية , عمان , د, ط, 2017, ص120.

5- جورج متري عبد المسيح : اللغة العربية معجم مطول اللغة العربية ومصطلحات الحديثة , مكتبة لبنان -بيروت , 199, ص363 .

- صافة ليلي : دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية , دراسة ميدانية لمؤسسة بريد الجزائر مستغانم مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال جامعة عبد الحميد بن باديس , سنة 2021, ص8.

- حميدات عمر : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية , مذكرة ماستر تخصص علوم الاقتصادية جامعة غرادية سنة 2021 ص 9

(ب). إجرائيا: يمكن تعريف الخدمة العمومية في هذه الدراسة على أنها مختلف النشاطات التي تقدمها مؤسسة مصرف السلام الجزائر، بطرق وأساليب مختلفة ساعية بذلك إلى تقديم عملة لعملائها وتلبية احتياجاتهم.

8. الخلفية النظرية للدراسة:

. إن لاعتماد على نظريات الاتصال مهم بالنسبة للباحث كونها تعتبر كمرجع يعتمد عليه في موضوع بحثه ونحن في دراستنا المتمثلة في دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية قد اعتمدنا نظريتي البنائية الوظيفية ونظرية انتشار المبتكرات باعتبارهما الأنسب لموضوع دراستنا .

(أ). نظرية البنائية الوظيفية :

تعد البنائية الوظيفية احد المداخل الأساسية لوسائل الإعلام إذ تستند البنائية الوظيفية إلي مفهومي البناء والوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها في تحليل للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك حيث يشير المفهوم الأول إلي الجزء أو العنصر يتكون منه اي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي إما الوظيفية فيشير بها إلي الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي .¹

.تقوم هذه النظرية على من منطلق أن في كل مجتمع هناك عوامل أو قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومميزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم أدوات ووظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع²

- كما أنها اتجاه قديم وحديث في نفس الوقت ذلك أنها تتأصل في فلسفات وأفكار وبحوث المفكرين الأوائل بداية من أفلاطون وابن خلدون كما نجد بروزها الحديث في أعمال تالكوت بارسونز (1951). وغيره ما يعني أنها لا تعود إلى إسهامات وجهود منفردة لمفكرة بحد ذاته. وإنما تستند إلى ارث فكري وتاريخي واجتماعي قديم وحديث ، وأسسها نتيجة توليفة من أفكار ومشارب فكرية واجتماعية مختلفة من العصر القديم إلي العصور الوسطى وصولا إلي العصر الحديث ومن الفكر اليوناني والروماني إلي الفكر الإسلامي والفكر المسيحي لكنها برزت في النهاية كثمرة للفكر الوضعي ما سمح لها إن تستمد قوة مشارب مكنتها من إن تسيد مسرح الفكر الغربي لعقود قبل إن تباغتها سهام النقد من مختلف التيارات الفكرية الجديدة فتراجعت هيمنة هذه النظرية بداية سبعينات القرن الماضي³

¹-محمد غربي -إبراهيم غلواز: النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، نشر المقال 15أكتوبر2016.

- شابو نور الهدى: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علاقات عامة ،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي، 2020-2022،ص 16.

³-محمد غربي :إبراهيم غلواز: النظرية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية ، مجلة التمكين الاجتماعي ، جامعة تيسمسلت الجزائر، تاريخ النشر 30-9-2019،العدد 3،ص165.

❖ . روادها : أوجست كونت ، هريت سينسر ، إميل دور كايم ، بارسونز¹

❖ - مسلمات النظرية :

1. النظر إلي المجتمع علي انه نظام يتكون من عناصر، مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

2. كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

3 . يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصر تضمنت استمرار ذلك بحثا لوحده أي خلل في هذا التوازن فان القوة الاجتماعية سوف تنشط الاستعادة هذا التوازن .

4. الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة الاستمرار وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع الأنشطة المتكررة وتلبية الحاجيات هو تطبيق هذه المسلمات على وسائل الإعلام يفترض إن وسائل الإعلام هي عبارة عن عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجيات المجتمع وتقوم العلاقة بين هذه العناصر والأنشطة لضمان استمرار المجتمع وتوازنه²

❖ النقد الموجه للنظرية : تعرضت البنائية الوظيفية إلى ثورة انتقادات كبرى ، إذ اخذ على هذا الاتجاه

انه أحادي النظرة ،بمعنى انه لا يرى ويبحث في النسق الاجتماعي الإبعاد التوازن والوظائف وتحقيق الأهداف ،فلا يهتم بتحليل أبعاد أخرى للظاهرة الاجتماعية ،كما انصب التركيز على الجوانب الثابتة من النسق الاجتماعي ،والأبعاد الثقافية للنسق كانت أكثر استخداما في التفسير من غيرها من مكونات النسق، وهناك اهتمام غير مقبول لعنصر أساسي في فهم تغيير وتطور المجتمعات والمتمثل في موضوع الصراع الاجتماعي وبذلك فهي تركز على الثبات الاجتماعي أكثر من اهتمامها بقضايا التغيير الاجتماعي³

❖ إسقاط النظرية:

وبإسقاط مسلمات النظرية البنائية الوظيفية على موضوع دراستنا يمكننا القول، بما إن المجتمع عبارة عن نظام يتكون من عناصر مترابطة ومنظمة ،كل عنصر فيه يقوم بدوره للحفاظ على استقراره، حيث تسعى هذه النظرية إلى دراسة الظواهر الاجتماعية وإبراز دورها داخل المجتمع ودعمها لسيرورة المجتمع ككل ،

- محمد غربي :النظرية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية ،مجلة التمكين الاجتماعي ،المركز الجامعي تيسمسلت ،الجزائر

¹،المجلد 1 ،العدد2019،3،ص165-166.

²-صافاة ليلي :دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة تخرج من أجل نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم -2021/2022،ص.9.10.

³-غربي محمد وغلوز إبراهيم :نظرية البنائية الوظيفية لتفسير الظاهرة الاجتماعية ،مرجع سابق ذكره ،ص 179

فان مؤسسة مصرف السلام كإحدى المؤسسات الخدمائية تعتبر جزء من هذا المجتمع له دور ووظيفة تتمثل في تقديم الخدمة العمومية بطريقة متوازنة ومنظمة لتتكامل مع اوار الأجزاء الأخرى، ومنه يمكننا إن التكنولوجيا الرقمية التي تستخدمها المؤسسة محل الدراسة تسعى من خلالها الوصول إلى إرضاء الزبائن مما تحققه من نتائج اجتماعية إيجابية .

(ب) . نظرية انتشار المبتكرات:

انطلقت هذه النظرية من الدراسات والأبحاث المنجزة في إطار تمديد وتعميق العلاقات الشخصية ،ولقد أطلق عليها بعض الباحثين نظريات التأثير المحدود أو البحوث ،وهذه النظرية تشبه نظرية التدفق انتقال وسائل الاتصال على مرحلتين مع توسعها في مراحل التدفق وسائطه ولقد جاءت على يد الباحث Everett Rogers وهو باحث مختص في مجال علم الاجتماع والعمل الريفي والعمل الاجتماعي الذي ركز على كيفية تبني الجمهور للمستحدثات ،أي بمعنى كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك¹.

❖ مبادئها:

ولقد تركزت هذه النظرية على عدة مبادئ منها :تركز الاهتمام على انتشار المبتكرات على مراحل وعلى المعرفة الامبريقية (التجريبية) للعوامل المساعدة على تبني الابتكار المدروس من طرق الأشخاص

❖ **المسلّمات:** تفترض هذه النظرية أن وسائل الاتصال أكثر فاعلية في التعريف بالمبتكرات مقابل فاعلية قادة الرأي خصوصا والاتصال الشخصي عموما في تشكيل المواقف حول هذه المبتكرات.²

❖ مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:

يعرف " روجرز " عملية تبني المبتكرات والأفكار الجديدة والمستحدثات بوجه عام بأنها العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد من وقت سماعه وعمله بالفكرة أو الابتكار حني ينتهي به الأمر إلي إن يتبناها وتمر هذه العملية بخمس مراحل رئيسية حسب الترتيب التالي :

1. **مرحلة الوعي بالفكرة:** في هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة ولا يستطيع احد الجزم بما إذا كان هذا الوعي يأتي عفويا أو مقصودا ويتفق العلماء إن هذه المرحلة فيكونها مفتاح الطريق إلي سلسلة المراحل التالية في عملية التبني .

2-**مرحلة الاهتمام:** في هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعريف على وقائع الفكرة والسعي إلى المزيد من المعلومات بشأنها، ويصبح الفرد أكثر ارتباطا من الناحية النفسية الفكرة أو الابتكار عنه

¹-منال هلال لمزاهره :تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ،دار المسيرة لنشر والتوزيع ،عمان ،2014،ص90.
²-بسام عبد الرحمن المشاقبة :نظريات الاتصال ،طبعة مزيدة ومنقحة ،دار أسامة لنشر والتوزيع ،عمان،2015،ص7-178.

بالمرحلة السابقة وكذلك فإن سلوكه يصبح هادف بشكل قاطع.

3. **مرحلة التقييم** : في هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة أو الابتكار ، في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر وما يتوقعه مستقبلا، وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها لتجريب العلمي .

4. **مرحلة التجريب**: تتميز هذه الفكرة بالثبات النسبي، وفي هذه المرحلة يكون الفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد اقتناعه بحدودها وفوائدها، غير أن الفرد قد يتراجع عن الفكرة المستحدثة الأفكار كثيرة

5. **مرحلة التبني** : وفي هذه المرحلة النهائية التي تعد سلوكا، وهي الهدف النهائي لأي رسالة إعلامية أو اتصالية.¹

❖ انتقادات حول مراحل تبني المبتكرات (المستحدثات) :

. إن هذه المراحل قد ينقصها الاستمرار

. ثبت إن المراحل الخمس ليست متساوية الطول، بل تختلف من فرد إلى آخر تبعا لعوامل شخصية واجتماعية متفاعلة مع بعضها

. إن المراحل الخمس ليست محدودة ولا منفصلة بل كثيرا ما تتدخل مع بعضها.

. إن المراحل الخمسة لا تحدث دائما وفق التسلسل السابق كما إن بين الأفراد قد يتبنون مبتكرا ما دون الدخول في مرحلة التجريب على نطاق ضيق، كما إن التقييم يعد عملية مستمرة ومصاحبة لكل مرحلة ليست مجرد مرحلة مستقلة.²

إسقاط النظرية : وبإسقاط نظرية انتشار المبتكرات علي موضوع دراستنا يمكننا القول أن هذه النظرية تركز على كيفية انتشار وتبني التقنيات والممارسات الجديدة في المجتمع أو المؤسسة ،فمؤسسة مصرف السلام كغيرها من المؤسسات الجزائرية تبنت التكنولوجيا الرقمية كونها مبتكرا جديدا ومستحدث يهدف إلى تحسين الخدمات العمومية عبر عدة ابتكارات لتقديم حلول جديدة وفعالة لتحسين تجربة الموظفين والعملاء .

9. أدوات جمع البيانات :

يحتاج الباحث عند قيامه بأي دراسة إلى مجموعة من الأدوات البحثية التي تسهل عليه عملية جمع المعلومات والبيانات وترتيبها ، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على أدواتي الملاحظة البسيطة والاستبيان وذلك

¹-كمال الحاج:نظريات الاتصال الإعلام، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، 2020، ص108.

²-كمال الحاج:مرجع نفسه، ص109.

لجمع المعلومات بشكل دقيق ومباشر ،لهذا توجهنا إلى مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة ،حيث تمكنا من جمع المعلومات التي احتجناها في دراستنا .

- **الملاحظة:** هي الخطوة الأولى في البحث العلمي ،وهي من أهم الأدوات وذلك لأنها توصل الباحث إلى حقائق تمكنه من صياغة فرضياته ،وعندما يقوم الباحث بجمع البيانات وأغراض البحث العلمي فإنه يحتاج لمشاهدة الظواهر بنفسه أو قد يستخدم مشاهدات الآخرين للظاهرة أو الظواهر¹ .
وتم الاعتماد على الملاحظة البسيطة كأداة مساعدة في الدراسة الميدانية، بغرض ملاحظة سلوكيات الموظفين وتفاعلهم مع التكنولوجيا الرقمية ،في بيئة العمل الحقيقية وكيفية تفاعلهم مع العملاء عند استخدام التكنولوجيا الرقمية ، مثل تقديم المساعدة والإجابة عن الأسئلة أو حل المشكلات
- **الاستبيان:** هو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها ببعض الآخر، بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها الباحث.²

يعرف الاستبيان أيضا بأنه أداة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق، وتوصل إلى الوقائع وتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء ويساعد الملاحظة ويكملها وهو في بعض الأحيان الوسيلة العلمية الوحيدة للقيام بدراسة علمية.³

ويرجع استخدمنا لأداة الاستبيان لأنها الأداة المناسبة لموضوع بحثنا حيث يمثل حلقة وصل بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي، وعليه قمنا بإعداد استمارة الاستبيان على طريقة لكرت الثلاثي إذا قمنا بإعداد مجموعة من العبارات بلغ عددها 32عبارة، مقسمة عبر 3 محاور على أساس الأسئلة الفرعية وذلك بغرض الحصول على المعلومات التي تخدم مجال بحثنا ، في كل محور مجموعة من العبارات حيث يتكون المحور لأول من 9عبارات والمحور الثاني على 10عبارات بينما المحور الثالث يحتوي على 13عبارة ، تم توزيعها على العينة التي مثلت مجتمع البحث بأكمله وقدر عدده ب14 مفرد.

المحور الأول: التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة.

المحور الثاني: فعالية التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة .

المحور الثالث: المعوقات التي تواجهها مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة في استخدامها لتكنولوجيا الرقمية .

10. الدراسات السابقة :

¹ -سليمان سناء محمد: أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، عالم الكتب القاهرة، 2010، ص181.

² -محمد سرحان علي محمد: مناهج البحث العلمي، دار الكتب لنشر -صنعاء، ط2019، ص3، ص126

³ -رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، ط2000، ص1، ص329.

تعد الدراسات السابقة البداية الأولى التي ينطلق منها الباحث، باعتبارها المرجع الأساسي لبحثه، ومن هذا المنطلق سوف نعرض عدد من الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها وشكلت قاعدة أساسية لدراستنا.

1. الدراسة الأولى : وهي دراسة بعنوان "دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية" دراسة ميدانية في مدينة أم البواقي، من إعداد الطالبة شابو نور الهدى وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، وذلك في سنة 2020-2021م، تدور إشكالية هذه المذكرة حول متطلبات الإنسان في الحياة الاجتماعية والمادية لتحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها وفي هذه الدراسة طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما هي دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية ؟

2. ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

3. ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

ولقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يقوم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة وخصائصها .

كما اعتمدت الباحثة على المجتمع البحث التالي : شمل مجتمع البحث في هذه الدراسة جميع موظفي مؤسسة بريد الجزائر بما في ذلك فروعها بمدينة أم البواقي والمزودين بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال والذي قدر عددهم ب 109 موظف .

. اعتمدت في دراستها على الأدوات لجمع البيانات هي :

. **الملاحظة:** والتي هي الوسيلة التي يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته، حيث نجمع خبرتنا من خلال ما نشاهده لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة

. **استمارة الاستبيان:** وقد استخدمت الباحثة استمارة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات في مؤسسة بريد الجزائر، الخاصة بالجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المرتبطة بالمعلومات التي تسعى للوصول إليها .

. إما عن الخلفية النظرية : فقد اعتمدت الباحثة عن نظرية البنائية الوظيفية باعتبارها الأنسب لموضوع دراستها .

. نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلي عدة نتائج نذر البعض منها.

. تستخدم مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتقديم الخدمة العمومية دائما .

. بأشوات مؤسسة بريد الجزائر في تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأجل تقديم الخدمة العمومية الأكثر من ثلاث سنوات.

. من الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة جهاز الحاسوب ولانترنت

. ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في في زيادة كفاءة تقديم الخدمة

. أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديد، وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط

✓ أوجه التشابه بين الدراستين :

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في أداة جمع البيانات حيث إن الباحثة كذلك استخدمت استمارة الاستبيان وكذلك اتفقت مع دراستنا في النظرية المستخدمة كما اتفقت مع دراستنا في المتغير التابع وهو الخدمة العمومية

✓ أوجه الاختلاف بين الدراستين :

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج المستخدم حيث إن هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي كما اختلفت في نوع العينة

✓ أوجه الاستفادة : ساعدتنا هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع دراستي ن ساعدتني في تصميم أسئلة الاستبيان .

(2)- الدراسة الثانية : وهي دراسة بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة

العمومية" دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر . مستغانم . من إعداد الطالبة صافة ليلي وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص علاقات عامة ، جامعة عبد الحميد بن باديس .

مستغانم . وذلك في السنة الجامعية (2021. 2022) تدور إشكالية هذه المذكرة حول معرفة مدى استخدام مؤسسة بريد الجزائر بمستغانم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية .

السؤال الرئيسي لهذه الدراسة: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
2. ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟
3. ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر إثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نوع المنهج : استخدمت الباحثة في دراستها المنهج المسحي التي يعتبر انصب منهج لموضوع الدراسة كونه يصف الظاهرة كما توجد في الواقع وبالتالي الكشف عن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل موظفين مؤسسة بريد الجزائر والتعرف على الدور الذي تلعبه هذه تكنولوجيا في تقديم الخدمة العمومية . كما اعتمدت الباحثة على مجتمع البحث التالي :

شمل مجتمع البحث في هذه الدراسة جميع موظفي مؤسسة بريد الجزائر بما في ذلك فروعها بمدينة مستغانم والمزودين بالتكنولوجيا الحديثة

. كما اعتمدت الباحثة في دراستها على الأدوات التالية لجميع البيانات :

الملاحظة : اعتمدت الباحثة على الملاحظة في جمع المادة العليمة من الميدان وأفادتها هذه الأداة في الحصول على المعلومات يصعب الحصول عليها باستخدام أدوات أخرى .

استمارة الاستبيان : استخدمت الباحثة استمارة الاستبيان من اجل جمع البيانات والمعلومات من العينة وذلك عن طريق توجيه أسئلة مرتبطة بالمعلومات التي تسعى إلى الوصول إليها

. إما عن الخلفية النظرية : فقد اعتمدت الباحثة على النظرية البنائية الوظيفية كون مسلمات النظرية تنطبق مع موضوع دراستها .

. النتائج التي تحصلت عليها الباحثة:

. التكنولوجيا الحديثة ليست بديلا عن الإدارة التقليدية فحسب ، وإنما هي أسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي

. التكنولوجيا الحديثة تسهل العلاقة بين الموظفين والمواطنين في مؤسسة العمومية

. التكنولوجيا الحديثة تعتبر أداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات خاصة في الخدمة العمومية

. التكنولوجيا الحديثة أدت إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل وتقليل من الوقت والجهد

✓ **أوجه التشابه بين الدراستين** : تتفق دراستنا وهذه الدراسة في المتغير التابع وهو الخدمة في استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات

✓ **أوجه الاختلاف بين الدراستين** : تختلف هذه دراستنا مع هذه الدراسة في المنهج المستخدم فقد استخدمت الباحثة المنهج المسحي ، كذلك تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في العينة حيث استخدمت الباحثة العينة العشوائية بينما استخدمنا في دراستنا المسح الشامل .

✓ **أوجه الاستفادة**: فادتني هذه الدراسة في صياغة الأسئلة الفرعية وكذلك في شرح بعض المفاهيم

3). الدراسة الثالثة : هي دراسة بعنوان " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على أداء البنوك " مذكرة من إعداد الطالبة بن حملة عفاف ، دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأم البواقي ، وهي مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر ، جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي ، وذلك في السنة الجامعية (2014. 2015)

. تدور هذه الإشكالية على تحسين أداء البنوك خاصة وأننا نعيش في ظل اقتصاد المعرفة المتميزة بالتنافس حول اكتساب المعارف والمهارات النادرة والأزمة لتحسين عملها التسويقي والمالي ، وفي هذه الدراسة ، وفي إطار كل المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاءت دراستنا هذه بغية الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي .

. هل يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الوكالات

البنكية محل دراسة بأم البواقي عند مستوى معنوية $a=0,05$

ولتسهيل حل الإشكالية قاموا بتجزئتها إلى أسئلة فرعية وهي كالتالي :

1. هل يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وأداء الوكالات البنكية محل

الدراسة بأم البواقي عند مستوى معنوية $a=0,05$

2- هل يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي عند مستوى المعنوية $a=0,05$

3. هل يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية وبين استخدام الانترنت والاتصالات وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي عند مستوى معنوية $a=0,05$

4. هل يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية وبين استخدام نظم المعلومات وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي عند مستوى المعنوية $a=0,05$;

5. هل يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية وبين المستخدمين وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي عند مستوى معنوية $a=0,05$;

. نوع منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وذلك من خلال دراسة الواقع ووصف كل متغيرات الدراسة .

. مجتمع البحث : حيث يشمل مجتمع البحث في هذه الدراسة عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية قدر عددهم ب58 مفردة .

. أدوات جمع البيانات: اعتمدت في الباحثة في دراستها أداة الاستبيان باعتبارها من اجل معرفة درجة التأثير وقوة العلاقة بين المتغيرات الدراسة

. نتائج الدراسة: لقد توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلي نتائج أهمها ، في ضل التوجه العالمي نحو

اقتصاديات المعرفة، التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء والتوجه نحو العولمة وتسارع وتيرة لإبداعات التكنولوجيا، أصبحت البنوك تتجه نحو مداخل حديثة في تقديم الأداء أهمها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء .

✓ أوجه التشابه بين الدراستين : تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج المستخدم حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، وكذلك تتفق في استخدام أداة الاستبيان

✓ أوجه الاختلاف بين الدراستين: تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في اختلاف طبيعة التخصص حيث إن الباحثة تخصص علوم تسيير، كما اختلف مع دراستنا في نوع العينة ومجتمع البحث، وكذلك لم تستخدم الباحثة المدخل النظري في مذكرتها.

✓ أوجه الاستفادة: ساعدتني هذه الدراسة في تصميم أسئلة الاستبيان، كما ساعدتني كذلك في أخذ بعض المراجع والاستعانة بها.

11 . مجالات الدراسة :

ويقصد بيه النطاق الذي أجريت فيه الدراسة وينقسم عادة إلى ثلاثة مجالات أول مجال المكاني إي المنطقة التي تجري فيها الدراسة وثانيا المجال البشري وهم الأفراد الذين يعيشون أو يعملون في المكان الجغرافي للمنطقة محل الدراسة وثالثا المجال الزمني وهي المدة التي يستغرقها البحث الميداني من بدايته حتى نهايته

. المجال المكاني : تم إجراء دراستنا المتمثلة في دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة، وقد اخترنا هذه المؤسسة لأنها تستعمل التكنولوجيا الرقمية الحديثة بالإضافة إلي أنها تقدم خدمات متنوعة .

. المجال البشري : يمثل جميع موظفي مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة .

- المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة ما بين شهري فيفري ومايو حيث تم إعداد الجانب المنهجي أولا ، ثم الانتقال إلي الجانب الميداني أين كان نزولنا إلي المصرف اين تعرفنا على التقنيات التي تستخدمها المؤسسة، ومن ثم قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان المعدة مسبقا على مجتمع البحث ككل وعددهم 14 موظف وبعدها قمنا بجمع المعلومات ،وتحليل البيانات والنتائج المتوصل إليها، للحصول على الأهداف المرجوة .

• خلاصة الفصل :

يعد الفصل المنهجي عنصرا هاما في إي مذكرة بحثية ، حيث يوضح خطوات البحث وطرق جمع البيانات وتحليلها ويعزز مصداقية البحث ويسهل فهمه ،لذا حاولنا في هذا الفصل الإلمام بكل ما هو منهجي لموضوع دراستنا حيث تحدثنا عن الإشكالية ولأهمية والأهداف والمنهج كونه العمود الفقري لأي بحث علمي كمدخل أولي ثم تحدثنا عن الأداة المستخدمة لجمع البيانات من مجتمع البحث الذي مثل جميع موظفين في المؤسسة مل الدراسة ،كما تطرقنا إلي شرح مصطلحات الدراسة وكذلك ذكرنا بعض الدراسات السابقة التي استفدنا منها في موضوع بحثنا هذا وزودتنا بمعلومات أكثر من اجل إثراءه.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

تمهيد :

أولا : تعريف مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

ثانيا : الهيكل التنظيمي لمصرف السلام فرع ورقلة

ثالثا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة

تمهيد :

بعد التطرق في الجانب المنهجي إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالمنهجية ، إذ تعرفنا فيه على الأهداف والأهمية ومنهج الدراسة ونوعها وأدوات جمع البيانات وكذا التعريف بمصطلحات الدراسة ، لأبدا من التطرق إلى الدراسة الميدانية حني يتسنى لنا معرفة ما مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة ، وكذا دور هذه التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الخدمات لزبون وتقريب الإدارة من المواطن .

➤ أولاً: تعريف مؤسسة مصرف السلام الجزائر " فرع ورقلة "

. مصرف السلام الجزائر، بنك خارجي متعدد المهام والخدمات، يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، لبدء مزاولته نشاطه مستهدفاً خدمات مصرفية مبتكرة،

تتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائر حالياً من 24 فرعاً منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى، انسجاماً مع رؤية وإستراتيجية المصرف التي تسعى إلى توفير وتقريب الخدمات المصرفية بمختلف صياغتها لمتعامليه وبأفضل جودة .

ومن بين هذه الفروع، فرع ورقلة الذي افتتح يوم 1 مارس 2018، بحي الشرفة الطريق الوطني رقم 49، إذ يعتبر أول فرع تجاري له في مدينة ورقلة، حيث يعزز بذلك مكانته كمصرف شامل يقدم منتجات تتوافق وتعاليم الشريعة الإسلامية، بفضل هذا الفرع سيستفيد، مستقطبو هذه المنطقة وكذا المناطق المحيطة بها من تكفل سريع وشخصي، يقدمه لهم فريق محلي مدرب من ذوي الكفاءة والخبرة، ويمكنهم من الاستفادة من مجموعة كبيرة من المنتجات المبتكرة والخدمات المصرفية الراقية بطريقة مبسطة وتفاعلية

إن مصرف السلام الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة وتتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر من خلال تقديم مصرفية عصرية تتبع من المبادئ والقيم لأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد

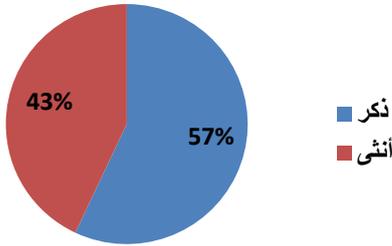
المصدر: موقع مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة الإلكتروني

ساعة 11:05 2024/05/01

www. alsalamalgeria.com

ثالثاً: تحليل وتفسير الجداول

الجدول (1) :يوضح توزيع الموظفين حسب متغير الجنس

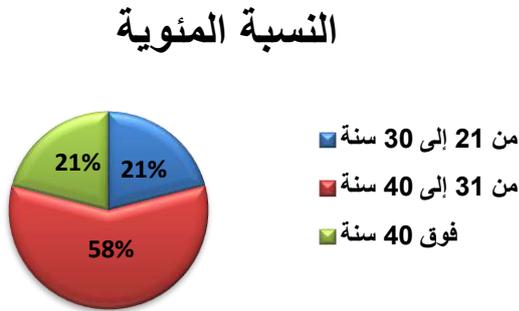


الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	8	57%
أنثى	6	43%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (1):دائرة نسبية توضح توزيع الموظفين حسب متغير الجنس

. نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن عدد الموظفين الذكور أكبر من عدد الإناث ، إذ قدرت نسبتهم بـ 57% بينما بلغ عدد الإناث 43% من مجتمع الدراسة وهذا ليس بالفرق الكبير بين النسبتين ، ويرجع ذلك ليقدم مكانة المرأة في المجتمع وتطبيق مبدأ المساواة مع الرجل في الحصول على الوظيفة .

الجدول (2) :يوضح توزيع الموظفين حسب متغير العمر

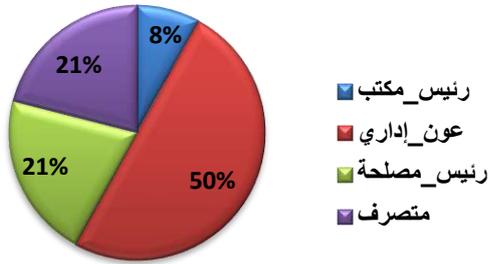


العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 21 إلى 30 سنة	3	21%
من 31 إلى 40 سنة	8	58%
فوق 40 سنة	3	21%
المجموع	14	100%

الشكل رقم(2) :دائرة نسبية توضح توزيع الموظفين حسب متغير العمر

. انطلاقاً من الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن أعمار الموظفين الذين بين سن 31 . 40 سنة بلغت أكبر نسبة قدرت بـ 58% بينما الموظفين الذين أعمارهم بين 21 . 30 سنة والموظفين الذين أعمارهم فوق 40 سنة فقد بلغت نفس النسبة إذ قدرت بـ 21% وعليه يمكن القول إن نسبة الموظفين كانت مرتفعة بين سني 31 و 40 وذلك راجع إلى أنه تم افتتاح المصرف حديثاً في الولاية وبالتالي تم تشغيل فئة الشباب العاطل عن العمل كون معظم الكبار يكونون لديهم مهن يزاولونها .

الجدول (3): يوضح توزيع الموظفين حسب متغير المسمى الوظيفي .

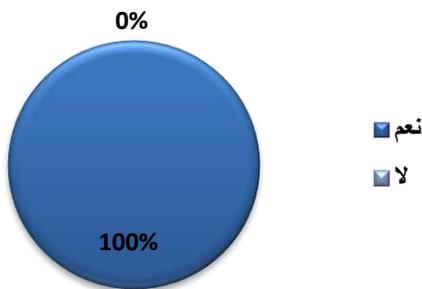


المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مكتب	1	8%
عون إداري	7	50%
رئيس مصلحة	3	21%
متصرف	3	21%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (3): دائرة نسبية توضح توزيع الموظفين حسب متغير المسمى الوظيفي

. نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن عدد الموظفين الذين يشغلون منصب عون إدارة بلغت أكبر نسبة قدرت ب 50% بينما نسبة الموظفين الذين يشغلون مناصب رئيس مصلحة ومتصرف ب 21% وهذا راجع إلى أن المؤسسة لا تملك الكثير من المصالحات ،بينما اصغر نسبة بلغت 8% للموظفين الذين يشغلون منصب رئيس مكتب هذا راجع إلى إن للمؤسسة رئيس واحد توكل إليه مهمة إدارة المؤسسة

الجدول (4): يوضح اعتماد مصرف على تطبيقات الهاتف المحمول التي تتيح للعملاء إمكانية إجراء المعاملات المصرفية الأساسية .

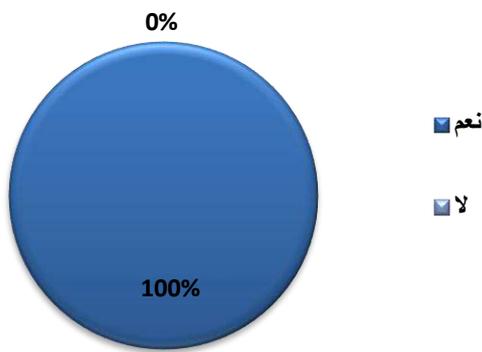


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	100%
لا	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (4): دائرة نسبية توضح اعتماد المصرف على تطبيقات الهاتف المحمول

نستنتج من قرأت الجدول أعلاه أن جميع الموظفين أجابوا بان مؤسستهم تعتمد على تطبيقات الهاتف المحمول التي تتيح للعملاء إمكانية إجراء المعاملات المصرفية الأساسية ودفع الفواتير وذلك بنسبة 100% وهذا راجع إلى يقين الموظفين بأن المصرف يعتمد على هذه التكنولوجيا والتي ساعدت العملاء في إجراء صفاقتهم عن بعد

الجدول (5) : يوضح اعتماد المصرف على موقع إلكتروني خاص يقدم جميع خدمات المصرف وفرص العمل والإخبار والفعاليات

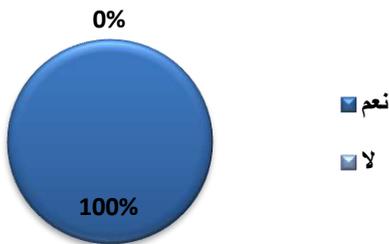


النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%100	14	نعم
%0	0	لا
%100	14	المجموع

الشكل رقم (5): دائرة نسبية توضح اعتماد المصرف على موقع إلكتروني خاص يقدم خدمات مصرفية

. من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ إن جميع الموظفين أي بنسبة 100 % اقروا بن المصرف لديه موقع إلكتروني خاص ،وهذا يفسر إن الموظفين على دراية تامة بالاستخدام المصرف لهذا الموقع الالكتروني الذي يعتمد عليه بشكل كبير في تقديم الخدمات لزبون مثل فرص العمل والإخبار والفعاليات ، بينما الإجابات التي تقر بعدم وجود موقع خاص بالمصرف كانت منعدمة تماما أي 0%.

الجدول (6): يوضح اعتماد المصرف على مدونة خاصة عبر الانترنت تقوم بتقديم مواضيع مالية مختلفة مثل التوفير والاستثمار والتخطيط

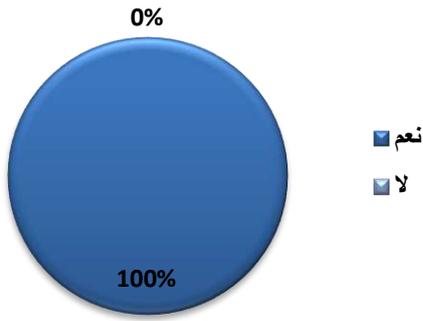


النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%100	14	نعم
%0	0	لا
%100	14	المجموع

الشكل رقم (6): دائرة نسبية توضح اعتماد المصرف على مدونة خاصة عبر الانترنت

نستنتج من خلال قراءة الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم ، قدرت ب100 % أي مثلت مجتمع البحث ككل فجميع الموظفين أكدوا على وجود مدونة خاصة بالمصرف تقوم بتقديم المعلومات حول مواضيع مالية مختلفة ، وهذا يفسر أن جميع الموظفين على علم بان المصرف يستخدم مدونة خاصة عبر الانترنت ويفسر كذلك مصداقية الإجابة من قبل الموظفين .

الجدول (07): يوضح مدى اعتماد المصرف علي قنوات التواصل الاجتماعي فيسبوك وموقع X ويوتيوب

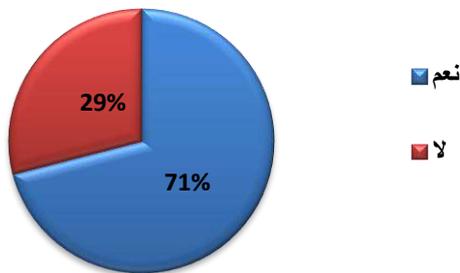


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	100%
لا	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (6): دائرة نسبية توضح اعتماد المصرف على قنوات التواصل الاجتماعي

. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن جميع الموظفين أجابوا بان المصرف لديه مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك و X ويوتيوب، إذ بلغت نسبتهم 100% وهذا يفسر علم جميع الموظفين بان المصرف يعتمد على هذه القنوات من اجل تقديم الخدمات التي يطلبها الزبائن، والإجابة عن تساؤلاتهم وتعليمهم كيفية الاستفادة منها، بينما لاحظنا انعدام الإجابة التي تفند وجود هذه القنوات .

الجدول (8): يوضح الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للعملاء عبر الانترنت التي تتيح لهم إمكانية تحويل الأموال نحو الخارج .



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	71%
لا	4	29%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (8): دائرة نسبية توضح الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للعملاء

عبر الانترنت التي تتيح لهم إمكانية تحويل الأموال إلى الخارج

. نستنتج من خلال الجدول أعلاه إن نسبة 71% من الموظفين الذين أجابوا بان الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للعملاء عبر الانترنت تتيح لهم إمكانية تحويل الأموال نحو الخارج، وهذا راجع إلى أن هذه الخدمات سهلت لزيون التحكم في حركة أمواله بينما نلاحظ إن نسبة 29% من الموظفين يرون أن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لم تتيح لزيون هذه الخاصية، او ان هناك صعوبة في استخدام هذه الخدمات المصرفية .

جدول (9): يوضح تقديم المصرف للعديد من الخدمات لزيائنه انطلاقا من خلال الصرافات الآلية .



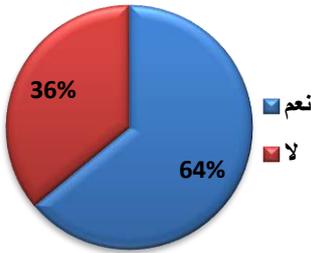
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	100%
لا	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (9): دائرة نسبية توضح تقديم المصرف للعديد من الخدمات لزيائنه من خلال

الصرافات الآلية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن جميع الموظفين أي بنسبة 100% أجابوا بان المصرف يقدم العديد من الخدمات لزيائنه انطلاقات من العديد من الصرافات آلية وهذا راجع لصدق إجابة الموظفين وعلمهم بما يقدمه المصرف من خدمات ولعلمهم لما تقدمه هذه الصرافات لزيون من خدمات متنوعة ومريحة لزيون كسحب النقود وإمكانية الوصول إلى حسابه المصرفي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بالإضافة إلى سهولة استخدامه .

جدول(10): يوضح مساهمة المصرف لاستخدام الرسائل النصية sms في إعلام الزيون بحركة حسابه .



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	64%
لا	5	36%
المجموع	14	100%

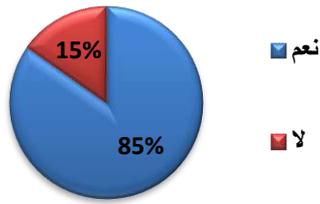
الشكل رقم (10): دائرة نسبية توضح مساهمة المصرف في استخدام الرسائل النصية

لإعلام الزيون بحركة حسابه

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ إن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم بلغت نسبتهم 64% وهذا يفسر أن أغلبية الموظفين يؤكدون أن المصرف يعتمد على تكنولوجيا الرسائل النصية لإعلام الزيون بحركة حسابه في كل وقت عبر رسائل نصية ،بينما تليها نسبة 36% من الموظفين الذين أجابوا ب "لا" فهم يؤكدون بان المصرف لا يساهم في إبلاغ الزيون بحركة حسابه أو إن المصرف لا يستخدم هذه التكنولوجيا مع زيائنه .

جدول (11): يوضح اعتماد المصرف على أجهزة نقاط البيع التي تتيح للعملاء إمكانية الدفع مقابل

السلع والخدمات باستخدام البطاقات المصرفية .



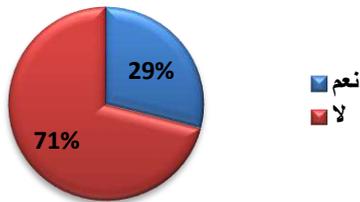
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	85%
لا	1	15%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (11): دائرة نسبية توضح اعتماد المصرف على أجهزة نقاط البيع

التي تتيح للعملاء إمكانية دفع مقابل السلع والخدمات باستخدام بطاقات المصرفية

تشير النسبة الأكبر في الجدول أعلاه للإجابة بنعم وذلك بنسبة 85% أي إن أغلبية الموظفين يوافقون على إن المصرف يعتمد بشكل كبير على نقاط البيع التي تتيح للعملاء إمكانية الدفع عن طريق البطاقة المصرفية ، وهذا يعكس اعتماد المصرف على التكنولوجيا الرقمية لتسهيل عمليات الدفع للعملاء ، وتليها نسبة ضعيفة قدرت بـ 15% للموظفين الغير موافقين على أن المصرف يعتمد على أجهزة نقاط البيع

جدول (12): يوضح اعتماد المصرف على حساب الو تساب لإجابة على الأسئلة المباشرة والاستفسارات.



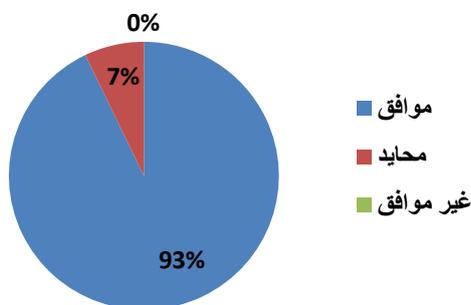
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	29%
لا	10	71%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (12): دائرة نسبية توضح اعتماد المصرف على حساب الو تساب لإجابة على الأسئلة المباشرة والاستفسارات

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 71% من الموظفين أجابوا بان المصرف لا يعتمد على حساب الو تساب لأجابه عن الأسئلة المباشرة واستفسارات الزبائن ونسبة 29% من الموظفين أجابوا بان المصرف يعتمد على حساب الو تساب الإجابة عن استفسارات زبائنه ، ونفسر هذا الاختلاف في كون الموظف لم يفهم السؤال جيداً وان المصرف يعتمد علي حساب الو تساب لكن لا يستخدمه في الاجابة عن الاستفسارات أو الأسئلة ا والى عدم استخدام المصرف لهذا الحساب أصلا .

الجدول (13): يوضح : إقبال متزايد ومستمر لزبائن جدد يرغبون في الاستفادة من الخدمات النوعية

للمصرف .



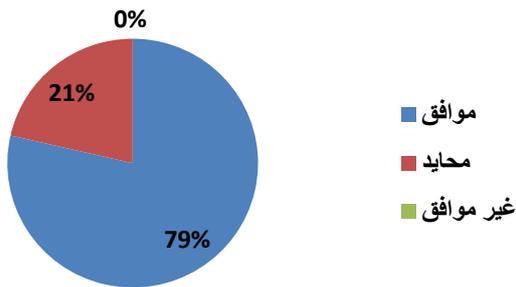
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق		
محايد		
غير موافق		

موافق	13	93%
محايد	01	7%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (13): دائرة نسبية توضح الإقبال المتزايد والمستمر لزبائن جدد يرغبوا في الاستفادة من الخدمات

. نستنتج من خلال الجدول الموضح أعلاه، إن أغلبية الموظفين والذين قدرت نسبتهم ب 93% يؤكدون بأن هناك إقبال متزايد ومستمر لزبائن جدد يرغبون في الاستفادة من الخدمات النوعية للمصرف، وذلك راجع إلى طبيعة الخدمات المقدمة فالمصرف كما لاحظنا سابقا يعتمد على الكثير من التكنولوجيات التي تسهل لزبائن تلبية احتياجاتهم بكل أريحية، ثم تليها نسبة 7% من الموظفين الذين فضلوا الحياد، بينما انعدمت نسبة الموظفين الذين يرون عكس ذلك.

الجدول رقم(14): يوضح مساعدة الشبكات الرقمية في تقديم جميع الخدمات للزبون بوقت وجيز وبسهولة .

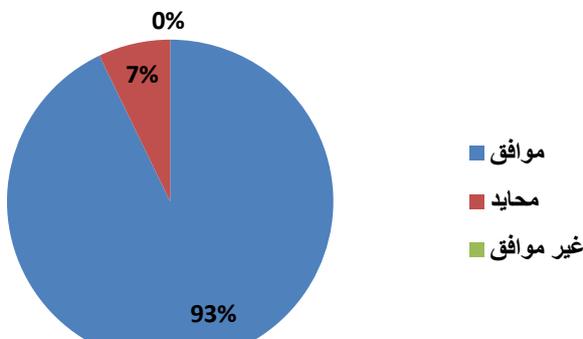


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	11	79%
محايد	03	21%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (14): دائرة نسبية توضح مساعدة الشبكات الرقمية في تقديم الخدمات لزبون بوقت وجيز وبسهولة

. نستنتج من الجدول أعلاه، أن جل الموظفين وذلك بنسبة 79% يؤكدون أن الشبكات الرقمية ساعدت في تقديم جميع الخدمات لزبون بوقت وجيز وبسهولة، ثم تليها نسبة المحايدين قدرت ب 21% بينما نلاحظ انعدام نسبة الموظفين الذين يرون عكس ذلك، ومنه نستنتج الدور الكبير الذي تلعبه الشبكات الرقمية في مساعدة الزبون للحصول على خدماته المصرفية بأريحية .

جدول رقم(15) : يوضح استخدام نظام الخدمات المصرفية عبر الانترنت في مصرف السلام تسهم في تحسين تجربة العملاء .



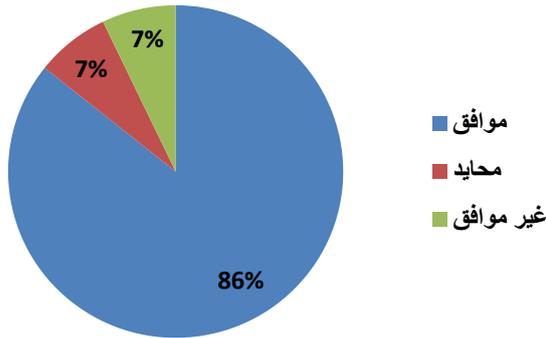
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	13	93%

محايد	01	7%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (15): دائرة نسبية توضح استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت في المصرف التي تسهم في تحسين تجربة العملاء

يتضح من الجدول المبين أعلاه أن أغلبية الموظفين وذلك بنسبة 93% يؤكدون استخدام نظام الخدمات المصرفية عبر الانترنت في المصرف يساهم في تحسين تجربة العملاء، وذلك راجع إلى علم الموظفين بان هذا النظام تلقي استحسانا من قبل العملاء إذ أنهم يستخدمونه بشكل كبير، وتليها نسبة ضعيفة جدا للموظفين الذين فضلوا الحياد بنسبة 7%.

جدول رقم(16): جدول يوضح مساهمة نظام الصرف الآلي من تمكين الزبون من دفع أسعار مشترياته إلكترونيا.

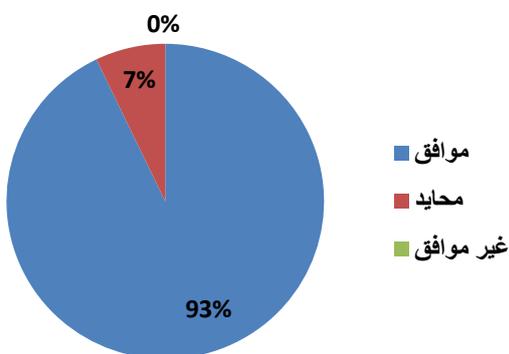


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	12	86%
محايد	1	7%
غير موافق	1	7%
المجموع	1	100%

الشكل(16): دائرة نسبية توضح مساهمة الصرف الآلي من تمكين الزبون من دفع مشترياته إلكترونيا

. نستنتج من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، إن اكبر نسبة من الموظفين بلغت 86% يوافقون على أن نظام الصرف الآلي مكن الزبون من دفع مشترياته إلكترونيا، وذلك راجع إلى اختصار للوقت والجهد بالنسبة لزبون، بينما نلاحظ تساوي نسبة المحايدين والغير موافقين على ذلك بنسبة ضعيفة قدرت ب7%.

جدول رقم (17): يوضح مساعدة تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل العمليات المصرفية للعملاء .



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	13	93%
محايد	01	7%

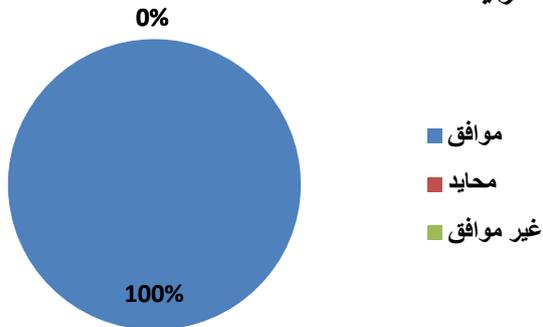
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (17): دائرة نسبية توضح مساعدة تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل العمليات المصرفية للعملاء

نستنتج من خلال الجدول رقم 17 ان أغلبية الموظفين وقدرت نسبتهم بـ 93% يؤكدون على مساعدة تطبيقات الهواتف الذكية سهلت العمليات المصرفية للعملاء ، وذلك لما حققته هذه التطبيقات من خدمة لصالح الزبون إذ أصبح على اتصال دائم مع المصرف مما سهلت عليه العمليات المصرفية ،بينما لاحظنا نسبة ضعيفة للمحايدين قدرت بـ 7% وانعدامها عند الموظفين الغير موافق.

جدول رقم (18): يوضح نظام المصرف الالكتروني في تعزيز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات

المصرفية .



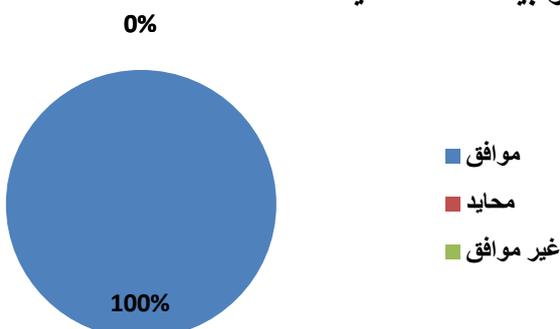
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	14	100%
محايد	0	0%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل (18): دائرة نسبية توضح نظام المصرف الالكتروني في تعزيز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات المصرفية

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ،إن جميع الموظفين بنسبة 100% أجابوا بان نظام الصرف الالكتروني يعزز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات المصرفية ،وذلك لان هذا النظام يسهل لزبون إمكانية إجراء المعاملات المالية بسرعة كما وفر الجهد والوقت لزبون ، بينما نلاحظ انعدام نسبة المحايدين والغير موافقين في كون هذا النظام المصرفي لم يعزز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات المصرفية .

جدول (19): يوضح الحماية الرقمية في المصرف مثل الرقابة على الاحتيال والتشفير تضمن سلامة

المعاملات والبيانات الشخصية



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	14	100%

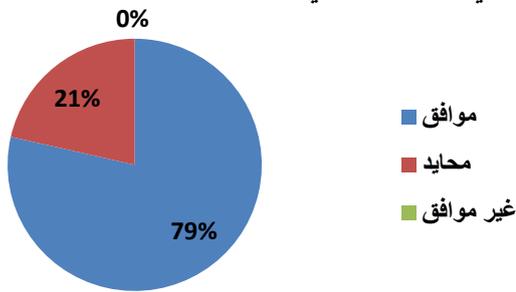
محاييد	0	0%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل (19): دائرة نسبية توضح الحماية الرقمية في المصرف التي تضمن سلامة المعاملات والبيانات الشخصية

نستنتج من خلال الجدول أعلاه إن جميع الموظفين بنسبة 100% يرون أن الحماية الرقمية في المصرف مثل الرقابة على الاحتيال والتشفير تضمن سلامة المعاملات والبيانات الشخصية ، وذلك لان المصرف يعتمد بشكل كبير على نظام الحماية الرقمية لسلامة معاملات زبائنه .

جدول (20): يوضح تقديم التدريب الدعم الفني للموظفين حول التكنولوجيا الرقمية وتعزيز فعالية

استخدامها في العمل اليومي.



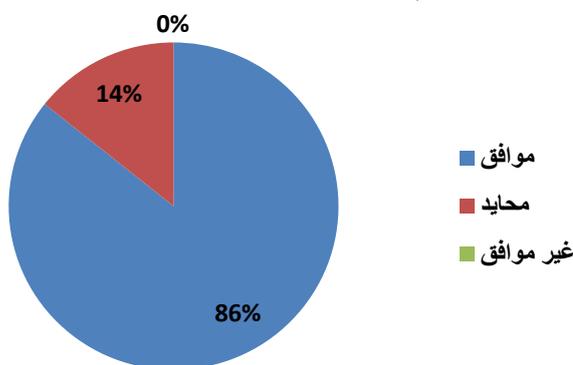
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	11	79%
محاييد	03	21%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

شكل 20: دائرة نسبية توضح تقديم التدريب الدعم الفني للموظفين حول التكنولوجيا الرقمية وتعزيز فعالية استخدامها في العمل اليومي.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه إن نسبة 79 % من الموظفين أجابوا بان تقديم التدريب والدعم الفني للموظفين من قبل المصرف حول التكنولوجيا الرقمية ، يعزز من استخدامها بفعالية في العمل لان ذلك ينتج عنه اكتساب الخبرة وبالتالي إتقان العمل وتحسين الكفاءة ، وتليه نسبة 21% من الموظفين الذين فضلوا الحياد ، ونلاحظ انعدامها بالنسبة للموظفين الذين غير موفقين على أن التدريب والدعم الفني للموظفين حول التكنولوجيا الرقمية لم يعزز من كفاءة استخدامها .

جدول رقم (21): يوضح التكنولوجيا الرقمية التي تتيح للمصرف تقديم خدمات مخصصة للعملاء بناء

على احتياجاتهم .



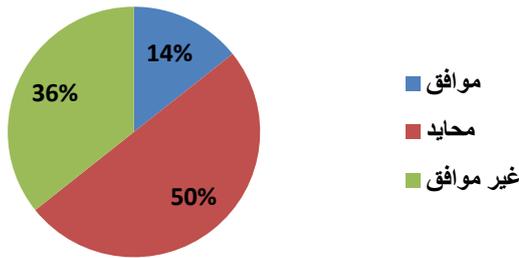
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	12	86%
محاييد	2	14%

غير موافق	0	%0
المجموع	14	%100

الشكل (21): دائرة نسبية توضح التكنولوجيا الرقمية التي تتيح للمصرف تقديم خدمات مخصصة للعملاء بناء على احتياجاتهم

من خلال نتائج الجدول المدونة في الجدول أعلاه ، نلاحظ إن أغلبية الموظفين بنسبة 86 % أجابوا بان التكنولوجيا الرقمية تتيح للمصرف تقديم خدمات مخصصة للعملاء بناء على احتياجاتهم لما فيها من خصائص وامتيازات ،بينما نلاحظ أن نسبة 14% من الموظفين فضلوا الحياد وانعدام النسبة الغير موافقة على هذا الرأي

جدول رقم (22): يوضح استخدام التكنولوجيا الرقمية في المصرف الذي ساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين كفاءة العمليات .

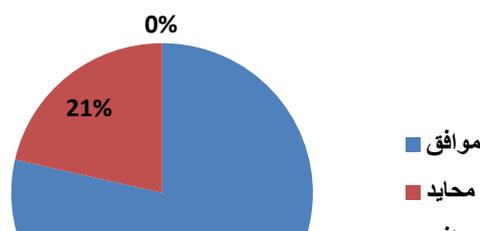


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	02	%14
محايد	07	%50
غير موافق	05	%36
المجموع	14	%100

الشكل رقم (22): دائرة نسبية توضح استخدام التكنولوجيا الرقمية في المصرف الذي ساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين كفاءة العمليات

من الجدول أعلاه نلاحظ إن أغلبية الموظفين اختاروا محايد وذلك بنسبة 50% وهذا راجع إلى إن تأثير التكنولوجيا الرقمية لم يكن واضحا أو ملحوظا بشكل كبير لدى جزء كبير من العملاء أما النسبة التي تليها فكانت بنسبة 36% للموظفين الذين غير موافقين وهذا يشير إلى وجود مشاكل أو عقبات واجهها هؤلاء العملاء مع التقنيات الجديدة ،إما بالنسبة للموظفين الموافين فكانت بنسبة قليلة قدرت ب 14% وهذا يفسران هناك عملاء شعرو بتحسن واضح في الخدمات بفضل التكنولوجيا الرقمية وهذه النتائج تشير إلى حاجة المصرف إلى مراجعة تطبيق التكنولوجيا الرقمية وتحسين التواصل مع العملاء لتعزيز رضاهم وتقهم احتياجاتهم بشكل أفضل

جدول رقم (23): يوضح المعوقات التي تواجهها المصرف في استخدام التكنولوجيا الرقمية .

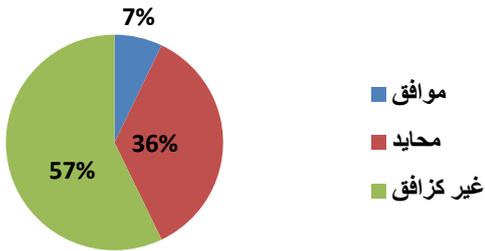


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	11	79%
محايد	03	21%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (23): دائرة نسبية توضح المعوقات التي يواجهها المصرف في استخدام التكنولوجيا الرقمية

نلاحظ من قرأت الجدول أعلاه أغلبية الموظفين بنسبة 79% يرون بان لدي المصرف معوقات في استخدام التكنولوجيا الرقمية وذلك راجع لعدة أسباب منها صعوبة استخدامها ووجود نقص في التدريب عليها ،بينما نسبة 21 % من الموظفين فضلوا الحياد ،بينما انعدمت نسبة الموظفين الذين غير موافقين على أن المصرف لا يعاني من إي معوقات تواجهه باستخدامه لتكنولوجيا الرقمية .

جدول رقم (24): جدول يوضح صعوبة الموظفين في إستخدام الأنظمة الرقمية في المصرف



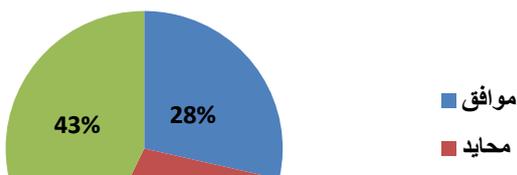
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	1	7%
محايد	5	36%
غير موافق	8	57%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (24): دائرة نسبية توضح صعوبة الموظفين في إستخدام الأنظمة الرقمية في المصرف.

نلاحظ من خلال قرأت الجدول المبين أعلاه إن نسبة 57% من الموظفين غير موافقين على الأنظمة الرقمية في المصرف يصعب استخدامها بكفاءة وهذا ما يبين بأنه بالرغم من عراقيل ومعوقات هذه الأنظمة إلا أن الموظفين لا يقصرون في أداء وظائفهم بكل أمانة وادبهم كفاءة ممارسة عملهم وتحسين جودته من اجل رضا المؤسسة والزبون ،وتليه نسبة المحايدين بنسبة 36 % ، بينما نسبة الذين أجابوا بالموافقة كانت نسبة ضعيفة إذ قدرت ب7% .

جدول (25): يوضح وجود نقص في التدريب على التكنولوجيا الرقمية يعد عائقا لاستخدام فاعلية في

العمل .

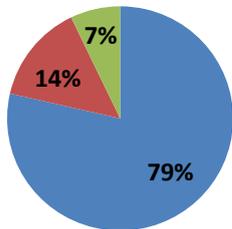


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	4	28%
محايد	4	29%
غير موافق	6	43%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (25): دائرة نسبية توضح وجود نقص في التدريب على التكنولوجيا الرقمية يعد عائقا على استخدامها بفعالية في العمل

نلاحظ من خلال قرأت الجدول أعلاه أن نسبة 43 % من الموظفين أجابوا بان وجود نقص في التدريب على التكنولوجيا الرقمية لا يشكل اي عائق في استخدامها هذا راجع إلى أن الموظفين لديهم مستوي تكويني في استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب أخذ دورات خاصة وأولى الخبرة المهنية ،وتليها نسبة 29 % من الموظفين الذين لم يدلوا برأيهم وفضلوا الحياد، وتليها نسبة 28% بالنسبة لموظفين الذين يرون بان وجود النقص في التدريب على التكنولوجيا الرقمية يعد عائقا لاستخدامها بفعالية في العمل

جدول رقم (26): يوضح عدم امتلاك بعض الزبائن المهارات الأزمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في الكمبيوتر والهاتف الذكي



■ موافق
■ محايد
■ غير موافق

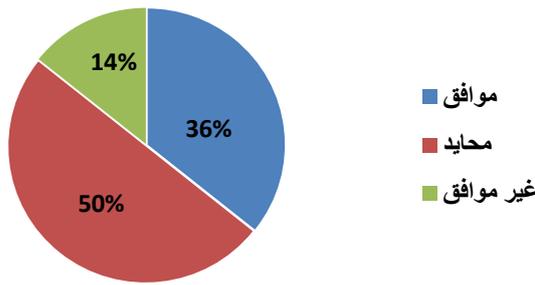
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	11	79%
محايد	2	14%
غير موافق	1	7%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (26): دائرة نسبية توضح عدم امتلاك بعض الزبائن المهارات الأزمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في الكمبيوتر والهاتف الذكي

من خلال قرأت الجدول الموضع أعلاه نلاحظ أن نسبة 79 % من الموظفين موافقين على عدم امتلاك بعض الزبائن المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في الكمبيوتر والهاتف الذكي وهذا راجع لدرية الموظفين بمستوي الزبائن في استخدام هذه التكنولوجيات ،لاتهم أكثر الأشخاص تعامللا معهم ،وتليها نسبة المحايدين 14%، بينما الموظفين الذين يرون بان الزبائن لا يواجهون اي معوقات في استخدام التكنولوجيا الرقمية بل ويملكون مهارات لازمة ،كانت نسبتهم ضعيفة إذ قدرت ب 7 %.

جدول رقم (27): يوضح وجود بعض الخدمات الرقمية المعقدة مما يعيق استخدامها من قبل الزبائن .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------



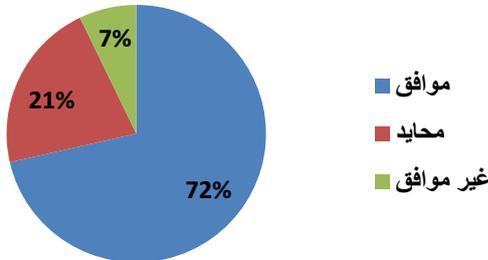
موافق	5	36%
محايد	7	50%
غير موافق	2	14%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (27): دائرة نسبية توضح وجود بعض الخدمات الرقمية المعقدة

التي يعيق استخدامها من قبل الزبائن

نستنتج من قرأت الجدول أعلاه أن نصف الموظفين أي نسبة 50% فضلوا الحياد، بينما نلاحظ نسبة 36 % موافقين على انه فعلا توجد بعض الخدمات الرقمية معقدة الاستخدام، مما يصعب على الموظفين استخدامها بسهولة، وهذا ربما يرجع لطبيعة الخدمة المقدمة، وكذلك نلاحظ نسبة 14% من الموظفين أجابوا بغير موافق أي يرون بأنه لا توجد أي خدمة معقدة فقط على الزبون اكتساب المهارة لاستفادة من الخدمة المقدمة .

جدول رقم (28): يوضح خوف بعض الزبائن من مخاطر الاختراق والاحتيال عائقا في استخدامهم لتكنولوجيا الرقمية .

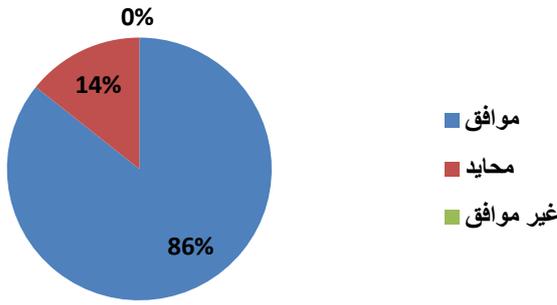


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	10	72%
محايد	3	21%
غير موافق	1	7%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (28): دائرة نسبية توضح خوف بعض الزبائن من مخاطر الاختراق والاحتيال

من قرأت نتائج الجدول المبينة أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين بنسبة 72% أجابوا بان العائق الكبير في استخدام التكنولوجيا الرقمية من قبل الزبائن هي خوفهم من مخاطر اختراق أنظمة المصرف الالكترونية وسرقة أموالهم من قبل قرصنة الانترنت والاحتيال عليهم من قبل المواقع المزيفة، وتليها نسبة 21% من الموظفين المحايدون والذين فضلوا الصمت على الإدلاء بأراءهم، أما الغير موافقين بأنه يوجد خوف من قبل الزبائن في استخدام التكنولوجيا الرقمية لأنه توجد مخاطر الاختراق والاحتيال فقد كانت ضعيفة جدا إذ قدرت ب7%

جدول رقم (29): يوضح قلة ثقة بعض الزبائن للخدمات المصرفية الذي يعد عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية:

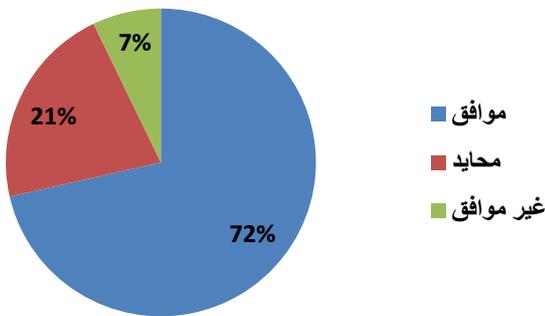


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	12	86%
محايد	02	14%
غير موافق	0	0%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (29): دائرة نسبية توضح قلة ثقة بعض الزبائن للخدمات المصرفية الذي يعد عائقا في استخدام تكنولوجيا الرقمية

من خلال قرأت الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين بنسبة 86% موافقين بان قلة ثقة الزبائن بالخدمات المصرفية تعد عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية خاصة عند كبار السن نتيجة قلة الوعي بالخدمات المصرفية أو التجارب السلبية السابقة كصعوبة الحصول على الخدمة أو قلة الشفافية فقد لا يثق الزبون في المصرف بسبب نقص الشفافية في ممارستها ورسومها وتليها نسبة 14% من المحايدين وتندم نسبة الغير موافقين على عدم وجود الثقة في الخدمات المصرفية .

جدول (30): يوضح التعامل الشخصي للزبائن مع الموظفين لأنهم يواجهون صعوبات في التكيف مع التكنولوجيا الرقمية

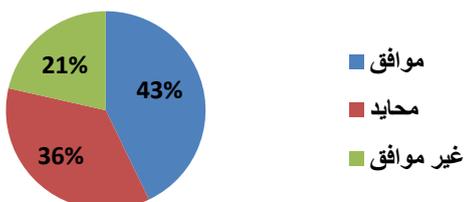


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	10	72%
محايد	3	21%
غير موافق	1	7%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (30): دائرة نسبية توضح التعامل الشخصي للزبائن مع الموظفين لأنهم يواجهون صعوبات في استخدامهم لتكنولوجيا الرقمية

نستنتج من خلال قرأت الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين الذين يرون بان الزبائن يفضلون التعامل الشخصي مع الموظفين على استخدام التكنولوجيا الرقمية بلغت 72% وهذا راجع إلي صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الرقمية ، وتليها نسبة المحايدين ب 21% أما الغير موافقين على هذا ويرون بان الزبون يفضل استخدام التكنولوجيا الرقمية على التعامل الشخصي مع الموظف فقد بلغت نسبة قليلة قدرت ب 7% .

جدول رقم (31): يوضح انعدام توفر بعض الخدمات الرقمية بلغة العربية يعيق استخدامها من قبل الزبائن.



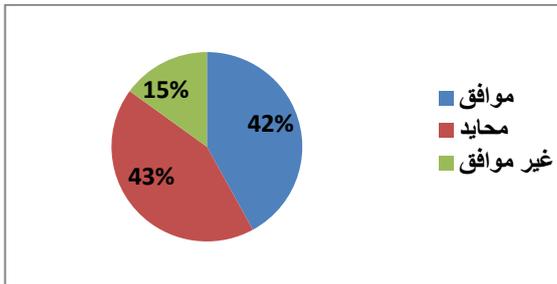
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	6	43%
محايد	5	36%
غير موافق	3	21%
المجموع	14	100%

شكل رقم (31): دائرة نسبية توضح انعدام بعض الخدمات بلغة العربية مما يعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن

نلاحظ من خلال قرأت الجدول أعلاه إن نسبة 43% من الموظفين أجابوا بـ موافق أي يرون بأن عدم توفر بعض الخدمات بلغة العربية يعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن نتيجة عدم إتقان اللغة الفرنسية مما يعيق فهم شروط الخدمة ،وتليها نسبة 36% من الموظفين الذين فضلوا الحياد،بينما نسبة 21% غير موافقين على أن اللغة العربية تقف عائق إمام الزبائن في استخدامهم الخدمات الرقمية .

جدول رقم (32): يوضح انعدام توفر بعض المناطق لتغطية انترنت كافية تعد عائقا في استخدام

الخدمات المصرفية للوصول لهذه الخدمات .



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	6	42%
محايد	6	43%
غير موافق	2	15%
المجموع	14	100%

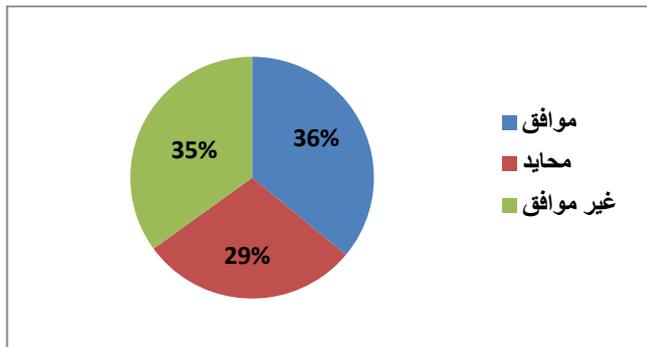
الشكل رقم (32): دائرة نسبية توضح انعدام بعض المناطق

لتغطية انترنت كافية والذي يعد عائقا في استخدام الخدمات المصرفية من قبل الزبائن

. من خلال قرأت الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 43% من الموظفين أجابوا بأن انعدام بعض المناطق

لتغطية انترنت كافية تعيق على الزبائن إمكانية استخدام التكنولوجيا الرقمية للحصول على الخدمات المصرفية ،مما يجعلهم يقطعون مسافات من أجل الحصول على خدماتهم وتليها النسبة بـ 42% للموظفين الذين فضلوا الحياد ،بينما نلاحظ نسبة 15% من الموظفين يرون بأن انعدام الانترنت في بعض المناطق لا يعد عائقا في استخدام الخدمات المصرفية

جدول رقم (33): يوضح ارتفاع رسوم بعض الخدمات الرقمية مما يعيق استخدامه من قبل بعض الزبائن .

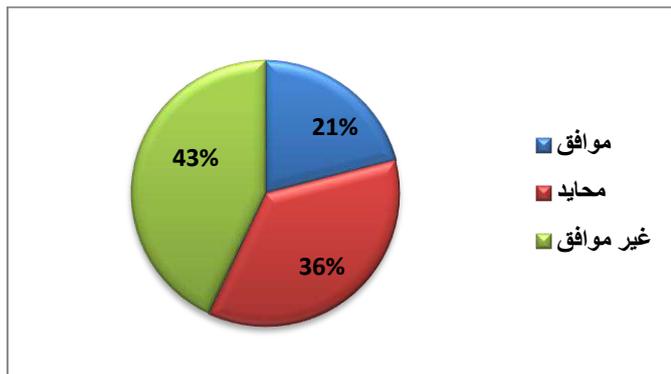


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	5	36%
محايد	4	29%
غير موافق	5	35%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (33): دائرة نسبية توضح ارتفاع رسوم بعض الخدمات الرقمية

نلاحظ من خلال قراءة الجدول أعلاه إن نسبة الموظفين الموافقين تتمثل في 36 % على أن ارتفاع رسوم بعض الخدمات الرقمية تشكل عائقاً في استخدامها من قبل بعض الزبائن متساوية إذ وهذا يرجع علم الموظفين باختلاف القدرات عن الزبائن فمنهم من يرى أنها مرتفعة ومنهم من يرى العكس، بينما نسبة 35% تمثل نسبة الموظفين الغير الموافقين، أما نسبة 29% من الموظفين فضلوا الحياد.

جدول رقم(34): جدول يوضح مواجهة بعض الزبائن صعوبة الحصول على خدمة العملاء



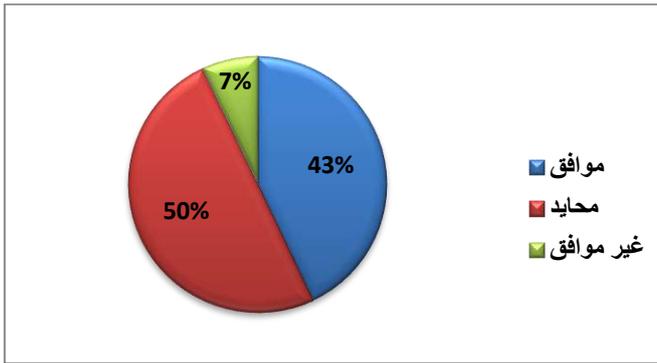
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	3	21%
محايد	5	36%
غير موافق	6	43%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (34): دائرة نسبية توضح مواجهة بعض الزبائن صعوبة الحصول على خدمة العملاء

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 43% من الموظفين غير موافقين على أن الزبائن يواجهون صعوبة في الحصول على خدمة العملاء لعلمهم بان المصرف يقدم هذه الخدمة وسهولة الحصول عليها، بينما نلاحظ أن نسبة المحايدین بلغت 36% وتليها نسبة 21% من الموظفين الذين أجابوا بالموافقة ويرون بان هناك صعوبة لبعض الزبائن في الحصول على خدمة العملاء.

جدول رقم(35): يوضح المعلومات المضللة حول مخاطر التكنولوجيا الرقمية التي تعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	6	43%



محايد	7	50%
غير موافق	1	7%
المجموع	14	100%

الشكل رقم (35): دائرة نسبية توضح المعلومات المضللة حول مخاطر التكنولوجيا الرقمية التي يعيق استخدامها

من قبل بعض الزبائن

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه إن نصف الموظفين إي بنسبة 50% فضلوا الحياد ولم يدلوا برأيهم حول الموضوع، وتليها نسبة 43% من الموظفين الذين أجابوا بالموافقة ويرون إن المعلومات المضللة حول مخاطر التكنولوجيا الرقمية يعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن بينما نسبة الموظفين الغير موافقين على أن المعلومات المضللة ول تكنولوجيا الرقمية تعيق استخدامها من قبل الزبائن فكانت بنسبية قليلة جدا قدرت ب 7%

❖ عرض وتحليل وتفسير النتائج العامة لدراسة على ضوء التساؤلات الفرعية

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة والتي تهدف إلى معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة وعلى ضوء الأسئلة الفرعية لدراستنا توصلنا إلى النتائج التالية :

✓ النتائج على ضوء السؤال الفرعي الأول :

✓ التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

من خلال دراستنا التطبيقية في مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة توصلنا إلى أن معظم الموظفين أكدوا على وجود تشكيلة من التكنولوجيات الرقمية الحديثة عبر شبكة الانترنت تقدم خدمات متنوعة في المصرف والتي تم ذكرها في أسئلة المحور الأول ، إذ يعتمد عليها المصرف في تقديم خدماته المصرفية لتلبية حاجيات زبائنه .

✓ النتائج على ضوء السؤال الفرعي الثاني:

✓ فعالية استخدام التكنولوجيا الرقمية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

من خلال النتائج التي توصلنا إليها بعد جمع البيانات وتحليلها أن التكنولوجيا الرقمية في المصرف ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية من خلال تحسين كفاءة الخدمة وتعزيز تجربة العملاء، وخفض التكاليف ، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات كما أن التكنولوجيا الرقمية ساهمت في تسهيل عمل الموظفين حيث قللت لهم الجهد والوقت وكذلك ساعدت الزبائن على صفاقاتهم المصرفية بكل سهولة وبوقت وجيز وهذا ما نتج عنه الإقبال المتزايد لزبائن الذين يرغبون في الاستفادة من خدمات المصرف .

✓ النتائج على ضوء السؤال الفرعي الثالث:

✓ المعوقات التي تواجهها مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة في استخدام التكنولوجيا الرقمية

من خلال ما توصلنا إليه من تحليل النتائج المتعلقة بالمعوقات التي تواجه المؤسسة محل الدراسة استنتجنا أنه برغم من وجود فعالية في استخدام التكنولوجيا الرقمية في مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة إلا أنه توجد بعض المعوقات التي تحول دون تقديم الأمثل للخدمات كنقص الخبرة من بعض الموظفين وعدم امتلاك المهارات اللازمة للاستخدام التكنولوجيا الرقمية من قبل بعض الزبائن، بالإضافة إلى صعوبة بعض الأنظمة الرقمية وكذلك نقص التدفق الكافي للانترنت في المصرف وفي بعض المناطق مما أعد عائقا في استخدام هذه التكنولوجيا .



الخاتمة :

وكخلاصة لما تعرضنا إليه في دراستنا هذه يمكننا القول أن التكنولوجيا الرقمية أحدثت ثورة في جميع مجالات الحياة فلقد أصبحت ضرورة ملحة في مجال الخدمة العمومية، إذ أصبحت تركز عليها جميع المؤسسات والقطاعات العامة وخاصة من أجل تحقيق أهدافها وتحسين خدماتها العمومية، بما في ذلك خدمة العملاء، فلقد وفرت أدوات وتقنيات جديدة سمعت لمؤسسات بتقديم تجارب عملاء أكثر كفاءة وفعالية تماشياً مع النظريات الحديثة في إدارة الأعمال مثل نظرية العملاء ونظرية التوجه نحو العميل فإن التركيز ينصب على وضع العميل في مقدمة الأولويات وتعتبر الجزائر على غرار الدول السائرة في طريق التحول الرقمي والاستفادة من التكنولوجيا الجديدة والتي تبنت سياسة محكمة في عمره قطاعاتها واعتمادها على الرقمنة من أجل تحسين الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية ومن خلال توفير قنوات الاتصال متعددة وتقديم الخدمة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وجمع وتحليل التعليقات مما يساعدها في تحسين خدماتها.

ويعتبر مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة من النماذج الناجحة في مجال التحول الرقمي فقد حقق نتائج فعالة في مجال تحسين الخدمة العامة للعملاء وتقديم خدمات تتلاءم مع تطلعات زبائنه موفراً بذلك الكثير الجهد والوقت وكذلك سرعة الاستجابة والتخلص من عناء تنقل المواطن من أجل الحصول على الخدمات التي يحتاجها، فالتكنولوجيا الرقمية لا يقتصر دورها على زيارة الكفاءة والفعالية فقط بل يشمل أيضاً رضا العملاء وتعزيز الولاء فالمؤسسات التي تستثمر في التكنولوجيا الرقمية وتستخدمها بشكل استراتيجي ستكون في وضع أفضل لتقديم تجارب عملاء استثنائية وتحقيق النجاح في السوق التنافسي اليوم.



قائمة المصادر و المراجع:

المراجع:

أولاً: الكتب :

- بسام عبد الرحمن المشاقبة: **نظريات الاتصال** ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2015.
- حاتم أبو زايد: **م-الصادق الأسود: علم الاجتماع السياسي (أساسه أبعاده)**، مطبعة دار الحكمة، جامعة بغداد ، سنة 1990، ص123 **ناهج البحث العلمي** ، ط2 ، سنة 2018.
- رجاء وحيد دويدري: **البحث العلمي ، أساسية النظرية وممارسته العلمية**، ط1، دار الفكر ، دمشق ، 2000.
- سناء محمد سليمان: **أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية**، ط1، عالم الكتب القاهرة، 2010.
- عبد الرحمان بدوي: **مناهج البحث العلمي**، الناشر للوكالات والمطبوعات، الطبعة 3، الكويت، سنة 1997 .
- غسان قاسم: **اللامبي أداة التكنولوجيا**، دار المنهج لنشر - عمان -الأردن، سنة 2010.
- كمال الحاج: **نظريات الاتصال الإعلام**، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، 2020.
- محمد سرحان علي محمدي: **مناهج البحث العلمي** ، دار الكتب لنشر -صفاء، ط3، 2019.
- مصطفى عليان ربحي : **عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
- منال هلال المزاهرة: **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2014
- ناصر قاسيمي: **مصطلحات أساسية في علم الاجتماع في الإعلام والاتصال** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، عمان، 2017.

المجلات العلمية والملتقيات:

-اوماحي عائشة -مصطفى بوادي: **دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية (الواقع والمأمول**)، مجلة دقاتر السياسة والقانون ، مجلد 11، العدد: الأول ، 10-02-2019.

محمد غربي -إبراهيم غلواز: **النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية** ، جامعة حسبية بن بوعلي -شلف ، نشر المقال 15 أكتوبر 2016.

الرسائل الجامعية:

أحلام زاهية - سمية دواودي : واقع أنشطة العلاقات التسويقية في المؤسسات الخدماتية التجارية ،دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وحدة بني يزقن ولاية غردية،مذكرة للاستكمال متطلبات الماستر تخصص اتصال والعلاقات عامة ،2022.

أسماء دريد -شيماء نملي:اثر التكنولوجيا الرقمية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،تخصص اقتصاد ،جامعة حمى لخضر،سنة 2019.

عفاف بن حملة :اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك ،دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من الموظفين بعض الوكالات البنكية لأم البواقي ،مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ،جامعة العربي بالمهدي أم البواقي .

عمر حميدات:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة ماستر تخصص علوم الاقتصادية جامعة غرداية سنة 2021 .

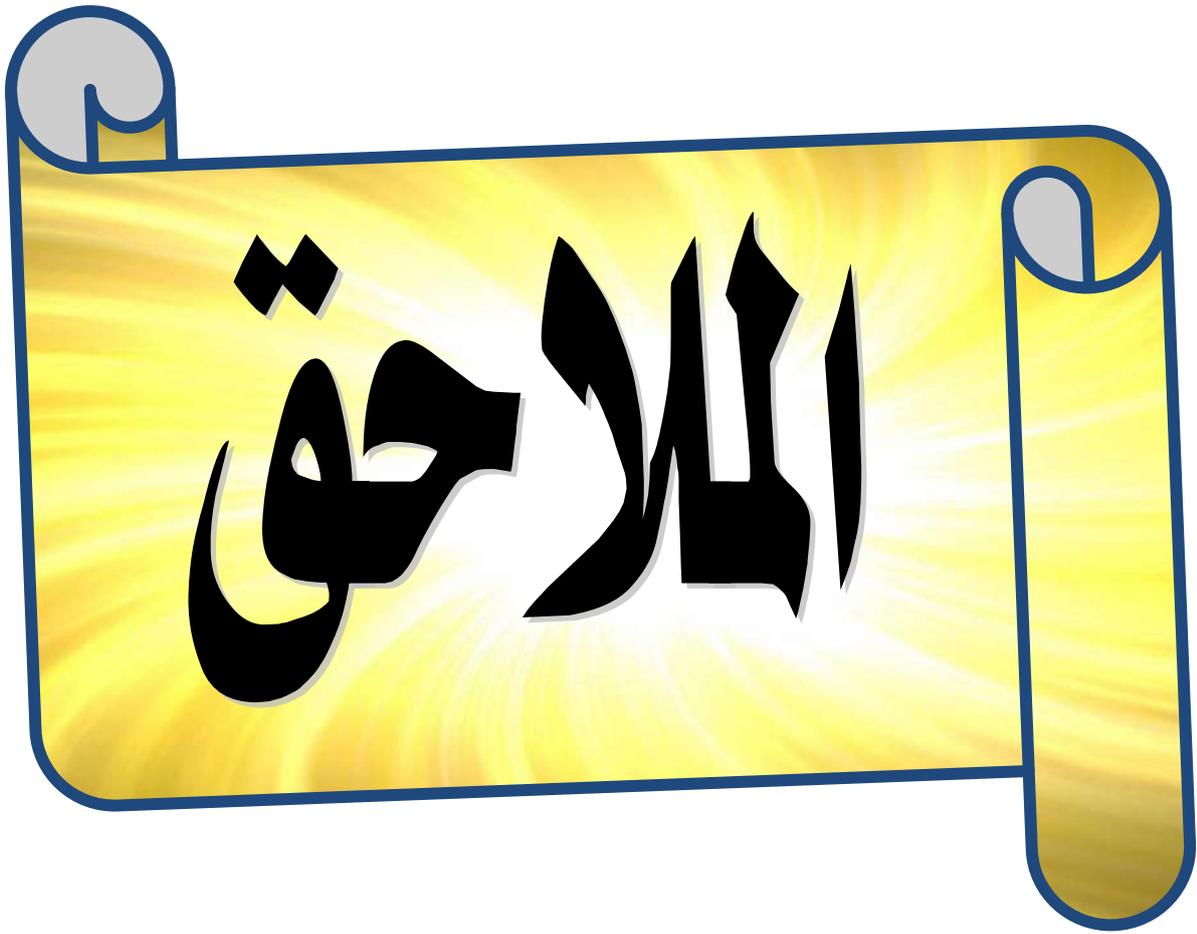
ليلي صافة:دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة تخرج من اجل نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم -2022/2021.

نور الهدى شابو :دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علاقات عامة ،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي ،2020-2022.

المعاجم:

إبراهيم مصطفى وآخرون :المعجم الوسيط -المكتبة الإسلامية لطباعة والنشر ،القاهرة ،سنة 373.

جورج منزي عبد المنسج :اللغة العربية معجم مطول اللغة العربية ومصطلحات الحديثة ،مكتبة لبنان -بيروت
199،1



الملحق رقم 1

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

أخي الموظف أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة ماستر ضمن تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة

والموسومة بـ: التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين "يشرفنا أن نلتبس منكم تعبئة هذه الاستمارة بكل موضوعية مع العلم أن هذه المعلومات ستبقى محفوظة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط"

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير على حسن تعاونكم معنا

ملاحظة: القراءة المتأنية لكل سؤال وتكون الإجابة بوضع علامة (x) داخل إطار الإجابة المناسبة

الأستاذ المشرف:

* د/قانة مسعود

إعداد الطالبتين:

*بوداود مريم

*غويني لطيفة

السنة الجامعية: 2024 / 2023

1- محور البيانات الشخصية:

1. الجنس:

 ذكر أنثى

2. العمر:

 من 21 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة فوق 40 سنة

3. المسمى الوظيفي

 رئيس مكتب عون إداري رئيس مصلحة متصرف

2-المحور الثاني : التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

رقم العبارة	العبارات	نعم	لا
1	تعتمد مؤسسة مصرف السلام على تطبيقات الهاتف المحمول التي تتيح للعملاء إمكانية إجراء المعاملات المصرفية الأساسية مثل تحويل الأموال و دفع الفواتير		
2	لدى مصرف السلام موقع الكتروني خاص يقدم معلومات حول جميع خدمات المصرف وفرص العمل والإخبار والفعاليات		
3	لدى مصرف السلام مدونة خاصة عبر الانترنت تقوم بتقديم المعلومات حول مواضيع مالية مختلفة مثل التوفير والاستثمار والتخطيط		
4	لدى مصرف السلام قنوات التواصل الاجتماعي فيسبوك X ويوتيوب لتقديم جميع الخدمات التي يطلبها الزبائن والإجابة عن أسئلتهم وتعليمهم كيفية الاستفادة من خدمات المصرف		
5	يقوم مصرف السلام بتقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت تتيح للعملاء إمكانية تحويل الأموال إلى الخارج (تحويلات دولية)		
6	يتيح مصرف السلام للزبائن الاستفادة من خدماته انطلاقات من العديد من		

		الصرافات الآلية	
7		يساهم المصرف باستخدام الرسائل النصية sms في إعلام الزبائن بحركة حسابه فورا وأين ما كان	
8		يعتمد المصرف على أجهزة نقاط البيع التي تتيح للعملاء إمكانية الدفع مقابل السلع والخدمات باستخدام بطاقاته المصرفية (بطاقات الدفع الآلي)	
9		يعتمد مصرف السلام على حساب الوات ساب في الموقع الإلكتروني للإجابة عن الأسئلة المباشرة و الاستفسارات	

المحور الثالث: فاعلية استخدام التكنولوجيا الرقمية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

رقم العبارة	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	هناك إقبال متزايد ومستمر لزبائن جدد يرغبون في الاستفادة من الخدمات النوعية للمصرف			
2	ساعدت الشبكات الرقمية في تقديم جميع الخدمات للزبون بوقت وجيز وبسهولة			
3	استخدام نظام الخدمات المصرفية عبر الانترنت في مصرف السلام تسهم في تحسين تجربة العملاء			
4	أسهم نظام الصرف الآلي من تمكين الزبون في دفع أسعار مشتريات الكتروني			
5	تطبيقات الهواتف الذكية المصرفية تساعد في تسهيل العمليات المصرفية للعملاء			
6	النظام المصرفي الإلكتروني في المصرف يعزز الكفاءة والسرعة في أداء العمليات المصرفية			
7	الحماية الرقمية في المصرف مثل الرقابة على الاحتيال والتشفير تضمن سلامة المعاملات والبيانات الشخصية للعملاء			
8	تقديم التدريب والدعم الفني للموظفين حول التكنولوجيا الرقمية يعزز فاعلية استخدامها في العمل اليومي			
9	استخدام التكنولوجيا الرقمية تتيح للمصرف تقديم خدمات مخصصة للعملاء بناء على احتياجاتهم			
10	استخدام التكنولوجيا الرقمية في المصرف ساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين كفاءة العمليات			

المحور الرابع: معيقات استخدام التكنولوجيا الرقمية في مؤسسة مصرف السلام الجزائر فرع ورقلة

رقم العبارة	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	تواجه مؤسساتكم معيقات في استخدام التكنولوجيا الرقمية			
2	الأنظمة الرقمية في مصرف السلام يصعب على الموظفين استخدامها بكفاءة			
3	وجود نقص في التدريب على التكنولوجيا الرقمية يعد عائقا لاستخدامها بفعالية في العمل			
4	عدم امتلاك بعض الزبائن المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في الكمبيوتر والهاتف الذكي			
5	قد تكون بعض الخدمات الرقمية معقدة الاستخدام مما يعيق استخدامها من قبل الزبائن			
6	يعد خوف بعض الزبائن من مخاطر الاختراق أو الاحتيال سرقة أموالهم احد عوائق استخدامهم لتكنولوجيا الرقمية			
7	قلة ثقة بعض الزبائن في الخدمات المصرفية الرقمية تعد عائقا في استخدام التكنولوجيا الرقمية خاصة لدى كبار السن			
8	يفضل بعض الزبائن التعامل الشخصي مع الموظفين لأنهم يواجهون صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا الرقمية			
9	قد لا تتوفر بعض الخدمات الرقمية بالغة العربية مما يعيق استخدامها من قبل الزبائن			
10	قد لا تتوفر في بعض المناطق تغطية انترنت كافية لاستخدام الخدمات المصرفية مما يعد عائق في الوصول لهذه الخدمات			
11	قد تكون رسوم بعض الخدمات الرقمية مرتفعة مما يعيق استخدامها من قبل بعض الزبائن			
12	قد يواجه بعض الزبائن صعوبة الوصول إلى خدمة العملاء للحصول على مساعدة			
13	قد تعيق المعلومات المضللة حول المخاطر التكنولوجيا الرقمية استخدامها من بعض الزبائن			

الملحق رقم 3

قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	رتبة الأستاذ	مؤسسة الانتماء
الزاوي محمد الطيب	أستاذ مساعد أ	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرياح ورقلة
جيتي نادية	أستاذ محاضرة	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرياح ورقلة
بايوسف مسعودة	أستاذ محاضرة	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرياح ورقلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

مصلحة شؤون الطلبة

الرقم : 2023/.....

السنة الجامعية: 2023 / 2024

إلى السيد: مدير بنك السلام – وكالة ورقلة

الموضوع : تقديم تسهيلات

في إطار التعاون بين الجامعة والمؤسسات الوطنية، تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتدريب الطلبة علميا وعمليا على إنجاز البحوث والدراسات الميدانية، وهذا من أجل إعدادهم و تكوينهم لخدمة قضايا البحث العلمي وتحقيق أهداف المنظومة التعليمية.

وعليه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلاب(ة):

الاسم و اللقب : غويني لطيفة / بوداود مريم

التخصص : اتصال جماهيري

الأستاذ المشرف : قانة مسعود

موضوع الدراسة: التكنولوجيا الرقمية و دورها في تحسين الخدمة العمومية

نحن على يقين بأنكم ستبذلون الجهد الكافي في إطار ما يسمح به القانون لتقديم التسهيلات الضرورية لطلابنا.

تقبلا منا فائق التقدير والاحترام

12 يونيو 2023

ورقلة في :

إمضاء رئيس القسم

م. علوم الإعلام والاتصال
عضو : فضيلة تومي



صوافق

محمدي الدين بن بوعبد
مدير فرع ورقلة



Banque universelle de droit algérien, Al Salam Bank - Algeria active dans le respect des principes moraux du peuple algérien.

Al Salam Bank-Algeria est agréée par la Banque d'Algérie en septembre 2008. Elle débute son activité avec pour objectif principal d'offrir à sa clientèle des produits et services bancaires innovants.

Al Salam Bank -Algeria oeuvre conformément à une stratégie claire visant à soutenir la croissance économique de l'ensemble des secteurs d'activités du pays. Elle offre des services bancaires modernes et conformes aux valeurs profondes du peuple algérien, aux fins de répondre aux attentes du marché, de la clientèle et des actionnaires.

Notre Mission:

S'engager à faire face aux défis bancaires à venir des marchés locaux, régionaux et mondiaux, tout en s'appuyant sur les plus hauts standards de qualité et de performance pour répondre au mieux aux attentes de sa clientèle et de ses investisseurs.

Notre Vision:

Etre les leaders de la finance bancaire universelle basée sur les préceptes de la sharia en proposant des produits et services bancaires innovants certifiés conformes par le conseil sharia de la banque.

Nos Valeurs:

L'EXCELLENCE

L'ENGAGEMENT

LA COMMUNICATION

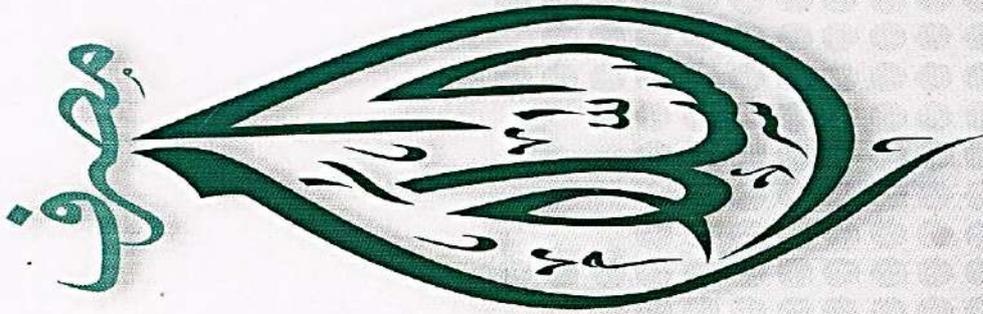


للمزيد من المعلومات:

- ➊ Rapprochez-vous de votre conseiller clientèle
- ➋ Consultez notre site web : www.alsalamalgeria.com
- ➌ Contactez-nous sur : tawassol@alsalamalgeria.com
- ➍ Contactez-nous au : **021 38 88 88**
- ➎ Consultez votre banque à distance :
- ➏ Téléchargez notre application mobile "Al Salam Smart Banking"



مصرف السلام الجزائر



خدمات بلجيكية أصيلة

