



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية الميدان:
تخصص إدارة الأعمال
بغوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري bna

بإشراف:

من إعداد الطالبة :

الأستاذة خليفة ريم

الضرب إيمان

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ : 2024/06/8

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: شادلي شوقي (أستاذ تعليم عالي -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذة: خليفة ريم (أستاذ مساعد ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ: د/ نكار يزيد (أستاذ مساعد ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023- 2024



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية الميدان:
تخصص إدارة الأعمال
بغوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري bna

بإشراف:

من إعداد الطالبة :

الأستاذة خليفة ريم

الضب إيمان

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ : 2024/06/8

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: شادلي شوقي (أستاذ تعليم عالي -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذة: خليفة ريم (أستاذ مساعد ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ: د/ نكار يزيد (أستاذ مساعد ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023- 2024

الشكر

قال تعالى " وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِبُّكُمْ لِيُنذِرَكُمْ لَعْنَةَ اللَّهِ الَّذِينَ كَفَرُوا أُولَئِكَ هُمُ الرَّاغِبُونَ إِلَى اللَّهِ فَأَسْرَبُوا إِلَيْهِمْ فِي أُمْتَانٍ فَاللَّهُ يَخْتَارُ لِمَن يَرْغَبُ وَنَحْنُ فَاعِلُونَ " **قال تعالى " وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِبُّكُمْ لِيُنذِرَكُمْ لَعْنَةَ اللَّهِ الَّذِينَ كَفَرُوا أُولَئِكَ هُمُ الرَّاغِبُونَ إِلَى اللَّهِ فَأَسْرَبُوا إِلَيْهِمْ فِي أُمْتَانٍ فَالَّهُ يَخْتَارُ لِمَن يَرْغَبُ وَنَحْنُ فَاعِلُونَ "**
أحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إلى كل من ساعدنا بحرف بقصد أو دون قصد عن قريب أو عن بعيد لإتمام هذه الدراسة لكم منا جزيل الشكر و الامتنان

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة الفاضلة خليفة ريم لقبولها الإشراف على هذه المذكرة و على كل النصائح و الإرشادات التي قدمتها لنا طيلة فترة الدراسة

أخيرا نتقدم ببالغ الشكر للدكتور محمد ترقو لكل المعلومات التي أفادنا بها و التي ساهمت في إتمام معظم هذه الدراسة جزاه الله كل خير

شكرا جزيلا

الإهداء

اهدي هذا العمل إلى نفسي أولاً على كل ذلك المجهود المبذول
إلى أمي أعز مكسب لي في هذه الحياة أطل الله بقاءها و كساها ثوب الصحة و العافية
إلى إخوتي نوري في هذه الحياة أغلى موروث لي من والدي
إلى صديقاتي من شاركنني أوقاتي ولحضاتي
إلى كل من عرفتهم يوماً وتركوا بصمة في حياتي
إلى كل من قد ينتفع بها
أهديكم ثمرة جهدي المتواضع

إيمان

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرقمنة و مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات في البنك الوطني الجزائري BNA بفرع ولاية تقرت و فرع ولاية ورقلة ، حيث تم تصميم دراسة ميدانية على عينة من 60 موظف لدي البنك في كلى الفرعين أين اعتمدنا على أداتين لجمع البيانات الميدانية، بدأ باستبانة مكونة من 13 فقرة حول واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات ،كما تم الاستعانة بالمقابلة الشخصية كذلك، ثم انتقلنا لدراسة وتفرغ البيانات و تحليلها واختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية spss20 كما استخدمنا العديد من الأساليب الإحصائية من اجل تحقيق أهداف الدراسة ، في الأخير تم التوصل إلى أن هناك اعتمادا للرقمنة بالبنك الوطني الجزائري في كل من فرع تقرت و فرع ورقلة ،كما توصلنا انه هنالك تأثير للرقمنة على جودة الخدمات بنسبة متوسطة عموما .

الكلمات المفتاحية : الرقمنة ، الجودة ، الخدمة ، البنك الوطني الجزائري

Absrat

This study aimed to identify the reality of digitization and the extent of its contribution to improving the quality of services at the National Bank of Algeria (BNA) in the Touggourt branch and the Ouargla branch. A field study was designed on a sample of 60 employees of the bank in both branches. We relied on two tools to collect field data. It began with a questionnaire consisting of 13 paragraphs about the reality of digitization and its role in improving the quality of services. Personal interviews were also used. Then we moved on to studying and translating the data, analyzing it, and testing hypotheses by relying on the statistical packages program spss20. We also used many statistical methods in order to achieve the objectives of the study. Finally, it was found that there is reliance on digitization in the National Bank of Algeria in both the Touggourt branch and the Ouargla branch. We also found that there is an impact of digitization on the quality of services at a moderate rate in general.

Key words : Digitization, quality, service, National Bank of Algeria (BNA)

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
II	الشكر
III	الإهداء
IV	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : ماهية الرقمنة
3	المطلب الأول: أساسيات الرقمنة
8	المطلب الثاني: أشكال و خصائص الرقمنة
9	المطلب الثالث : أهداف الرقمنة
11	المطلب الرابع: عناصر الرقمنة
12	المبحث الثاني : آليات عمل الرقمنة
12	المطلب الأول : نماذج الرقمنة
14	المطلب الثاني : مراحل الرقمنة
16	المطلب الثالث : دوافع و متطلبات تبني الرقمنة
19	المطلب الرابع: مزايا وصعوبات الرقمنة
20	المبحث الثالث: ماهية جودة الخدمات
21	المطلب الأول : مفاهيم جودة الخدمات
23	المطلب الثاني :أبعاد جودة الخدمات
23	المطلب الثالث : أهداف جودة الخدمات
26	المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
30	المطلب الثاني:مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
31	المطلب الثالث: أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
34	تمهيد
35	المبحث الأول : واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري
35	المطلب الأول:تقديم عام للبنك الوطني الجزائري
37	المطلب الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري
39	المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية
39	المطلب الأول : مجتمع وعينة و أدوات الدراسة
41	المطلب الثاني: تجهيز بيانات الاستبيان

47	المبحث الثالث : عرض ومناقشة النتائج
47	المطلب الأول: دراسة خصائص الإحصائية من حيث البيانات الشخصية
50	المطلب الثاني: تحليل فقرات الاستبيان
60	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
74	خلاصة الفصل
خاتمة عامة	
76	مناقشة الفرضيات
76	الإستنتاجات
76	التوصيات
77	أفاق الدراسة
79	قائمة المراجع
83	قائمة الملاحق
101	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
7	الأبعاد الخاصة بالرقمنة من وجهة نظر بعض الكتاب	1
30	مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة	2
40	عدد الاستبيانات الموزعة و المستردة و الصالحة للدراسة	3
41	درجات مقياس ليكارت "likert" الثلاثي	4
42	توزيع فئات المتوسط الحسابي و دلالاتها لمقياس ليكارت الثلاثي	5
42	تفسير معالم r2 (القرار الإحصائي)	6
43	أساتذة المحكمين للاستبيان الدراسة	7
44	نتائج معامل الارتباط بيرسون للمحور الأول	8
45	نتائج معامل الارتباط بيرسون للمحور الثاني	9
46	نتائج معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول و الثاني	10
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	11
48	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	12
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية	13
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	14
50	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الجانب الإداري	15
51	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الجانب التقني	16
53	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الجانب البشري	17
54	استجابة عينة الدراسة الحول المحور الأول	18
55	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الملموسية	19
56	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الاعتمادية	20
57	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الاستجابة	21
58	استجابة عينة الدراسة الحول بعد الأمان	22
59	استجابة عينة الدراسة الحول المحور الثاني	23
60	نتائج اختبار t.test لعينة واحدة على فقرات المحور الأول	24
61	نتائج اختبار t.test لعينة واحدة على أبعاد المحور الأول	25
62	حساب الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الثالثة	26

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
25	نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات)	1
35	هيكل تنظيمي للبنك الوطني الجزائري ، وكالة تقرت 941	2
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	3
48	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	4
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة المهنية	5
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	6

المقدمة

في ظل سلسلة التحولات الجذرية التي شهدتها نهاية القرن الماضي من تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، تعددت هذه التكنولوجيا على إختلاف مسمياتها حيث نشأ مفهوم جديد يتمثل في التحول الرقمي والذي يعني "الإستثمار في الفكر و التغيير في السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الإستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع و أفضل " كما يمكن تعريفه أيضا على أنه "مجموعة من الإجراءات التي تنفذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالاتها مما يعزز قدراتها لتلبية متطلبات المستفيدين من خدماتها" ، و تعد الرقمنة مكونا رئيسيا للتحول الرقمي غير أنه يوجد فرق جوهري بينهما متمثل في أن الرقمنة عبارة عن "صيغة رقمية لتحويل البيانات و المعلومات إلى تنسيق يمكن تخزينه و معالجته و مشاركته بإستخدام التكنولوجيا الرقمية " أما التحول الرقمي فهو مصطلح أوسع يشير إلى دمج تكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال أو المنشآت مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية عملها حيث لا يشمل ذلك رقمنة العمليات و الأنظمة الحالية و لكن يتضمن أيضا إنشاء نماذج أعمال و منتجات و خدمات رقمية جديدة تماما ، كلاهما يهدف إلى تقليص الإجراءات و السرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة الكفاءة و الدقة و جودة العمل ، هذا التحول أصبح ضرورة حتمية في العصر الحالي ما يدفع المؤسسات الاقتصادية إلى السعي للتكيف مع هذه التطورات من أجل زيادة قدرتها على تحقيق النجاح و الإستمرار حيث أصبحت اغلب المؤسسات تتجه بالإنجاز أنشطتها من خلال الخدمات و التعاملات الإلكترونية وذلك من أجل ممارسات أفضل و لتحقيق أهدافها المسطرة .

و في الآونة الأخيرة أضحت المؤسسات الاقتصادية تولي إهتمام كبير بموضوع الجودة و تضعه في سلم أولوياتها الاقتصادية ذلك أثر المنافسة الشرسة بين الشركات من أجل الحصول على ميزة تنافسية تضمن مكانتهم في السوق في ظل والإنتشار السريع للأسواق العالمية و يتحقق ذلك من خلال تطوير أساليبها و الإرتقاء بأدائها العام ، و قد أصبح قياس و متابعة رضا العملاء عن المنتجات و الخدمات المقدمة له الأولوية لدى أي مؤسسة اقتصادية تسعى لضمان إستمراريتها و تحقيق ميزة تنافسية مستدامة ، ويكون ذلك عن طريق تقديم منتجات و خدمات تلبي حاجات و رغبات العميل و تلاءم توقعاتها .

في الوقت المعاصر المتأجج بالتطورات السريعة و الخيارات المتعددة أصبحت الجودة مطلوبة في المنتجات و الخدمات لإستقطاب العميل و ضمان ولائه حيث تعد عنصرا أساسيا يحدد قابلية الشركات للإستمرار ،ومنه فإن الرقمنة و جودة الخدمات لهما صلة وطيدة ببعضهما و تنعكس هذه العلاقة على الواقع الميداني للمؤسسات المعاصرة.

و حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على موضوع الرقمنة و علاقته بتحسين الجودة في البنك الوطني الجزائري بفرع تقرت و فرع ورقلة .

على ضوء هذا العرض يمكننا طرح الإشكالية المحورية التالية:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية (البنك الوطني الجزائري bna فرع تقرت و فرع ورقلة)؟

الإشكاليات الفرعية:

ما هو واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري ؟

- ماهي آليات الرقمنة المستخدمة في البنك الوطني الجزائري ؟

- ما مدى تأثير استخدام آليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالبنك الوطني الجزائري ؟

فرضيات الدراسة :

- يطبق البنك الوطني الجزائري الرقمنة في كافة مصالحه وعملياته
- يستعين البنك الوطني الجزائري على آليات بشرية وإدارية وتقنية في تطبيق الرقمنة
- ساهمت آليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالبنك الوطني الجزائري

أهداف الدراسة:

- إثراء موضوع الرقمنة عبر إضافة قيمة علمية جديدة
- تقييم مدى فاعلية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات
- التعرف على ماهية الرقمنة كواقع معاصر
- تقييم مدى فاعلية الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف و الزبون

أهمية الدراسة :

1/ أهمية علمية:

- * بعد اكتساح الرقمنة لجميع ميادين الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية في المجتمع وتعدد المزايا التي قدمتها كالتواصل، تقليل الجهد، تسهيل المعاملات وتحويلها من النظام الورقي القديم إلى النظام الحديث الرقمي جعلها موضوع العصر
- * إبراز واقع الرقمنة في ظل الانفجار التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم الحالي
- * توضيح كيفية تحسين جودة الخدمات عبر تطبيق الرقمنة في المؤسسات

2/ أهمية عملية :

- تساهم هذه الدراسة في توضيح مدى التطور الحاصل في المؤسسات نتيجة إنتهاج الرقمنة وتطبيقها كما توضح المعوقات وصعوبات الناتجة عن تطبيق هذه التجربة التي تعد حديثة العهد بالمؤسسات الجزائرية

أسباب إختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- * الرغبة و الميول الشخصي لدراسة موضوع الرقمنة في المؤسسات الجزائرية

أسباب موضوعية:

- * حداثة الموضوع حيث يعتبر من أهم مواضيع العصر الحالي نظرا للتطور الرقمي السريع الواقع في العالم
- * محاولة إضافة قيمة معرفية جديدة للموضوع عبر هذا العمل

منهج البحث:

من أجل الإلمام بكافة جوانب الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة تم الإستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي كونه يتلاءم مع دراستنا و يتجلى ذلك في المفاهيم المطروحة عن موضوع الرقمنة و جودة الخدمات في الجانب النظري و كذا الجانب التطبيقي من خلال البيانات و المعلومات المجمعة بإستعمال إستمارة الإستبيان الموجهة لموظفي البنك الوطني الجزائري و تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) بغية إستخلاص نتائج علمية دقيقة .

حدود الدراسة:

و هي كما يلي :

الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة الميدانية في ولاية تقرت و ورقلة أين تم توزيع الإستبيانات على موظفي البنك الوطني الجزائري في فروع الولايتين

الحدود الزمنية: امتدت الدراسة من شهر فيفري إلى شهر ماي خلال الموسم الدراسي 2023\2024

الدراسة النظرية كانت في فترة (مارس _ افريل) أما الدراسة الميدانية فانطلقت من شهر ماي من نفس السنة.

الحدود العينة:تناولت الدراسة عينة موظفين المصالح التي تعمل بالرقمنة بالبنك الوطني الجزائري في كل من فرع ورقلة و فرع تقرت

صعوبات الدراسة:

_ ضيق الوقت خاصة بسبب التأخر في إتمام الإجراءات الجامعية

_ تشابه المصطلحات وتداخلها (الرقمنة ، التحول الرقمي ، الإدارة الالكترونية)

_ اكتسابنا لمعارف نظرية فقط دون تكوين تطبيقي حول برنامج الحزم الإحصائية (spss) خلال مرحلة الماستر مما دفعنا للتعلم و ابحث حول تفريع البيانات و الاختبارات الإحصائية المناسبة ما ستهلك الكثير من الوقت

الفصل الأول الجانب النظري

تمهيد:

في ظل هذا التطور السريع و المتنامي في تقنية المعلومات الإتصالات الذي يحيط المؤسسات أضحت مبادرة الرقمنة ضرورة لا بد منها لمجارات التحولات الرقمية العالمية، كما أنها أصبحت تعتبر الأولوية حقيقية حيث يستلزم عليها تحويل كل التعاملات الإدارية إلى إلكترونية بدلا من ورقية ، ووجود نماذج ناجحة في عدة مجالات كان بادرة جيدة في دفع لهذا التحول -

كما يعد عصرنة الإدارة نموذجا جديدا و متطورا يتم من خلاله رفع مستوى الأداء و الكفاءة وتحسين مناخ العمل لتسهيل كفاءة الخدمات و الأعمال التي تقدمها المؤسسة -

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

يتناول هذا المبحث دراسة لتطور مفهوم الرقمنة منذ ظهوره و إختلاف وجهات النظر و الآراء و الأفكار فيه حسب الجانب المنظور منه إضافة إلى فوائدها و أهم العناصر التي تعتمدها الرقمنة وصولاً إلى إبراز بعض نماذج التحول الرقمي لبيانات و المعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي -

المطلب الأول: أساسيات الرقمنة

أولاً: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات ، لتسير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها ، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا منذ خمسينات حسي هيرتر من خلال النتائج المحققة اختفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات و تبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية و في مجال الفهرسة التعاونية و كذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوة العظمة الغربية أو متعرف بالمجموعة السبعة في جويلية 1994 -

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوة العظمى ، لرقمن المكتبات لتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى و من أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و العلمي و الثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم و الوكالة الفضائية لنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية -

انتقلت بعدا إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا ، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (و أكسفورد تاسست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية و المؤسسات في المعلوماتية ، أو مايعرف بتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ، ليرتبط بعدا بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية -

أن المنتبج لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات و الاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجيتها لتنمية أدائها ، فهذا التطور الهائل للمعلومات و الاتصال التي حققتة مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات و الانترنت وصولاً إلي للمفردات والمصطلحات -

إما في مكتبه ويقوله الباحثون والمتخصصون في مجال المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيبلوغرافية و استرجاعها و بثها إلى الجهات المستفيدة الأخرى -

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية ، المكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقية تتسم بالغموض بتعدد مصطلحاتها حيث سماها ليك ريدر بمكتبة المستقبل ، و سماها الانكستر دون ورق - إلا انه مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد و هو إدخال تطبيقات الحاسوب و الشبكات في تنظيم الوثائق و إدارة استرجاع المعلومات الطويل لي حوالي نصف قرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات و المعلومات و المكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية و التي حصل خلط فيما بينها ، ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة و الإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني تتطلب جهاز الكتروني

لتصعب مقروءة لان عبارة الكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها ، و عليه فان المكتبة الالكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت الأجهزة الالكترونية و التي توجد في المكتبة الرقمية ، فالمكتبة الالكترونية هو المصطلح الأعم و الأوسع دلالة حيث يشمل كل من تناظري و الرقمي و يضم كل الجهود التي ترمي إلى استخدام أجهزة الكترونية مثل آلات الفيديو و قارئات الميكروفيلم و الحاسب

و هي تشمل مواد الكترونية ورقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط و الاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية و المهتمين بها بتحديد دلالات هذه المصطلحات و ضبط حدودها¹

ثانيا: تعريف الرقمنة

*تعرف الرقمنة لغة : تدل المادة رقم في المعاجم اللغة العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم و التبين و الكتابة و القلم و الخط و يقول ابن منظور " الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب ، يرقمه رقما اعجمه و بينه ، وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل : "كتاب مرقوم " كتاب مكتوب و الرقم القلم --- و الرقم : الكتابة و الختم -- و الرقم: ضرب مخطط من الوشي -- و رقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه² .

*تعريف الرقمنة اصطلاحا

* تتنوع التعريفات المتعلقة بالرقمنة ذلك وفقا للمجال و الإطار الذي يستخدم فيه هذا المصطلح و من بينها هذه التعريفات :

تعريف مؤسسة (digital preservation coalition) بأنه " عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل مواد تناظرية إلى مواد رقمية و تكون نتيجتها نسخة رقمية أو بديل رقمي تصنف كمادة رقمية "

كما تعرفها الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث (rcip) " بأنها العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية انطلاقا من وثيقة ورقية أو كيان ثلاثي الأبعاد³

كما عرفها الكاتب : (bandi ,et,al2015,333) *

بأنها " عملية اعتماد نسخ الكترونية خاصة بمعلومات و بيانات معينة يمكن تخزينها و عرضها بشكل أفضل و من ثم نشرها على الشبكات المحلية و العالمية -

*ويرى الكاتب (; 2016; tolboom) بأنها " هو تغير اجتماعي، متحرك ، تحليلي أو سحابية مستحثة تؤثر بشكل كبير على ثلاثة أو أكثر أبعاد : الفرد، المنظمة، المجتمع "

*أما الكاتب (أمين، 2018،45) يرى بأنها " هي الانتقال من النظام التقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في جميع مجالات العمل "

*أما الكاتب (القتامي ، 2021 ، 82-83) عرفها على أنها "نظام الكتروني يعمل على معالجة واسترجاع الوثائق و إجراء كافة التعاملات عليها بصورة ميسرة و سريعة و متكاملة و يتم الاحتفاظ بها على شكل ملفات الكترونية "⁴

1 _ احمد الكبيسي ، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ،مجلة العربية 300، العدد 2008،ص 6

2 _ صباح شارف ،مروة كشروده، دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية ،مذكرة ماستر ،جامعة العربي التبسي، التبسة ،سنة 2019-2020

3 _ يزيد عباسي ، سليمة حفطي ، الرقمنة كمطلب لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث و الدراسات ، جامعة بسكرة ، العدد2 ، بتاريخ 2022/04/15 ،ص165

*أشار الأستاذ الدكتور (زين عبد الهادي 1999) إلى الرقمنة بأنها : "عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الإلكتروني الرقمي بما فيها من عمليات النشر الإلكتروني"

*وتشير (عبير سلامة) إلى الرقمنة بأنها : "عملية تحويل صورة أو إشارة (عادة ما تكون تناظرية) إلى مجموعة منفصلة من النقاط/القيم لتكوين نسخة رقمية من مصدر مرئي أو مطبوع أو ممسوح"

* عرف الأستاذ الدكتور (فتحي عبد الهادي 2010) إلى الرقمنة على أنها " عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي "

*وعرفت مؤسسة(digital preservation coalition) الرقمنة بأنها " عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية ، وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو بديل رقمي تصنف كمادة رقمية"⁵

كما تعرف الرقمنة على أنها : "تعني استخدام التقنيات الرقمية التي تمكن من إنشاء نماذج أعمال جديدة لتوليد الإيرادات و خلق قيمة مضافة و فرصة تساعد المؤسسات على تحسين أنشطة الأعمال"⁶

ثالثاً: خصائص الرقمنة

*تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

_ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن (الإلكترونية) متجاورة

_ تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة

_ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج

_ تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموع التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى

_ التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن إن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة

_ اللاتزامنية: وتعني إمكانية لاستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت

_ اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الانترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت

⁴ 1- د- د هدى عبد الرحيم حسين ، علي عبد الرحيم سلطان ، تحديد واقع الرقمنة الإلكترونية دراسة استطلاعية في مكتبات الموصل ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، جامعة الموصل ، 17 نوفمبر 2022، ص 819

⁵ د- نجلاء احمد يس ، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية ، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة، 2012، ص 17

⁶ _lulzim shabani, arberesha behluli ,fidan qerimi ,fellanze pula ,pranvera dalloshi, the effect of digitalization on the quality of service and customer loyalty, emerging science journal ,aab college ,pristine,Kosovo, vol 6 .no 6 , december 2022

قابلية توصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع ، إي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع ، على مستوى العالم بأكمله

قابلية التحرك و الحركية: أي انه يمكن للمستخدم إن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال --- الخ

قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل رسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة

اللاجماهري: تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك

الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق إلكترونياً⁷

رابعاً: أبعاد الرقمنة

*البعد الأول : مكونات الرقمنة الذكية

تقوم بإدخال البيانات ومعالجتها و إخراجها وتخزينها وفقاً للإرشادات المشفرة في برامج الكمبيوتر ، هذه المكونات تشمل الأجهزة و المعدات من تقنيات معالجة الكمبيوتر وتشمل البرمجيات (برنامج النظام و برامج التطبيقات) و قواعد البيانات ، و نظام الاتصالات و المستخدمون

*البعد الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني

هي معاملات مالية يتم تنفيذها دون استخدام المستندات الورقية ، و تتم عملية الدفع من خلال عدد من القنوات الإلكترونية التي تمكن من ابتكارات في مجال أشكال الدفع الإلكترونية، وتعتمد على تقنيات مختلفة تمثل الصناعة ذاتها ، إذ تعمل المصاريف من خلال الدفع الإلكتروني على تحسين قدرة المستهلكين على تداول الأموال و بتالي تقليل الحاجة إلى التفاعل بين موظفي التصرف و العملاء ، و بالتالي يمكنهم تقليل التكاليف و تحسين تجربة عملائهم في المصرف من خلال الدفع عبر تطبيقات الأجهزة المحمولة ، و يمكن للمستخدمين بسهولة إجراء معاملات مالية صغيرة بين أصدقائهم وعائلاتهم من خلال عدد من القنوات الإلكترونية

*البعد الثالث: تطبيقات نظم المعلومات المصرفية

تعتمد عملي صنع القرار على صحة و توقيت القرارات المتخذة ، و مع تطور التكنولوجيا أصبح بالإمكان تحويل عملية صنع القرار إلى نماذج باستخدام طرق البحث الرياضية ، و لاتخاذ قرارات رشيدة أصبح من الضروري إنشاء أنظمة صناعة القرار ، و من أبرزها الأنظمة الخبيرة (es)، و نظم الشبكات العصبية (nns)، و نظم الخوارزميات الجينية (gas)، التي تقوم على إنشاء خيارات متعددة لحل كل مشكلة ثم العمل على تطوير أجيال جديدة من الحلول أفضل من الحلول السابقة

*البعد الرابع: الأرشفة الرقمية المصرفية

⁷ صباح شارف ، مروى كشرود مرجع سابق ،ص10

هي عبارة عن برامج خاصة لخرن الوثائق المهمة من خلال تنظيمها وفق أساليب علمية دقيقة تسهل عملية الخزن و الحفاظ عليها و استرجعها عند الحاجة ، مع الذكر إن هذه الموارد الأساسية التي تم إنشائها لاستخدام المعلومات وتتطلب صيانة دائمة للحفاظ عليها وإمكانية الوصول إليها في المستقبل⁸.

الجدول(1): يعرض هذا الجدول بعض الأبعاد الأخرى من وجهة نظر بعض الكتاب⁹:

الكاتب	الأبعاد التي تم أخذها
1	دعم الإدارة العليا، ثقافة الرقمنة ، البنية التحتية ، السياسات و المعايير ، إدارة الوثائق الأصلية
2	المعرفة و الكفاءة الرقمية ، تكنولوجيا المعلومات ، التخطيط للرقمنة
3	المعرفة و الكفاءة ، مشاركة المستخدمين ، إدارة المخاطر ، إدارة التغيير و التطوير
4	التخطيط للرقمنة ، جودة الخدمة ، المعرفة و الكفاءة
5	التخطيط للرقمنة ، مشاركة المستفيد، إدارة التغيير و التطوير ، التدريب ، السياسات و الإجراءات
6	ثقافة الرقمنة ، مستخدمو الرقمنة ،التخطيط للرقمنة
7	التخطيط للرقمنة ، السياسات و الإجراءات ، إدارة التغيير و التطوير

المصدر: ا- م - د هدى عبد الرحيم ، علي عبد الرحيم سلطان ،تحديد واقع الرقمنة الالكترونية دراسة استطلاعية في مكتبات جامعة الموصل ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، جامعة الموصل ، 17نوفمبر 2022، ص819

المطلب الثاني: أشكال و خصائص الرقمنة

أولاً: أشكال الرقمنة

الرقمنة في شكل صورة : (mode image) تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب و المخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية ، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال (pixel) وهي فيما يلي:

* احادي بايت لصورة ابيض و اسود(noir et blanc): تمثل بايت واحد بقيمتين بأبيض و اسود ، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ و سهولة التطبيق على الوثائق الحديثة والشديدة الوضوح والصعبة في التعامل للوثائق القديمة ، التي تعرضت للرطوبة و التلف لقراءتها من طرف المساح الضوئي

* 8 بايت لصورة مستوى رمادي : (niveau de gris) يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة اكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ القيمة جدا عكس أحادي الباييت

* 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (en couleur) : هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا انه يختلف عنه كون إن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (احمر

⁸ غزوان محمود ، ا- د محمود شمخي ، العلاقة بين تطبيقات الرقمنة الذكية و القرارات المالية في ظل وجود الحوسبة السحابية دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية ، بتاريخ 2022/11/21 ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة و الاقتصاد ، ص3

⁹ ا- م - د هدى عبد الرحيم حسين ، علي عبد الرحيم سلطان ، مرجع سابق ، ص 820

، اخضر ، ازرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البتات ، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين

__ الرقمنة في شكل نص: (mode texte) يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة ، التي تقوم بتحويل النقاط الممكنة للصورة إلى رموز وعلامات و حروف مع إمكانية تعدي وتصحيح الخطأ

__ الرقمنة في شكل اتجاهي: (mode vectoriel) ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي و هي عملية طويلة ومكلفة

شكل من أشكال ألتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروء الكترونيا

بشكل يحفظ الماد التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: PDF يعتبر

لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو يعيده PDF *الدقة: بالنسبة لتقنية

صغير الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت PDF *الحجم المضغوط

عن طريق أي نظام تشغيل مجانا لان لا يعتمد تشغيل واحد PDF *التوافقية: يمكن قراءة

*ملفات يحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها، وبتركيز أجزاء من الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه شكل الصفحة¹⁰

ثانيا: خصائص الرقمنة

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر أهمه فيما يلي :

* إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها -

*سهولة وسرعة تحصيل المعرفة و المعلومات من مفرداتها -

*القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة و إصدار صور طبق الأصل عنها -

*تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها -

*الحصول على المعلومات بالصوت و الصورة و بالألوان أيضا -

*إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية -

*إمكانية التكامل مع أوائل الأخرى (الصوت _ الصورة _ الفيديو _ الخ) -

*نقص تكاليف الحصول على المعلومات -

* إمكانية وجود نقد المصادر و المواد المعلوماتية

*الرضا الذي يحصل عليه الباحث نتيجة لهذا التنوع و القدرات و السرعة و الدقة و الذي ينعكس إيجابا على المكتبة وخدماتها -

¹⁰ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر ' دراسة لوقائع و تطلعات المستقبل) ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قسنطينة ، 2005،ص 83

*الإمكانيات التفاعلية ، أي القدرة على البحث في القواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات الواسعة أمام المستفيد -

*إن المصادر المعلومات الرقمية لم تعد تقتصر على المطبوعات، بل تعيدا إلى المصادر غير مطبوعة وهي المواد السمعية و البصرية¹¹ -

المطلب الثالث: أهداف الرقمنة

لماذا نرقم ؟ هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة ، وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالي:

الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف و الضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار

التخزين: أما بخصوص التخزين فان قرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات ،فما بالك بقرص رقمي إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات

الأقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام : تتميز النظم الرقمنة بسرعة كبيرة في الاسترجاع ، حيث انه عندما تحول المواد المكتبية و الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق¹² -

مواكبة التكنولوجيا الحديثة : و تتضمن

* إتاحة أشكال مختلفة من الملفات الرقمية للمصادر المعلوماتي الواحد -

* إنتاج صور رقمية ذات درجة وضوح عالية و استخدامها في الحصول على مخرجات مطبوعة عالية الجودة لكي تحل محل الأصول الهشة ،بالإضافة إلى اشتقاق إصدارات ذات درجة وضوح منخفضة من هذه الصور لكي تخدم كصور مرجعية لتقليل المعاملة اليدوية غير الضرورية للأصول الهشة -

*المساعدة على مواكبة عدد من التقنيات الحديثة مثل كالتعليم عن بعد و التخصصات المختلفة التي يشملها و غيرها من المعلومات المهمة بالنسبة للمهتمين بهذا النوع من التعليم بالجامعات المفتوحة حيث يمثل سوقا تجارية مهمة للتعليم بواسطة الحاسبات الآلية -

الاقتصاد السوق :

*توفير المبالغ الخاصة بالإجراءات الحفظ و الصيانة و التجديد و فقدان المطبوعات -

*تخفيض إجراءات متطلبات التخزين التقليدي عن طريق الاستخدام الأمثل لوسائط التخزين الثانوي -

احتياجات المستفيدين :

* مواكبة التنوع في احتياجات المستفيدين و مطالبهم و عمق تخصصاتهم كما و كيفما، حيث أن طبيعة المستفيد المعاصر سواء كان باحثا أو مخططا أو صانع قرار و حاجته إلى معلومات السريعة و الشاملة و

¹¹ يزيد عباسي ،سليمة حفطي ، مرجع سابق ، ص 175

¹² مهري سهيلة ، مرجع سابق، ص 82

الدقيقة تغيرت مما أدى إلى عدم اكتفاؤه بالطرق التقليدية و أصبح اللجوء إلى الوثائق و المصادر المطبوعة عاجز عن تلبية و تأمين هذه الاحتياجات

*سهولة و سرعة تحديد مكان المصدر المعلوماتي المرقمنة و الوصول إليه ووضعه في متناول المستفيدين ، وذلك بسبب توافر آليات البحث القوية المتاحة حالياً أما في الشبكات المحلية أو على شبكة الانترنت

*التغلب على محدودية القراء الموجودة في المصادر المعلوماتية الرقمية المنشأ التي لم يصدر لها نظير مطبوع ، حيث يوفر المصدر المعلوماتي المرقمن التعامل معه في شكله المطبوع أو مرقمن حسب الحاجة *حل مشكلة الزمان و المكان للحصول على المعلومات و ذلك بالتحرك من محدودية طرق الاطلاع التقليدية للمصادر المطبوعة و مشتقاتها كالإجراءات الإدارية و الشخصية المرهقة ، كما أنها تساعد على توفير وقت الباحث في الذهاب إلى المكتبة ، و إجراءات البحث و الاطلاع و التصوير الذي قد يتطلب من ساعات إلى أيام حسب حجم المكتبة -

*إتاحة مميزات البحث الشمولي عن كلمة أو مسطح و بمداخل مختلفة لعدد من المستفيدين في الوقت نفسه ، مما يعمل على تسريع عمليات البحث و استرجاع لمحتويات المصادر المعلوماتية -

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في :

*توصيل المعلومات للمستفيد دون تدخل البشري

*الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزر أو إتاحتها على الشبكة ، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشاً من التكلفة لضمان استمرار العمليات¹³

المطلب الرابع: عناصر الرقمنة

1_ الترميز الرقمي: و يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصورة ، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإدارة الشخص المستخدم ، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه ، و قد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقمياً و إخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً

2_ أنظمة التراسل الرقمي: ونعني بأنظمة التراسل (أليزر، الألياف البصرية ، و المضخات البصرية) و التي تساعد على استعمال الأنظمة تراسل بصرية جديدة ، حيث تم استخدامها في شبكات النقاد لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء ، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها و صيانتها و استغلالها بالشكل الأمثل ، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع

3_ شبكات النقاد الرقمي: و هي شبكات تعتمد على الكوابل و من أهمها جهاز (dls) الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفاز عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية ، و جهاز المحمول (modem) و تعد كلمة (modem) اختصاراً لكلمتي (modulator , demodulator) وتعنيان بالعربية المعدل و مزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة و التي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التليفونية السلكية ، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل

¹³ يزيد عباسي ، سليمة حفطي ، مرجع سابق ، ص 176

- 4_ **أنظمة التحويل:** حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب (2) بين المعلومة المرسله و المعلومة المستقبله ، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات -
- 5_ **شبكات الهاتف المحمول:** وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين ، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمه و بسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية
- 6_ **تقنيات البث الإعلامي:** و هي مرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التليفزيونية و غيرها ، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقمياً و خدمة الفيديو¹⁴ -

المبحث الثاني: آليات عمل الرقمنة

يتناول هذا المبحث دراسة نوضح فيها أهم ما يتطلب وجوده لتبني و تطبيق الرقمنة في المؤسسات و مروراً بما قد تواجهه المؤسسة من صعوبات و عراقيل و وما قد تستفيد من تطبيقها -

المطلب الأول: نماذج الرقمنة

للرقمنة عدة نماذج يمكن حصرها في 15 نموذجاً كما يلي:

- 1_ **النموذج الفني (the technical model):** حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات و علوم الحاسب و علم الإدارة دون تركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة ، ويؤدي ذلك أي ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في اتخاذ القرارات -
- 2_ **النموذج السلوكي (the behavioral model):** و هنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية و الجماعية و التنظيمية و البيئية عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية و من ثم نقل أهمية اتخاذ القرارات الرقمية -
- 3_ **النموذج الفني الاجتماعي (the sciotechnical model):** حيث يؤخذ في عين الاعتبار درجات التفاعل الفني و التنظيمي عند عمليات التحويل و الذي يركز على إستراتيجية الأعمال و البرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات و قاعدة البيانات و الاتصالات -
- 4_ **نموذج المشاركة في المعلومات (information artnership):** يعتمد على اشتراك المؤسسة في احد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو اعتماد احد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة -
- 5_ **نموذج تحليل القوى التنافسية (the competitive force model):** يعتمد بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي و على التخطيط الاستراتيجي للمنظمة ، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية و تقليل نقاط الضعف و ذلك للسيطرة على الفرص البيئية و مواجهة التحديات العالمية و المحلية
- 6_ **نموذج إدارة الأصول الرقمية (digital asset management):** و الذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات و الاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية
- 7_ **نموذج التحول التدريجي (the multistage transformation):** يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي ، و لا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية المسبقة ، كما يخضع هذا النموذج للمشكلات تقادم الحاسبات و صعوبة تحديث البرمجيات

¹⁴ عبيد الربحاني، الإعلام الرقمي (الالكترونى)، الأردن، دار أسامة للنشر و التوزيع ط، 2012 ، ص 52

8_ نموذج التحول الاستراتيجي (the strategic transformation model): يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة إن المنافسة بالوقت هي احد وسائل تحقيق الأهداف

9_ نموذج التحول الديناميكي (the dynamic transformation model): يحقق هذا النموذج الاستهداف الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في التكنولوجيا المعلومات ، و تكامل و التنسيق بين احتياجات المؤسسة و التأثيرات البيئية و التقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج

10_ نموذج التطور التنظيمي (the organizational development model): يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم و التدريب التحويلي بدلا من فرص حلول جامدة تقلل من فرص النجاح

11_ نموذج الامثالية (the optimization model): يعتمد هذا النموذج عن البحث عن حلول المثالية لتطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية و يعتمد هذا النموذج في عملية المحاكاة على الاختبار قبل التنفيذ الفعلي ، مع محاولة ضغط التكاليف و البحث عن أعلى نتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية و القضاء على الفاقد و الضياع و الأعطال و الإحلال الدوري و الضيافة المانعة و التطوير المستمر في البرمجيات

12_ نموذج التكلفة و المكاسب (analysis model cost - bebenefit): تلجأ بع المؤسسات إلى مقارنة تكاليف لتحول مؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات ، حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة -

13_ نموذج التحول المتكامل (the integrated transormatuion model): و يقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات و الرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات و من ثم تسعى إدارة التكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية و إلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظمة الإدارة الالكترونية ، تشمل الحاسبات، البرمجيات ، الشبكات ، قاعدة البيانات ، نظم المعلومات و الانترنت -

14_ نموذج التحويل الاستجاري (the rental model for transformation): تقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات و البرمجيات و تحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها ، و تعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة شركات التكنولوجيا و خبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة -

15_ نموذج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (the information communiation) (technology model) : و يعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات و المعلومات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات و السياسات و يقوم على قياس المراكز التنافسية للشركات و إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات و المعلومات وفق اتجاهات المنافسين -¹⁵

¹⁵ فريد نجار ، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية ، مصر ، المنظمة التربية للتنمية الإدارية 2004 ، ص 199

المطلب الثاني: مراحل الرقمنة

وتنقسم إلى ثلاثة مراحل:

1: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ، و محاولة تنميتها و تطويرها ، وذلك و ذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الرقمية إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاناته ، و إجراءاته بشكل سهل و بدون إي روتين ، أو مباطلة ، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ، أو عبر الشكاك ، الاطلاع على نشرات المؤسسات و الإدارات و الوزارات و احدث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة ، و تعبئتها لانجاز إي معاملة ،

2: مرحلة الفاكس و التلفون الفعال

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة ، و التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف الفاكس ، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن و المنازل و الذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة ، إذا يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات ، و الأوراق و الشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل ، ما يمكن الأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق و الاستثمارات و غيرها ، و في هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد، أو المتعاملين و طالبين الخدمة العامة ، قد اكتسب تجربة في ما يتعلق بنمط الإداري الرقمية -

إن اكتساب تجربة و لية للتعامل عن الطريق تقنيات الإدارة الرقمية يؤدي ب كبار التجار و المتعاملين في هذه المرحلة ، التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية ، نظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون المتوسط ، كما من الطبيعي إن تكون التعرف في هذه المرحلة اكبر من الهاتف و الفاكس -

3: مرحلة الإدارة الرقمية الفاعلة

هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه ، و التي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية ما يقارب 30 بالمائة من المواطنين ، و يجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب ، سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكتشاك ، أو في مناطق عمومية ، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و يسيرة لجميع المواطنين ، مما يتيح و يمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة أدارية ، و بشكل المطلوب و بأسرع وقت ، و اقل جهد ، و اقل تكلفة ممكنة ، و بأكثر فعالية كمية و نوعية (جودة)، و بذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الرقمية ، تقبلها، و تفاعلا معها ، و تعلم طرق استخدامها -

و الملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الرقمية الالكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي ، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الرقمية ، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تنتج غالبا عندما يكون هنالك مشروع يتعلق بتحول جذري ، و مفاجئ في الأساليب الإدارية-

إن وجهة النظر سابقة الأحداث قد أولت اهتماما بتا معدات ، و الأجهزة الالكترونية اللازمة و هذا شئ منطقي ، انطلاقا من إن التحول للإدارة الرقمية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للإعمال الالكترونية غير أن ذلك لا يمكن أن يفتح مجال واسعاً لإنجاح مبادرات الإدارة الرقمية ، لان هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود واعد ثقافي ، و مستوى علمي يناسب يتماشى و بيئة العمل الرقمي ، فمراحل التحول نحو

الإدارة الرقمية لا بد أن يصاحبه القضاء على الأمية الإلكترونية ، عن طريق بناء مجتمع معلومات ، و تكوين حلاقات التواصل الإلكتروني - 16

مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد محل التحول للإدارة الرقمية إلى طريقة تصنيف الخدمات الإلكترونية، ووضعها في شكل الكتروني على شبكة الانترنت، وتبعاً لذلك يمكن اختصار عملية التحول للإدارة الرقمية وفق ما تراه هذه الدراسات في الأتي¹⁷:

*الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعاً لنوع الخدمة و تشمل : خدمات شخصية ، خدمات تجارية ، خدمات تعليمية ، خدمات صحية

*الخدمات الإلكترونية تبعاً لمراحل العمر و تشمل :

خدمات طلب شهادة ميلاد ، الكشف الطبي، الالتحاق بالمدارس ، خدمات التجنيد ، خدمات انتخابية ، خدمات التشغيل و التوظيف

*الخدمات الإلكترونية تبعاً نوع المستفيدين من الخدمة و تشمل :

خدمات فردية تقدم للمواطنين ، خدمات مؤسسية تقدم للشركات و النوادي -

ويركز أصحاب هذا الاتجاه دائماً على ضرورة توفير بعض الميكرمات الضرورية ، و التي يجب أن تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الرقمية والتي تتجسد في الأتي :

*يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحاً و إلقاء على الهوة بين النظري، و التطبيقي، و امتلاك الكوادر البشرية المؤهلة

*يجب الحفاظ على امن المعاملات و التعاملات

*يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل

*توظيف العناصر الماهرة ، و إشاعة ثقافة التدريب ، و نشر الثقافة الإلكترونية المبسطة و المتقدمة

*توعية المواطنين و الإدارات الحكومية بفوائد و عوائد الدارة الرقمية

لقد حاول هذا الاقتراح انو يلم بجملته من المراحل الضرورية الخاصة بتطبيق مبادرة الإدارة الرقمية ، غير انه يركز بشكل جلي على تقنية الانترنت كشبكة معلومات يمكن أن يتم الاستناد إليها في تقديم الخدمات الإلكترونية ، ويهم بعض التقنيات الأخرى ، و التي هيأ ضرورية في البناء الهيكلي في الإدارة الرقمية ، مثل شبكات ألان الانترنت و الاكسترنات و خطوط الهاتف سواء الثابت أو النقال و كذا تقنية الفاكس -

المطلب الثالث : دوافع و متطلبات تبني الرقمنة

أولاً: أسباب(دوافع) تبني الرقمنة

هناك العديد من المبررات التي دعت إلى التحول المجتمعي إي الرقمي ما يلي :

*زيادة الإنفاق على الأوعية التقليدية و استغلال الوقت و الجهد في عملية البحث

¹⁶ حسن باكير ، علي ، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث ، 2006

¹⁷ عبد الرحمن ، تيشوري، الإدارة الإلكترونية ، الحوار المتمدن ، العدد1418

*حرص المكتبات على البقاء في ظل سوق خدمات المعلومات

*زيادة كثافة الأوعية التقليدية

*درة النظام الرقمي على مد الخدمة و كسر الحواجز الجغرافية

*الرغبة في تنمية العمل التعاوني ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية و إتاحتها على شبكة الانترنت

*تحسين الخدمات وذلك من خلال الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية مع ما يتناسب مع التعليم و العلم مدى الحياة

و إما ابرز الأسباب الرئيسية التي دعت إلى هذا التحول ما يلي :

_ تعزيز الوصول:

*تعزي الوصول إلى مجموعة محددة من الموارد البحثية المخزنة

*إنشاء نقطة واحدة للوصول بالى الوثائق المتعلقة بموضوع محدد و المتوفرة على مؤسسات مختلفة

*إنشاء تطبيق إعادة التوحيد الافتراضي للمجموعات و المقتنيات من خلال موقع واحد

*توسيع نطاق أهمية هذه المواد من خلال دعمها للمشاريع التعليمية و التوعية العامة

_ تسهيل أشكال جديدة من الإتاحة و الاستخدام :

إن الهدف الأساسي من هذه الحالة هو تعي استخدام مجموعة المواد (المخطوطات / الأرشيف/ الخرائط/ الأعمال الفنية /و الكتب النادرة - - ، الخ) التي لا يمكن الاطلاع عليها بنسختها الأصلية إلا من خلال زيارة المستودع ، و التي تعرضت للضرر من ثمة هنالك ضرورة لاستخدام التقنيات الفنية لإعادة ترميم محتواها ، و من الأفضل توفير الوصول إليها بطريقة أسهل و أكثر إنتاجية من خلال استخدام تقنيات الحاسوب مثل التعرف الضوئي على الحاسوب ام ترميم النصوص المحلولة و يكون من المهم في مثل هذه الحالات التركي على كيفية إضافة قيمة للمصدر و ليس على رقمته فحسب -

في بعض الأحيان تؤدي التكاليف و القيود التقنية إلى التوجه نحو حلول أخرى غير التحول الرقمي أو استخدام حلول هجينة تظم كلا التقنيتين : (الرقمنة ، و الميكرو فيلم)

_ الحماية :

ذلك عندما تتعلق عمليات الرقمنة بالمواد المعرضة للضرر، فيكون الهدف الأساسي هو إنشاء نسخ على وسيط يحفظ هذه المواد لمدة طويلة ولا تتم عملية الانتقال في هذه الحالة عن طريق الطلب ، و منه يجب على هذه النسخ أن تلبي احتياجات المستخدمين الحاليين و المفترضين في المستقبل، و إن تكون بدرجة عالية من الجودة و عليه يتم تصنيف حف و حماية المواد إلى ثلاثة أصناف و هي:

*الوثائق النادرة و المعرضة للضرر/الأرشيف و المواد ذات قيمة فنية : تحتاج هذه الوثائق غالى المحافظة عليها في شكلها الأصلي من خلال عملية التحويل الرقمي بإنشائها لبدائل ذات جودة عالية من أجل إتاحتها للمستفيدين -

*مواد لها قيمة فكرية عالية ولكنها لا تمتلك قيمة فنية ويتم استخدامها بشكل كبير ما يعرضها للضرر، وهنا تكون النسخة الرقمية مناسبة للاستخدام -

* مواد هشة ذات قيمة فكرية عالية لا تعتبر هذه المواد بحاجة إلى تحويل رقمي -18

ثانياً: متطلبات الرقمنة

هنالك عناصر رئيسة يستلم توفرها من أجل عملية الرقمنة والتي تتمثل في مايلي :

1_ التخطيط : يتعلق التخطيط بوضع أقطار العام لاحتياجات المطلوبة مع بيان الطرق اللازمة لتحقيق الوصول لأهداف محددة ،فالتخطيط هو التنبؤ بمسارات المستقبل و يعتبر من المتطلبات الرئيسية لعملية الرقمنة ، إذ يمكن القول بأنه عبارة عن عملية تحديد الأهداف ووضع السياسات وطرق العمل و إجراءات التنفيذ ، و إعداد الميزانية التقديرية ووضع البرامج الزمنية لتحقيق لأهداف الموضوعية و قد يكون التخطيط على المدى القريب أو على المدى البعيد -

2_ الأجهزة و البرمجيات : لانجاز عملية الرقمنة لا بد من توفر الأجهزة التالية :

أ/ الماسح الضوئي :يعتبر الماسح الضوئي من الأجهزة المهمة في عملية الرقمنة و الماسح الضوئي هو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطلوبة و المصورة و المخطوطة و المرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب و تكون نتيجة المسح الضوئي عبارة عن صور رقمية متعددة الأشكال و أكثرها استعمالاً -

تتمثل مهمة جهاز الماسح الضوئي (scannar) بالأساس في تحويل صورة موجودة على ورق أو على فيلم شفاف إلى صورة الكترونية حتى يمكن معالجتها ببرامج خاصة مثل لفوتوشوب (thotshop) ثم إخراجها في صور منتج نهائي إما مطبوعاً لإغراض النشر المكتبي أو مضافاً إلى العروض التقديمية أو مقدماً على الانترنت ، و يتصل جهاز الماسح الضوئي بالحاسوب عادة باستخدام (usb) هذا عن اتصال الماسحة بالحاسوب من حيث الأجهزة (hardware) و لكن فيما يتعلق باتصالها من حيث البرامج (software) فإنه يتم من خلال برامج تشغيل محركات (driver) يوفرها مصمم الماسحات الضوئية و أشهر هذه البرامج تسمى برامج (Twain) و هذا الاسم يعني معيار قياس صمم ليسمح لبرنامج الصور الذي يتعامل معه بالتواصل مع الماسحة الضوئية -

ب/ الحواسيب : يعد الحاسوب المظهر الأساسي لتكنولوجيا المعلومات و من أهم الأجهزة المستخدمة في عملية الرقمنة ، و يتفق معظم الخبراء في مجال الرقمنة إلى أن الحواسيب المستخدمة في مجال الرقمنة لا بد أن تتمتع بإمكانيات تسمح بإنجاح عملية الرقمنة خاصة اليوم في ظل التطور التكنولوجي السريع الذي يعتبر في حد ذاته مشكلة بالنسبة للمؤسسات التي تتبنى هذه التكنولوجيات -

ج/ آلة التصوير الرقمية : هي آلة منتظمة بنظام الرقمنة الداخلي و أغلبها متشابهة من الناحية البصرية على غرار نظيرتها الكلاسيكية و الحالية تصل إلى إحاطة بالصور إلى عدد من البيكسالات يصل إلى ثلاثة ملايين بيكسال و هذا ما يسمح بالوصول إلى نوعية مذهلة من الصور و الوثائق و هنالك نوع آخر يسمى كاميرات كلاسيكية موصلة ببطاقة امتلاك (carte dacquisition classique reliee aune) (camra) و التي تعمل بالنظام التناظري موصلة ببطاقة امتلاك موجودة على الحاسوب و قد كانت هذه الطريقة أكثر استعمالاً قبل ظهور الآلات

د/ برمجة التعرف الضوئي على الحرف (ocr): تختص تقنية التعرف الضوئي على الحروف (ocr) بمجموعة من العمليات التي تتعلق بالتعرف و قراءة نص معين و من ثمة تحويله إلى ملف نصي، ذلك إن الملف النصي مكون من بيانات و معلومات معبر عليها ومكودة في شكل معيار (asch) و نتيجة لتلك العملية يكون ذلك الملف الرقمي الذي يتم معالجته عبر برمجيات متخصصة التعرف علي القراء الضوئي للحروف التي تشكل النص ، و يقوم بترجمة حرف عبر حرف و كلمة في ملف نصي الذي يحتل غالباً

18_ يزيد عباسي ، سليمة حفطي، مرجع سابق ، ص174

مساحة اقل من تلك التي يحتاج إليها ملف صور البرمجيات الخاصة (ocr) تقوم باستنساخ القمة المرتبطة بمعيار (asch) من الإشارة الطباعة للحروف و ذلك من خلال تشكيلات أو مواصفات النقاط (configuration de points) في الإمكان أيضا إيمان تلك الإشارات الطباعة مباشرة في برنامج مخصص في معالجة النصوص و الحصول بالفعل على نص منسق جزئيا -

3_ الكوادر البشرية : يعتبر العنصر البشري المؤهل من أهم أسس و عوامل نجاح مشاريع الرقمنة و عدد العاملين في برامج الرقمنة يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب الرصيد المراد رقمته فبعض المؤسسات الوثائقية تمنح مشاريع الرقمنة إلى متعامل خارجي متخصص prestataire exterieur specialise كما إن المشاريع الكبرى للرقمنة تنجم من قبل عاملين متخصصين بلب للقيام بهذه المشاريع ، كما أن هنالك مشاريع أخرى تنجز من قبل العاملين بالمكاتب بدون تغيير في الوظائف العادية للمكتبة و هذا يصعب عليها تقييم أعمال الرقمنة في إطار النشاطات العامة للعاملين ، كما يرجع تفضيل بعض المؤسسات اللجوء إلى مؤسسة خارجية لانجاز مثل هذه المشاريع لأسباب منها :

*التكلفة الكبيرة لتوفير عتاد الرقمنة (التجهيزات) وباقي المتطلبات -

*نقص الخبرة و انعدام العمالة المؤهلة و المتخصصة في عمليات الرقمنة -

4_ الموارد المالية: تختلف تكلفة الرقمنة الأرصدة الوثائقية باختلاف مشاريع الرقمنة ، و هي مرتبطة بممولين لهم تجارب سابقة في هذا الميدان هذا ما يصعب على المكاتب حصر تكاليف الرقمنة ، و تبقى تقديرات تقريبية تختلف حسب الأرصدة الرقمنة ، فمثلا تتطلب عملية رقمته كتاب بالمكتبة لكوريا الجنوبية 154 دولارا ، بينما يتكلف الكتاب نفسه بمكتبة نيويورك العامة 28 دولارا ، و متوسط تكلفة رقمته كتاب لدى الكثير من المكاتب و مراكز الأرشيف بالولايات المتحدة الأمريكية 70.66 دولارا -

5_ الشروط القانونية : يجب على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية ، إي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع و النشر على الشبكات الداخلية أو نشر على شبكة الانترنت و ذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ل الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات¹⁹ -

المطلب الرابع: مزايا وصعوبات الرقمنة

أولاً: مزايا الرقمنة

للرقمنة العديد من المزايا نجملها فيما يلي:

*توفر للمستفيدين كما غزيرا و متنوعا من البيانات و المعلومات

*حدائة المعلومات التي تشكل محتويات مقتضياها

*إتاحة المعلومات في جميع الأوقات و إمكانية إنشاء أشكال جديدة من المعلومات

*تكون السيطرة على أوعية المعلومات الالكترونية سهلة و أكثر دقة و فاعلية من حيث تخزين وتنظيم و تحديث البيانات و المعلومات مما ينعكس على طبيعة الاسترجاع السهل و الفوري للمعلومات

*الإفادة من إمكاناتها عند استخدام الباحث برمجيات متنوعة مثل برمجيات معالجة النصوص و برمجيات الترجمة الآلية ، وأيضا البرامج الإحصائية

¹⁹ _يزيد عباسي ، سليمة حفطي ، مرجع سابق ،ص 178

- *تخطي حواجز المكان و الزمان ، فليس هنالك حاجة لذهاب المستفيد إلى المكتبة و البحث و الانتظار ، فقد أصبح بإمكانه الحصول على المعلومات و هو جالس في منزله أو في مكتبته الخاصة -
- *تمكن من استخدام البريد الإلكتروني و الاتصال بالزملاء في المهنة و الباحثين الآخرين - و تبادل الرسائل و الأفكار مع مجموعات الحوار و النقاش المشاركة في المؤتمرات المرئية -
- *الوصول إلى معلومات قد لا تتوفر في المكتبة نفسها ، و إنما يتم الحصول عليها من خلال اتفاقيات التعاون مع المكتبات المشابهة ، أو مع شبكات المكتبات و المعلومات²⁰ -

ثانيا: صعوبات الرقمنة

- العوائق و المشاكل التي ستواجه تطبيق هذه الخطة نذكر ما يلي:
- *ارتفاع تكاليف توفر مصادر المعلومات
- *الانتشار الواسع للدوريات الإلكترونية و صعوبة اختيار ما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين
- *الأطروحات الجامعية الإلكترونية، وما يتصل بها من تخزين و استرجاع حقوق المؤلفين وإدخالها في الشبكة ووضعها بصورة ملائمة تحت التصرف
- *ملكية مصادر المعلومات و إتاحة الوصول إليها عبر اتفاقيات الترخيص و ما في حكمها
- *صعوبة مواكبة الوسائط المتعددة ذات الأهمية البالغة في التعليم و الاستخدام في نقل المعلومات حتى أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر الوسائط المتعددة
- *المشكلات الفنية التي تتعلق بالوصول إلى المواقع ذات الصلة المتاحة على الشبكات
- *قلة الخبراء في إدارة التقنيات و الأجهزة و البرامج و الخدمات
- *عدم قدرة بعض المستفيد من استخدام الحاسوب و التحكم في مهاراته
- *التطورات السريعة الهائلة و المتلاحقة في مجال التقنيات و المعلومات و الاتصالات الحديثة و التي قد تعيق الباحث في الاستفادة منها كونه يجهل آخر التطورات و المستجدات في هذه الميادين²¹

²⁰ يزيد عباسي ، سليمة حفطي، مرجع سابق ، ص177

²¹ يزيد عباسي ، سليمة حفطي، مرجع سابق ، ص180

المبحث الثالث: ماهية جودة الخدمات

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى إي منظمة خدمية الوصول إليها ، إذ يرجع اهتمامها بجودة الخدمة عموماً إلي التأثير المباشر على حصتها السوقية و ربحيتها لاسيما على المدى الطويل ، حيث أنها تكتسي أهمية بالغة لكل من مقدمي الخدمة (المنظمة الخدمية) و المستفيدين منها (المستهلكين) على حد سواء -

المطلب الأول: مفاهيم حول جودة الخدمات

أولاً: مفهوم الجودة

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) و التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشئ و درجة الصلابة ، و قديماً كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار و الأوابد التاريخية و الدينية من تماثيل وقلاع وقصور لإغراض التفاخر بها ، أو لاستخدامها لأغراض الحماية ، و حديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير و الثورة الصناعية و ظهور الشركات الكبرى و ازدياد المنافسة و إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومنتشعبة -

و قد عرفت الجودة بأنها (حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية و الخدمات، و الأفراد و العمليات و البيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات)

ويلاحظ على هذا التعريف عدم ربط الجودة بالمنتج أو الخدمة فقط، و إنما ربط الجودة بالأفراد و العمليات و البيئة المحيطة حسب التغيرات المتوقعة -

كما عرف البعض الجودة بأنها (مجموعة من المزايا و الخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة و التي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين و تتضمن ، السعر و الأمان و التوفر و الموثوقية و الاعتمادية و القابلية للاستعمال) -

و يلاحظ على التعريف السابق تركيزه على مجموعة من الجوانب التسويقية و الإنتاجية الضرورية للحكم على جودة أي منتج أو خدمة -

كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (بأنها مجموعة من المزايا و خصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين)-

كما عرفت الجودة بأنها (صنف السلعة المنتجة) إي إن الجودة تشير إلى الصنف المتميز من السلعة فإذا قسمت السلعة إلى درجات حسب الترتيب التالي (a,b;c;d) فإن الجودة تعني الصنف (a)

وقد عرفها (connel) (بأنها المتانة و الأداء المتميز للمنتج) -

و من خلال التعارف السابقة للجودة يمكن تعريفها بأنها عبارة عن مجموعة من الصفات و الخصائص التي يمكن أن يتميز بها المنتج أو الخدمة، و التي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين و العملاء سواء من حيث التصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء ، في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء و إسعادهم -

و يمكن النظر إلى الجودة من خلال ثلاثة زوايا ، ترتبط الأولى بجودة التصميم و هي مواصفات الجودة التي توضع عند تصميم المنتج أو الخدمة ، و ترتبط الثانية بجودة الإنتاج و هي المواصفات التي تتحقق خلال العملية ، و ترتبط الثانية بجودة الإنتاج و هي المواصفات التي تتحقق خلال العملية الإنتاجية نفسها

، و ترتبط الثالثة بجودة الأداء و التي تظهر للمستهلك عند الاستعمال الفعلي للمنتج ، إضافة لضرورة التركيز على الجودة أثناء تقديم هذه السلع و الخدمات غالى العملاء و هو ما يعرف بجودة خدمة العملاء -

و في العادة ينظر رجال التسويق إلى الجودة من خلال وجهة نظر المستهلك ورضاه عن المنتج ، في حين ينظر رجال الإنتاج إلى الجودة من جانب تصنيعي من خلال مدى مطابقة السلع و الخدمات للمواصفات أو المعايير الموضوعية²²

ثانياً: تعريف الخدمة

دراسة الأدبيات تظهر وجود أكثر من مدخل لتعريف الخدمة ، هنالك من يركز على تعريف طبيعة النشاط الخدمات في محاولة لتمييزها عن النشاطات الأخرى²³ - من هذا المنظور ، الخدمة هي مثلاً حسب لوفلوك "نشاط اقتصادي مقدم من طرف لآخر ، غالباً دون انتقال للسلع ، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استحلال سلع ، يد عاملة ، كفاءات مهنية ، تجهيزات أو هياكل ، شبكات أو أنظمة ، بشكل منفرد أو مجتمع - الأنشطة و المنافع و الإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"²⁴

من التعريفات أيضاً ما يرك على تحديد خصائص الخدمة التي تميزها عن السلع المادية ، خصائص مثل الفئائية ، اللاملموسية ، اللانمطية وتلازم عمليتي الإنتاج و الاستهلاك ، من هذا المنظور الخدمة هي " منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات و رغبات المستهلك و تحقق له المنفعة"²⁵ من ابر كتاب هذا المدخل فيلب كوتلر ، الذي يعرف الخدمة على أنها "فعل أو أداء يقدمه طرف لآخر على إن يكون بالضرورة غير ملموس ولا ينتج عنه تملك ، مع كونه قد يرتبط أو لا باستخدام سلعة مادية"²⁶

ثالثاً: مفهوم جودة الخدمات

تعرف جودة الخدمة على أنها " الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة و إدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة " ²⁷ حسب هذا التعريف تتعلق جودة الخدمة أساساً بوجود علاقة بين المزايا المحققة فعلاً من استعمال أو استهلاك الخدمة و الفوائد المرجوة منها²⁸ ، كما يمكن إعطاء تعريف أكثر شمولية لجودة الخدمة اقترح من طرف (zeithaml, berry , parasuraman) سنة 1985 على أنها " درجة و أنجاه التباين بين الإدراك و التوقعات نحو الخدمة المقدمة " و "الفجوة بين توقعات الزبائن و إدراكهم لأداء الخدمة " حيث كلما كانت الفجوة صغيرة كانت جودة الخدمات جيدة و رضا الزبون مرتفع"²⁹

أما فيما يخص (lewis and booms) عرف جودة الخدمة سنة 1983 على أنها "قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المطبقة مع توقعات الزبون ، فنقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات الزبون على أساس ثابت"³⁰ و من هنا يتبين لنا أن الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها ، و لهذا من خلال مقارنته بين توقعات و بين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها³¹ -

²² مأمون سليمان الدراركة ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط2 ، 2005 ، ص15

²³ الصحن محمد فريد ، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر 2002 ، ص344

²⁴ Lovelock et al, **marketing des services**, 6me édition , Pearson éducation , paris , p ,609

²⁵ زكي خليل ساعد ، تسويق الخدمات و تطبيقاته ، الطبعة 1 ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 ، ص35

²⁶ بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة الاقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 3، 2002 ، ص12

²⁷ السلمي ، علي ، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل الايزو 9000 ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، 2001 ، ص18

²⁸ د - مراد إسماعيل ، أ - د عبدوس عبد العزيز ، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة نموذج (servperf) دراسة حالة مؤسسة - موبيليس - ، مجلة البشائر ، ص3

²⁹ mohamed,g,a, **service quality of travel agents**, an international multidisciplinary journal of tourism, volume 2,number1,p66

³⁰ جبلي/ هدى ، قياس جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك البركة - مذكرة ماجستير ، علوم تجارية (غير منشورة) ، تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية و التسير ، جامعة قسنطينة ، ص71

³¹ د - مراد إسماعيل ، أ - د عبدوس عبد العزيز ، مرجع سابق ، ص4

أما (gronroos) فعرفها سنة 1984 على أنها " نتيجة تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة"³²

كما عرفها (stebling) سنة 1986 أنها " مجموعة من الصفات و الخصائص الإجمالية للخدمة و التي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون و إشباع حاجاته و رغباته "³³

و عرفها (czepiel) كذلك سنة 1990 " على أنها إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات "³⁴

و عرفها (langeard , eiglier) بأنها الخدمة ذات الجودة العالية هي التي في وضعية محددة- ترضي الزبون "³⁵

أما (Lovelock& wight) فقد عرفها سنة 1999 بأنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين و الزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم و توقعاتهم "³⁶

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات و نماذج قياسها

أولا : أبعاد جودة الخدمات

يرى كل من (zeihaml , berry , parasuraman) أن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة ، فتقيم الزبائن لجودة الخدمة يتحدد من خلال عشر أبعاد تتفاوت درجة أهميتها حسب الزبائن وهي : الاعتمادية ، الملموسة ، المصادقية (الثقة) فهم و معرفة حاجات الزبون ، الاتصال ، الأمان (الضمان) ، التمكين ، سهولة الحصول على الخدمة ، الاستجابة و التعاطف -

و في هذا السياق ، حدد (berry and parasuraman) خمسة أبعاد أساسية بين العشرة المذكورة كمقياس لجودة الخدمات أطلق عليه مقياس (servqual) حيث اثبت كفاءة عالية في مجال العلمي لذلك سوف يتم الاعتماد على تلك الأبعاد الخمسة في الجنب الميداني لهذه الدراسة - و هذه الأبعاد هي : الاعتمادية ، الملموسة ، الاستجابة ، الأمان ، و التعاطف ، و التي يمكن تفصيلها وفق مايلي :

***الملموسة** : تمثل الجوانب الملموسة و المتعلقة بالخدمة مثل مباني و التقنيات الحديثة المستخدمة فيه و التسهيلات الداخلية للأبنية و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة و مظهر الموظفين ---- الخ

***الاعتمادية**: تعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر الزبائن على تقديم الخدمة في وقت الذي يطلبها الزبون و بدقة ترضي طموحه - وكذلك تعبر عن مدى وفاء هذه المؤسسات بالتزاماتها تجاه الزبون -

***الاستجابة** : هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن و الاستجابة لشكاويهم و العمل على حلها بسرعة وكفاءة عالية بما يقنع الزبائن بأنهم محل تقدير و احترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها ، إضافة إلى ذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب -

***الأمان** : هو الاطمئنان من قبل بان الخدمة المقدمة للزبائن تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك -

***التعاطف**: هو أبداء روح الصداقة و الحرص على الزبون وإشعاره بأهميته و الرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته "³⁷

³² _ gronroos, **adopting a service logic for marketing**, marketing theory, vol ,6,n°3,p323

³³ _ الطائي، يوسف حجييم ، العبادي ، و آخرون، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**،الوراق للنشر ، عمان ، الأردن ،2008، ص32

³⁴ Ming.w,chich.j.s ,**the relationship between service quality and customer satisfaction**, journal of information and optimization sciences ,vol.27, no.1,Taiwan, 2006,p195

³⁵ _ المحياوي ، قاسم نايف علوان ،**إدارة الجودة في الخدمات** ،دار النشر و التوزيع الشروق ، عمان ، الأردن ،2006،ص439

³⁶ _ د- مراد اسماعيل ،أ- د عبدوس عبد العزيز ، **مرجع سابق**، ص 4

ثانيا : نموذج (servqual) لقياس جودة الخدمة :

يعتبر نموذج (servqual) من أكثر وأهم النماذج شيوعا و استعمالا - و يطلق عليه ط نموذج تحليل الفجوات " تم اقتراحه و تطويره من طرف (zeithaml ,berry , rarasuraman) في العديد من المرات - ويعتبر نقطة تحويل في الأدبيات جودة الخدمات فقد تم استخدامه من قبل هؤلاء الباحثين ، بحيث قاموا بإجراء دراسة كمية تهدف إلى استحداث نموذج لقياس وتقييم الزبائن لجودة الخدمة ، فقاموا بمقابلة مجموعة من الزبائن في أربع قطاعات وهي ط الوكالات البنكية، شركات الاتصالات ، شركات الصيانة، وشركات البطاقات الائتمانية - و قد نتج عن هذه الدراسة الكمية استحداث أداة لقياس جودة الخدمة ، حيث أظهر نموذج (servqual) خمس فجوات يمكن أن تنشأ من خلال عدم تطابق الأداء الفعلي و المتوقع - و تتمثل هذه الفجوات في :

الفجوة الأولى : حيث تنتج بين الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و ادراكات الإدارة لتوقعات زبائنها³⁸ -

الفجوة الثانية : تتمثل في الفرق الحاصل بين ادراكات المؤسسة لتوقعات بأنها وقدرتها على ترجمة ذلك الإدراك إلى معايير -

الفجوة الثالثة : تنشأ من الانحراف في العدم توافق المعايير الخدمة الموضوعية مع الخدمة المقدمة فعلا

الفجوة الرابعة: تتمثل في الانحراف الحاصل بين الخدمة المقدمة و الاتصالات الخارجية الموجهة إلى الزبائن -

الفجوة الخامسة : تمثل الانحراف بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة من طرف الزبائن -

إن نموذج (servqual) كان قائما على عشرة أبعاد، لكنه سنة 1988 اختزلت هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد مع احتوائها على اثنين وعشرين عنصرا يرتبط بها³⁹ - و يتكون المقياس من مجموعتين ، و تهدف المجموعة الأولى إلى تحديد ادراكات الزبائن لجودة الخدمة المقدمة و تهدف المجموعة التالية إلى تحديد توقعات الزبائن لجودة الخدمة⁴⁰ -

³⁷ د - مراد إسماعيل ، أ - د عبدوس عبد العزيز ، مرجع سابق، ص 4

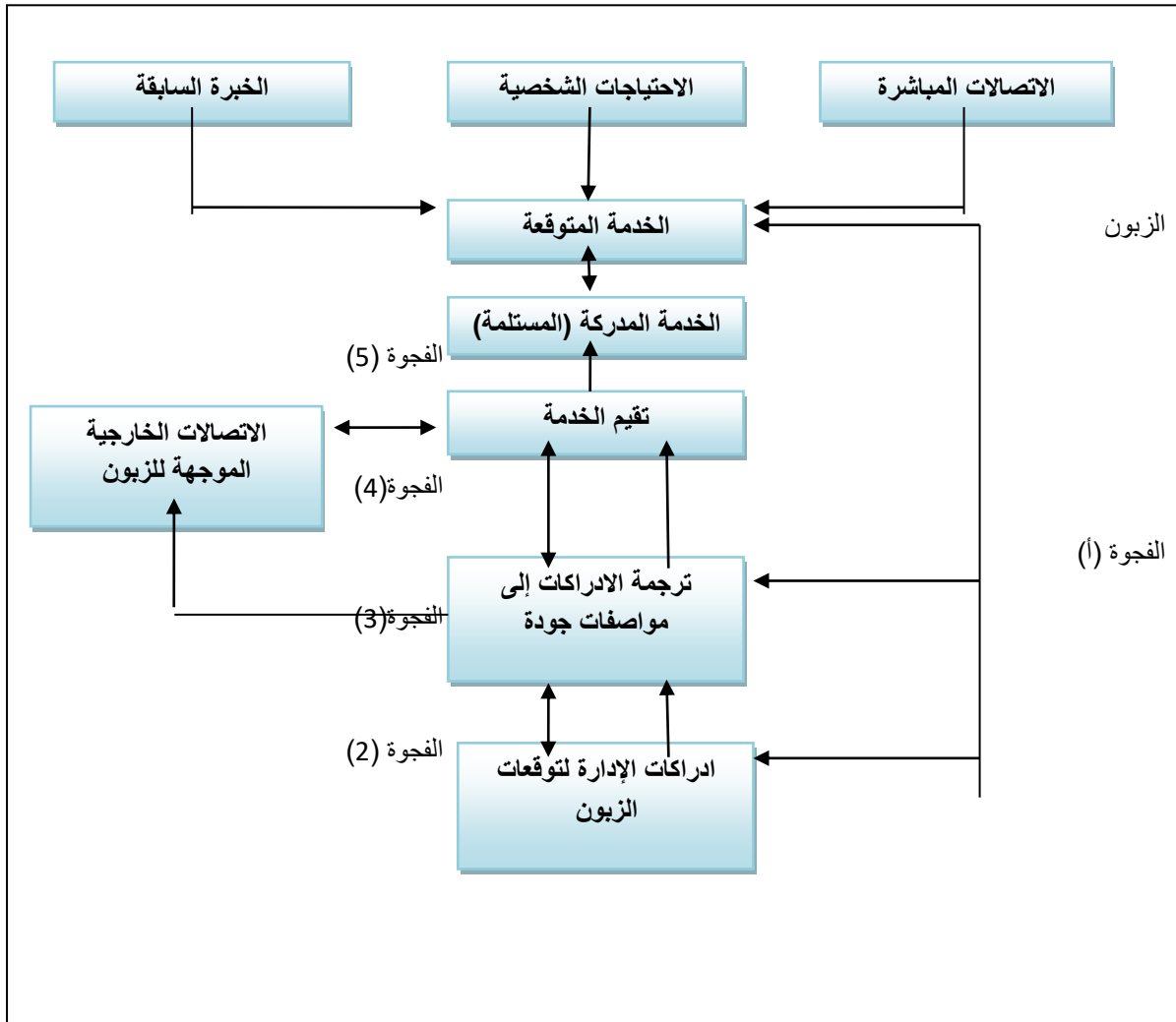
³⁸ الضمور، هاني حامد ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005، ص 439

³⁹ _sousa.c..customer expectations and perceptions of service quality in retail banking ,

ijsk.orj /uploads/3/1/1/7/..11_management .pdf,consult le .25/08/2014.

⁴⁰ د - مراد إسماعيل ، أ - د عبدوس عبد العزيز ، مرجع سابق ، ص 5

الشكل (1): نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات)



المصدر: قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2001:200، ط3، دار الثقافة، عمان الأردن ص101

المطلب الثالث: أهداف جودة الخدمات

*صنف(المبحاوي،2006) أهداف الجودة إلى خمس فئات، و هي كما يلي:

أهداف الأداء الخارجي للمؤسسات الحكومية و يتضمن الأسواق و البيئة و المجتمع

أهداف أداء المنتج وتناولت حاجات الزبائن و المنافسة

أهداف العمليات و تضمن مقدرة العمليات و فاعليتها و قابليتها للضبط

أهداف الأداء الداخلي و تعني مقدرة المؤسسات الحكومية و مدى استجابتها للتغيرات المحيطة بالعمل

أهداف الأداء للعاملين وتشمل المهارات و القدرات و التحفيز و تطوير العاملين⁴¹

⁴¹ عقبه نواف راغب علاونه، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقى الخدمة، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2019، ص17

*كما حدد (احمد 36، 2012) أهداف جودة الخدمة :

خفض التكاليف : إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة ، وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة انجازها و بالتالي تقليل التكاليف -

2-تقليل الوقت اللازم لانجاز مهمات الزبون : فالإجراءات التي وضعت من طرف المؤسسة لانجاز الخدمات للزبون قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها ، و بالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة مما يؤثر سلبا على الزبون -

3-تحقيق الجودة : و ذلك بتطوير المنتجات الخدمات على حسب رغبة الزبون ، و إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلي زيادة الوقت لأداء و انجاز المهام و زيادة أعمال المراقبة ، و بالتالي زيادة الشكوى المستفيدين من هذه الخدمات⁴²

المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية

تلعب الدراسات السابقة دورًا جوهريًا في توجيه الباحثين وتشكيل أسس دراساتهم المستقبلية، تساهم هذه الدراسات في توفير إطار نظري ومعرفي، كما الدراسات السابقة تكشف عن الفجوات البحثية وتساعد في تجنب التكرار غير الضروري، مما يوجه الجهود نحو موضوعات جديدة ومبتكرة. حث قمنا في هذا المبحث بإستعراض الأعمال التي سبق نشرها و مقارنتها مررا في الأخير بأهم ما تم الاستفادة به من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية) تحت إشراف دكتور سليم بولحية بجامعة قسنطينة 3 أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام و الاتصال و السمعي و البصري قسم الإعلام و الاتصال و العلاقات العامة 2021/2020، تضمنت هذه الدراسة فصول 4 فصول ، فصلين نظريين و فصلين تطبيقيين حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على نتائج المنعكسة على المواطنين وعلاقتهم بالإدارة اثر تطبيق مشروع الرقمنة في الإدارات الجزائرية العمومية و تم صياغة الإشكالية الرئيسية كالتالي : **كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية ؟**

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ،كذلك تم اعتماد أدوات بحثية كالمقابلة و الاستبيان و تمت دراسة عينة موظفين قدرت ب() و عينة زبائن قدرت ب() وتم استخدام الرزمة الإحصائية العلوم الاجتماعية (spss) لتحليل بيانات الاستبيان، اعتمادا على المتوسطات الحسابية ولنموذج الإنحدار و غيرها من الأساليب الإحصائية الأخرى ،وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

1_قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر

2 نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على انجاز المشروع بمرونة ،و التأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة

⁴² الدكتور رعد عدنان رؤوف ، رطل مؤيد عبد الحميد، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون دراسة استطلاعية لأراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل و الاستثمار في محافظة نينوى ،تنمية الرافدين عدد119، 2019، ص31

3_ أولوية بناء إستراتيجية رقمية و إجراء تحول في طريقة تقديم خدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة

الدراسة الثانية:

دراسة الشكير ايوب ، دريوش نور الهدى ، مسراتي خولة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية (دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميتريية لبلدية احمر العين) دراسة علمية منشورة في مجلة النمو الاقتصادي و ريادة الأعمال jege ، جامعة الجزائر ، بعدد 2 سنة 2022، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة شملت هذه الدراسة فرضية رئيسية تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمات المقدمة في بلدية احمر العين عند مستوى المعنوية 0.05.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و أدواته مثل المقابلة ، الاستبيان ، الملاحظة كأداة بحثية -

مجتمع البحث عبارة عن مواطنين بلدية احمر العين ولاية تيبازة ،أخذة منهم عينة عشوائية قدرها 200 شخص ، وتم استخدام الرزمة الإحصائية العلوم الاجتماعية (spss) لتحليل بيانات الاستبيان، اعتمادا على المتوسطات الحسابية ولنموذج الإنحدار و غيرها من الأساليب الإحصائية الأخرى.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1_ الرقمنة هي إستراتيجية وطنية تعمل على عصرنه الإدارة العمومية ،من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إجراء المعاملات و تسهيلها وتقديم خدمات ذات جودة ، تتميز بالكفاءة و الفعالية ،

2_ تحوي المصلحة البيوميتريية لبلدية احمر العين على مجموعة من الأجهزة و البرامج الحديثة ساعدتها على تقديم خدمات ذات جودة بسرعة و تكلفة اقل

3_ اهتمت الجزائر برقمنة مختلف إداراتها العمومية و بالأخص الاهتمام الكبير بالجماعات المحلية (البلدية) من خلال جملة من المشاريع أبرزها مشروع الإدارة الالكترونية

تتلاقى الدراسة الحالية بهذه الدراسة في الجانب النظري الذي يتناول معارف تراكمية وهي منطلقات بحثية يتم اعتمادها كمسلمات مثبتة لتفادي التكرار البحثي خاصتنا أن موضوع الرقمنة موضوع حديث حاولنا إثراءه في دراستنا الحالية

الدراسة الثالثة :

عبد الله علي جمعة احمد ، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية " دراسة علمية منشورة في مجلة كلية التربية ، جامعة بني يوسف القاهرة ، عدد يوليو الجزء الثالث 2023 ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية ،اعتمدت هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية الآتية : هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد الرقمنة (شبكات الاتصال ، الحوكمة ، الأجهزة و المعدات ، البرمجيات) وجودة الخدمات الصحية لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار .

تمثل مجتمع البحث يتمثل في مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار

بعينة قدرها 384 مفردة ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و أدواته كالاستبيان و المقابلة كما وتم استخدام الرزمة الإحصائية العلوم الاجتماعية (spss) لتحليل بيانات الاستبيان، اعتمادا على المتوسطات الحسابية ولنموذج الإنحدار و غيرها من الأساليب الإحصائية الأخرى

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1_ يوجد تأثير ايجابي مباشر دال إحصائية عند مستوى معنوية اقل من (0.01) بين إجمالي بعد الرقمنة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئيسية للقضاء على قوائم الانتظار و تحسين جودة الخدمات الصحية ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.770) مما يبرز دور الرقمنة في المساهمة بشكل كبير و فعال في تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تحقيق أمال و تطلعات المرضى و تطبيق النزاهة و الشفافية و دعم مبدأ المساواة و أحكام مراقبة سير عملية تنفيذ الخدمات الصحية للمرضى .

2_ يوجد تأثير ايجابي مباشر دال إحصائيا عند مستوى معنوية اقل من (0.01) بين إجمالي بعد الأجهزة و المعدات للرقمنة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار و تحسين جودة الخدمات الصحية ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.459) مما يبرز دور الرقمنة في المساهمة في توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحفظ البيانات على أجهزة خوادم متطورة بما يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة -

استخدمت كلتا الدراستين السابقة و الحالية المنهج الوصفي لبناء الجانب النظري للدراسة و المنهج التحليلي لدراسة الجانب التطبيقي و تحليل معلومات الاستبيان بالاعتماد على مخرجات spss غير أن الدراستين اعتمدتا عينتين مختلفتين .

ثانيا: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى :

صباح صالح عمر ،ياسمين محمد نايف ، نمر هاشم قاسم ، ruslan ،raad tomaa kawad ، kalenychenko ، دور الرقمنة في تحسين المساواة و الكفاءة في الخدمات العامة **the role of digitalization in improvin accountability and efficiency in public service** مجلة البحوث التشغيلية جامعة الرافدين ، بغداد المجلد 45 العدد 2 سنة 2024 يهدف المقال إلى استكشاف التأثير الكبير للرقمنة على تعزيز فعالية و المحاسبة و مساءلة القطاع العام .

مجتمع البحث يتمثل في موظفي و مستهلكي القطاع العام ، العينة كانت كالأتي 12 موظف و 250 شخص من مستهلكي خدمات القطاع العام، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و أدواته كالاستبيان و المقابلة كما وتم استخدام الرزمة الإحصائية العلوم الاجتماعية (spss) لتحليل بيانات الاستبيان، اعتمادا على المتوسطات الحسابية ولنموذج الإنحدار و غيرها من الأساليب الإحصائية الأخرى

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1_ باستخدام الشبكات السحابية و تحليلات البيانات الضخمة ، و الذكاء الاصطناعي ،شهدنا تحسنا ملموسا في الكفاءة التشغيلية للخدمات العامة .

2_ أوضحت الحقائق الواردة من 10 دول مختلفة أن الرقمنة ليست مجرد خاصية إضافية ولكنها أساس أساسي للحدثة

3- لعب توحيد الخدمات عبر الحوسبة السحابية دورا حاسما في تسهيل تبادل المعلومات بشكل سلس و دون انقطاع ، و قد نجحت عملية المواءمة في القضاء على الانقسامات التقليدية ، و تعزيز توافر البيانات ، و تغذية جو تعاوني يفيد سواء موظفي القطاع العام أو الأشخاص الذين يتلقون الخدمة

<p>تناولت عينات مختلفة أقل أو أكبر من الدراسات الحالية</p>	<p>تمت دراسة على عينة من موظفي البنك الوطني الجزائري في فرع ورقلة و تقرت ،كما تضمنت مقابلة مع نائب رئيس فرع ولاية تقرت</p>	<p>العينة</p>
<p>اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي , و الكمي و الإحصاء الوصفي , و استعملت كأداة للدراسة و كذا المقابلة ، واعتمدت على برنامج spss لتحليل النتائج</p>	<p>اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , حيث تم إنجاز جانب النظري من خلال جمع المعطيات و التي لها علاقة بالرقمنة وأبعادها و التي لها علاقة بتحسين الجودة داخل البنك الوطن الجزائري و في جانب التطبيقي- اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع بيانات و برنامج spss و بعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى نتائج بإضافة إلى المقابلة.</p>	<p>المنهج</p>
<p>تناولت عدة متغيرات تمثلت في الآتي: الرقمنة، الخدمة العمومية، الخدمة الصحية، المساواة الكفاءة، جودة الخدمات</p>	<p>اعتمدت على متغيرين هما: الرقمنة و جودة الخدمات</p>	<p>المتغيرات</p>

المصدر : من إعداد الطالبة

المطلب الثالث: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:
- ضبط المتغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق.
- إثراء الجانب النظري و الوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة.
- صياغة الفرضيات وتحديد منهجية الدراسة.
- التحقق من النتائج وصياغة التوصيات
- تحديد مشكلة الدراسة.
- فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل.
- التعرف على المناهج العلمية و الأدوات المستخدمة في المعالجة

خلاصة الفصل:

حولنا في هذا الفصل الإلمام بموضوع جودة الخدمة باعتبارها المؤثر في رضا الزبون و عامل الأولي المتحكم في استمرارية المؤسسة ، حيث تطرقنا أولا إلى ماهية الجودة عن طريق عرض تعريفات التي قدمها رواد المجال مرورا بأهمية الجودة وكيف تتناثر وتأثر وصولا إلى موضوع الخدمات وماهيته، أخيرا حولنا توضيح ماهية جودة الخدمة كيفية قياسها وما تهدف إليه ، غير انه لا شك أن الهدف الرئيسي لها هو تقديم منتجات ترضي وتلبي حاجات العملاء -

الفصل الثاني الجانب التطبيقي

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل دراسة واقع الرقمنة في البنك الوطني الجزائري تحديدا فرع تقرت والتأثير الذي ألحقته بخدماته، حيث تضمن الفصل ثلاثة محثين مقسمين كالتالي:

المبحث الأول : واقع الرقمنة في البنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : عرض و مناقشة النتائج

المبحث الأول: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري

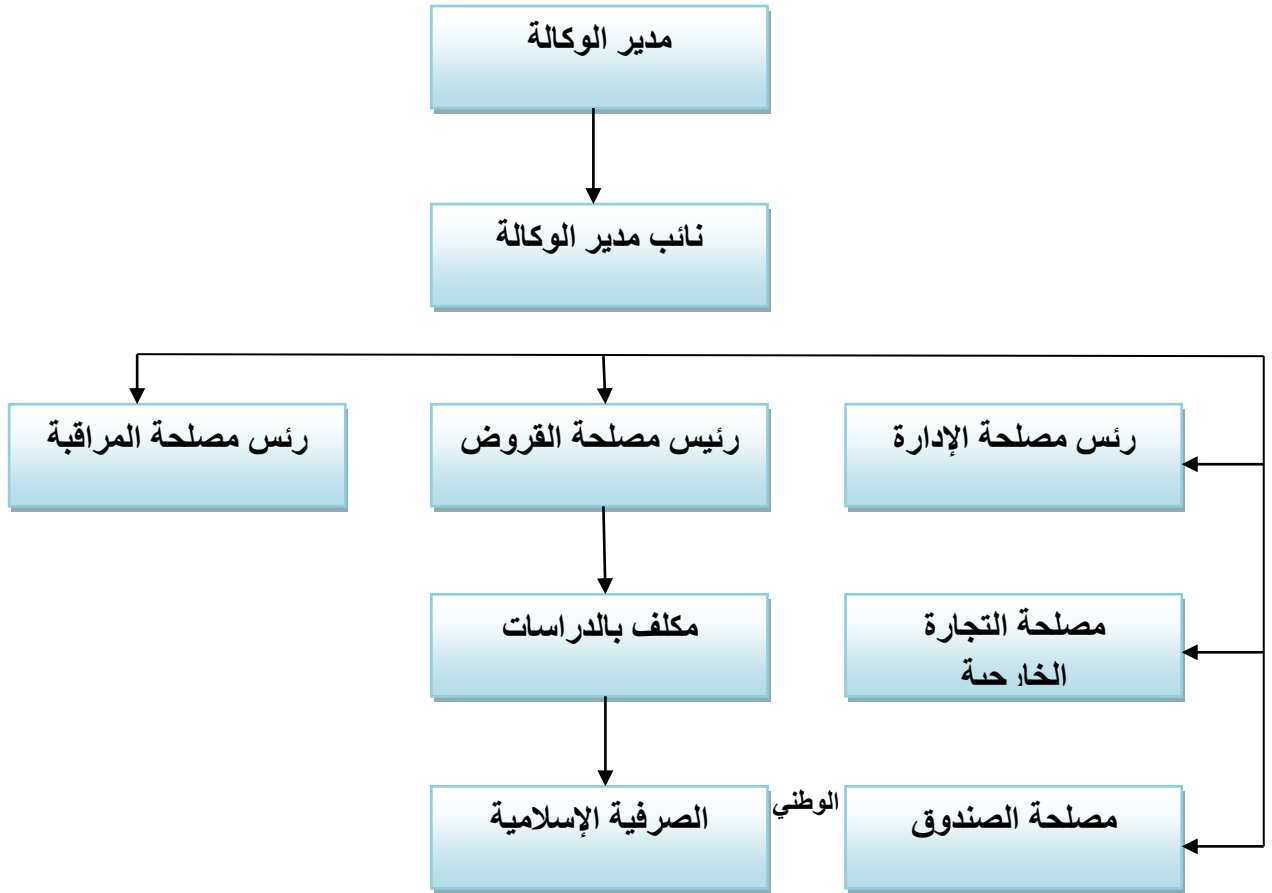
تناولنا في هذا المبحث تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة ، كما قمنا بالإجابة على أسئلة المقابلة في المطلب الثاني في شكل عناصر ميرزوين دور الرقمنة محل الدراسة .

المطلب الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري

أولاً: تعريف وكالة تقرت

نشأة وكالة تقرت سنة 1966 و تضم حالياً 17 عاملاً و رقمها في التقسيم البنكي هو 941 و تسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق و توسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزء منه و العمل على تنفيذ سياسة التمويع التي يسعى البنك لتحقيقها .

ثانياً: هيكلها التنظيمي



ثالثاً: شرح الهيكل التنظيمي للوكالة

1. مصلحة الإدارة : حيث تتكفل بجميع ما يتعلق بالعمال من توظيف ، ترقية ، تدريب ، وكذلك إعداد الميزانية وفقاً لما أعدته مديرية شبكة الاستغلال ، بالإضافة إلى محاولة التحكم في تكاليف التسيير .

أ. مصلحة القروض: تتكون من الأقسام التالية :

ب_ الدراسات : تقوم باستقبال ملفات طلب القروض تم ترسلها إلى مديرية شبكة الاستغلال بورقلة فتطلع على رأي الوكالة فيه و التي قد تكون قد عالجت الملف وفق صلاحيتها .

ج_ الالتزامات : تقوم بالإحصائيات الدورية و تقدمها لمديرية شبكة الاستغلال بورقلة -

2. **مصلحة المراقبة:** تقوم بالمراقبة الدورية للأعمال المختلفة التابعة لها ، و مدى تطبيقها للقوانين و التعليمات الصادرة من الوكالة الجهوية أو المركزية إلى جانب متابعة حالة المقرضين بعد المحكمة .

3. **مصلحة التجارة الخارجية :** تتضمن جميع العمليات مع الخارج من أو لحساب زبائن البنك وفق القوانين المعتمدة لضمان تحويل الزبائن و استقبال ما يرسل إليهم .

- قسم التوطين و المصادقة - قسم القرض المستندي

- قسم تسليم الوثائق - قسم التحويل و الاستقبال

- قسم حسابات العملة الأجنبية - قسم التنفيذ المالي للأسواق

4. **مصلحة الصندوق :** تهتم باستقبال كل الودائع النقدية و التحويلات التي يقوم بها البنك أو لحساب زبائنه مع ضمان كل المدفوعات

أ_ قسم الشباك: في هذا القسم يتم استقبال الزبائن ، و تأخذ طلباتهم و يتم إرشادهم ، و تنفيذ عمليات الإيداع ، السحب النقدي ، تحرير الصكوك البنكية ... الخ

ب_ قسم التحويل: هنا تنفذ مجمل أوامر التحليل الصادرة من أو لصالح الزبائن .

ج_ قسم خاص بالإرادات : يستقبل ويحفظ كل المبالغ الخاصة بالمدفوعات في مكان ، و التي تم تظهيرها للبنك و كذا القيم المستوطنة في صناديق المقر

د_ قسم المقاصة و التحصيل : على مستواه يتم تحصيل مبالغ المرسلات للقبض من الزبون عن طريق المقاصة او عبر خدمات بنوك ميلة كما يقوم بمعالجة و متابعة المبالغ المالية الغير مدفوعة .

ج_ قسم اليومية المحاسبية : يقوم بالتسجيل المحاسبي لكل الحسابات التي يملكها الصندوق مع ضرورة إرسال التسجيلات الخاصة باليومية المحاسبية إلى مديرية المحاسبية .

5_ **الصريفة الإسلامية:** حيث تتكفل بتمويلات الاستثمار وفق أحكام الشريعة، تقوم بقبول عدة ودائع كودائع الطلب و حسابات الاستثمار المشترك التي تعتمد على المشاركة في الربح و الخسارة .

المطلب الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري

أولاً: الخدمات الرقمية بالبنك الوطني الجزائري

1* خدمة " BN@tic " وهو عبارة عن تطبيق مجاني يقدمه البنك الوطني الجزائري لعملائه لتسهيل الخدمات المصرفية في أي مكان و زمان ، يحتوي التطبيق على مسافتين :

_ مساحة عامة توفر إمكانية الوصول إلى أي شخص للخدمات المصرفية (الدليل - العروض، الوكالة).

_ مساحة مصادقة يمكن الوصول إليها عبر أوراق اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية وتمنح الوصول إلى الخدمات التالية:

عرض أرصدة الحسابات و احدث المعاملات الخاصة بالعميل

بحث المعاملات الخاصة بالعميل في بيانات حسابه

عرض وتبادل رقم التعريف الخاص بالعميل.

تتبع سعر الصرف و تحويل العملة

تبادل العميل المراسلة مع البنك الخص به

يستشعر العميل بيانات البطاقات الخاصة به

عارض البطاقة

إجراء عمليات النقل و توقيع الحسومات

إدارة المستفيدين

متابعة جميع فروع البنك على الخريطة

واهم عنصر الأمان وسرية البيانات الخاصة بالعميل -

*2باقات خدمات البنك كا" باقة pack basic" حيث تتضمن منتجات وخدمات التكميلية اللازمة للزبائن، أفراد الذين لديهم حساب شيك بالبنك الوطني الجزائري وتشمل :

_ حساب شيك + دفتر شيكات +البطاقة البنكية الكلاسيكية .

_ الدفع عبر الانترنت

_ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة

_ الاشتراك في خدمات البنكية الالكترونية + تطبيق BN@tic " باقة net" = خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-bna

باقة "pack pro"موجهة لزبائن البنك المهنيين ، وهي مجموعة من المنتجات و الخدمات التي ترافق العملاء في التسيير المالي لنشاطاتهم ، و التي تشمل الأتي :

_ حساب الشيك للمهنيين + دفتر الشيكات + بطاقة الأعمال للمهنيين الكلاسيكية أو الذهبية .

_ الدفع عبر لانتترنت .

_ الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة

_ الاشتراك في خدمات البنكية الالكترونية + تطبيق BN@tic " باقة net" = خدمة الدفع بدون تلامس wimpay-bna

_ الاشتراك في خدمة الرسائل البنكية

_ جهاز الدفع الالكتروني

ثانيا:وسائل(آليات) تطبيق الرقمنة

1_التجهيزات المعلوماتية في مكاتب البنك الوطني (تقرت):

لضمان سير العمل الجيد في البنك الوطني ، عمل ابنك الوطني على توفير مختلف التجهيزات المعلوماتية من أجهزة كمبيوتر ، طابعات، ماسح ضوئي، قارئ البطاقة المغناطيسية، موزعات آلية للأوراق النقدية برامج مكتبية. (Microsoft office Word, Excel, PowerPoint..., Adobe Reader) حيث تتوفر على 11 مكتب و حاسوب و طابعة لكل واحد منهم ما عدا مكتب تحصيل النقود المباشر .

2_ بطاقات الدفع الالكتروني : لها أنواع عديدة منها :

- بطاقات ضمان الشيك .
- بطاقات السحب .
- بطاقات الائتمان .
- بطاقات الدفع .
- بطاقة المشتري .
- بطاقات الخصم الفوري .
- بطاقات الدفع الأجل .

3_ أجهزة الدفع الالكتروني (TPE):

و هو جهاز يسمح بتنفيذ عمليات الدفع عن طريق البطاقة البنكية (cib) الكلاسيكية و الذهبية ، بشكل امن و رقمي ، تعمل 24\24 بمعدل 7\7 أيام ، و تتمثل مهامه في:

*معاملات الدفع

* إلغاء المعاملات

*السداد

تمتاز بالسرعة و الدقة و الأمان في التعاملات

ثالثا: نتائج المسفرة عن تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري

أسفر تطبيق الرقمنة عن عدة نتائج ايجابية و هي كالتالي:

_ تسريع التعاملات و اختصار الوقت

_ الدقة في تحميل و استخراج البيانات

_ تخفيف عبئ ضغط العملاء عبر الخدمات الموفرة عن بعد

_ رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

_ تحسين جودة الأداء و كذا الخدمة المقدمة

_ تهديدات نظام الأمن المعلومات و البيانات

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

يهدف معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في البنك قمنا بتوزيع استمارات (استبيان) على عمال البنك الوطني الجزائري في كلى فرعيه في تقرت و ورقلة و قمنا بطرح عدة أسئلة تخص واقع تطبيق الرقمنة على مدراء محل الدراسة .

في هذا المبحث سنقوم بتحديد الإطار المنهجي للدراسة بغية التوصل إلى الحقائق و الوصول إلى نتائج بالاستعانة بطرق علمية واضحة .

المطلب الأول:مجتمع و عينة وأدوات الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يعرف المجتمع بأنها: "مجموعة من العناصر أو المفردات التي تخص ظاهرة معينة"⁴³ ويطلق أحيانا على مصطلح المجتمع بالمجتمع الإحصائي .

إن الهدف الرئيسي من تحديد المجتمع الإحصائي هو تعيين الحدود الصريحة لعملية جمع البيانات من جهة، وكذلك لعملية الاستقراء أو الاستنتاجات التي يمكن الحصول عليها من خلال إجراء الدراسة من جهة ثانية، ويمكن أن تكون عناصر المجتمع الإحصائي أفراد أو عائلات أو موظفين...الخ. و يتمثل مجتمع بحثنا في فروع البنك الوطني الجزائري في ولاية تقرت و ورقلة ونستهدف العمال ذو تمكن من القاعدة الرقمية

ثانياً: عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها:"جزء من المجتمع الكلي، نقوم بدراسته ثم نعمم النتائج التي نحصل عليها منها على المجتمع ككل"⁴⁴.

انطلاقاً مما سبق قمنا باستهداف عينة الموظفين في البنك الوطني الجزائري فرع تقرت و فرع ورقلة ، نظراً لي عددهم الغير كبير جدا تم دراسة عينة غير عشوائية - تم توزيع 75 استمارة ورقية منها 15 استمارة في فرع تقرت و 60 استمارة في فرع ورقلة استرجعنا منهم 60 استمارة صالحة للدراسة 12 استمارة من فرع تقرت و 48 استمارة من فرع ورقلة إي ما يعادل 80% من الاستمارات الموزعة ورقياً .

الجدول(3): عدد استبيانات الموزعة و المستردة و الصالحة للدراسة

المجموع	فرع ورقلة		فرع تقرت		عدد الاستبيانات
	المستردة	الموزعة	المستردة	الموزعة	
75	48	60	12	15	
100	80		20		النسبة المئوية %

المصدر: من إعداد الطالبة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

⁴³ - حسن ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش ، طرق الإحصاء الوصفي ، ط 1، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2009، ص 37

⁴⁴ _ اسماعيل محمد السيد ، أساسيات بحوث التسويق ، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر، 2002، ص235

بناء على طبيعة البيانات التي أردنا جمعها و مع الأخذ بالاعتبار الوقت المسموح به لجمع معلومات المتعلقة بالدراسة تم اللجوء إلى استعمال الأدوات التالية

1_المقابلة:

اعتمدنا على المقابلة الشخصية مع نائب المدير البنك الوطني الجزائري ، من اجل الحصول على معلومات و إحصائيات حول واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري حيث تم طرح عليه مجموعة من الأسئلة التي تلخصت في : ماهية التطبيقات المختلفة لوسائل الرقمنة بالبنك ، النتائج المسفرة عن تطبيق الرقمنة ،تقيم عام عن هذه النتائج

2_الاستبيان : في دراستنا الحالية يعد الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع البيانات و المعلومات الضرورية لتحليل الظاهرة محل الدراسة ، و قد شمل هذا الاستبيان الجانب الديموغرافي لأفراد العينة و محورين رئيسيين (ملحق 1) :

***الجانب الديموغرافي :** حيث يتضمن بعض المعلومات الشخصية تخص أفراد العينة والتي تقيم الدراسة و المتمثلة في (العمر ، الجنس ، الفئة العمرية ، سنوات الخبرة)

***المحور الأول:** حول واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري يتضمن هذا المحور ثلاثة أبعاد ، البعد الإداري ، البعد التقني و البعد البشري بعدد عبارات تتمثل في أربعة عبارات لكل بعد .

***المحور الثاني:** حول جودة الخدمات في البنك الوطني الجزائري يتضمن هذا المحور أربعة أبعاد ،بعد الملموسية ، بعد الاعتمادية ، بعد الاستجابة و بعد الأمان بعدد عبارات تتمثل في ثلاثة عبارات لكل بعد

_وقد قابل عبارات محاور الاستبيان مجموعة من الدرجات مرتبة وفق مقياس ليكارت الثلاثي و الموزعة كما يلي:

الجدول(4): درجات مقياس "ليكارت likert" الثلاثي

درجة الموافقة	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: تجهيز بيانات الاستبيان

أولا : الأدوات الإحصائية المستعملة

لأجل معالجة البيانات المجمع من عينة الدراسة تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية " statistical package for social science" و الذي يرمز له اختصارا بالرمز (spss) و هو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي كالتكرارات ، المتوسطات ، و الانحرافات المعيارية ، و التي تدخل ضمن الإحصاء الاستدلالي كمعاملات الارتباط ، و اختبار t.test للعينة الواحدة ..

و في ما يلي الأدوات التي تم الاستعانة بها :

1_ **المدى:** تم حساب المدى بين اكبر و اصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت الثلاثي (1-3=2) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس (2\3=0,66) للحصول عل طول خلية صحيحة ، ثم يتم إضافة القيمة المتحصل عليها (0,66) إلى اقل قيمة في المقياس و التي هي (1) و ذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول (5): توزيع فئات المتوسط الحسابي و دلالاتها لمقياس ليكارت الثلاثي

درجات المقياس	درجة	الفئات	درجة الموافقة (التبني)
موافق	1	(1,66 1)	عالية
محايد	2	(2,33 1,67)	متوسطة
غير موفق	3	(3 2,34)	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبة

2_ معامل ألفا كرونباخ (alpha cronbach)

تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (alpha cronbach) للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

ويعبر عن ثبات أداة الدراسة كالتالي :

***ضعيفا** (إذا كانت ألفا اقل من 60%)

***مقبولا** (إذا كانت ألفا تقع بين 60% و 70%)

***جيذا** (إذا كانت ألفا تقع بين 70% و 80%)

***ممتاز** (إذا كانت ألفا اكبر من 80%)

3_ التكرارات و النسب المئوية:

تم الاستعانة بها للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

4_ الرسوم البيانية:

تم الاستعانة بها لتوضيح الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

5_ المتوسطات الحسابية :

تم حسابها من اجل معرفة مدى موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة

6_ الانحرافات المعيارية:

تم الاعتماد عليه لمعرفة مدى انحرافات استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته إلى الصفر كلما دل ذلك على تركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة.

7_ اختبار t.test للعينة الواحدة :

يستخدم هذا الاختبار لفحص ما إذا كان متوسط متغير ما لعينة أصغر أو يساوي أو أكبر من قيمة ثابتة، وهذه القيمة بالنسبة لمقياس « ليكارت Likert » المستعمل في هذه الدراسة تساوي (2) لأنها تتوسط درجات الإجابة، حيث تم الاعتماد عليه لاختبار الفرضية الأولى والثانية.

8_ معامل الارتباط بيرسون "r" و معامل التحديد "r2" :

تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون [r] من أجل معرفة درجة ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

*معامل التحديد [r] والذي يساوي مربع معامل الارتباط لبيرسون فاستخدم لتفسير درجة تأثير الرقمنة على جودة الخدمات في البنك الوطني الجزائري

و تم الاعتماد في تفسير معامل تحديد "r2" على قاعدة القرار الموضحة في الجدول الآتي:
الجدول (6): جدول تفسير معامل مربع (القرار الإحصائي)

القرار الإحصائي	معامل تحديد "r2"
لا يوجد تأثير	"r2"=0
تأثير ضعيف	0 < "r2" < 0,30
تأثير متوسط	0,30 < "r2" < 0,70
تأثير كبير	0,70 < "r2" < 1
تأثير تام	"r2"=0

المصدر: سلمى بوشرمة، فاطيمة فديسي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، 2018_2019 ص80

ثانياً: صدق و ثبات أداة الدراسة

1_ الصدق الظاهري: تم عرض أداة الدراسة (الاستبيان) على الأساتذة المشرفة و مجموعة من المحكمين من هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة و المتمثلين في :

الجدول (7): يوضح الأساتذة المحكمون للاستبيان الدراسة

الكلية الجامعة	الدرجة العلمية	الاستاذة المحكمون
قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	أستاذ محاضر (أ)	تيشات سلوى
قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	أستاذ محاضر (أ)	بن شويحة بشير
قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	أستاذ محاضر (ب)	قداش سمية
قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	أستاذ محاضر (أ)	محمد منير بن عبد الهادي

المصدر: من إعداد الطالبة

2_ الصدق البنائي:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، يتم التأكد من الصدق البنائي لها، وذلك من أجل الوقوف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة، والوقوف على مدى انتماء كل عبارة للمحور والبعد الذي تقع فيه، وتم التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان وهذا بالاعتماد على معامل الارتباط البسيط «بيرسون» Pearson، ومستوى الدلالة Sig، وقد جاءت النتائج كالتالي:

***الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول:** والذي يمثل المتغير المستقل "واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري" حيث قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة من الفقرات مع الدرجة الكلية للبعد (الملحق 2)

الجدول (8): يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون للمحور الأول

المحور الأول: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم
البعد الأول: الجانب الإداري		
0,000	0,773	1
تدعم الإدارة سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات .		
0,000	0,790	2
يستعين البنك بخبراء مؤهلين في جانب الرقمنة.		
0,000	0,852	3
يعمل البنك على توفير شبكة اتصال حديثة و فعالة لخدمة نظام المعلومات الالكترونية لديها.		
0,000	0,758	4
يعمل البنك على مواكبة التقدم التكنولوجي عن طريق تحديث نظام المعلومات الالكتروني لديها.		
البعد الثاني: الجانب التقني		
0,000	0,563	5
يوفر البنك كافة المعدات و التجهيزات الضرورية لتطبيق الرقمنة (كمبروترات ،برامج حاسوبية لتسيير الخدمات) .		
0,000	0,835	6
يوفر البنك شبكة داخلية جيدة (انترنت).		
0,000	0,886	7
تمتاز الأنظمة الالكترونية في المؤسسة بقاعدة بيانات عالية الكفاءة.		
0,000	0,710	8
يتوفر لدى البنك نظام أمن معلوماتي يستهدف حماية سرية الملفات الإدارية.		
البعد الثالث: الجانب البشري		
0,000	0,855	9
تعتمد المؤسسة على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا الحديثة.		
0,000	0,822	10
يتلقى العمال بالبنك برنامجا تكوينيا حول الرقمنة.		
0,000	0,783	11
تمكن المؤسسة العمال من القاعدة الرقمية.		
0,000	0,778	12
عززت المؤسسة التواصل داخل بيئتها الداخلية من خلال تطبيقها للرقمنة		

دال إحصائية عند مستوى معنوية 0,05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 20

تعليق: نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية 0,05 ومعاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الأبعاد ذات قيم موجبة و هذا يبين صدق المحور الأول و صلاحيته

الجدول(9): يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون للمحور الثاني (الملحق3)

المحور الثاني : جودة الخدمات		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم
البعد الأول : الملموسية		
0,000	0,796	1
تتميز خدمات البنك بالسرعة		
0,000	0,794	2
تساهم الرقمنة في تسهيل وتسريع الخدمات البنكية المقدمة بجودة عالية .		
0,000	0,814	3
يوفر البنك خدمات فعالة للعميل .		

البعد الثاني : الاعتمادية		
0,000	0,752	4 يوثق البنك المعلومات الخاصة بالعميل.
0,000	0,896	5 يحافظ البنك الوطني على سرية معلومات الخاصة بالعملاء .
0,000	0,755	6 يقوم البنك الوطني على إبلاغ العملاء بكافة المعلومات اللازمة حول الخدمة المقدمة بكل شفافية.
البعد الثالث : الاستجابة		
0,000	0,814	7 وجود استجابة من طرف العميل نحو أساليب تقديم الخدمة .
0,000	0,894	8 يبدي الموظفون رضا حول الأساليب الإجراءات الرقمية المتبعة لتحسين الجودة.
0,000	0,761	9 يستشعر العميل التزام الإدارة بتعزيز جودة الخدمة الرقمية .
البعد الرابع : الأمان		
0,000	0,627	10 يبسط البنك إجراءات العمل من خلال الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية المختلفة لضمان السرعة و السهولة
0,000	0,830	11 يستشعر العميل الأمان عند تعامله مع البنك.
0,000	0,765	12 يقوم البنك على مراقبة جودة المعطيات المجمعة و يوفر استرجاع فوري لها.

دال إحصائية عند مستوى معنوية 0,05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تعليق: نلاحظ من الجدول أن كل القيم الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية 0,05 ومعاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الأبعاد ذات قيم موجبة و هذا يبين صدق المحور الثاني و صلاحيته

3_ ثبات أداة لدراسة:

تعني التأكد من أن الإجابة ستكون نفسها تقريبا إذا تكررت العملية في نفس الشروط، وللتحقق من ثبات الاستبيان

قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من محوري الاستبيان ومعامل ثبات العام (الملحق 4) كالتالي :

الجدول(10): نتائج معامل ألفا كرونباخ للمحورين الأول و الثاني

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	
0,878	12	المحور الأول: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري
0,780	4	بعد الجانب الإداري
0,745	4	بعد الجانب التقني
0,818	4	بعد الجانب البشري
0,852	12	المحور الثاني: جودة الخدمات
0,719	3	بعد الملموسية
0,722	3	بعد الاعتمادية

0,764	3	بعد الاستجابة
0,709	3	بعد الأمان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss20

من الجدول يتضح أن:

_ بالنسبة للمحور الأول:

قدر معامل ألفا كرونباخ للبعد الأول بلغ 78% وهو اكبر من 70% مما يدا أن درجة ثبات المحور جيدة أما بالنسبة للبعد الثاني بلغ معامل ألفا كرونباخ 74,5% وهو اكبر من 70% أي أن البعد ذو درجة ثبات جيدة

و بلغ معامل ألفا كرونباخ للبعد الثالث 81,8% وهو اكبر من 70% أي أن البعد ذو درجة ثبات ممتازة و قدر معامل ألفا كرونباخ للمحور بالكامل ب 87,8% أي أكثر من 70% مما يعني وجود نسبة ثبات ممتازة للمحور الأول

_ بالنسبة للمحور الثاني:

قدر معامل ألفا كرونباخ لبعد الملموسية بلغ 71,7% وهو اكبر من 70% مما يدا أن درجة ثبات المحور جيدة

أما بالنسبة لبعد الاعتمادية بلغ معامل ألفا كرونباخ 72,2% وهو اكبر من 70% أي أن البعد ذو درجة ثبات جيدة

و بلغ معامل ألفا كرونباخ لبعد الاستجابة 76,4% وهو اكبر من 70% أي أن البعد ذو درجة ثبات جيدة و بلغ معامل ألفا كرونباخ لبعد الأمان 70,9% وهو اكبر من 70% أي أن البعد ذو درجة ثبات جيدة و قدر معامل ألفا كرونباخ للمحور بالكامل ب 85,2% أي أكثر من 70% مما يعني وجود نسبة ثبات ممتازة للمحور الثاني

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة أي وجود ثقة تامة بصحة العبارات و صلاحيتها لتحليل النتائج

المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج

المطلب الأول: دراسة خصائص العينة الإحصائية من حيث البيانات الشخصية

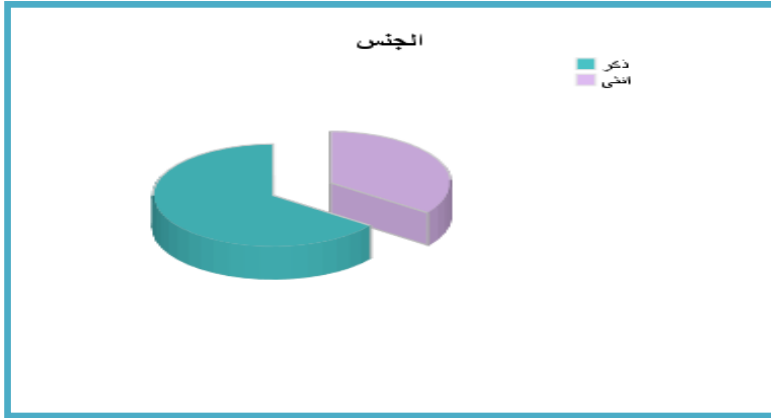
للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة تم توزيعها حسب : الجنس ، الفئة العمرية ، الرتبة المهنية ، سنوات الخبرة (انظر الملحق رقم 5) ، و سنتظرف في ما يلي إلى تفصيل هذه المتغيرات

1 : متغير الجنس

_ تم تبويب مفردات العينة إلى فئتين ذكور و إناث كما هو موضح في الجدول و الشكل التاليين :

الجدول (11): توزيع أفراد عينة الدراسة الشكل(3):توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

حسب الجنس



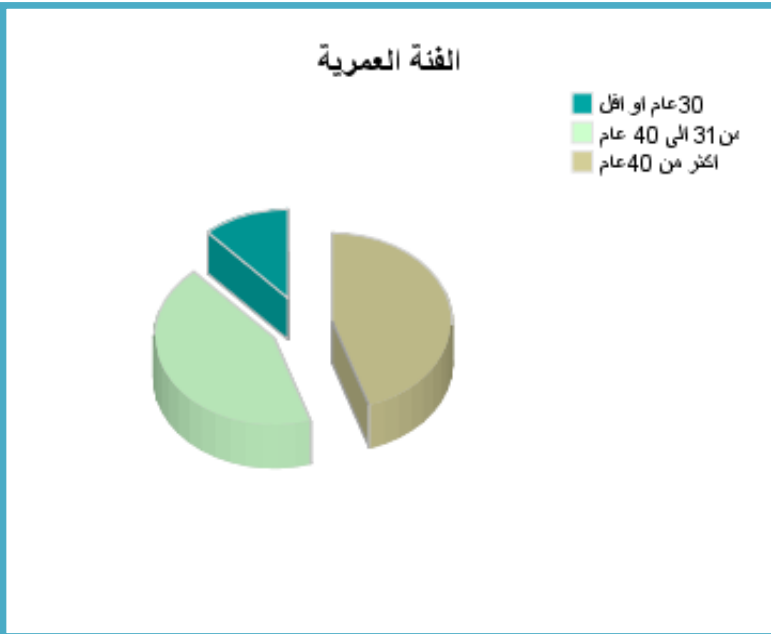
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	39	65,0
أنثى	21	35,0
المجموع	60	100

من خلال الجدول و الشكل السابقين يتضح أن أغلبية أفراد العينة كانوا من الذكور و ذلك بنسبة 65,0 % من المجموع الكلي لأفراد العينة بما يعادل 39 فردا من أفراد العينة ،أما الإناث فقد قدرت نسبتهم ب 35,0 % من مجموع أفراد العينة أي ما يعادل 21 فردا

2:متغير الفئة العمرية
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية كالآتي:

الشكل (4) : توزيع عينة أفراد الدراسة حسب

جدول رقم(12) :توزيع عينة أفراد الدراسة
الفئة العمرية



حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
30 عام أو أقل	7	11,7
من 31 - 40 عام	26	43,3
أكثر من 40 عام	27	45,0
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن أعلى نسبة كانت للفئة العمرية ب من 40 وأكثر حيث حازت الفئة على نسبة قدرها 45,0 % من عينة الدراسة بما يعادل 27 فردا لكل فئة في حين الفئة الثانية والتي هي من 31 إلى 40 عام حازت على نسبة قدرها 43,3 % بما يعادل 26 فردا و احتلت المرتبة الأخيرة فئة 30 عام أو أقل بنسبة 11,1 و عدد أفراد قدر ب 7 أشخاص .

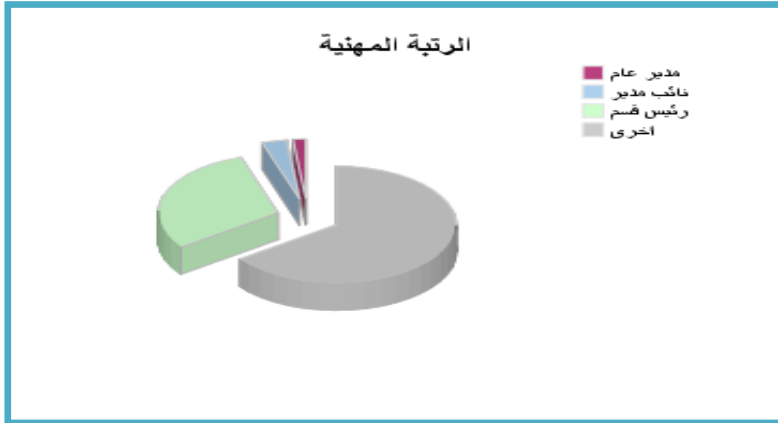
3:الرتبة المهنية

تم تصنيف العينة حسب الرتب المهنية التالية كما هو موضح في الآتي :

الجدول(13): توزيع أفراد عينة الدراسة المهنية

حسب الرتبة المهنية

الرتبة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
مدير عام	1	1,7
نائب مدير	2	3,3
رئيس قسم	18	30,0
أخرى	39	65,0
المجموع	60	100



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss20

يظهر من خلال الجدول و الشكل السابقين أن النسبة الكبير من الأفراد موظفون داخل أقسام متفرعة ومتعددة داخل إذ بلغ عددهم 39 فردا من العينة بأكثر نسبة تقدر بـ 65,0% ثم تاليها رتبة رئيس قسم بـ 18 فردا من العينة ونسبة قدرت بـ 30,0% تاليها رتبة نائب مدير بنسبة 3,3% بعدد أفراد قدر بـ شخصين أما الرتبة الأخيرة يحتلها فرد واحد من العينة و قدرت نسبتها بـ 1,7% .

4 : متغير سنوات الخبرة

يتوزع عينة أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة حسب التالي:

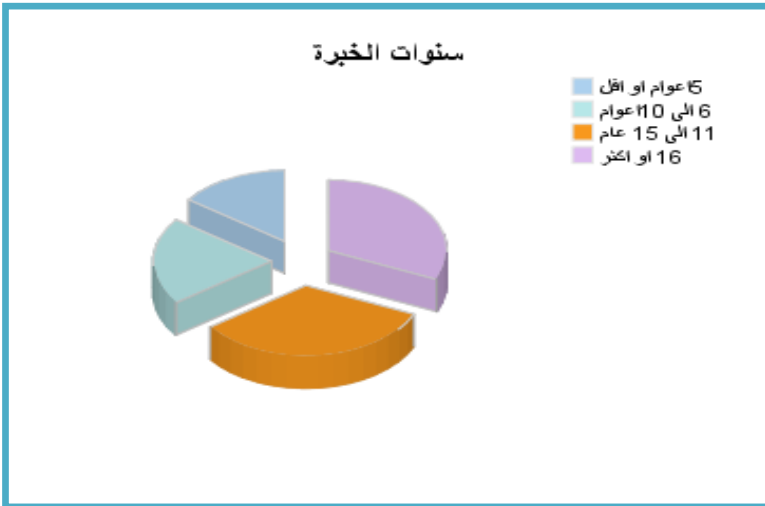
الجدول (14): توزيع أفراد عينة الدراسة سنوات الخبرة

الشكل (6) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب

حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
15 أعوام أو أقل	9	15,0
6-10 أعوام	12	20,0
11-15 عام	20	33,3
16 أو أكثر	19	31,7
المجموع	60	100

سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن فئة 11 إلى 15 عام حازت على أعلى نسبة و التي قدرت بـ 33,3% بعدد أفراد قدره 20 شخص من عينة الدراسة تاليه فئة 16 أو أكثر بنسبة قدرت بـ 31,7% بعدد أفراد قدر بـ 19 فردا من العينة فيما حلت فئة 6 إلى 10 أعوام ثالثا بنسبة 20,0% وعدد أفرادها 12 أشخاص و أخيرا فئة 5 أعوام أو أقل بـ 9 أفراد من العينة ونسبة 15,0%

المطلب الثاني: تحليل فقرات الاستبيان

لقد تضمن هذا الجانب تحليل إجابات المستقصى منهم المتعلقة بمحاور الاستبيان ، و ذلك باستخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الموافقة على العبارات و الانحراف المعياري لمدى تشتت إجابات أفراد العينة عن متوسطها الحسابي -

1 : تحليل فقرات المحور الأول " واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري "
 من اجل معرفة واقع تطبيق الرقمنة في البنك قمنا بحساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرات المحور الأول عبر كل بعد من أبعاده ، و كذا تباين اتجاهات الآراء (درجة الموافقة أو درجة التباين لكل فقرة ، و في الأخير تحديد المتوسط الحسابي المرجح لواقع تطبيق الرقمنة في البنك) (الملحق6) كما هو موضح في الآتي :

الجدول (15): استجابة عينة الدراسة حول بعد الجانب الإداري								
الترتيب	درجة التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
4	عالية	0,312	1,07	1	2	57	ت	1-تدعم الإدارة سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم الخدمات
				1,7	3,3	95,0	%	
2	عالية	0,533	1,23	3	8	49	ت	2- يستعين البنك بخبراء مؤهلين في جانب الرقمنة
				5,0	13,3	81,7	%	
3	عالية	0,610	1,23	4	7	49	ت	3-يعمل البنك على توفير شبكة اتصال حديثة و فعالة لخدمة نظام المعلومات الالكترونية لديها
				6,7	11,7	81,7	%	
1	عالية	0,600	1,25	5	5	50	ت	4-يعمل البنك على مواكبة التقدم التكنولوجي عن طريق تحديث نظام المعلومات الالكتروني لديها
				8,3	8,3	83,3	%	

	عالية		1,20	المتوسط الحسابي المرجح
--	-------	--	------	------------------------

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

تعليق: من خلال الجدول و الذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول يتضح لنا الآتي :

الفقرة (1): "تدعم الإدارة سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم الخدمات" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الرابعة , حصلت على انحراف معياري قدره (0,312) و متوسط حسابي قدره (1,07) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (2):"يستعين البنك بخبراء مؤهلين في جانب الرقمنة " تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثانية, حصلت على انحراف معياري قدره (0,533) و متوسط حسابي قدره (1,23) و الذي ينتمي إلى المجال- (1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (3): يعمل البنك على توفير شبكة اتصال حديثة و فعالة لخدمة نظام المعلومات الالكترونية لديها "تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة, حصلت على انحراف معياري قدره (0,571) و متوسط حسابي قدره (1,25) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (4):" يعمل البنك على مواكبة التقدم التكنولوجي عن طريق تحديث نظام المعلومات الالكتروني لديها "تتموضع هذه العبارة في المرتبة الأولى, حصلت على انحراف معياري قدره (0,642) و متوسط حسابي قدره (1,29) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات البعد الإداري هو (1,20) و هو يقع ضمن الفئة (1_1,66) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول تطبيق الرقمنة في الجانب الإداري بشكل كبير

الجدول (16): استجابة عينة الدراسة حول بعد الجانب التقني

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
2	عالية	0,610	1,37	4	14	42	ت	1 يوفر البنك كافة المعدات و التجهيزات الضرورية لتطبيق الرقمنة (كمبيوترات ، برامج حاسوبية لتسيير الخدمات)
				6,7	23,3	70,0	%	

3	عالية	0,655	1,33	6	8	46	ت	2- يوفر البنك شبكة داخلية جيدة (انترنت)
				10	13,3	76,7	%	
1	عالية	0,724	1,47	8	18	40	ت	3-تمتاز الأنظمة الالكترونية في المؤسسة بقاعدة بيانات عالية الكفاءة
				13,0	20,0	66,7	%	
4	عالية	0,516	1,27	2	12	46	ت	4-يتوفر لدى البنك نظام امن معلوماتي يستهدف حماية سرية الملفات الإدارية -
				3,3	20,0	76,7	%	
	منخفضة		1,36	المتوسط الحسابي المرجح				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

تعليق:

الفقرة (1): "يوفر البنك كافة المعدات و التجهيزات الضرورية لتطبيق الرقمنة (كمبيوترات ، برامج حاسوبية لتسيير الخدمات) "تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثانية, حصلت على انحراف معياري قدره (0,610) و متوسط حسابي قدره (1,37) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (2): " يوفر البنك شبكة داخلية جيدة (انترنت) " تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة, حصلت على انحراف معياري قدره (0,655) و متوسط حسابي قدره (1,33) و الذي ينتمي إلى المجال- (1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة(3): "تمتاز الأنظمة الالكترونية في المؤسسة بقاعدة بيانات عالية الكفاءة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الأولى, حصلت على انحراف معياري قدره (0,724) و متوسط حسابي قدره (1,47) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة(4): " يتوفر لدى البنك نظام امن معلوماتي يستهدف حماية سرية الملفات الإدارية -"تتموضع هذه العبارة في المرتبة الرابعة, حصلت على انحراف معياري قدره (0,516) و متوسط حسابي قدره (1,27) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول : أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات البعد التقني هو (1,36) و هو يقع ضمن الفئة (1_1,66) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول تطبيق البعد التقني في البنك

الجدول (17): استجابة عينة الدراسة حول بعد الجانب البشري								
الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
1	منخفضة	0,699	1,55	7	19	34	ت	1-تعتمد المؤسسة على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا الحديثة
				16,7	31,7	56,7	%	
2	منخفضة	0,755	1,55	10	19	31	ت	2- يتلقى العمال بالبنك برنامجا تكوينيا حول الرقمنة
				16,7	31,7	5,7	%	
3	منخفضة	0,566	1,47	2	24	34	ت	3- تمكن المؤسسة العمال من القاعدة الرقمية
				3,3	40	56,7	%	
4	عالية	0,520	1,37	1	20	29	ت	4- عززت المؤسسة التواصل داخل بينتها الداخلية من خلال تطبيقها للرقمنة
				1,7	33,3	65,0	%	
	عالية		1,49	المتوسط الحسابي المرجح				

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

تعليق:

الفقرة (1): " تعتمد المؤسسة على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا الحديثة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الأولى, حصلت على انحراف معياري قدره (0,699) و متوسط حسابي قدره (1,55) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (2): " يتلقى العمال بالبنك برنامجا تكوينيا حول الرقمنة " تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثانية, حصلت على انحراف معياري قدره (0,755) و متوسط حسابي قدره (1,55) و الذي ينتمي إلى المجال- (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (3): " تمكن المؤسسة العمال من القاعدة الرقمية" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة, حصلت على انحراف معياري قدره (0,566) و متوسط حسابي قدره (1,47) و الذي ينتمي إلى المجال- (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (4): " عززت المؤسسة التواصل داخل بيئتها الداخلية من خلال تطبيقها للرقمنة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الرابعة, حصلت على انحراف معياري قدره (0,520) و متوسط حسابي قدره (1,37) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول: أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات البعد البشري هو (1,49) و هو يقع ضمن الفئة (1,66_1) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول أن البنك يبدي اهتمام كبير بالبعد البشري

الجدول(18): استجابة العينة للمحور الأول

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
عالية	0,392	1,36	المحور الثاني : واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول: أن الانحراف المعياري للمحور الأول بلغ (0,392) و المتوسط الحسابي العام للمحور الأول قدر ب (1,36) و هو يقع ضمن الفئة (1,66_1) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية

2: تحليل فقرات المحور الثاني "جودة الخدمات "

من اجل قياس جودة الخدمات في البنك قمنا بحساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرات المحور الثاني عبر كل بعد من أبعاده ، و كذا تباين اتجاهات الآراء (درجة الموافقة أو درجة التبنّي لكل فقرة ، و في الأخير تحديد المتوسط الحسابي المرجح لجودة الخدمة في البنك كما هو موضح في الآتي :

الجدول (19): استجابة عينة الدراسة حول بعد الملموسية								
الترتيب	درجة التبنّي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
1	عالية	0,701	1,52	17	17	36	ت	1- تتميز خدمات البنك بالسرعة

				11,7	28,3	60,0	%	
2	عالية	0,723	1,45	8	11	41	ت	2- تساهم الرقمنة في تسريع الخدمات البنكية المقدمة بجودة عالية
				13,3	18,3	68,3	%	
3	عالية	0,647	1,43	5	16	39	ت	3- يوفر البنك خدمات فعالة للعميل
				8,3	26,7	65,0	%	
	عالية		1,47	المتوسط الحسابي المرجح				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

تعليق:

الفقرة (1): " تتميز خدمات البنك بالسرعة " تتوضع هذه العبارة في المرتبة الأولى, حصلت على انحراف معياري قدره (0,701) و متوسط حسابي قدره (1,52) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (2): " تساهم الرقمنة في تسريع الخدمات البنكية المقدمة بجودة عالية " تتوضع هذه العبارة في المرتبة الثانية, حصلت على انحراف معياري قدره (0,723) و متوسط حسابي قدره (1,45) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (3): " يوفر البنك خدمات فعالة للعميل " تتوضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة , حصلت على انحراف معياري قدره (0,647) و متوسط حسابي قدره (1,43) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات بعد الملموسية هو (1,47) و هو يقع ضمن الفئة (1,66_1) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول بعد الملموسية

الجدول (20): استجابة عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية

الترتيب	درجة التنبئ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
---------	-------------	-------------------	-----------------	-----------	-------	-------	---------------------------	-------------------

3	عالية	0,571	1,25	4	7	49	ت	1- يوثق البنك المعلومات الخاصة بالعميل
				6,7	11,7	81,7	%	
2	عالية	0,578	1,27	4	8	48	ت	2- يحافظ البنك الوطني على سرية معلومات الخاصة بالعملاء
				6,7	11,3	80,0	%	
1	عالية	0,561	1,30	3	12	45	ت	3- يقوم البنك الوطني بإبلاغ العملاء بكافة المعلومات اللازمة حول الخدمة المقدمة بكل شفافية
				5	20,0	75,0	%	
	عالية		1,27	المتوسط الحسابي المرجح				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

تعليق:

الفقرة (1): " يوثق البنك المعلومات الخاصة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة , حصلت على انحراف معياري قدره (0,571) و متوسط حسابي قدره (1,25) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (2): " يحافظ البنك الوطني على سرية معلومات الخاصة بالعملاء" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثانية , حصلت على انحراف معياري قدره (0,578) و متوسط حسابي قدره (1,27) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة (3): " يقوم البنك الوطني بإبلاغ العملاء بكافة المعلومات اللازمة حول الخدمة المقدمة بكل شفافية" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الأولى , حصلت على انحراف معياري قدره (0,561) و متوسط حسابي قدره (1,30) و الذي ينتمي إلى المجال (1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول: أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات بعد الاعتمادية هو (1,27) و هو يقع ضمن الفئة (1,66_1) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول بعد الاعتمادية

الجدول (21): استجابة عينة الدراسة حول بعد الاستجابة								
الترتيب	درجة التبرني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
3	عالية	0,674	1,43	5	16	30	ت	1- وجود استجابة من طرف العميل نحو أساليب تقديم الخدمة
				8,3	26,7	65	%	
1	عالية	0,748	1,50	9	12	39	ت	2- يبدي الموظفون رضا حول الأساليب و الإجراءات الرقمية المتبعة لتحسين الجودة
				15,0	20,0	65,0	%	
2	عالية	0,676	1,48	6	17	37	ت	3- يستشعر العميل التزام الإدارة بتعزيز جودة الخدمة الرقمية
				10,0	28,3	61,7	%	
	عالية		1,47	المتوسط الحسابي المرجح				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

تعليق:

الفقرة(1): " وجود استجابة من طرف العميل نحو أساليب تقديم الخدمة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة , حصلت على انحراف معياري قدره (0,674) و متوسط حسابي قدره (1,43) و الذي ينتمي إلى المجال(1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة(2): " يبدي الموظفون رضا حول الأساليب و الإجراءات الرقمية المتبعة لتحسين الجودة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الأولى , حصلت على انحراف معياري قدره (0,748) و متوسط حسابي قدره (1,50) و الذي ينتمي إلى المجال(1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة(3): " يستشعر العميل التزام الإدارة بتعزيز جودة الخدمة الرقمية" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة , حصلت على انحراف معياري قدره (0,676) و متوسط حسابي قدره (1,48) و الذي ينتمي إلى المجال(1,66_1) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول: أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات بعد الاستجابة هو (1,47) و هو يقع ضمن الفئة (1_1,66) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول بعد الاستجابة

الجدول (22): استجابة عينة الدراسة حول بعد الأمان								
الترتيب	درجة التبرني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	التكرارات و النسب المؤوية	الاختبار العبارات
1	عالية	0,621	1,43	4	18	38	ت	1- يبسط البنك إجراءات العمل من خلال الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية المختلفة لضمان السرعة و السهولة
				6,7	30,0	63,3	%	
2	عالية	0,688	1,37	7	8	45	ت	2- يستشعر العميل الأمان عند تعامله مع البنك
				11,7	13,3	75,0	%	
3	عالية	0,613	1,28	5	7	48	ت	3- يقوم البنك على مراقبة جودة المعطيات المجمع و يوفر استرجاع فوري لها
				8,3	11,7	80,0	%	
	عالية		1,36	المتوسط الحسابي المرجح				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

التعليق:

الفقرة(1): " يبسط البنك إجراءات العمل من خلال الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية المختلفة لضمان السرعة و السهولة" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الأولى , حصلت على انحراف معياري قدره (0,621) و متوسط حسابي قدره (1,43) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة(2): " يستشعر العميل الأمان عند تعامله مع البنك" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثانية , حصلت على انحراف معياري قدره (0,688) و متوسط حسابي قدره (1,37) و الذي ينتمي إلى المجال- (1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

الفقرة(3): " يقوم البنك على مراقبة جودة المعطيات المجمعة و يوفر استرجاع فوري لها" تتموضع هذه العبارة في المرتبة الثالثة , حصلت على انحراف معياري قدره (0,613) و متوسط حسابي قدره (1,28) و الذي ينتمي إلى المجال(1_1,66) من مجالات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابله درجة موافقة عالية

يتضح من الجدول: أن المتوسط الحسابي العام (المرجح) لعبارات بعد الأمان هو (1,36) و هو يقع ضمن الفئة (1_1,66) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية حول بعد الأمان

الجدول(23): استجابة عينة الدراسة للمحور الثاني

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني : جودة الخدمات
عالية	0,401	1,39	

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول: أن الانحراف المعياري للمحور الثاني بلغ (0,401) والمتوسط الحسابي العام للمحور الثاني قدر ب (1,39) و هو يقع ضمن الفئة (1_1,66) من فئات سلم ليكارت الثلاثي و الذي يقابل درجة موافقة عالية

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة لابد من إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من ملائمة البيانات لفرضيات الدراسة، لكن حسب نظرية النهاية المركزية فإنه كلما زاد عدد العينة كلما اقترب تباينها من تباين المجتمع ويمكن اعتبار أن التوزيع يكون طبيعياً بصورة تقريبية عندما يصبح حجم العينة (30) فما فوق.⁴⁵

بما أن العينة التي تم اعتمادها في هذه الدراسة أكبر من 30 مفردة يمكن اعتبار أن محاور الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي و منه يمكننا متابعة اختبار مدى قبول و رفض فرضيات الدراسة.

1/ اختبار الفرضية الأولى

و هي كالتالي : يطبق البنك الوطني الجزائري الرقمنة في كافة مصالحه

*ويمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة كالآتي :

H0 : لا يوجد تطبيق للرقمنة داخل مصالح البنك الوطني الجزائري

H1 : يوجد تطبيق للرقمنة داخل مصالح البنك الوطني الجزائري

⁴⁵ هشام هندامي هويدي، الإحصاء المعلمي و اللامعلمي

لمناقشة الفرضية و الحكم عليها نجري اختبار t.test للعينة الواحدة (الملحق 7) حيث نقوم فيه بمقارنة بين قيمة الدلالة sig المحسوبة و مستوى المعنوية (0,05)، فإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية اقل أو تساوي من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية H0 و نقبل الفرضية البديلة H1، أما إذا كانت الدلالة الإحصائية اكبر من مستوى المعنوية (0,05) نقبل الفرضية الصفرية H0 و نرفض الفرضية البديلة H1 وتوضح ذلك في النتائج الإحصائية في الجدول التالي

الجدول(24):نتائج تطبيق اختبار t.test للعينة الواحدة على فقرات المحور الأول

الاختبارات	tالمحسوبة	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الفرضية الأولى	26,804	0,05	0,00

قيمة T الجدولية تساوي 2,403

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss20

من الجدول نلاحظ أن قيمة المحسوبة قد بلغت (26,804) و هي اكبر من قيمتها الجدولية (2,403) ، كما نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة قد بلغت (0,00) و هي اقل من مستوى المعنوية المعتمدة (0,05) و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 و نقبل الفرضية البديلة H1

حيث نستنتج أن البنك الوطني الجزائري يطبق الرقمنة في كافة مصالحه عند مستوى معنوية (0,05) .

2/ اختبار الفرضية الثانية

و هي كالتالي : يستعين البنك الوطني الجزائري على آليات بشرية وإدارية وتقنية في تطبيق الرقمنة

*ويمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة كالآتي :

H0: لا يعتمد البنك الوطني الجزائري على آليات بشرية وإدارية وتقنية في تطبيق الرقمنة

H1: يعتمد البنك الوطني الجزائري على آليات بشرية وإدارية وتقنية في تطبيق الرقمنة

لمناقشة الفرضية و الحكم عليها نجري اختبار t.test للعينة الواحدة (الملحق 8) حيث نقوم فيه بمقارنة بين قيمة الدلالة sig المحسوبة و مستوى المعنوية (0,05)، فإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية اقل أو تساوي من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية H0 و نقبل الفرضية البديلة H1، أما إذا كانت الدلالة الإحصائية اكبر من مستوى المعنوية (0,05) نقبل الفرضية الصفرية H0 و نرفض الفرضية البديلة H1 وتوضح ذلك في النتائج الإحصائية في الجدول التالي:

الجدول(25): نتائج تطبيق اختبار t.test للعينة الواحدة على أبعاد المحور الأول

الاختبارات	tالمحسوبة	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
البعد الإداري	23,195	0,05	0,00
البعد التقني	22,164	0,05	0,00
البعد البشري	22,616	0,05	0,00
الفرضية الأولى	26,804	0,05	0,05

قيمة T الجدولية تساوي 2,403

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss20

من الجدول نلاحظ أن قيمة المحسوبة للبعد الإداري قد بلغت (23,195) و هي اكبر من قيمة الجدولية (2,403) ، كما نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة له قد بلغت (0,00) و هي اقل من مستوى

المعنوية المعتمدة (0,05) ، كما نلاحظ أن قيمة المحسوبة للبعد التقني قد بلغت (22,164) و هي اكبر من قيمة الجدولية (2,403) ونلاحظ أيضا أن قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة له قد بلغت (0,00) و هي اقل من مستوى المعنوية المعتمدة (0,05)، أما البعد البشري فبلغت القيمة المحسوبة له (22,616) و هي اكبر من قيمة الجدولية (2,403) و قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة له قد بلغت (0,00) ومنه بلغت القيمة المحسوبة للفرضية الأولى ككل (26,804) و هي اكبر من قيمة الجدولية (2,403) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 .

3 / اختبار الفرضية الثالثة

و هي كالتالي : ساهمت آليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالبنك الوطني الجزائري

*ويمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة كالتالي :

H_0 : لا تؤثر آليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالبنك الوطني الجزائري

H_1 : تؤثر آليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالبنك الوطني الجزائري

لمناقشة الفرضية و الحكم عليها قمنا بقياس درجة تأثير المحور الأول على كل بعد من أبعاد المحور الثاني (الملحق 9) وبدأنا بطرح الفرضيات الفرعية التالية :

*الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الملموسية "

* الفرضية الفرعية الثانية:"يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الاعتمادية "

* الفرضية الفرعية الثالثة:" يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الاستجابة"

* الفرضية الفرعية الرابعة:"يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الأمان"

ثم قمنا بحساب معامل الانحدار الخطي بين المحور الأول و الثاني لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل (الرقمنة) على المتغير التابع (جودة الخدمات) (الملحق) وكانت النتائج كالتالي :

الجدول(26):نتائج حساب الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الثالثة

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية	درجة المعنوية	درجة التأثير (معامل التحديد r^2)	
وجود تأثير متوسط	0,432	0,05	0,684	بعد الملموسية
وجود تأثير ضعيف	0,001	0,05	0,126	بعد الاعتمادية
وجود تأثير متوسط	0,174	0,05	0,354	بعد الاستجابة
وجود تأثير ضعيف	0,001	0,05	0,156	بعد الأمان
وجود تأثير متوسط	0,000	0,05	0,512	الفرضية الثالثة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss20

يوضح الجدول نتائج حساب الانحدار الخطي لاختبار صحة الفرضية الثالثة

أظهرت النتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير متوسط للرقمنة على بعد الملموسية حيث بلغت درجة التأثير له (0,684) أي بنسبة (68,4%) و قدرت نسبة دلالاته الإحصائية ب (0,432) و هي أكبر من مستوى معنوية (0,05) ومنه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى " يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الملموسية"

أما بالنسبة لبعدها الاعتمادية فأظهرت النتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ضعيف للرقمنة على عليه حيث بلغت درجة التأثير له (0,126) أي بنسبة (12,6%) و قدرت نسبة دلالاته الإحصائية ب (0,001) و هي أقل من مستوى معنوية (0,05) ومنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الاعتمادية"

كما أظهرت النتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير متوسط للرقمنة على بعد الاستجابة حيث بلغت درجة التأثير له (0,354) أي بنسبة (35,4%) و قدرت نسبة دلالاته الإحصائية ب (0,174) و هي أكبر من مستوى معنوية (0,05) ومنه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الاستجابة"

أما بالنسبة لبعدها الأمان فأظهرت النتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ضعيف للرقمنة عليه حيث بلغت درجة التأثير له (0,156) أي بنسبة (15,6%) و قدرت نسبة دلالاته الإحصائية ب (0,001) و هي أقل من مستوى معنوية (0,05) ومنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد تأثير دال إحصائيا للرقمنة على بعد الأمان"

كما نلاحظ في آخر عنصر في الجدول وجود تأثير للرقمنة على تحسن جودة الخدمات في البنك الوطني الجزائري حيث بلغت درجة التأثير (0,512) أي بنسبة (51,2%) و هي علاقة تأثير متوسط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05)، أما النسبة المتبقية و التي تقدر ب (49%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تتدرج ضمن هذه الدراسة ، كما نلاحظ أن نسبة الدلالة الإحصائية قدرت ب (0,00) و هي أقل من مستوى معنوية (0,05) ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 و التي تنص على أن " تأثير أليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالبنك الوطني الجزائري" .

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث قمنا في أول مبحث بعرض للمؤسسة محل الدراسة وحاولنا تبين واقع الرقمنة لديها أما في المبحثين الآخرين تناولنا دراسة موضوع المطروح عبر مراحل والتي تمثلت في شرح تفصيلي للأدوات التي تم الاعتماد عليها لدراسة بيانات العينة المستهدفة ثم مراحل معالجة تلك البيانات و اختبار فرضيات الدراسة كخاتمة لهذا الفصل .

الخاتمة العامة

تناولت هذه الدراسة الإفادة حول موضوع الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية حيث تم التطرق في الشق النظري الأول إلى مفاهيم الرقمنة خصائصها ، أهدافها و ما حولها من آليات وطرق تطبيقها أما الشق النظري الثاني تناول مفاهيم حول جودة الخدمات داخل المؤسسات وما لها من أهمية مرورا في الشق الثالث و الذي تم فيه عرض للدراسات التطبيقية السابقة حول الموضوع و تم مقارنتها بالدراسة الحالية و سرد أهم فوائدها المسقطة على الدراسة الحالية أما عن الجانب التطبيقي فقد تناول دراسة حالة في بنك الوطني الجزائري bna فرع تقرت وفرع ورقلة شملت الدراسة ثلاثة مباحث،الأول تناول واقع حول الرقمنة وتطبيقاتها داخل البنك الوطني الجزائري أي سرد توضيحي للمؤسسة ومصالحا و ماتقدمه من عروض رقمية للتعامل أما المبحث الثاني تناول منهجية المتبعة في الدراسة أي ما تناولته من أدوات إحصائية كما التأكيد من صحة أداة الرسمية للدراسة وقابلية الاستمرار فيها أما في المبحث الثالث تم عرض و تحليل ومناقشة نتائج التي المحصلة من الدراسة محاولين بذلك معرفة العلاقة بين المتغيرين و ت أثير الناجم عن الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة في البنك الوطني الجزائري .

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الأولى: و التي نصت على - يطبق البنك الوطني الجزائري الرقمنة في كافة مصالحه و عملياته فرضية صحيحة حيث عبر الدراسة الميدانية توصلنا إلى أن البنك الوطني الجزائري اغلب تعاملاته الكترونية

الفرضية الثانية: - يستعين البنك الوطني الجزائري على آليات بشرية وإدارية وتقنية في تطبيق الرقمنة هي فرضية صحيحة يستعين البنك باليات رقمية عديدة لتقديم خدمات ذات جودة كما يعتمد على تقنيات الكترونية تقدم الخدمات المطلوبة

الفرضية الثالثة: ساهمت آليات الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالبنك الوطني الجزائري وهي فرضية صحيحة حيث أثبتنا في الجانب التطبيقي للدراسة وجود تأثير للرقمنة على تحسين الجودة بالبنك الوطني الجزائري

و أخيرا تظهر أهمية الرقمنة داخل المؤسسات الجزائرية داخل المؤسسات مما يستدعي تقديم اهتمام مكثف نحو تطبيق آلياتها بشكل واسع وتعميمها على المؤسسات الخاصة و العمومية خاصتنا ظل التسارع التكنولوجي لهذا العصر و نظرا للفوائد العائدة منه

أهم النتائج :

* مستوى الاهتمام بالرقمنة في البنك الوطني الجزائري في فرع ورقلة و تقرت منخفضة نوعا ما

*يقدم البنك الوطني خدمات ذات جودة منخفضة حسب نتائج الدراسة التي تنص على وجود تأثير متوسط للرقمنة على جودة الخدمات محل الدراسة

التوصيات:

*ضرورة إبداء الاهتمام مكثف بموضوع الرقمنة و الاستثمار فيها .

*ضرورة تأطير الكوادر البشرية و تأهيلها دوريا في مجال تكنولوجيا المعلومات كونه مجال سريع التجدد .

*على البنك الوطني الجزائري استحداث بنية قاعدية رقمية قوية و متكاملة

*العمل على تقوية نظام امن المعلومات لمواجهة التهديدات والتنبؤ المخاطر

*تخصيص ميزانية لتطوير برمجيات الرقمنة داخل مصالح المؤسسة

أفاق الدراسة:

_ إدراج آليات العمل بالرقمنة كعنصر أساسي في المؤسسات الجزائرية (العمومية و الخاصة)

_ قياس مدى مساهمة الرقمنة في رفع جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون

_ مدى تكوين الرقمي للسلك الإداري في المؤسسات الجزائرية

_ الرقمنة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية

_ مقارنة أداء العنصر البشري بعد وقيل إدراج الرقمنة في المؤسسات الجزائرية

_ واقع تبني الرقمنة في المؤسسات المحلية والمؤسسات الخارجية (دراسة مقارنة)

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ/الكتب

- 1_ د.نجلاء احمد يس ،الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية،العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2012
- 2_ عبير الرحباني ،الإعلام الرقمي (الالكتروني)، الأردن ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2012
- 3_ مأمون سليمان الدراركة ،إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط2 ، 2005
- 4_ قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 2001:002، 2013، دار الثقافة ، عمان الأردن
- 5_ حسن ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش،طرق الإحصاء الوصفي ، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2009
- 6_ اسماعيل محمد السيد ، أساسيات بحوث التسويق ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر 2002
- 7_ محفوظ جودة ،التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 2008
- 8_ اسماعيل محمد بن قانة،الإحصائي الوصفي و الحيوي ، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن، 2001
- 9_ هشام هندامي هويدي ، الإحصاء المعلمي اللامعلمي
- 10_ الصحن محمد فريد، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر 2002
- 11_ زكي خليل ساعد ، تسويق الخدمات و تطبيقاته ، الطبعة 1، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006
- 12_ السلمي ،علي ، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل الايزو 9000، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، 2001
- 14_ الطائي ،يوسف حجيم ، العبادي ، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي،الوراق للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008
- 15_ المحياوي ، قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة في الخدمات ، دار النشر و التوزيع الشروق ، عمان ، الأردن ، 2006
- 16_ الضمور، هاني حامد ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005
ب/الأطروحات:
- 17_ سهيلة مهري ،المكتبة الرقمية في الجزائر "دراسة لوقائع وتطلعات المستقبل" ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قسنطينة، 2005
- 18_ سلمى بوشرمة، فاطيمة فدسي ،دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و قسم العلوم التجارية ، 2018/2019
- 19_ صباح الشارف ، مروى كشرود، دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الالكترونية ، مذكرة ماستر جامعة العربي التبسي ، 2019

- 20 جبلي/ هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية – دراسة حالة بنك البركة – مذكرة ماجستير ، علوم تجارية (غير منشورة)، تخصص تسويق ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ، جامعة قسنطينة
- 21 عقبه نواف راغب علاونه، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقى الخدمة،رسالة ماجستير ،جامعة القدس ،فلسطين، 2019
- ج/المجلات :
- 22 احمد الكبيسي ، تطور النظم الآلية من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، مجلة العربية 30، العدد 2008
- 23 يزيد عباسي ، سليمة حفطي ، الرقمنة كمطلب لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية ، لمجلة الجزائرية للأبحاث و الدراسات ،جامعة بسكرة، العدد 2، بتاريخ 2022/04/15
- 24 غزوان محمود ، ا.د محمود شمخي ،العلاقة بين تطبيقات الرقمنة و القرارات المالية في ظل وجود الحوسبة السحابية دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية ، بتاريخ 2022/11/21،مجلة الإدارة و الاقتصاد ،جامعة المستنصرية ،كلية الإدارة و الاقتصاد
- 25 فريد نجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية ، مصر ، المنظمة التربوية الإدارية 2004
- 26 حسين باكير ، علي ، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد23 ، مركز الخليج للأبحاث 2006
- 27 عبد الرحمن ، تيشوري ، الإدارة الالكترونية، الحوار المتمدن ، العدد 8
- 28 د.مراد اسماعيل ،أ.د عبدوس عبد العزيز ، قياس مستوى الجودة الخدمات الهاتفية النقالة لنموذج (servperf) دراسة حالة مؤسسة موبيليس- محطة البشائر
- 29 بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك،مجلة الاقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 2002،3
- 30 الدكتور رعد عدنان رؤوف ، رفل مؤيد عبد الحميد، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون دراسة استطلاعية لأراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل و الاستثمار في محافظة نينوى ،تنمية الرافيين عدد119، 2019

د/مقال :

- 31 أ.م.د هدى عبد الرحيم حسين ، علي عبد الرحيم سلطان ، تحديد واقع الرقمنة الالكترونية دراسة استطلاعية في مكاتب الموصل ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، جامعة الموصل ، 17نوفمبر 2022

ثانيا: المراجع بالغة الأجنبية

أ/الكتب:

- 32_Lovelock et al, marketing des services, 6me édition , Pearson éducation , paris ,p ,609
- 33gronroos, adopting a service logic for marketing ,marketing theory ,vol ,6,n°3

ب/المجلات:

34_lulzim shabani, arberesha behluli ,fidan qerimi ,fellanze pula ,pranvera dalloshi, **the effect of digitalization on the quality of service and customer loyalty**, emerging science journal ,aab college ,pristine,Kosovo, vol 6 .no 6 , december 2022

35_mohamed,g.a, **service ouality of travel agents**, an international multidisciplinary journal of tourism, volume 2,number1

36_ Ming.w,chich.j.s ,**the relationship between service quality and customer satisfaction**, journal of information and optimization sciences ,vol.27, no.1,Taiwan, 2006

37_sousa.c.,**customer expectations and perceptions of service quality in retail banking** , ijsk.orj /uploads/3/1/1/7/./11_management .pdf,consult le .25/08/2014.

قائمة الملاحق

الملحق (1): استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

*استمارة استبيان *

سيداتي و سادتي الأفاضل ، نرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري bna تقرت " كما أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية و لكم منا كامل الشكر و التقدير -

إشراف الأستاذة : خليفة ريم

إعداد الطالبة : الضب إيمان

- 1_ الجنس ذكر ا
- 2_ الفئة العمرية عام أو اقل 3_ الى 40 عام 40 سنة
- 3- الرتبة المهنية بر عام مدير رئيس آخر
- 4- سنوات الخبرة عوام أو اقل 6_ عوام
- 1_ عام 16 أو أكثر

ثانيا: عبارات الاستبيان

المحور الأول: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري bna

العبارات		
موافق	محايد	غير موافق
الجانب الإداري		
		1- تدعم الإدارة سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات .

			2- يستعين البنك بخبراء مؤهلين في جانب الرقمنة.
			3- يعمل البنك على توفير شبكة اتصال حديثة و فعالة لخدمة نظام المعلومات الالكترونية لديها.
			4- يعمل البنك على مواكبة التقدم التكنولوجي عن طريق تحديث نظام المعلومات الالكتروني لديها.
الجانب التقني			
			5- يوفر البنك كافة المعدات و التجهيزات الضرورية لتطبيق الرقمنة (كمبيوترات ،برامج حاسوبية لتسيير الخدمات).
			6- يوفر البنك شبكة داخلية جيدة (انترنت).
			7- تمتاز الأنظمة الالكترونية في المؤسسة بقاعدة بيانات عالية الكفاءة.
			8- يتوفر لدى البنك نظام أمن معلوماتي يستهدف حماية سرية الملفات الإدارية.
الجانب البشري			
			9- تعتمد المؤسسة على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا الحديثة.
			10- يتلقى العمال بالبنك برنامجا تكوينيا حول الرقمنة.
			11- تمكن المؤسسة العمال من القاعدة الرقمية.
			12- عززت المؤسسة التواصل داخل بيئتها الداخلية من خلال تطبيقها للرقمنة .

المحور الثاني : جودة الخدمات

الملموسية			
			1- تتميز خدمات البنك بالسرعة.

			2- تساهم الرقمنة في تسهيل وتسريع الخدمات البنكية المقدمة بجودة عالية
			3- يوفر البنك خدمات فعالة للعميل .
الاعتمادية			
			4- يوثق البنك المعلومات الخاصة بالعميل.
			5- يحافظ البنك الوطني على سرية معلومات الخاصة بالعملاء .
			6- يقوم البنك الوطني على إبلاغ العملاء بكافة المعلومات اللازمة حول الخدمة المقدمة بكل شفافية.
الاستجابة			
			7- وجود استجابة من طرف العميل نحو أساليب تقديم الخدمة .
			8- يبدي الموظفون رضا حول الأساليب الإجراءات الرقمية المتبعة لتحسين الجودة.
			9- يستشعر العميل التزام الإدارة بتعزيز جودة الخدمة الرقمية .
الأمان			
			10- يبسط البنك إجراءات العمل من خلال الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية المختلفة لضمان السرعة و السهولة .
			11- يستشعر العميل الأمان عند تعامله مع البنك.
			12- يقوم البنك على مراقبة جودة المعطيات المجمعة و يوفر استرجاع فوري لها.

*شكرا جزيلا على وقتكم *

الملحق (2): معامل الارتباط بيرسون (للمحور الأول)

*لبعد الجانب الإداري:

Corrélations

	تدعم الإدارة سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات	يستعين البنك بخبراء مؤهلين في الجانب في الرقمنة	البنك يعمل توفير على شبكة اتصال و حديثة فعالة لخدمة نظام المعلومات الالكتروني لديها	البنك يعمل على مواكبة التقدم التكنولوجي طريق عن تحديث نظام المعلومات الالكتروني لديها	بعد الجانب الإداري	
لتقديم الرقمنة تطبيق سياسة الإدارة تدعم خدمات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,721** 60	,721** 1 60	,476** ,585** 60	,453** ,292* 60	,773** ,790** 60
جانب في مؤهلين بخبراء البنك يستعين الرقمنة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,721** ,000 60	1 ,000 60	,585** ,000 60	,292* ,024 60	,790** ,000 60
اتصال شبكة توفير على البنك يعمل المعلومات نظام لخدمة فعالة و حديثة لديها الالكتروني	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,476** ,000 60	,585** ,000 60	1 ,000 60	,556** ,000 60	,852** ,000 60
التكنولوجي التقدم مواكبة على البنك يعمل المعلومات نظام تحديث طريق عن لديها الالكتروني	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,453** ,000 60	,292* ,024 60	,556** ,000 60	1 ,000 60	,758** ,000 60
الإداري الجانب بعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,773** ,000 60	,790** ,000 60	,852** ,000 60	,758** ,000 60	1 ,000 60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

*لبعد الجانب التقني :

Corrélations

	يوفر كافة البنك والمعدات والتجهيزات الضرورية لتطبيق الرقمنة (كمبيوترات لتسيير حاسوبية برامج الخدمات)	البنك يوفر شبكة داخلية (انترنت)	تمتاز الانظمة الالكتروني في المؤسسة بقاعدة بيانات عالية الكفاءة	لدى يتوفر نظام البنك امن معلوماتي يستهدف حماية سرية الملفات الادارية	بعد الجانب التقني	
التجهيزات و المعدات كافة البنك يوفر ، كمبيوترات) الرقمنة لتطبيق الضرورية (الخدمات لتسيير حاسوبية برامج)	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,240 60	,240 ,064 60	,259* ,046 60	,223 ,087 60	,563** ,000 60
(انترنت) جيدة داخلية شبكة البنك يوفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,240 ,064 60	1 ,000 60	,774** ,000 60	,434** ,001 60	,835** ,000 60

المؤسسة في الإلكترونية الانظمة متمتاز الكفاءة عالية بيانات بقاعدة	Corrélacion de Pearson	,259*	,774**	1	,568**	,886**
	Sig. (bilatérale)	,046	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
معلوماتي امن نظام البنك لدى يتوفر الادارية الملفات سرية حماية يستهدف	Corrélacion de Pearson	,223	,434**	,568**	1	,710**
	Sig. (bilatérale)	,087	,001	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
التقني الجانب بعد	Corrélacion de Pearson	,563**	,835**	,886**	,710**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*لبعد الجانب البشري:

Corrélations

	تعتمد المؤسسة على كفاءات بشرية في مؤهلة مجال التكنولوجيا الحديثة ا	يتلقى العمال بالبنك برنامجا تكوينيا حول الرقمنة	تمكن المؤسسة من العمل القاعدة الرقمية	عززت المؤسسة التواصل داخل بيتنها الداخلية خلال من تطبيقها للرقمنة	بعد الجانب البشري	
بشرية كفاءات على المؤسسة تعتمد الحديثة التكنولوجيا مجال في مؤهلة	Corrélacion de Pearson	1	,595**	,582**	,555**	,855**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
حول تكوينيا برنامجا بالبنك العمال يتلقى الرقمنة	Corrélacion de Pearson	,595**	1	,467**	,505**	,822**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
القاعدة من العمال المؤسسة تمكن الرقمية	Corrélacion de Pearson	,582**	,467**	1	,560**	,783**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
بيتنها داخل التواصل المؤسسة عززت للرقمنة تطبيقها خلال من الداخلية	Corrélacion de Pearson	,555**	,505**	,560**	1	,778**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
البشري الجانب بعد	Corrélacion de Pearson	,855**	,822**	,783**	,778**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق (3): معامل الارتباط بيرسون (المحور الثاني)

*بعد الملموسية :

Corrélations

	تتميز خدمات البنك بالسرعة والدقة و	تساهم الرقمنة تسهيل في تسريع و الخدمات البنكية المقدمة بجودة عالية	البنك يوفر خدمات فعالة للعميل	بعد الملموسية	
	Corrélacion de Pearson	1	,403**	,507**	,796**
الدقة و بالسرعة البنك خدمات تتميز	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélacion de Pearson	,403**	1	,481**	,794**
تسريع و تسهيل في الرقمنة تساهم عالية بجودة المقدمة البنكية الخدمات	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélacion de Pearson	,507**	,481**	1	,814**
للمعمل فعالة خدمات البنك يوفر	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélacion de Pearson	,796**	,794**	,814**	1
الملموسية بعد	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*بعد الاعتمادية :

Corrélations

	يوثق البنك المعلومات الخاصة بالعميل	يحافظ البنك الوطني سرية على معلومات الخاصة بالعملاء	البنك يقوم الوطني العملاء بكافة المعلومات اللازمة حول الخدمة المقدمة بكل شفافية	بعد الاعتمادية	
	Corrélacion de Pearson	1	,564**	,238	,752**
بالعميل الخاصة المعلومات البنك يوثق	Sig. (bilatérale)		,000	,067	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélacion de Pearson	,564**	1	,585**	,896**
سرية على الوطني البنك يحافظ بالعملاء الخاصة معلومات	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélacion de Pearson	,238	,585**	1	,755**
بكافة العملاء باطلاع الوطني البنك يقوم المقدمة الخدمة حول اللازمة المعلومات شفافية بكل	Sig. (bilatérale)	,067	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
	Corrélacion de Pearson	,752**	,896**	,755**	1
الاعتمادية بعد	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*بعد الاستجابة:

Corrélations

		وجود استجابة طرف من العميل نحو اساليب تقديم الخدمة	بيدي الموظفين رضا حول الاساليب و الاجراء الرقمية المتبعة لتحسين الجودة	يستشعر العميل التزام الادارة بتعزيز جودة الخدمة الرقمية	بعد الاستجابة
نحو العميل طرف من استجابة وجود الخدمة تقديم اساليب	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,665** 60	,665** 1 60	,365** ,519** 60	,814** ,894** 60
و الاساليب حول رضا الموظفين بيدي لتحسين المتبعة الرقمية الاجراءات الجودة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,665** ,000 60	1 ,000 60	,519** ,000 60	,894** ,000 60
بتعزيز الادارة التزام العميل يستشعر الرقمية الخدمة جودة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,365** ,004 60	,519** ,000 60	1 ,000 60	,761** ,000 60
الاستجابة بعد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,814** ,000 60	,894** ,000 60	,761** ,000 60	1 ,000 60

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*بعد الأمان:

Corrélations

		يبسط البنك اجراءات من العمل خلال و الثقة الوضوح في العمليات الادارية المختلفة لضمان السرعة والسهولة	يستشعر العميل الامان تعامله عند البنك مع	البنك يقوم على مراقبة جودة المعطيات و المراجعة يوفر استرجاع لها فوري	الامان بعد
خلال من العمل اجراءات البنك يبسط الادارية العمليات في الوضوح و الثقة والسهولة السرعة لضمان المختلفة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,257* 60	,257* 1 60	,162 ,553** 60	,627** ,830** 60
مع تعامله عند الامان العميل يستشعر البنك	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,257* ,048 60	1 ,000 60	,553** ,000 60	,830** ,000 60
المعطيات جودة مراقبة على البنك يقوم لها فوري استرجاع يوفر و المراجعة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,162 ,217 60	,553** ,000 60	1 ,000 60	,765** ,000 60
الامان بعد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,627** ,000 60	,830** ,000 60	,765** ,000 60	1 ,000 60

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المحور (4) معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول و الثاني

1/ المحور الأول:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	12

*البعد الإداري:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	4

*البعد التقني :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,745	4

*البعد البشري:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,818	4

2/ المحور الثاني :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	12

*بعد الملموسية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,719	3

*بعد الاعتمادية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,722	3

بعد الاستجابة:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,764	3

*بعد الأمان :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,594	3

الملحق (5): خصائص أفراد العينة حسب البيانات الشخصية

*الجنس:

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	39	65,0	65,0	65,0
انثى	21	35,0	35,0	100,0
Valide Total	60	100,0	100,0	

*الفئة العمرية:

العمرية الفئة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل او عام 30	7	11,7	11,7	11,7
عام 40 الى 31من	26	43,3	43,3	55,0
عام 40 من اكثر	27	45,0	45,0	100,0
Valide Total	60	100,0	100,0	

*الرتبة المهنية:

المهنية الرتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عام مدير	1	1,7	1,7	1,7
مدير نائب	2	3,3	3,3	5,0
قسم رئيس	18	30,0	30,0	35,0
اخرى	39	65,0	65,0	100,0
Valide Total	60	100,0	100,0	

*سنوات الخبرة:

الخبرة سنوات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل او اعوام 5	9	15,0	15,0	15,0
اعوام 10 الى 6	12	20,0	20,0	35,0
Valides عام 15 الى 11	20	33,3	33,3	68,3
اكثر او 16	19	31,7	31,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الملحق (6): متوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحورين الأول و الثاني :

1/المحور الأول :

Statistiques

الاول المحور

N	Valide	60
	Manquante	0
Moyenne		1,36
Ecart-type		,392

*البعد الإداري:

Statistiques

	تدعم الإدارة سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات	يستعين البنك ب خبراء مؤهلين جانبا في الرقمنة	يعمل على البنك توفير شبكة اتصال و حديثة فعالة لخدمة نظام المعلومات الإلكتروني لديها	يعمل على البنك مواكبة التقدم التكنولوجي عن طريق تحديث نظام المعلومات الإلكتروني لديها
N	Valide	51	51	51
	Manquante	0	0	0
Moyenne		1,08	1,25	1,29
Ecart-type		,337	,560	,642

*البعد التقني:

Statistiques

	يوفر كافة البنك و المعدات و التجهيزات الضرورية لتطبيق الرقمنة (كمبيوترات ، برامج حاسوبية لتسيير الخدمات)	البنك يوفر شبكة داخلية جيدة (انترنت)	تمتاز الانظمة الالكترونية في المؤسسة بقاعدة بيانات عالية الكفاءة	لدى يتوفر نظام البنك امن معلوماتي يستهدف حماية سرية الملفات الادارية
N	Valide	51	51	51
	Manquante	0	0	0
Moyenne		1,37	1,37	1,51
Ecart-type		,631	,692	,758

*البعد البشري:

Statistiques

	تعتمد المؤسسة على كفاءات بشرية في مؤهلة مجال التكنولوجيا الحديثة ا	ينلقى العمال بالبنك برنامجا تكوينيا حول الرقمنة	تمكن المؤسسة من العمل القاعدة الرقمية	عززت المؤسسة التواصل داخل بيئتها الداخلية خلال من تطبيقها للرقمنة
N	Valide	51	51	51
	Manquante	0	0	0
Moyenne		1,63	1,75	1,53
Ecart-type		,720	,771	,578

2/المحور الثاني:

Statistiques

الثاني المحور

N	Valide	60
	Manquante	0
Moyenne		1,39
Ecart-type		,401

*بعد الملموسية :

Statistiques

	تتميز خدمات البنك بالسرعة الدقة و	تساهم الرقمنة تسهيل في تسريع و الخدمات البنكية المقدمة بجودة عالية	يوفر البنك خدمات فعالة للعميل
N	Valide Manquante	51 0	51 0
Moyenne	1,61	1,51	1,47
Ecart-type	,723	,758	,644

*بعد الاعتمادية:

Statistiques

	يوثق البنك المعلومات الخاصة بالعميل	يحافظ البنك الوطني سرية على معلومات الخاصة بالعملاء	البنك يقوم الوطني بابلاغ العملاء بكافة المعلومات اللازمة حول الخدمة المقدمة بكل شفافية
N	Valide Manquante	51 0	51 0
Moyenne	1,22	1,25	1,31
Ecart-type	,541	,595	,583

*بعد الاستجابة:

Statistiques

	وجود استجابة طرف من العميل نحو اساليب تقديم الخدمة	بيدي الموظفين رضا حول الاساليب و الاجراءات الرقمية المتبعة لتحسين الجودة	يستشعر العميل التزام الادارة بتعزيز جودة الخدمة الرقمية
N	Valide Manquante	51 0	51 0
Moyenne	1,49	1,57	1,55
Ecart-type	,674	,781	,702

*بعد الأمان:

Statistiques

	يبسط البنك اجراءات من العمل خلال و الدقة الوضوح في العمليات الادارية المختلفة لضمان السرعة والسهولة	يستشعر العميل الامان تعامله عند البنك مع	البنك يقوم على مراقبة جودة المعطيات و المجموعة يوفر استرجاع لها فوري
N Valide	51	51	51
N Manquante	0	0	0
Moyenne	1,49	1,37	1,27
Ecart-type	,644	,692	,603

الملحق (7): اختبار t.test للعينة الواحدة لفقرات المحور الأول

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الاول المحور	26,804	59	,000	1,356	1,25	1,46

الملحق (8): اختبار t.test للعينة الواحدة لأبعاد المحور الأول

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الاداري الجانب بعد	23,195	59	,000	1,200	1,10	1,30
التقني الجانب بعد	22,164	59	,000	1,358	1,24	1,48
البشري الجانب بعد	22,616	59	,000	1,508	1,37	1,64

الملحق (9): معامل الانحدار الخطي للفرضية الثالثة

*لبعد الملموسية:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,827 ^a	,684	,679	,313	,684	125,642	1	58	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), الاول المحور,

b. Variable dépendante : الملموسية بعد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B		Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Borne inférieure	Limite supérieure	Tolérance	VIF
1 (Constante) الاول المحور	-,116	,147		-,791	,432	-,410	,178		
	1,168	,104	,827	11,209	,000	,959	1,376	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الملموسية بعد

*البعد الاعتمادية :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,355 ^a	,126	,111	,431	,126	8,349	1	58	,005

a. Valeurs prédites : (constantes), الاول المحور

b. Variable dépendante : الاعتمادية بعد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B		Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Borne inférieure	Limite supérieure	Tolérance	VIF
1 (Constante) الاول المحور	,711	,202		3,519	,001	,307	1,115		
	,414	,143	,355	2,889	,005	,127	,701	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الاعتمادية بعد

*البعد الاستجابة:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,595 ^a	,354	,343	,462	,354	31,821	1	58	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), الاول المحور

b. Variable dépendante : الاستجابة بعد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B	Statistiques de colinéarité
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------	---	-----------------------------

	A	Erreur standard	Bêta			Borne inférieure	Limite supérieure	Tolérance	VIF
1 (Constante) الاول المحور	,298 ,866	,217 ,154		1,376 5,641	,174 ,000	-,135 ,559	,731 1,174		1,000 1,000

a. Variable dépendante : الاستجابة بعد

*ليعد الأمان:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,395 ^a	,156	,142	,442	,156	10,731	1	58	,002

a. Valeurs prédites : (constantes), الاول المحور

b. Variable dépendante : الامان بعد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B		Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Bêta	Borne inférieure	Limite supérieure	Tolérance
1 (Constante) الاول المحور	,710 ,481	,207 ,147		3,429 3,276	,001 ,002	,295 ,187	1,124 ,774		1,000 1,000

a. Variable dépendante : الامان بعد

*للمحورين:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,715 ^a	,512	,503	,283	,512	60,742	1	58	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), الاول المحور

b. Variable dépendante : الثاني المحور

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B		Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Bêta	Borne inférieure	Limite supérieure	Tolérance
1 (Constante) الاول المحور	,401 ,732	,132 ,094		3,024 7,794	,004 ,000	,135 ,544	,666 ,920		1,000 1,000

a. Variable dépendante : الثاني المحور

الفهرس

الصفحة	المحتوى
II	الشكر
III	الإهداء
IV	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : ماهية الرقمنة
3	المطلب الأول: أساسيات الرقمنة
3	أولاً: نشأة الرقمنة
14	ثانياً: تعريف الرقمنة
16	ثالثاً: خصائص الرقمنة
17	رابعاً: أبعاد الرقمنة
8	المطلب الثاني: أشكال و خصائص الرقمنة
8	أولاً: أشكال الرقمنة
9	ثانياً: خصائص الرقمنة
9	المطلب الثالث : أهداف الرقمنة
11	المطلب الرابع: عناصر الرقمنة
12	المبحث الثاني : آليات عمل الرقمنة
12	المطلب الأول : نماذج الرقمنة
14	المطلب الثاني : مراحل الرقمنة
16	المطلب الثالث : دوافع و متطلبات تبني الرقمنة
16	أولاً: أسباب (دوافع) تبني الرقمنة
17	ثاني: متطلبات الرقمنة
19	المطلب الرابع: مزايا وصعوبات الرقمنة
19	أولاً: مزايا الرقمنة
20	ثانياً: صعوبات الرقمنة
20	المبحث الثالث: ماهية جودة الخدمات
21	المطلب الأول: مفاهيم جودة الخدمات
21	أولاً: مفهوم الجودة
22	ثانياً: تعرف الخدمة
22	ثالثاً: مفهوم جودة الخدمات
23	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات
23	أولاً: أبعاد جودة الخدمات
24	ثانياً: نموذج (servqual) لقياس جودة الخدمة

29	المطلب الثالث: أهداف جودة الخدمات
26	المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
30	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
31	المطلب الثالث: أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
34	تمهيد
35	المبحث الأول : واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري
35	المطلب الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري
35	أولا: تعريف وكالة تقرت
35	ثانيا: هيكلها التنظيمي
36	ثالثا: شرح مصالح الهيكل
37	المطلب الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري
37	أولا: الخدمات الرقمية بالبنك الوطني الجزائري
38	ثانيا: وسائل (آليات) تطبيق الرقمنة
39	ثالث: النتائج المسفرة عن تطبيق الرقمنة في البنك الوطني الجزائري
39	المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية
39	المطلب الأول : مجتمع وعينة و أدوات الدراسة
39	أولا: مجتمع الدراسة
40	ثانيا: عينة الدراسة
40	ثالثا : أدوات جمع البيانات
41	المطلب الثاني: تجهيز بيانات الاستبيان
41	أولا: الأدوات الإحصائية المستعملة
43	ثانيا: صدق و ثبات أداة الدراسة
47	المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج
47	المطلب الأول: دراسة خصائص الإحصائية من حيث البيانات الشخصية
50	المطلب الثاني: تحليل فقرات الاستبيان
60	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
74	خلاصة الفصل
خاتمة عامة	
76	مناقشة الفرضيات
76	الإستنتاجات
77	التوصيات
77	أفاق الدراسة
83	قائمة المراجع
101	قائمة الملاحق

