



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تخصص تسيير عمومي
بغنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية
(دراسة ميدانية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية)

من إعداد الطالبة: ذكار أية ربحان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	د. بن شويحة بشير
مشرف ومقررا	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	د. تمار عز الدين
مناقشا	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	د. حجاج عبد الرؤوف

السنة الجامعية: 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تخصص تسيير عمومي

بغنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

(دراسة ميدانية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية)

من إعداد الطالبة: ذكار أية ربحان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	د. بن شويحة بشير
مشرف ومقررا	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	د. تمار عز الدين
مناقشا	أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة	د. حجاج عبد الرؤوف

السنة الجامعية: 2026/2025

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب)

ولله الشكر كله ان وفقني لهذه اللحظة، لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن العلم قريباً ولم تكن الأمور يسره، ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات
لكني بحول الله فعلتها ونلتها فالحمد لله رب العالمين.

الحمد لله حبا وشكراً وامتناناً، الذي بفضلله انا اليوم انظر إلى نجاحي الذي طال انتظاره، وقد أصبح واقعاً افتخر به.

إلى العزيز الذي أحمل اسمه بكل فخر، إلى من دعمني بلا حدود الذي مازالت روحه تساندني بكل حب ها أنا اليوم اهديك تخرجي "رحمك الله ابي الغالي"

إلى التي جعل الجنة تحت اقدامها، التي كانت لي النور في دربي الشاق والدعوة لي في كل خطوة، مضيئاً معاً طريقاً لم يكن سهلاً وها انا اليوم اهديها تخرجي "امي" العظيمة حنونة

إلى الذين يبهجهم نجاحي ومن كانوا سنداً وعوناً في هذا الطريق، إلى ضلعي الثابت وأمان روحي "أخواني وأخواتي"

إلى رفيق دربي حيث كان خير عون لي وسند من كان يرى نجاحي نجاحه

إلى الأصدقاء الذين أسمائهم في قلبي اسما اسما، الذين رافقوني وشجعوا خطوتي عندما غالبتها الأيام لكم حبي وامتناني.

وأخيراً إلى نفسي، التي حققت أولى خطواتي نجاحها، كانت دروباً قاسية لكني اليوم نلتها وعانقت مجداً عظيماً.

ذكر آية ريحان

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي أعانني على إنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد
أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى الأستاذي المشرف " تمار عز الدين" على توجيهاته ونصائحه التي قدمها لي حتى
أنجز هذا العمل.

كما أتقدم بخالص الشكر الى جميع الأساتذة الذين ساهموا في تدريسي منذ الطور الابتدائي الى الجامعي
وأتوجه بخالص الشكر الى العائلة الكريمة وجميع الأصدقاء والزملاء.

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية المنية، حيث استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات عن عينة الدراسة، وقد تم توزيعها على عينة تقدر ب 51 من زبائن مؤسسة محل الدراسة، ليتم بعد ذلك معالجو البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss v26 وباعتماد على الأساليب الإحصائية اللازمة توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها: وجود مستوى مرتفع لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط بين التحول الرقمي و جودة الخدمات الفلاحية. الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمة، رضا الفلاحين، خدمات الفلاحية، الرقمنة في الفلاحة.

Abstract:

This study aims to determine the impact of digital transformation on the quality of agricultural services at the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) in El Menia. A questionnaire was utilized as the primary tool for data collection, distributed to a sample of 51 customers of the institution under study. The gathered data were subsequently processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v26). Based on the applied statistical methods, the study reached several key findings, most notably: a high level of digital transformation implementation regarding the quality of agricultural services at the Bank of Agriculture and Rural Development, as well as a significant correlation between digital transformation and the quality of agricultural services.

Keywords: Digital Transformation, Service Quality, Farmers' Satisfaction, Agricultural Services, Digitization in Agriculture

قائمة المحتويات

I.....	الاهداء
II.....	شكر و عرفان
III.....	الملخص
IV.....	قائمة المحتويات
VI.....	قائمة الجداول
VII.....	قائمة الاشكال
VIII.....	قائمة الملاحق
أ.....	مقدمة
5.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية
6.....	تمهيد:
7.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحوّل الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية
7.....	المطلب الاول: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها
9.....	المطلب الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات
10.....	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات الفلاحية وأهميتها
12.....	المطلب الرابع: أبعاد جودة الخدمات الفلاحية
14.....	المطلب الخامس: قياس وتحسين جودة الخدمات الفلاحية
15.....	المطلب السادس: ماهية التحوّل الرقمي وأبعاده
30.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
38.....	خلاصة الفصل:
39.....	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية
40.....	تمهيد:
41.....	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
41.....	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
42.....	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
44.....	المطلب الثالث: الإحصائيات الوصفية لمحاوّر الدراسة
48.....	المطلب الرابع: مناقشة النتائج وإختبار فرضيات الدراسة:

قائمة المحتويات

66	المطلب الخامس: مناقشة النتائج
69	خاتمة.....
72	قائمة المصادر والمراجع
77	الملاحق

قائمة الجداول

35	جدول رقم (1-1): يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
43	الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة
44	الجدول (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
45	الجدول (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
46	الجدول (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
47	الجدول (6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع المؤسسة
48	الجدول (8): مقياس لكارث الخماسي
48	الجدول (9) مجالات الدراسة
49	الجدول 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد البنية التحتية
50	الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد استخدام التكنولوجيا
51	الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد الكفاءة الرقمية
52	الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد الخدمات الرقمية
54	الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحول الرقمي
55	الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد الاعتمادية
56	الجدول (2-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد الاستجابة
57	الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد الكفاءة
58	الجدول (2-17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد سهولة الوصول
59	الجدول (2-18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الفلاحية
61	الجدول (19): العلاقة الارتباطية التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية
62	الجدول (20): الانحدار الخطي البسيط لفرضية الرابعة
63	الجدول رقم (21): الانحدار الخطي أثر أبعاد الاتصال الرقمي على السياحة الداخلية
65	الجدول (22): اختبار T test
65	الجدول (23): اختبار ANOVA

قائمة الاشكال

- الشكل (1): مفهوم جودة الخدمة **Erreur ! Signet non défini.**
- الشكل (2): مخطط يوضح أبعاد التحول الرقمي **Erreur ! Signet non défini.**
- الشكل 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس 44
- الشكل 05: توزيع أفراد العينة حسب العمر 45
- الشكل 06: توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي 46
- الشكل 07: توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة 47

قائمة الملاحق

الملحق 1: قائمة الأساتذة المحكمين على الاستبيان.....	78
الملحق 2: استمارة الاستبانة.....	79
الملحق 03 نتائج SPSS	84

مقدمة

(أ) توطئة:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات عميقة مست مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع وتزايد حدة المنافسة ومتطلبات الكفاءة والشفافية. وأصبحت جودة الخدمات معياراً أساسياً للحكم على أداء المؤسسات وقدرتها على تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رضاهم. وفي هذا الإطار، يبرز القطاع الفلاحي كأحد الركائز الاستراتيجية في الاقتصاد الوطني، نظراً لارتباطه المباشر بالأمن الغذائي والتنمية الريفية والاستقرار الاجتماعي.

وتُعَدّ الخدمات الفلاحية منظومة متكاملة من الأنشطة الداعمة للنشاط الزراعي، تشمل التمويل، والمرافقة، والتسهيلات الإدارية، والخدمات المصرفية الموجهة للفلاحين والمستثمرين في المجال الريفي. وتمثل جودة هذه الخدمات عاملاً حاسماً في تحسين مردودية الإنتاج الزراعي، وتسهيل حصول الفلاحين على الموارد المالية في الوقت المناسب، وضمان استمرارية مشاريعهم. ومن ثمّ، فإن الارتقاء بمستوى هذه الخدمات يُعَدّ ضرورة تنموية تسهم في تعزيز فعالية القطاع الفلاحي ككل.

وفي ظل هذه التحولات، برز التحول الرقمي كخيار استراتيجي تتبناه المؤسسات بهدف تحديث أنظمتها وأساليب عملها. ويقصد بالتحول الرقمي إدماج التقنيات الحديثة في مختلف العمليات الإدارية والخدمية، بما يسمح بتبسيط الإجراءات، وتسريع المعاملات، وتحسين دقة المعلومات، وتعزيز الشفافية. ولم يعد هذا التحول مجرد توجه تقني، بل أصبح ركيزة أساسية لتطوير الأداء المؤسسي ومواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية المعاصرة.

وانطلاقاً من ذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية، باعتبار أن رقمنة العمليات قد تسهم في تحسين خصائص الخدمات من حيث السرعة والكفاءة وسهولة الوصول، غير أن تحديد طبيعة هذا الأثر ومدى انعكاسه الفعلي على جودة الخدمات يظل مسألة تحتاج إلى تحليل ميداني يستند إلى آراء المستفيدين ومعطيات واقعية.

وتكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة عند تطبيقها على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، باعتباره مؤسسة مالية متخصصة في دعم وتمويل القطاع الفلاحي، وقد شرع في تبني آليات رقمية لتطوير خدماته الموجهة للفلاحين. وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية:

- إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنطقة؟

من خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح أسئلة فرعية الآتية:

- ما هو مستوى تطبيق التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنطقة؟

- ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية؟
- ما هو تأثير لأبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم وجودة الخدمات تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؟

(ب) فرضيات البحث:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة، تم صياغة الفرضيات التالية:
الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر لمستوى تطبيق التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية.
- يوجد تأثير لأبعاد التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

(ت) مبررات اختيار الموضوع:

لم يكن اختياري للموضوع صدفة بل كان ناتجا عن الرغبة الشخصية محاولة معرفة والبح في هذا الموضوع إضافة إلى دوافع موضوعية، نذكر منها:

- توافق البحث مع تخصص الدراسة.
- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع.
- حداثة الموضوع وأهميته المتزايدة علميا وعمليا.
- حب الاطلاع على هذا الموضوع واكتشاف تكنولوجيا الرقمية المستخدمة في المؤسسات العمومية.

(ث) أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تعرف على مستوى التحول الرقمي على جودة الخدمات.
- دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.
- تحديد مستوى تأثير تحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمنية.
- معرفة ما إذا كان تأثير لمتغيرات الديموغرافية على مستوى جودة الخدمات.

(ج) أهمية الدراسة:

تتجل أهمية الدراسة في كونها تعالج أحد المواضيع المهمة ألا وهي جودة الخدمات التي يجب على المؤسسات توفيرها وتأثيرها على التحول الرقمي. وكذلك المساهمة في معالجة أهم الأسباب التي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، تعزيز الإنتاج المحلي وتحقيق قدر أكبر من الاكتفاء الذاتي، سهولة الإجراءات، تقليل الأخطاء، وتحسين مستوى رضا العملاء.

(ح) حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية والبشرية والموضوعية:

- **الحدود الزمنية:** كانت الدراسة خلال فترة شهر لسنة 2026.
- **الحدود المكانية:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمنيعة.
- **الحد البشري:** تم هذه الدراسة باختيار عينة عشوائية من.
- **الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز على التحول الرقمي كمتغير مستقل وجودة الخدمات الفلاحية كمتغير تابع.

(خ) المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

بغية الإحاطة بجميع جوانب الدراسة وتحليل أبعادها، وللإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها من الوصول إلى أهداف الدراسة اعتمدنا على:

المنهج الوصفي: هو الذي يصف الظاهرة وصفاً كيفياً وكمياً، وتحديد المتغيرات المرتبطة بالظاهرة، ويحلل العلاقة بين متغيرات الظاهرة ويسعى إلى التنبؤ بها في المستقبل.

والاستخدام أسلوب التحليلي: وذلك في الجزء التطبيقي لتوضيح العلاقة ومقارنتها بالجانب النظري فقد تم على منهج دراسة الحالة بما فيها المقابلة الشخصية واستخدام العينات والذي يعتمد على الاستبيان للحصول على معلومات من البيانات المتعلقة بالموضوع البحث ومن أجل اختبار الفرضيات الدراسة تم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS ذلك من أجل تحليل ومعالجة معطيات الاستبيان.

(د) مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على الرسائل الجامعية والمجلات والمقالات والمواقع الالكترونية، التي لها صلة بالموضوع، والدراسات السابقة المتخصصة في مجال البحث.

(ذ) هيكل الدراسة:

لقد قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، حيث يحتوي الفصل الأول على مبحثين، تمثلت في الإطار النظري لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية، بالإضافة الى اهم الدراسات السابقة التي

مقدمة

تطرقنا للموضوعين، اما فيما يتعلق بالفصل التطبيقي قسم الى مبحثين مبحث يحتوي اختيار العينة والأدوات المستخدمة، ومبحث يحتوي على عرض النتائج وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتحول الرقمي على جودة الخدمات
الفلاحية

تمهيد:

يعد القطاع الفلاحي ركيزة أساسية في الاقتصاد الوطني الجزائري، لارتباطه المباشر بالأمن الغذائي والاستقرار الاجتماعي. فهو يساهم في توفير فرص العمل، وتنمية المناطق الريفية، ودعم الصناعات التحويلية، كما يمثل أداة مهمة لتقليص الواردات وتحسين الميزان التجاري. لذلك تسعى الدولة إلى تعزيز الإنتاج المحلي وتحقيق قدر أكبر من الاكتفاء الذاتي، خاصة في ظل التقلبات العالمية في أسعار الغذاء وسلاسل الإمداد.

حيث تعد جودة الخدمات الفلاحية منظومة متكاملة من الأنشطة الداعمة للنشاط الزراعي. وفي ظل هذه تحولات، برز التحول الرقمي كخيار استراتيجي تتبناه المؤسسات بهدف تحديث أنظمتها وأساليب عملها، حيث لم يعد هذا التحول مجرد توجه تقني، بل أصبح ضرورة حتمية وركيزة أساسية لتطوير الأداء المؤسسي ومواكبة متطلبات البيئة المعاصرة.

وفي هذا الفصل سنعمل على تقديم مختلف الجوانب النظري للموضوع حيث سنتناول فيه الإطار النظري لجودة الخدمات الفلاحية والتحول الرقمي وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين كما يلي:

- **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للتحول الرقمي على جودة خدمات الفلاحية.
- **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية

تعد جودة الخدمات الفلاحية من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها تطوير القطاع الفلاحي وتحسين أدائه، لما لها من دور مباشر في تلبية احتياجات الفلاحين ورفع مستوى رضاهم.

وفي ظل هذه التغيرات المتسارعة التي شهدها العالم أصبح الاهتمام بالتحويل الرقمي ضرورة استراتيجية، حيث تسعى المؤسسات إلى تحسين جودة خدمات من خلال تبني التقنيات الحديثة كبيرة لتبسيط الإجراءات وتحسين التواصل وتوفير خدمات أكثر كفاءة وشفافية وعليه، يهدف هذا المبحث إلى عرض أهم الأدبيات والمفاهيم الأساسية التي تناولت جودة الخدمات الفلاحية والتحول الرقمي.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات الفلاحية

تعد الجودة الخدمات من أهم المجالات التي شهدت تطور هائلا في عالمنا معاصر، وتعتبر إحدى العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمات والمستفيد منها، بحيث زادا إدراك مؤسسات للأهمية تطبيق لمتطلبات جودة الخدمات وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات

لجودة الخدمات العديد من التعاريف ومن بينها ما يلي¹:

جود الخدمات: "هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحددة الرئيس لرضا الزبون أو عدم رضاه حي يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها."

وتعرف جودة الخدمات: " بأنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المتنافسين الآخرين وانخفاض نسبة الشكاوى."

عرف ديمينج (Deminge) جودة الخدمات بأنها تطابق مع الاحتياجات والمواصفات².

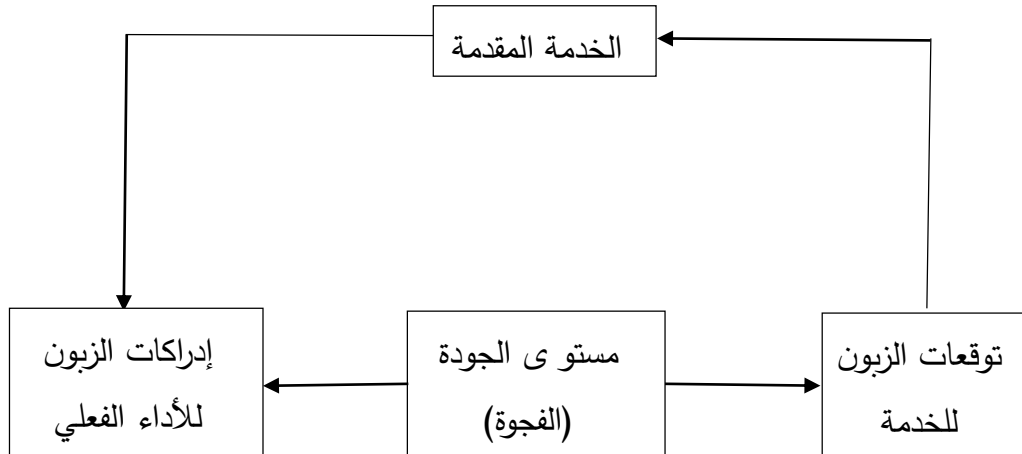
عرف كل من Kotler et Keiler جودة الخدمات بأنها "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة من توقعات الزبون لهذه الخدمات."

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2012، ص، 12.

² دبال ياسمين، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل، 2020، ص، 45.

عرف Gronoros بأنها: "نتيجة عملية تقييم يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمات المقدمة له"¹. عرفت جودة الخدمات على أنها: "التفوق على توقعات العميل" والمقصود بجودة الخدمات في هذا التعريف أن تتفوق المنظمة في خدمتها على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه الخدمات.²

الشكل (1): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: أكرم محسن الياسري، حيدر محمد كريم الدحيدحاوي، "مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال"، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الطبعة لا يوجد، عمان الأردن، 2015، ص 80.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات³

لجودة الخدمات أهمية كبير بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار فان على الزبون والموظفين أن يتعاملون معا من أجل خلق الخدمات وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا.

لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي:

¹ بشار سلمى، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2020، ص، 44.

حاجي نور، دومة عبد السلام، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2023، ص، 10.²

حاجي نور، دومة عبد السلام، الخدمات العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، مرجع سابق، ص 10-11.³

1. اشتداد المنافسة أدى إلى زيادة الاعتماد على جودة الخدمات الداخلية لتكون ميزة تنافسية للمنظمات الخدمية
توثيق العلاقة بين العاملين، يؤدي إلى زيادة مهاراتهم المتخصصة والتي بدورها تقود إلى تقديم أداء مميز،
يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.
2. فهم العملاء، والذي يتضح من خلال اطلاع العاملين على حاجات العملاء، المعاملة الجيدة والاهتمام بهم
بالتزامن مع تقديم الخدمات.
3. العمل ضمن فريق، وخلق جو للتعاون بين العاملين، يؤدي إلى تشارك المعارف وتعزيز الرصيد الضمني
خاصة، بالتالي تكييفها لتقديم الخدمات.
4. أثر جودة الخدمات الداخلية في سلوك العملاء، بحيث رضاهم عن جودة خدمات منظمة معينة يرتبط أساسا
بأبعاد الخدمات الداخلية.

المطلب الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات

لجودة الخدمات أبعاد تتمثل فيما يلي:¹

- 1- **الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمات في الوقت الكافي للزبون للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل منه، أي معرفة الزبون وبذل الجهود لفهم حاجاته.
- 2- **الثقة في الأداء:** وهذه الثقة تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمات.
- 3- **الاستمرارية:** وتعني المقدرة على أداء الخدمات بنفس الكفاءة والفاعلية طول الوقت.
- 4- **المضمون الذاتي للخدمة:** ويتمثل في المهارات التي أن يتمتع بها مقدم الخدمات وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمات وإقناع الزبائن بها.
- 5- **المطابقة:** وبمعنى تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن والخدمات المقدمة أي تحقيق الخدمات.
- 6- **الأدوات:** وقد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع الزبون بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة. وهنا لتعميق الشعور المادي للزبون في الحصول على الخدمات.
- 7- **التوقيت:** ويمثل في محاولة تحقيق رغبة الزبون في تقديم الخدمات له في الوقت الذي يريده أي كم ينتظر الزبون من وقت لتقديم الخدمات.

سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مرجع سابق، ص 13-14. ¹

8-الاتصالات: وتعني إبقاء الزبائن مطلعين على كل ما يخصهم والاستماع لهم. أي على المؤسسة أن تعدل لغتها وفق لمختلف الزبائن.

الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمات¹

يمكن التمييز بين خمسة (04) مستويات لجودة الخدمات وهي:

- 1- **جودة الخدمة المتوقعة:** وتتمثل في توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة التي يرى الزبون وجوب توفرها في الخدمات المقدمة وتعتمد على حاجاته، ورغباته، وخبراته، وتجارب السابقة، وثقافته، واتصالاته بالآخرين.
- 2- **جودة القياسية:** المحددة بالموصفات.
- 3- **جودة الخدمة المدركة:** والتي تراها في أغلب الأحيان مناسبة، أي هي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة.²
- 4- **جودة الفعلية:** وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصولها الفعلي على الخدمة.

المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات الفلاحية وأهميتها

تشهد الخدمات الفلاحية تحول جذريا مدفوعا بالتقدم التكنولوجي والحاجة المتزايدة لتحقيق الأمن الغذائي والاستدامة. لم تعد الزراعة تقتصر على الأساليب التقليدية، بل أصبحت تعتمد بشكل كبير على الابتكار الرقمي والتقنيات المتطورة التي تهدف إلى دعم المزارعين، تحسين الإنتاجية، وتقليل استهلاك الموارد ويمتد هذا التحول ليشمل جوانب متعددة، بدءا من إدارة المزارع وحتى تسويق المنتجات.

الفرع الاول: مفهوم جودة الخدمات الفلاحية:

تعرف جودة الخدمات الفلاحية بأنها درجة قدرة الخدمات المقدمة للفلاحين، مثل الإرشاد الزراعي، التمويل، التكوين، توفير المدخلات، على تلبية احتياجاتهم بكفاءة وفعالية، بما يضمن تحسين الإنتاج الزراعي وتحقيق الاستدامة في قطاع الفلاحي.³

¹ دربال ياسمين، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص 47-48.

² أوسليمان سمية، استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة، كلية العلوم السياسية والعلاقة الدولية، جامعة ال جزائر 3، الجزائر، 2021-2022، ص 36.

³ المنظمة العربية للتنمية الزراعية، تطوير الخدمات الزراعية في الوطن العربي (الخرطوم: المنظمة العربية للتنمية الزراعية، 2018)، ص 45.

تعرف جودة الخدمات الفلاحية بأنها مدى فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة لدعم القطاع الزراعي، وتهدف بتحسين إنتاجية المحاصيل، رفع جودة المنتجات، وتعزيز رضا المزارعين.¹

وتعرف أيضا على أنها هي العمود الفقري للتنمية الريفية المستدامة، حيث تضمن للمزارعين الوصول إلى المعرفة والتقنيات الحديثة والموارد اللازمة لمواجهة التحديات الزراعية المعاصرة.

كما تعرف بأنها مدى توافق الخدمات الفلاحية مع المعايير التنظيمية والتقنية التي تضمن تحسين أداء المؤسسات الزراعية ورفع رضا الفلاحين.²

وهذا التعريف لا يقتصر على الإنتاج الكمي فحسب، بل يمتد ليشمل جودة المحصول، الاستدامة البيئية، والارتقاء بمستوى معيشة المزارعين.

وفي تعريف آخر، تعتبر جودة الخدمات الفلاحية مستوى الأداء الذي يحقق الاستخدام الأمثل للموارد الزراعية والبشرية، مع تعزيز الابتكار والاعتماد على التقنيات الحديثة لتحقيق الأمن الغذائي والتنمية الريفية.³

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات الفلاحية:

تكمن أهمية جودة الخدمات الفلاحية في كونها المحدد الرئيسي لنجاح الأنشطة الزراعية واستدامتها. فهي تضمن أن المزارعين يتلقون الدعم والمعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة، مما يؤدي إلى:⁴

- تحسين جودة المحاصيل وزيادة الإنتاجية.
- دعم التنمية الريفية وتقليص الفوارق الجهوية.
- تقليل الهدر والخسائر.
- الحفاظ على الموارد الطبيعية مثل التربة والمياه.
- زيادة ربحية المزارعين وتحسين سبل عيشهم.
- تعزيز القدرة التنافسية للمنتجات الزراعية في الأسواق الحلية والدولية.
- تشجيع الابتكار واستعمال التكنولوجيا الحديثة في الزراعة.
- تقليل الأمن الغذائي وتقليل التبعية للخارج.

¹ تحسين جودة الخدمات الفلاحية (مفتاح الإنتاجية الزراعية المستدامة)، <https://ithy.com>، 16 أبريل 2026، تاريخ إطلاع 10:43.

² أبو النصر، مدحت محمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2017)، ص 112.

³ عبد الرحمن، أحمد بن محمد، اقتصاديات الإنتاج الزراعي (الرياض: دار المريخ، 2016)، ص 78.

⁴ حسن، محمد السيد، التنمية الزراعية المستدامة، القاهرة، دار الفكر العربي، 2015.

المطلب الرابع: أبعاد جودة الخدمات الفلاحية¹

تتعدد الأبعاد التي تحدد جودة الخدمات الفلاحية، ولضمان تقديم خدمات زراعية عالية الجودة يجب أن تشمل هذه الخدمات مجموعة من العناصر الأساسية التي تغطي كافة الجوانب العملية الزراعية. هذه الأبعاد متكاملة وتعمل لتعزيز الأداء العام للقطاع الفلاحي.

الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات الفلاحية:

- التوفر:** مدى توفر الخدمات والمعلومات اللازمة في الوقت المناسب.
- التنوع:** شمولية الخدمات لمواضيع مختلفة واحتياجات متنوعة للمزارعين.
- الملاءمة:** أن تكون الخدمات المقدمة متناسبة مع الاحتياجات الفعلية والظروف المحلية للمزارعين.
- الوصولية:** مدى توافق الخدمة من حيث الزمان والمكان اللذين يرغب فيهما الزبون وبأن يحصل عليها دون انتظارها، أي سهولة وصول المزارعين إلى هذه الخدمات، سواء جغرافيا أو تكنولوجيا.²
- الفعالية:** مدى تأثير الخدمات على الإنتاجية والجودة ورضا والتأثير الفعال على الآخرين.³
- الخبرة وكفاءة:** امتلاك مقدمي الخدمات للمعرفة ومهارات اللازمة لتقديم استشارات وحلول فعالة.
- الموثوقية والاعتمادية:** قدرة مقدمي الخدمات على تقديم الدعم المطلوب بشكل دقيق ومتسق.⁴
- الاستجابة:** سرعة الاستجابة لاستفسارات ومشاكل المزارعين.
- التعاطف:** فهم احتياجات المزارعين وظروفهم وتقديم الدعم بأسلوب ودود ومحفز.
- الأشياء الملموسة:** جودة المواد التدريبية، الأدوات، والبنية التحتية الداعمة للخدمة.

الفرع السادس: العوامل المؤثرة والتحديات التي تواجه جودة الخدمات الفلاحية

تتأثر جودة الخدمات الفلاحية بعدة العوامل. منها ما هو داخلي يتعلق بمقدم الخدمات، ومنها ما هو خارجي مرتبط بالبيئة الزراعية وظروف المزارعين.

الفرع الأول: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الفلاحية⁵

الكفاءة الفنية: مستوى خبرة والمعرفة مقدمي الخدمات في المجال الزراعي.

¹ تحسين جودة الخدمات الفلاحية، <https://ithy.com>، 16 أبريل 2026، تاريخ إطلاع 11:05.

² العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة ال جزائر 3، الجزائر، 2015-2016.

³ محمد الحافظ التجاني، نحو استخدام منهج ترشيد الفاقد في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، أطروحة، كلية علوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ال جزائر 3، الجزائر، 2025-2026، ص 77، 78.

⁴ حيدش فطيمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين تنافسية البنوك، مذرة ماستر، كلية علوم اقتصادية، وعلوم التسيير وعلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2017-2018، ص 10.

⁵ جودة الخدمات الفلاحية (ركيزة أساسية لنهضة زراعية مستدامة)، <https://ithy.com>، 14 أبريل 2026، تاريخ إطلاع 22:30.

◀ تزيد وتساهم في تحسين دقة وفعالية الإرشاد والمشورة والدعم المقدم.

البنية التحتية: توفر المخابر، المراكز البحثية، وشبكات النقل.

◀ تساعد في تسريع وتطوير ودقة الخدمات مقدمة (مثل تحليل التربة).

السياسات الحكومية: القوانين والتشريعات والدعم الموجه للقطاع الزراعي.

◀ تحدد الإطار العام لجودة الخدمات ومستوى الدعم.

الوصول للمعلومات: قدرة المزارعين على الوصول للتقنيات والمعلومات الحديثة.

◀ يزيد من قدرة المزارعين على الاستفادة من الخدمات الفلاحية.

التمويل: توفر الدعم المالي للمزارعين ومقدمي الخدمات.

◀ يساعد في تبني التكنولوجيا الحديثة وتوفير المدخلات.

المناخ والبيئة: الظروف الطبيعية المحيطة بالعملية الزراعية.

◀ تؤثر على نوعية المحاصيل وتقنيات الزراعة المستخدمة.

الفرع الثاني: التحديات والمعوقات الخدمات الفلاحية¹

نقص التمويل: يؤثر نقص الموارد المالية على قدرة المؤسسات الإرشادية على توفير الكادر المؤهل وتحدي التقنيات. ضعف الوصول للمناطق الريفية: خاصة للمزارعين الصغار في المناطق النائية، مما يقلل من استفادتهم من الخدمات.

قلة تدريب المرشدين: عدم مواكبة المرشدين لأحدث التقنيات والممارسات الزراعية يقلل من جودة الإرشاد.

تأثير الأزمات المناخية: تتطلب تغيرات المناخ استجابة سريعة وتحديثا مستمرا للمعلومات الإرشادية.

عدم التوازن بين الخدمات الحكومية والخاصة: قد تتفوق الخدمات الحكومية في الاعتمادية ولكن تقتصر للتنوع، بينما الخاصة قد تكون متنوعة ولكن أقل وصولا.

الاعتماد على الممارسات التقليدية: مقاومة التغيير وتبني التقنيات الحديثة من قبل بعض المزارعين.

¹ وزارة الفلاحة والتنمية الريفية، تقرير حول القطاع الفلاحي في الجزائر (الجزائر، 2020).

افتقار المورد البشري: تعني بها خصائص القوى الزراعية العاملة ومتطلباتها العلمية حيث يعاني القطاع الزراعي مشكلة عدم التوازن بين العرض والطلب في السوق العمالة الزراعية وتكمل مشاكلها في:¹

◀ نقص الموارد البشرية المدربة في مجال الزراعي

◀ ضعف البرامج التدريبية

◀ انتشار الأمية وانخفاض مستوى التعليمي

ضعف الإرشاد والبحث الزراعي: ويشمل الإرشاد الزراعي حلقة الوصل بين مراكز البحوث الزراعية والمصادر التقنية الأخرى والمنتجين الزراعيين وتتمثل أهمها في:

◀ ضعف العلاقة بين البحث والإرشاد الزراعي

◀ غياب الرابط بين الإرشاد الزراعي وأجهزة البحث العلمي

◀ تدني مستوى البع الزراعي

المطلب الخامس: قياس وتحسين جودة الخدمات الفلاحية²

لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من الخدمات الفلاحية، يجب وضع آليات واضحة لقياس جودتها ومن ثم العمل على تحسينها بشكل مستمر.

❖ مؤشرات الأداء الرئيسية

يمكن قياس جودة الخدمات الفلاحية من خلال عدة مؤشرات منها.

رضا المستفيدين (المزارعين): يعد مشرا حيويا لتقييم مدى فعالية الخدمات.

معدل تبني التوصيات: نسبة المزارعين الذين يطبقون الممارسات والتقنيات الموصى بها.

تغطية الخدمات: مدى وصول الخدمات إلى جميع المزارعين المستهدفين.

سرعة الاستجابة: الوقت المستغرق للاستجابة لاستفسارات المزارعين ومشاكلهم.

جودة التفاعل: فعالية التواصل بين المرشدين والمزارعين.

الآثار الاقتصادية: زيادة العوائد الزراعية أو خفض التكاليف للمزارعين نتيجة الخدمات.

❖ استراتيجيات التحسين لجودة الخدمات الفلاحية

¹ نبيلة طوطو، سارة دربال، دور البنوك في تمويل المشاريع الفلاحية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم تسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021-2022، ص 39، 40.

² جودة الخدمات الفلاحية والإنتاجية الزراعية المستدامة، <https://ithy.com>، تاريخ إطلاع 12 أبريل 2026، 16:25.

لتحسين جودة الخدمات الفلاحية، يمكن اتباع عدة إجراءات:

التقييم التشخيصي: استخدام استبيانات ومقابلات منتظمة مع المزارعين لتحديد الثغرات وتحديد نقاط القوة والضعف.¹
تعزيز مصادر الإرشاد المتعددة: توفير الإرشاد ميدانيا، وصفيا، وعبر المنصات الرقمية.²
تدريب وتأهيل الكادر: تحديث مهارات المرشدين الزراعيين باستمرار على أحدث التقنيات وأساليب التواصل الفعال.
آليات التغذية الراجعة الفورية: وضع أنظمة تمكن المزارعين من تقديم ملاحظاتهم وشكاوهم بسرعة.
تبني معايير مهنية وممارسات جيدة: الاستفادة من الخبرات الدولية والمحلية لتطبيق أفضل الممارسات في الزراعة والإرشاد.

الشراكات الفعالة: تعزيز التعاون بين القطاعين الحكومي والخاص والمنظمات غير الحكومية لتوسيع نطاق الخدمات.³

تطوير التكوين والبحث الزراعي من خلال: تعزيز التعليم العالي لاسيما عن طريق تعزيز وتأهيل البنية التحتية التعليمية والعلمية والرياضية والثقافية والارتقاء بالبنية التحتية الرقمية والتكنولوجية وتطوير البحث الزراعي لاسيما في مجال التشجير الى جانب تعزيز التكوين المهني الفلاحي.

- منح الشباب الفرصة للاستثمار في قطاع الزراعة في إطار برامج تشغيل الشباب.⁴
- تقديم دعم كامل وإعادة الاعتبار لجمعية الفلاحين الصغار عن طريق توفير جميع التسهيلات على مستوى البنوك لمنح قروض المصغرة.
- التجديد الفلاحي والريفي من خلال (دعم برامج التنمية الريفية المدمجة، تحديد مناطق وشروط الإنتاج الأكثر صعوبة بالنسبة للفلاحين) وأيضا من خلال (انطلاق برامج التكثيف، العصرية واندماج لميادين واسعة للاستهلاك، تطبيق ميداني لنظام المعالجة بعد تأمين وضمان حماية الدخول الفلاحي).

المطلب السادس: ماهية التحول الرقمي وأبعاده

قبل ان نتطرق الى مفهوم التحول الرقمي يجب ان نتطرق أولا الى تحديد مفهوم الرقمنة

¹ بن حميدة محمد، زواد رجاء، التشخيص الزراعي، المجلة الاقتصادية البشارية، 2016.

² مهدي سعداوي، نبيل سعداوي، دور الإرشاد الزراعي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، 2018، ص 641.

³ مواصلة الاستراتيجية الفلاحية الجديدة "الجيل الأخضر"، scribd.com، ص 3.

⁴ بن عياد فريدة، الاستراتيجيات المتبعة لترقية التنمية الريفية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد الثالث، مارس 2018.

الفرع الاول: مفهوم الرقمنة¹

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا وبالكاد لم يبق شيء الا وغزته الرقمنة، لقد غيرت النظرة الى الكثير من أمور الحياة والاعمال والتصرفات بشكل كبير انها تكاد تلغى كل ما هو تقليدي وتفرض نمط جديد في الحياة والمعاملات والاعمال والاتصالات تختلف تمام عما سار عليه البشر سابق، لقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعاملاته، قصرت في المسافات وفتحت افاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

وتعرف الرقمنة: على انها " الطريقة التي يؤدي بها الجهاز الحاسب عملياته، اوهي ظاهرة تحويل البيانات التناظرية الى لغة رقمية، فالرقمنة تشمل تحويل المعلومات التقليدية الموجودة عادة في شكل ورقي الى بيانات رقمية معاصرة، ليتم حصول عليها فيما بعد من خلال استخدام الكمبيوتر والغرض من هذه العملية هو تمكين نقل المعلومات الى الانترنت وبالتالي السماح لها بالوصول عن بعد للأفراد الذين يستفيدون منها".

وعرفت أيضا: " بأنها استخدام التقنيات الرقمية لتغيير النماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثورة للتنمية المستدامة، وهي تحول العمليات الى نسخ رقمية وإلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردد اقتصادي واجتماعي بفاعلية وانتاجية اعلى".

بناء على التعاريف السابقة الذكر يمكن تقديم التعريف التالي:

الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات الى النمط الرقمي من خلال معالجتها والتخزين والاسترجاع بواسطة الحاسب الالكتروني، والاستغناء عن النمط التقليدي والمعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني باستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: مفهوم التحول الرقمي

نتيجة لحدثة مفهوم التحول الرقمي لا يوجد إجماع في الأدبيات المتوفرة حول التعريف محدد له، وعليه يمكن تعريف التحول الرقمي على انه:²

1- لغويا:

تحول: هو اسم مصدر، تحول تحولا، وهو يعني تغيرت من حال الى حال، او حدث تحول في حياته، وحدث تغييرا في طريق سير الأمور من نوع إلى آخر.

¹ زعيتير مريم، لغراب آمال، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف، مذكرة ماستر في علو التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2024، ص 12.

² خديجة عجال، فريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر طور الثاني، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2023، ص 8-9.

الرقمي: من الرقمنة وأصل الكلمة هي الرقم والرقم هو علامة، وفي علم الحساب هو الرمز المستخدم عمل للتعبير عن أحد الأعداد البسيطة.

اصطلاحاً:

يعرف التحول الرقمي على أنه تغير طريقة القيام بالأعمال من خلال استخدام تقنيات التكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين بيئة العمل واحداث تغيير في طريقة تفكير الأفراد داخل العمل، بمعنى الانتقال من النظام الكلاسيكي تو التقليدي للقيام بالأعمال الى نظام آخر قائم على أسلوب رقمي.

وعرف التحول أيضا الرقمي: هو "عملية انتقالية من النظام التقليدي الى نظام الكتروني يتسم بالذكاء في كافة اعمال المنظمات ويتطلب ذلك وضع استراتيجية لنشر ثقافة التحول الرقمي وتصميم البرامج والخدمات التي تدعم تحقيق التحول الرقمي وتجدر الإشارة الى ان التحول الرقمي من العوامل الدافعة للتغيرات في عالم منظمات الاعمال، لأنها تنشئ تقنيات جديدة تعتمد على الانترنت"¹.

ويعرف أيضا التحول الرقمي على أنه شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني وتتخذ شكلين: الرقمنة بشكل الصورة والرقمنة بشكل نص، أين يمكن إدخال بعض التحولات والتعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف.²

يعرف التحول الرقمي على أنه هو إتمام أكبر قدر من مراحل وانشطة العمل عبر شبكة الانترنت، دون الحاجة الى التعامل المباشر مع العملاء وغيرهم. فاذا تمت جميعها عبر الشبكة يكون هناك تحول رقمي كامل.³

التحول الرقمي هو عملية تحويل المواد المطبوعة لمواد شكل رقمي التي يستطيع الحاسب التعامل معه وذلك بتنظيمها بوحدات منفصلة من البيانات التي يطلق عليها (Bytes) وتخزينها على وسائط تخزين الداخلية كالأقراص الصلبة، أو خارجية، أو إتاحتها عبر شبكة الأنترنت.

ويعرف أيضا بأنه عملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطرف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها، من خلال نظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة وذلك برقمنة المعلومات وتحويلها من نصوص وصور وأصوات إلى موجات كهربية مرقمة وإرسالها، وتخزينها، ومعالجتها، وضبطها إلى مختلف المستخدمين من موظفين، مما يسهل عملية التواصل داخل مختلف وحدة الإدارية.⁴

¹ زعيتير مريم، لغراب آمال، مرجع السابق، ص 14.

² محمد الصافي مخرمش، مراد سامي، التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي، مذكرة الماستر الطور الثاني، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2023، ص 4-3.

³ د. عبد العزيز السيد مصطفى، التحول الرقمي في مؤسسات الاعمال، كلية التجارة-جامعة القاهرة، 2022، ص 20.

⁴ شراك فاطمة الزهراء، دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية، مذكرة شه ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 16.

- تعريف Deloitte: يشير التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا بهدف تحسين أداء المؤسسة أو تطويرها بشكل جوهري. عندما تتم عملية التحول الرقمي بنجاح ستسهم التكنولوجيا الرقمية في تعزيز العمليات وتعزيز تفاعل المواهب وتطوير نماذج أعمال جديدة.¹

- تعريف European Commission: "يتميز التحول الرقمي بدمج التكنولوجيات المتطورة وتكامل الأنظمة المادية والرقمية، وهمية نماذج الأعمال المبتكرة والعمليات الجديدة وإنشاء منتجات وخدمات ذكية". وعرف أيضا بشكل العام على أنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب الأعمال والخدمات الحكومية والمجتمعية، مما يؤدي إلى إحداث تغييرات جوهريّة في كيفية تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات، مع التركيز على الابتكار والكفاءة.²

ويعرف أيضا التحول الرقمي على أنه استخدام التقنيات الرقمية لإعادة صنع العمليات لتصبح أكثر كفاءة أو فعالية.³ ويعرف التحول الرقمي على أنه "العملية التي يتم فيها تحويل المواد غير الرقمية (الكتب، المخطوطات، الجرائد، المواد السمعية والبصرية) إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام المساحات الضوئية أو أي معدات أو أجهزة أخرى.⁴

ومنه نستنتج أن التحول الرقمي ضرورة تكاد أن تكون حتمية في شتى المجالات لما له من أهمية في تطوير وتحسين الكفاءات وتقليل التكاليف، وتعزيز التنافسية وبناء مستقبل رقمي متطور.

1-1- أبعاد التحول الرقمي

للتحول الرقمي عدة أبعاد نحصرها فيما يلي:⁵

■ استخدام التقنيات الرقمية

أي مدى قدرة المنظمة على استغلال تكنولوجيا المعلومات وطموحها التكنولوجي في المستقبل.

■ الاستراتيجية الرقمية

التحول الرقمي هو مهمة معقدة ومستمرة يمكن أن تشكل عرقلة إذا لم يكن الشخص المسؤول من الناحية التشغيلية عن استراتيجية التحول الرقمي لديه خبرة كافية في المشاريع التحويلية بشكل مباشر لذلك من المهم تحديد مسؤوليات كافية وواضحة.

¹ زمورة جمال، مرجع السابق، ص 5.

² بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات، مجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15 / العدد: 01 (2025)، 503.

³ د. لموشي زهية، د. نايلي إلهام، أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الالتزامات والتحديات الراهنة، مخبر الابتكار والهندسة المالية، أم البواقي، الجزائر، 2021، ص 12.

⁴ د. لموشي زهية، د. نايلي إلهام، مرجع السابق، ص 12.

⁵ زعيتير مريم، لغراب أمال، مرجع السابق، ص 21-22.

- القدرة التنبؤية والتحليلية
- يجب على المؤسسة لكي تكون ناضجة بشكل رقمي ان يكون لها القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية والتكيف معها بسرعة.
- رقمنة العملاء وعلاقاتهم
- يتمحور هذه البعد حول جميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التحول الرقمي على هذه العلاقات.
- ثقافة المنظمة والأفراد
- لا ينجح التحول الرقمي الا إذا دعمه الناس العاملين في المنظمة، لذلك تعمل القيادة على توفير وخلق ظروف آمنة وصحية لقوة العمل، لتشجيع جميع الموظفين على النمو والابتكار وتحقيق نتائج مرضية.
- العلاقات الشبكية
- يجب على المنظمة التفاعل بشكل كبير على مستوى عالي من السرعة والدقة وتكون جزء من عناصر الشبكة التي تشمل كل من الموردين، والشركات الناشئة، والحكومات والمستثمرين.
- ومن أهم أبعاده نذكر:

1-2- البعد التقني

تشير الأدبيات الى ان المقومات التقنية للتحول الرقمي للمؤسسة هي كل ما يتعلق بتكنولوجيا والوسائل التنشئية المستخدمة في المؤسسة من أجل تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر ويشمل ذلك الأجهزة المادية والبرمجيات، قواعد بيانات وشبكات الاتصال، والأنظمة الإلكترونية مع توفير البنية التحتية التكنولوجية التي تسمح بتطبيق الرقمنة وتحسين أداء الخدمات.

1-3- البعد البشري

تعد الموارد البشرية من أهم مقومات التحول الرقمي للمؤسسات لأنها من أهم وسائل مواجهة الضغوط والتحديات التي تواجه المؤسسات، كما انها تعد من أبرز العناصر التي تقود المجتمعات الى تحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات، الا ان النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية من الأمور التي تعاني منه اغلب الدول وبالأخص الدولة النامية، حيث يعد النقص في المورد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي معوقا للتكنولوجيا الحديثة، ولتنفيذ برامج التحول الرقمي لابد من خطة لتطوير الكفاءات والقدرات البشرية وتنميتها، ويكون ذلك بتوظيف كفاءات وقدرات جديدة ذات خبرة ببرامج التحول والاستفادة من الوسائل التكنولوجية.

1-4- البعد التنظيمي

تتطلب عميه الرقمنة تغييرات شاملة في المؤسسة، وهذا لا يقتصر على المعدات التقنية وتعيين مسؤول عن تكنولوجيا المعلومات فقط، بل يتعدى ذلك الى تغييرات عميقة وقرارات استراتيجية مستدامة وثقافة تنظيمية تخدم التحول الرقمي، ويعتبر الانفتاح والشفافية في صنع القرار امر ضروري ولا سيما فيما يتعلق بإدخال التقنيات الجديدة، يجب تقدير المبادرة الشخصية والابتكار والتفكير فيها، ويجب تنمية طريقة إيجابية للتعامل مع الأخطاء، وتوفر أسس اختبار التقنيات الجديدة لتجربة التقنيات الرقمية عمليا من قبل الافراد.¹

الشكل(2): مخطط يوضح أبعاد التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: -أهمية وأهداف التحول الرقمي

2-1- أهمية التحول الرقمي

تكمن أهمية التحول الرقمي في:

- العمل بمستوى سرعة واحدة، ولفترة طويلة من الزمن لهذا فقد أسهم التحول الرقمي بصورة إيجابية في تنظيم الوقت من خلال البرامج المعدة لها والموجودة من أجلها، وقد عملت الكثير من الدول بتفعيل هذه الخدمات وفي كافة القطاعات، حيث خلقت تطورات وتأثيرات إيجابية وإبداعية للأعمال في التحول الرقمي.
- التحول الرقمي هو الوسيط الذي يساهم في الاتصال المباشر بين متلقي الخدمات ومقدم الخدمات، وبالتالي إخفاء العديد من الجرائم المتعلقة بالمصلحة الخاصة، مثل الرشوة والاختلاس والاستلاء، حيث أن تقديم الخدمات والدفع مقابل الخدمات يكون إلكترونيا.

¹ زعيتير مريم، لغراب آمال، مرجع السابق، ص21-22.

² أماني بورقية، بشرى أوصيف، دور التحول الرقمي في تعزيز مخرجات الجامعة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، ص51-52.

- يخلق فرصة لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدة عن الطرق التقليدية.
- يساعد متخذي القرار داخل المؤسسة على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى تحليل البيانات والمعلومات التي ستسهل اتخاذ هذا القرار في تحقيق الأهداف والاستراتيجيات.
- الاتصال والمساهمة في كل موقع بين العاملين يستطيع الناس من خلالها نقل المفاهيم ومناقشة آخر التحسينات في نواحي دراستهم.
- يستطيع العاملين في أي مكان مبادلة المعلومات في أي وقت، ومن أي محل في العالم وعلى أي جهاز.
- تقليل وتوفير الجهد والطاقة.
- تخفيض التكاليف.
- فتح مجال الإبداع من خلال طرق وكيفيات تقديم الخدمات التي يتم تقديمها مقترنة بالطرق التقليدية.
- تسهيل عملية إشراف ومراقبة المسؤولين السير العمل.
- مساعدة الشركات التجارية في توسع وكسب شريحة أكبر من العملاء.
- تحسين الكفاءة التشغيلية، وتنظيمها.

2-2- فوائد التحول الرقمي:

للتحول الرقمي العديد من الفوائد التي تهدف إلى تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة للجمهور والعملاء، سواء في المؤسسات العامة أو الخاصة وحتى في الشركات. ومن أبرز هذه الفوائد:

❖ الفوائد الاقتصادية

تساعد الرقمنة في توفير المال والوقت والجهد لجميع الأطراف، مما يسهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية.

- دعم برامج التطوير الاقتصادي من خلال تسهيل التعاملات بين القطاعين العام والخاص، مما يعزز بيئة الأعمال والاستثمار.

- خلق فرص وظيفية جديدة في مجالات مثل إدخال البيانات، إدارة المعلومات، وتطوير الأنظمة الرقمية.

- تحقيق تزامن المعلومات عبر توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة لتجنب الازدواجية وتحسين التنسيق بين القطاعات المختلفة.

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة والتجارة الإلكترونية، مما يسهم في تنويع مصادر الدخل وتشجيع ريادة الأعمال.¹

¹ شراك فاطمة الزهراء، دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية، مرجع سابق، ص 19-20.

2-3- أهداف التحول الرقمي 1

يمكن حصر أهداف الرقمنة فيما يلي:

الحفظ: توفر الوسائط الرقمية وسائل حفظ فعالة، ولكنها قد تكون عرضة للتلف أو الاختراق مقارنة بالوسائط الورقية، التي تواجه مخاطر أخرى مثل التلف المادي أو الضياع.

التخزين: تتيح الرقمنة إمكانية تخزين كميات هائلة من البيانات في مساحات صغيرة، فمثلاً يمكن للقرص المضغوط (CD) تخزين آلاف الصفحات، بينما يوفر قرص (DVD) سعة تخزينية أكبر، مما يساهم في تقليل الحاجة إلى المساحات الفيزيائية الكبيرة.

الاقسام والمشاركة: من خلال الشبكات، وخاصة عبر الإنترنت، أصبح من الممكن الاطلاع على الوثائق الرقمية من قبل مئات الأشخاص في وقت واحد، مما يعزز الوصول إلى المعلومات بسرعة وكفاءة.

سرعة الاسترجاع والاستخدام: تتميز الأنظمة الرقمية بإمكانية استرجاع المعلومات بسرعة فائقة، حيث يمكن للمستخدم البحث والوصول إلى المواد الرقمية خلال ثوان، مقارنة بالدقائق أو الساعات التي قد تستغرقها الطرق التقليدية.

تحسين وتطوير الخدمات المؤسسية: يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، ومواكبة المعايير العالمية، وتقديم حلول مبتكرة تسهل عمليات المؤسسات وتزيد من كفاءتها.

إيصال المعلومات تلقائياً: تمكن الرقمنة من توصيل المعلومات مباشرة إلى المستخدمين دون الحاجة إلى تدخل بشري، مما يضمن سرعة ودقة في نقل البيانات ومعالجتها.

إدارة الملفات واستعراض المحتويات: تسهل الرقمنة مراجعة محتوى الوثائق بدلاً من إعادة كتابتها يدوياً. التحول نحو الاعتماد على البريد الإلكتروني: استبدال المراسلات الورقية التقليدية بالمراسلات الإلكترونية، مما يسرع عمليات التواصل بين الإدارات والمؤسسات.

اختصار الوقت في إنجاز المعاملات: تتيح التعاملات الإلكترونية تنفيذ العمليات بشكل أني دون الحاجة إلى الانتظار، مما يرفع من كفاءة العمل.

تقليل البيروقراطية وتعقيدها: تقلل الرقمنة من تضخم المستويات الإدارية وتساهم في تبسيط الإجراءات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتقليل العقوبات التنظيمية.

التحول نحو الخدمات العامة المعقولة: من خلال توظيف التقنيات الحديثة في الإدارة العامة، ما يساهم في تطوير الخدمات الحكومية وتسهيل الإجراءات.

¹ شراك فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 20-21.

حماية مصادر المعلومات الأصلية: يسهم التحول الرقمي في الحفاظ على المصادر الأصلية للمعلومات من التلف أو الضياع من خلال تحويلها إلى صيغ رقمية قابلة للحفظ والاسترجاع.¹

تعزيز الشفافية في العمل الإداري: تمكن الرقمنة من عرض المعلومات بشفافية أمام العملاء والمواطنين، مما يعزز الثقة بين المؤسسات والجمهور.²

يوجد أهداف أخرى نذكر منها:

- زيادة كفاءة تشغيل تكنولوجيا المعلومات لتحسين موظفيها وشركائها.
- تحسين جودة الخدمات وتحقيق التميز في العمل الرقمي.
- تعزيز حماية البيانات الرقمية.
- اختصار الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للطاقة البشرية المتمثلة في نقص الاعمال الورقية إذا تم تخزين المعلومات بنسخة رقمية.³
- تحسين جودة الحياة والخدمات.
- تعزيز تطور نظم تكنولوجيا، وقافة مالية أكثر ابتكاراً وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع.
- إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول إليها، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمات وتكاليف تقديمها.⁴

ثالثاً: خصائص ومتطلبات الرقمي تطبيق التحول

1- خصائص التحول الرقمي

إن التحول الرقمي يتسم بعدة خصائص تميزه عن الأنشطة الالكترونية التي تمارس عبر شبكة الأنترنت في الوقت الحالي المتمثلة في:

القدرة على التكيف: مع بيئة الأعمال التي تتسم بسرعة التغيير والتنوع أي المؤسسات قادرة على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية الخارجية.

التميز: حيث تمتلك جميع مقومات التفرد اللازمة للقدرة التنافسية.⁵

الثقافة والنزاهة: حيث يعمل على تنظيم وتوضيح الأدوار والمهام والمسؤوليات والأهداف.

التكاملية: حيث تجعل الخدمات متكاملة ويستفيد منها جميع المؤسسات والأفراد.

¹ بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، مرجع سابق، ص 501.

شراك فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 21.

زعيتر مريم، لغراب أمال، مرجع سابق، ص 16.

أمانى بورقية، بشرى أوصيف، مرجع سابق، ص 52-53.

محمد الصافي مخرمش، مراد سالمى، مرجع السابق، ص 5.

استخدام المعلومات كمورد اقتصادي: حيث تسعى المؤسسات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وتحسين وضعها التنافسي.

إنشاء نظم المعلومات كقطاع مهم: فقد أصبح إنتاج المعلومات وتوزيعها نشاطا رئيسيا في المجتمعات المتقدمة. الانفجار المعرفي والتكنولوجي: وانتشار نظم المعلومات حيث بدأ الاهتمام يزداد بالتربية المعلوماتية ومحو الأمية التكنولوجية.

-تخفيض من تكلفة استقبال ومعالجة وتخزين وإرسال المعلومات.

-السرعة في معالجة المعلومات ونشرها.

-جعل المعلومات بمختلف أشكالها (ألفضية، الرمزية) في متناول الجميع بدرجة متفاوتة طبعا.

-نشر ثقافة التعليم والتدريب الذاتي في المجتمع، وإعداد الأفراد للمستقبل.

التفاعلية: حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية، وليست في اتجاه أحادي بل بين الطرفين وعن بعد وبتكلفة منخفضة مع سهولة الحفظ والاسترجاع.

اللاتزامنية: وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلا أو مرسلا.

المشاركة والانتشار: يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشر لرسائله ويشاركها مع الآخرين.

المرونة: تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الاستخدام.

الذكاء: تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.

التنوع: فمع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، أصبح للمتلقي خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال.

ومن خلال هذه الخصائص نستنتج أن التحول الرقمي عملية استراتيجية شاملة ومستدامة تركز على التكيف والمرونة والتكامل، وتوظيف المعلومات والتكنولوجيا لتعزيز الكفاءة والابتكار وتحقيق التنمية الشاملة.¹

ثانيا: متطلبات التحول الرقمي

ان تطبيق ونجاح عملية التحول الرقمي يتوقف على توفر مجموعة من المتطلبات اللازمة لذلك، تذكر أهمها فيما يلي:²

¹ أماني بورقية، بشرى أوصيف، مرجع سابق، ص 59-60.

² محمد الصافي مخزمش، مراد سالم، مرجع السابق، ص 7.

1-التقنيات: حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعملائها ومورديها غير فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء كانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

2-البيانات: يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة لتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها.

3-العمليات: وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة أو المرتبطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجا معين للمستفيدين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات مع وجود رقابة عند إنجاز العمليات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في مدخلات ومخرجات المنظمة.

4-الخطط والاستراتيجيات: تعد السياسات والخطط والاستراتيجيات أدوات أساسية في تنفيذ التحول الرقمي واستدامته، وكلما تمت صياغتها بوضوح ودقة عادت بنتائج إيجابية في تحول الدولة رقميا، وتسعى استراتيجيات التحول الرقمي إلى تحديد أولويات التحول وتنسيقها، وتوفير مؤشرات حول جاهزية الدولة لهذا التحول ويمكن تقسيمها إلى أهداف واضحة ومحددة تشارك عناصر مختلفة في تحقيقها، والقسم الآخر هو تقييم الأداء الذي لا بد من القيام به لمتابعة سير العمل، وتحديد الإمكانيات والقدرات المتوفرة والمطلوبة بالإضافة إلى معرفة مقدار التكاليف التي تم صرفها والتي بحاجة إليها لإكمال العمل ونجاحه¹.

5-الموارد البشرية: تعد الموارد البشرية الأساس في التحول الرقمي، ومن أهم مؤشرات جاهزية الدولة له ان فاعلية الحكومات الالكترونية ونجاحها تقاس عن طريق قياس مدى التفاعل والاستخدام من قبل الأطراف الأخرى التي تخدمها الحكومة الالكترونية كالأفراد، ومهما كانت إمكانيات بنية الحكومة الالكترونية فإنها ستبقى بدون فائدة إذا لم يتم استخدامها والاستفادة منها من قبل الافراد سواء في التعاملات الشخصية أو التي ترتبط بالعمل المهني في المؤسسات المختلف، ويحتاج الفرد المستخدم لهذه البنية الى ثقافة ومهارات أساسية في استخدام التقنية ان البنية الأساسية لأكثر الحكومات الرقمية قدما ستصبح ذات قيمة ضعيفة إذا لم يملك المواطنون المهارات اللازمة للحصول عليها واستخدامها.

6-الامن والتشريعات: اذ لا بد من توافر تشريعات تنظم عمليات الاتاحة والاستخدام للخدمات الحكومية تكمن أهمية وجود قوانين وتشريعات خاصة بالتعاملات الالكترونية في البيئة الرقمية في الاختلاف بين طبيعة الخدمات

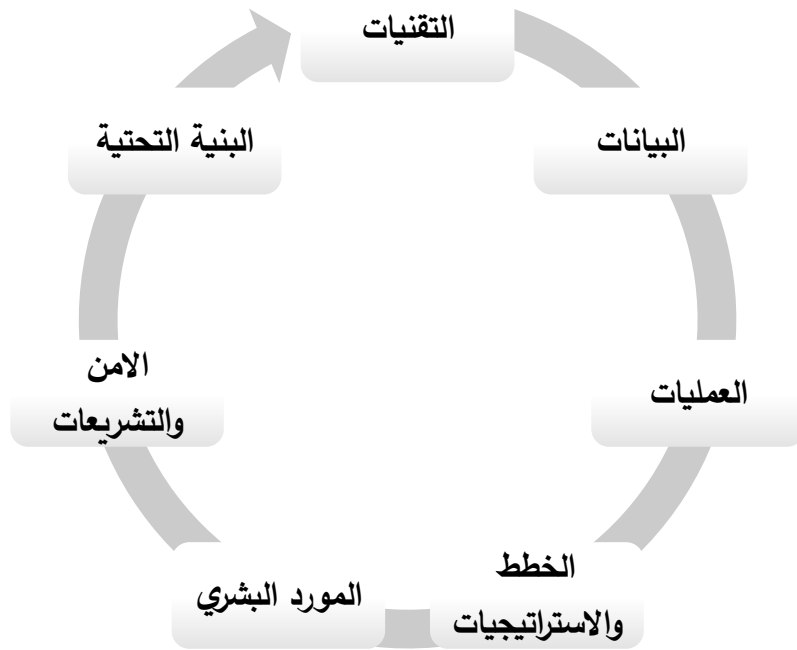
¹ زعيتير مريم، لغراب أمال، مرجع سابق، 17-18-19.

التقليدية عن الالكترونية ما يجعل إيجاد تشريعات كافية تنظم هذا الاستخدام، وتغطي كافة جوانبه مطلباً أساسياً، لذا فإن من أهم الأمور الواجب القيام بها عند تطبيق عملية التحول الرقمي هي تحديث القوانين والتشريعات لتجنب المشاكل التي قد تطرأ في عدم وجود تناسب النظام القانوني المتبع، مع ما تتطلبه الحكومة الإلكترونية.¹

بعد أمن المعلومات أحد العوامل المهمة للتنبؤ بقبول استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية من قبل الأفراد والمؤسسات، لأنها تتعامل مع بياناتهم الخاصة، لذا فإن المصادقية والموثوقية تدخلان في الجانب أيضاً، وبذلك يتعين على كل حكومة اتخاذ التدابير الأمنية المناسبة لضمان استمرار العمل وجودته، مع وضع استراتيجية للاستجابة للحالات الطارئة والمفاجئة التي تتطلب حلولاً سريعة للتأمل معها.

7- البنية التحتية

عند اتخاذ دولة ما قرار تحويل حكومتها التقليدية إلى حكومة الكترونية لابد من الأخذ في الاعتبار الجانب التقني، من حيث جاهزيتها لهذا التحول كونه يعتمد في الأساس على التكنولوجيا والانترنت في تقديم الخدمات، ومدى كفاءة هذه التقنيات ومهارات الأفراد في استخدامها.



المصدر: من إعداد طالبة

¹ زعيتير مريم، لغراب أمال، مرجع سابق، ص 19.

الفرع الثاني: تحديات ومعوقات التحول الرقمي¹

تعرف تحديات ومعوقات التحول الرقمي بأنها مجموعة الصعوبات والعوائق التي تواجه المؤسسات عند تبني وتطبيق التقنيات الرقمية في مختلف أنشطتها، مما قد يحد من فعالية عملية التحول الرقمي ويؤثر على تحقيق أهدافه بكفاءة.

أولاً: تحديات التحول الرقمي

1-1- التحديات الإدارية

تشمل هذه التحديات ما يلي:

✓ **غياب الاستراتيجية الفعالة:** عند تحويل مكان العمل من مكان مادي إلى رقمي، يتعين على المؤسسات أن يكون لديها استراتيجية محددة للتأكد من سير العملية بسلاسة، من ناحية أخرى يمكن أن يؤدي عدم وجود استراتيجية مناسبة إلى نتائج كارثية بل يؤثر أيضاً على الموظفين.

✓ **الافتقار إلى التخطيط والتدريب المناسبين:** لا يأتي التحول الرقمي مع دليل أو مقطع فيديو يمكن التعلم منه، إنها عملية تجريبية، ولكن يجب أن يكون لدى المؤسسة تخطيط وتدريب مناسبان لتجنب المشاكل الواضحة، حيث أن غياب التخطيط يشكل عائقاً رئيسياً أمام التحول الرقمي، ومن خلال التخطيط السليم من البداية إلى النهاية وتدريب الموظفين، يمكن لمدراء المؤسسات تقليل فرص الفشل وزيادة فرصهم في النجاح .

✓ **مقاومة التغيير:** إعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية، مما ينجم عن ذلك في أغلب الأحيان مقاومة للتغيير من قبل المديرين والموظفين.

✓ **ضعف التنسيق:** على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية وعدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة الإدخال الإدارة الرقمية من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.

1-2- التحديات التكنولوجية²

تشمل هذه التحديات فيما يلي:

✓ **رداءة خدمة الإنترنت وشبكات الاتصالات:** إن الإنترنت يستخدم على نطاق واسع من قبل المصارف والقطاعات المالية وغير المالية وكذلك من قبل التعليم في المدارس والجامعات وأن ضعف الإنترنت يؤثر

¹ بلكو عمر، بن عبد الرحمن محمد لمين، تحديات التحول الرقمي في المنظمات الحكومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير واقتصاد مؤسسات، جامعة غرداية، الجزائر، 2023، ص 27-28-29.

² مرجع السابق، ص 30-31.

على عمل المصارف والعملية التعليمية حيث يبحث المستخدمون عن خدمات متطورة بشكل متزايد، كما يجب أن تكون شبكات الاتصالات قادرة على دعم العدد المتزايد من المستخدمين والأجهزة البرمجيات، قواعد البيانات، وهذا يتطلب شبكات اتصالات عالية الجودة ومرنة وفعالة تسهل عمليات التحويل.

✓ **مخاطر أمن المعلومات:** عدم توفر التأمين الكافي لنظم الحاسبات مما يؤدي الى اختراقها وتري هنا بأن مخاطر أمن المعلومات كثيرة وزادت في الآونة الأخيرة، ومنها التحسس والاختراق والقرصنة وغيرها مما يؤثر على عملية التحول الرقمي ويزيد من مخاوف اعتماده في المنظمات.

✓ **الاستثمار في ميدان التكنولوجيا:** بعد الاستثمار في ميدان التكنولوجيا وتعميم الولوج إلى الأنترنت عالي التدفق والتسريع في هذا التطور من أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي، حيث لا يقتصر على الجانب المادي فقط بل يتعدى إلى البرمجيات والتطبيقات الخاصة بالهواتف الذكية والتي تعتبر أهم مصادر القيمة المضافة.

✓ **تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يعتبر أهم تحدي للتحول الرقمي، حيث يكمن في محاولة رقمنة قطاع التجارة والإدارة لترقية أدائها وتسهيل نشاطات الأفراد والمؤسسات، ومن ثم الانتقال إلى المجالات الأخرى لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع ككل.

1-3- التحديات المتعلقة بالموارد البشرية

يمكن القول أن تحديات إدارة الموارد البشرية سوف تتمحور حول الطبيعة المتغيرة للشركات والموظفين في إطار التحول الرقمي المتسارع، وهذا ما يستدعي من أقسام الموارد البشرية أن تكون السياقة فيما يتعلق بالتحول الرقمي نظرا لدورها الكبير في تشكيل الهوية الرقمية للمنظمة، ولا شك في أن تخطيط القدرات المستقبلية للقوة العاملة في الاقتصاد الرقمي ينطوي على تحديات ومهام معقدة لإدارة الموارد البشرية تماما مثل القدرة على دمج الموظفين المناسبين في بيئة مؤسسية ديناميكية، ومساعدة الموظفين والقادة الموجودين على اكتساب كفاءات رقمية جديدة لكي يتمكنوا من دفع عملية التحول.

✓ في هذا الإطار أصبحت إدارة الموارد البشرية تواجه ثلاثة تحديات رئيسية، أولها إعادة هيكلة المنظمة لتمكينها من الاستفادة من تطورات عملية التحول الرقمي ثانيها يكمن في فهم التغييرات فيما يتعلق بإدخال التحول الرقمي ضمن عمليات إدارة الموارد البشرية، ثالثها تمكين وتعزيز مهارات القيادة في مجال التحول الرقمي.

1-4- التحديات الفنية والتقنية والتحديات السياسية

تتمثل هذه التحديات فيما يلي:

1. التحديات الفنية والتقنية:

- ✓ قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، ورسكلة موظفي الإدارة والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
 - ✓ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
 - ✓ ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
 - ✓ صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
 - ✓ ارتفاع تكاليف الاستفادة من خدمات الإنترنت، مما يحول إلى الوصول المتكافئ لمستخدمي هذه الشبكة.
- ### 2. التحديات السياسية:

تتمثل هذه التحديات فيما يلي:

- ✓ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية كذلك المتعلقة بحماية برامج الإدارة الإلكترونية، وتمنع اختراق المواقع، وبالتالي تحديد عقوبات لمرتكبيها.
- ✓ غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل تشاور سياسي تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، وتفعيل النظام الرقمي بجدية واهتمام ومتابعته قصد اتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الرقمية وترقيته.
- ✓ غياب الإدارة السياسية الفاعلة التي تعمل على دعم التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وتقديم العمل السياسي اللازم الإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.

1-5- معوقات التحول الرقمي

نذكر منها أهم بعض معوقات فيما يلي:

- ندرة القوى العاملة المؤهلة رقميا.
- قيود الميزانية والقدرة على التمويل.
- ثقافة رفض التغيير أو ثقافة المقاومة التغيير.
- غياب الشعور بالحاجة.

¹ بن قارة سيرين، زيغم ابتهاج، التحول الرقمي في جامعة 8ماي 1945 -قائمة-كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 8ماي 1945 قائمة، الجزائر، 2023، ص15.

- ضعف في تكنولوجيا المعلومات وقدم النظم ومحدوديتها.
- المخاوف والحوجز التنظيمية.
- عدم وجود استراتيجية ورؤية واضحة للتحويل الرقمي.
- غياب التعاون وعدم ارتباط وحدات العمل.
- تخاوف من المخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام وسائل التكنولوجيا.¹
- الافتقار الى البنية التحتية قادرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفي التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية.
- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحويل الرقمي والتغيير داخل المؤسسة.
- نقص الميزانيات المرصودة لهذا البرامج.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة جزءا أساسيا من أي بحث علمي، حيث تساهم في بناء إطار نظري ومنهجي متكامل للدراسة.
المطلب الأول: الدراسة باللغة العربية

1.دراسة بوحفص أيوب، ذبيح شمس الدين، سنة 2024 بعنوان "تأثير التحويل الرقمي على تنمية المهارات الرقمية"، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التحويل الرقمي في تنمية المهارات الرقمية لدى طلبة الجامعيين، من خلال دراسة ميدانية لعينة من طلبة قسم علوم التسيير بجامعة المسيلة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة استبانة لجمع البيانات، وتم تحليلها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS. حيث شملت أبعاد التحويل الرقمي المدروسة: البنية التحتية الرقمية، استراتيجية الجامعة، التدريب والدعم الفني، والخدمات الرقمية، وتمت دراسة أثرها على المهارات الرقمية باعتبارها المتغير التابع. توصلت هذه الدراسة إلى أن جميع أبعاد التحويل الرقمي لها تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على تنمية المهارات الرقمية لدى الطلبة، وقد كان بعد الخدمات الرقمية الأكثر تأثير، يليه التدريب الدعم الفني، ثم الاستراتيجية، وأخيرا البنية التحتية. كما أظهرت النتائج أن الطلبة يتمتعون بمستوى جيد من المهارات الرقمية، مع حاجة إلى دعم أكبر في المهارات التحليلية المتقدمة.²

2.دراسة ذهبي آسيا، بوهالي محمد، سنة 2024 بعنوان "أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي"، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي من وجهة نظر أستاذة كلية العلوم الاقتصادية

¹ زعيتير مريم، لغراب أمال، مرجع سابق، ص 26-27.

² بوحفص أيوب، ذبيح شمس الدين، "تأثير التحويل الرقمي على تنمية المهارات الرقمية لدى قسم علوم التسيير جامعة المسيلة"، مذكرة ماستر، المسيلة-الجزائر، سنة 2024.

والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي الأغواط، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على استبيان في جمع البيانات عينة مكونة من 56 مفردة، تم تحليل بياناتها بالاعتماد على العديد من المؤشرات الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS26)، كما توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة التعليم العالي حسب العينة محل الدراسة.¹

3.دراسة شراك فاطمة الزهراء، سنة 2024 بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية"، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية، حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (35) موظفا بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة، وبالاعتماد على الملاحظة واستمارة الاستبيان كأداة للدراسة، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن التحول الرقمي في مستشفى سليمان عميرات يعزز الأداء الوظيفي من خلال بنية تحتية رقمية فعالة، كفاءة رقمية عالية للموظفين، وإجراءات إدارية رقمية تبسط المهام، كما يساهم في تسريع اتخاذ القرارات، تحسين جودة الخدمات، وزيادة المرونة، مع الحاجة إلى تعزيز التدريب المستمر.²

4.دراسة زعيتير مريم، لغراب أمال سنة 2023 بعنوان "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي بأبعاده (البعد التقني، البعد البشري، البعد التنظيمي) على جودة خدمات الجامعية وذلك من خلال دراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وبغرض تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة قدرها 70 طالب بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وتمت معالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي V.SPSS27، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي بمختلف أبعاده على جودة الخدمات الجامعية بالمؤسسة محل الدراسة، حيث فسر التحول الرقمي ما مقداره 35,5% من التباين في جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، بينما كان البعد البشري هو الأكثر تأثيرا في جودة الخدمات الجامعية.³

5.دراسة أماني بورقبة، بشرى أوصيف سنة 2023 بعنوان "دور التحول الرقمي في تعزيز مخرجات الجامعة"، هدفت هذه الدراسة إلى كشف عن دور التحول الرقمي في تعزيز مخرجات الجامعة، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات التعليمية العالي، لتسهيل عملية التعليم واكتساب المعارف بطرق حديثة وتعزيز الخدمات الرقمية في البيئة الجامعية وكما هدفت إلى التعرف على دور وأبعاد التحول الرقمي، الكشف عن إيجابياته وسلبياته

¹ ذهبي آسيا، بوهالي محمد، "أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي"، الاغواط، مجلة دراسات الاقتصادي، المجلد 15، العدد 1 (2024).

² شراك فاطمة الزهراء، "دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية"، مذكرة ماستر، المسيلة-الجزائر، سنة 2024.

³ زعيتير مريم، لغراب أمال، "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة"، مذكرة الماستر، المسيلة-الجزائر، سنة 2023.

والتحديات التي تواجهه لدمجه في المؤسسة الجامعية، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية باعتبارها الأنسب لمعالجة بيانات الدراسة، حيث قدرت نسبتها بـ 43%، موزعة على (121) مفردة من طلبة الماستر للسنة الأولى والثانية، ولتحقق من الفرضيات المطروحة في البحث تم اعتماد على أدوات جمع البيانات المتمثلة في (الملاحظة، المقابل، الاستمارة). حيث توصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج المتعلقة بما شهده قطاع التعليم العالي من نقلة نوعية، تمثلت فالاعتماد على التحول الرقمي كاستراتيجية حديثة تهدف إلى تطوير العملية التعليمية ومواكبة التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي، وقد أثبتت هذه الخطوة نجاحها في تسهيل عملية التدريس على مختلف الأصعدة، مما انعكس ذلك بشكل إيجابي على التعليم الجامعي وساهم في تعزيز التحصيل الدراسي للطلبة.¹

6.دراسة شاقور محمد الأمين، بن دخان فخر الإسلام سنة 2022 بعنوان "دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي في الجزائر"، هدفه هذه الدراسة إلى معرفة دور البنوك في تمويل القطاع الفلاحي من خلال تعزيز إنتاجية المزارعين عن طريق توفير الرأسمال والقروض والخدمات المالية الأخرى التي تلبي احتياجاتهم الخاصة، كما توفر البنوك أيضا تمويلا لتوسيع الأعمال الزراعية الموجودة وتحسينها. ومن خلال هذه الدراسة تطرقنا لمختلف القروض الممنوحة لذا القطاع، والتي تتمثل في قروض للاستغلال وقروض للاستثمار، التي ساهمت في تطوير وتحقيق عجلة التنمية الاقتصادية في قطاع الفلاحي.²

7.دراسة أوسليمان سمية سنة 2021 الموسومة بـ "استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر"، والتي انطلقت فيها الباحثة من الإشكالية التالية: إلى أي مدى تساهم استراتيجية جودة الخدمات في تحقيق وتنمية الميز التنافسية لشركات التأمين بصفة عامة؟ وفي الجزائر بصفة خاصة؟ هدفت هذه الدراسة لتحديد مستوى جودة الخدمة التي تقدمها شركة أكسا للتأمينات الجزائر لزبائنها وإمكانيتها في تحقيق التفوق على منافسيها، من خلال استطلاع آراء العينة من الزبائن والتي بلغت (150) زبونا تم توزيع الاستبيانات عليهم بهدف جمع البيانات والمعلومات اللازمة مع طبيعة الموضوع، وتم التوصل إلى وجود علاقة طردية بين جودة الخدمات والميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية، فكلما كانت الجودة مرتفعة كلما أهلها لامتلاك ميزة تنافسية ذات مرتبة مرتفعة والعكس صحيح، وهذا ما توصلت إليه الدراسة في شقها التطبيقي.³

8.دراسة بشار سلمى سنة 2019 بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف) وقد تم اختيار مصرف الفلاحة والتنمية الريفية-بسكرة-

¹ أمانى بورقبة، بشرى أوصيف، "دور التحول الرقمي في تعزيز المخرجات الجامعية"، مذكرة ماستر، قالمة-الجزائر، سنة 2023.

² شاقور محمد الأمين، بن دخان فخر الإسلام، "دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي"، مذكرة ماستر، قالمة-الجزائر، سنة 2022.

³ أوسليمان سمية، "استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين"، أطروحة دكتوراه، الجزائر، سنة 2021.

للدراصة الميدانية، ولتحقيق أهداف هذه الدراصة قمنا باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات تم توزيعها على عينة عشوائية من زبائن مصرف الفلاحة والتنمية الريفية مكونة من 70 زبون تم استرجاع 40 منها وتم الاعتماد عليهم، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، توصلت هذه الدراصة إلى أن التكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكافة أبعاد لها تأثير على جودة الخدمة المصرفية في مصرف الفلاحة والتنمية الريفية بمحل الدراصة.¹

9.دراسة العربي حسيبة سنة 2015 بعنوان "جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون"، هدفت هذه الدراصة إلى معرفة ما مدى تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصاريف الجزائرية، وبغرض تحقيق هذا الهدف اعتمدنا في دراستنا على أخذ عينة من ثلاثة مصارف تكون ممثلة لجميع المصارف العاملة في الجزائر، وهذه مصارف الثلاثة هي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري والبنك الخارجي الجزائري، حيث بلغ عدد الاستثمارات المعالجة 100 استمارة، والتي شملت الزبائن الأفراد التابعين لثلاث وكالات متواجدة على مستوى الجزائر العاصمة، وتم الاعتماد في قياس الجودة على مقياس نموذج الأداء الفعلي للخدمة والمعروف بـ "SERVPERF". توصلت هذه الدراصة إلى أن تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية يعتبر تقييما متوسط وأن الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية لم ترقى بعد إلى مستوى تطلعات ورضا هذا الزبون.²

10.سميحة بلحسن سنة 2011 بعنوان "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون"، هدفت هذه الدراصة إلى تحديد ومعرفة مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات والنماذج وقياسها بالإضافة إلى التطرق لقياس رضا الزبون لمعرفة درج رضا الزبائن عن خدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد أساليب كفيلة لتحسين جودة الخدمات، ومن خلال هذه الدراصة تم استخدام مقياس الأداء Service Performance واختصرت بـ SERVPERF بأبعاده الخمسة، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، وقد توصلت هذه الدراصة إلى أن تقييم الزبائن لجودة الزبائن من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من زبون إلى آخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبون، وبالتالي إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.³

المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية

1.دراسة Dr. Assaf Zaki Felflan، Mashhour Mansour Muhammad Ziyadi سنة 2024 بعنوان " Digital transformation and its impact on improving the performance of employees in companies"، هدفت هذه الدراصة إلى التعرف على مفهوم التحول الرقمي والكشف عن أهمية التحول الرقمي في

¹ بشار سلمى، "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية"، مذكرة ماستر، بسكرة-الجزائر، سنة 2019.

² العربي حسيبة، "جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون"، مذكرة الماجستير، الجزائر، سنة 2015.

³ سميحة بلحسن، "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون"، مذكرة ماستر، ورقلة-الجزائر، سنة 2011.

تحسين أداء الموظفين في الشركة والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي في الشركات. والتعرف على حلول التي تجعل زيادة أداء الموظفين مرتبط بالتحول الرقمي. وأهم العوامل المساعدة على تطبيق التحول الرقمي في الشركات. واستخدم في الدراسة منهج الوصفي التحليلي، كما توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في أهمية التحول الرقمي على تحسين الأداء في الشركات، وجود عوامل المساعدة تساهم في إمكانية تطبيق التحول الرقمي في الشركات، وتعدد أشكال معوقات تطبيق التحول الرقمي في الشركات.¹

2. دراسة Abdel Wahab Mohamed, Zainab Mousa Abdel Redha، سنة 2025 بعنوان "The Role of Digital Transformation in the Development of the Agricultural and Services Sectors"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الحيوي للتحول الرقمي في تطوير قطاعي الزراعة والخدمات في الاقتصاد العراقي، في ظل التحديات المؤسسية والاقتصادية التي تعيق تحقيق التنمية المستدامة. حيث وضحت هذه الدراسة أن التحول الرقمي لم يعد خياراً تكنولوجياً فحسب، بل أصبح ضرورة استراتيجية تعزز من كفاءة الأداء الحكومي، ويسهم في تحسين جودة الخدمات، وتحفيز الابتكار، وترشيد استخدام الموارد. كما بينت كيف يمكن للتقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، أن يحدث تحولاً نوعياً في إدارة الموارد الزراعية، من خلال التنبؤ الدقيق بالمحاصيل وتعظيم العائد من وحدة الأرض، كما استعرضت الدراسة واقع التحول الرقمي في العراق، والتحديات التي تواجه تطبيقه، مثل ضعف البنية التحتية ونقص الكفاءات وغياب السياسات الواضحة وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تبني سياسات رقمية متكاملة يمثل مدخلاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحقيق التحول مؤسسي شامل يعزز العدالة الاجتماعية والاقتصادية.²

3. دراسة Abdeslam kellou، Mustapha benamer، سنة 2024 بعنوان "Agriculture Digital Transformation: Opportunities and Challenges"، هدفت هذه دراسة إلى معالجة الفرص والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في القطاع الزراعي، حيث تناولت هذه دراسة طبيعة التقنيات الرقمية الزراعية، ومجالات تطبيقها، وأهم أدواتها ومتطلباتها، بالإضافة إلى أهم الفرص والتحديات التي تواجهها خلال عملية التحول الرقمي الزراعي. وتوصلت هذه دراسة إلى أن التقنيات الحديثة توفر العديد من الفرص لزيادة الإنتاجية الزراعية وتحسين كفاءة العمليات من خلال الزراعة الدقيقة ونظم المعلومات الجغرافية، وغيرها من تطبيقات ومع ذلك أيضاً

¹ Dr. Assaf Zaki Feiflan, Mashhour Mansour Muhammad Ziyadi, Digital transformation and its impact on improving the performance of employees in companies, المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية, المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب, مصر 8(32), 562-519.

² Zainab Mousa Abdel Redha, Abdel Wahab Mohamed, "The Role of Digital Transformation in the Development of the Agricultural and Services Sectors", Najaf-Iraq, Humanities & Natural Sciences journal ISSN : (e) 2709-0833, Peer- Reviewed journal indexed at: NDP-SGIf, published at 2025.

فإن تحقيق هذه الفوائد يعتمد على معالجة تحديات مثل نقص البنية التحتية الرقمية في المناطق الريفية ومحدودية المعرفة والمهارات الرقمية لدى الزارعين.¹

4. دراسة FATMI Moulet، MERAD BOUDIA Mohamed Dgamil، سنة 2021 بعنوان " Smart agriculture as a strategic alternative to climate change and sustainable development"، هدفت هذه الدراسة على أن الجزائر مؤخرًا عرفت بنقلة نوعية وكمية في القطاع الزراعي من خلال استغلال أراضي الجنوب والتي أثمرت بنتائج مبهره مما أدى الى خلق نوع من المنافسة بين المناطق الجنوب والشمال، حيث راهنت السلطات العمومية على هذا القطاع أكثر من أي وقت مضى من خلال برامج دعم وإنعاش على رأسها اتفاقيات تهدف الى دعم القطاع الفلاحي وتطويره وذلك بتركيز على التكنولوجيا من أجل تخفيض التكاليف والعمل على تخفيف حدة التقلبات المناخية ومخاطرها باعتبار أن الفلاحة شديدة الارتباط بالظروف المناخية وتأتي الزراعة الذكية كحل وبامتياز يساعد الفلاح بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وهذا النوع من التطور الذي يطرح أهمية ضرورة التوجه نحو التنمية الزراعية المستدامة بالاستعمالات الحديثة للتكنولوجيا خاصة في الجنوب الجزائري الذي يزخر بمؤهلات فلاحية وأخرى طاقوية نظيفة، تجعله بيئة خصبة للاستثمار الجالب للثروة.²

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

جدول رقم (1-1): يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

عنوان الدراسة	الهدف	الأداة	النتيجة
الدراسة الحالية			
تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية	معرفة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية	توزيع 51 استبيان	وتشير نتائج الدراسة أنه: يوجد مستوى جيد لتطبيق التحول الرقمي في البنك الفلاحية والتنمية الريفية بالمنية، وأيضاً وجود علاقة ارتباط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية
الدراسات السابقة			

Abdeslam kellou, "Agriculture Digital Transformation: Opportunities and Challenges", ¹ Mustapha benamer, Mostaganem-Algeria, Economic studies journal ISSN 2602-7925, Accepted 2024.

² FATMI Moulet, MERAD BOUDIA Mohamed Dgamil, "Smart agriculture as a strategic alternative to climate change and sustainable development", Tlemcen-Algeria, Accepted 2021.

تأثير التحول الرقمي على تنمية المهارات الرقمية	التعرف على أثر التحول الرقمي على تنمية المهارات الرقمية	توزيع استبيان على عينة عشوائية من الطلبة الجامعة	يوجد تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على تنمية المهارات الرقمية لدى الطلبة، وأيضاً الطلبة يتمتعون بمستوى جيد من المهارات الرقمية
أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي	دراسة أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي	توزيع 56 استبيان	توصلت الدراسة على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة التعليم العالي حسب عينة محل الدراسة
دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية	دراسة دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية	توزيع 50 استبيان	التحول الرقمي يعزز الأداء الوظيفي من خلال بنية تحتية رقمية فعالة، وأيضاً يساهم في تسريع اتخاذ القرارات وتحسين جودة الخدمات
أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية	معرفة أثر التحول الرقمي بأبعاده على جودة الخدمات الجامعية	توزيع 70 استبيان	وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي بمختلف أبعاده على جودة الخدمات الجامعية
دور التحول الرقمي في تعزيز المخرجات الجامعة	كشف ومعرفة دور التحول الرقمي في تعزيز مخرجات الجامعة	توزيع 121 استبيان	الاعتماد على التحول الرقمي كاستراتيجية حديثة هدف إلى تطوير العملية التعليمية ومواكبة التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي، وأيضاً هذه خطوة أثبتت نجاحها في تسهيل عملية التدريس
دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي في الجزائر	معرفة دور البنوك في تمويل القطاع الفلاحي		منح القروض لذا القطاع، ساهم في تطوير وتحقيق عجلة التنمية الاقتصادية في قطاع الفلاحي

استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر	دراسة وتحديد مدى مستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركة التأمين	توزيع 150	وجود علاقة طردية بين جودة الخدمات والميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية، أي كلما كانت الجودة مرتفعة كلما أهلها لامتلاك ميزة تنافسية والعكس صحيح
تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية	معرفة تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها	توزيع 70 عينة واسترجاع 40 منها	أبعادها لها تأثير على جودة الخدمات المصرفية في مصرف محل الدراسة
جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون	قياس الجودة ومعرفة ما مدى تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصاريف الجزائرية	معالجة 100	تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة يعتبر تقييما متوسط، وأيضا الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصاريف الجزائرية لم ترقى بعد إلى مستوى تطلعات ورضاء الزبون
تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون	تحديد ومعرفة مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات بالإضافة إلى التطرق بقياس رضا الزبون	مقياس الأداء Service Performance	إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف الادبيات اللازمة لدراستنا ومختلف تعريفات متغيرات الدراسة (أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية) والتي من خلالها وضحنا أيضا أن التحول الرقمي المتكامل يحقق جودة الخدمات، كما استعرضنا بعض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية والتي تطرقت الدراسة أثر التحول الرقمي عموما وأثره على جودة الخدمات الفلاحية، وتطرقنا في الأخير إلى الفروقات التي كانت بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول
الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

تمهيد:

بعد ما تطرقنا إلى إشكالية الدراسة والجانب النظري وأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة (التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية)، في الفصل السابق سيتم اسقاط ما تم تناوله في هذا الأخير في هذا الفصل الذي من خلاله يمكننا من التحقق ميدانيا من صحة الفرضيات والاجابة عن الإشكالية، حيث سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

❖ **المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

❖ **المبحث الثاني:** عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى الطريقة المعتمدة والأدوات المستخدمة في الدراسة لواقع أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية في البنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الفرع الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

أولاً: منهج الدراسة

يبين المنهج مختلف الخطوات التي تعتمد عليها الباحث في إعداد البحث، وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، كما يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها.

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا اعتمدنا على المنهج الوصفي والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي يتم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، وذلك عن طريقة استخدام أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من المراجع والمصادر المتنوعة والمتمثلة في المجلات، المقالات، الرسائل الجامعية (ماجستير، دكتوراه)، الملتقيات، وكذا الأبحاث والدراسات، ومراجع أخرى لها صلة مباشرة بالموضوع قد تساهم في إثراء الدراسة، من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-2): متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	
المتغير التابع	جودة خدمات الفلاحية
المتغير المستقل	التحول الرقمي

المصدر: من اعداد الطالبة

جودة الخدمات الفلاحية: تمثل جودة الخدمات الفلاحية مستوى الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين من (الإرشاد الزراعي، التأمين، التسويق)، وتقاس هذه الجودة من حيث السرعة، الدقة، وسهولة الوصول، كما تعكس قدرة هذه الخدمات على تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.

التحول الرقمي: يعرف بأنه عملية إدماج التكنولوجيا الرقمية في تقديم وتسيير الخدمات الفلاحية لتحسين الأداء، ومساهمة في تسريع الإجراءات، تقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمات المقدمة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنك الفلاحي - المنيع. وهو يعتبر من البنوك التجارية الجزائرية، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى قطاع العمومي وأسندت إليه مهام تمويل الفلاحي وكل الأنشطة الممهدة له وكذلك الصناعات الفلاحية، والمنشأة الخاصة المتواجدة في الريف. حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982. (الجريدة الرسمية، العدد 11، 1982، صفحة 553)

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 220000000 دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دينار جزائري للسهم الواحد وفقاً لما جاء في قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990. (الجريدة الرسمية، العدد 16، 1990، صفحة 525)

ثانياً: عينة الدراسة

في إطار هذه الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية مكون من 51 استمارة موزعة على الزبائن البنك الفلاحة والتنمية الريفية، وقد تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل مختلف الفئات العمرية والاجتماعية والاقتصادية من المؤسسة. عبر استمارة إلكترونية نشرت على صفحات وسائل التواصل الاجتماعي.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى توضيح الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الاستبيان:

تم تحليل هذه الدراسة بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS v26 وذلك لتفريغ البيانات وتفرغ الإجابات والتحليل الإحصائي للبيانات، كذلك برنامج EXCEL 2013 من أجل رسم الأشكال البيانية وباستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

الفرع أساليب المعالجة الإحصائية:

قمنا في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل الإجابة على الإشكالية ومناقشة صحة الفرضيات، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات وصدق أداة الدراسة؛
2. مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية) وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها.
3. اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

4. اختبار بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة؛

5. معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (جودة الخدمات).

6. اختبار Anova t test لاختبار الفروق الاحصائية

(1) صدق أداة الدراسة:

من أجل التأكد من صدق أداة الدراسة تم اختيار بعض المقاييس المعتمدة لصدق أداة الدراسة وهي:
الصدق الظاهري: للتأكد من صدق أداة الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف لمناقشة فقراتها المختلفة، وفي ضوء ما قدمه من توجيهات واقتراحات تم إجراء بعض التعديلات والتصحيحات الضرورية وبذلك خرج الاستبيان بصورته النهائية.

(2) ثبات الأداة:

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

محاور الدراسة	عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: التحول الرقمي	16	0.68
المحور الثاني: جودة الخدمات	16	0.87
الاستبيان ككل (محاور الدراسة)	32	0.89

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول رقم (2-2) نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة حيث تم قياس درجة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان لكل محور على حدي إضافة إلى الاستبيان ككل. وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول الخاص بالتحول الرقمي (0.68) لعدد 16 عبارة، وهي قيمة مقبولة وتشير إلى وجود مستوى ثبات متوسط يسمح بالاعتماد على هذا المحور في التحليل الإحصائي، خاصة وأن بعض الدراسات تعتبر القيم القريبة من 0.70 مقبولة في البحوث الميدانية.

أما المحور الثاني المتعلق بجودة الخدمات الفلاحية فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.87) لعدد 16 عبارة وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود اتساق داخلي قوي بين العبارات.

وبالنسبة للاستبيان ككل فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.89) لعدد 32 عبارة وهي قيمة عالية جدا تعكس ثبات جيد للأداة ككل، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة كبيرة من المصداقية ويمكن استخدامه بثقة في قياس متغيرات الدراسة وتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

المطلب الثالث: الإحصائيات الوصفية لمحاو الدراسة

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة:

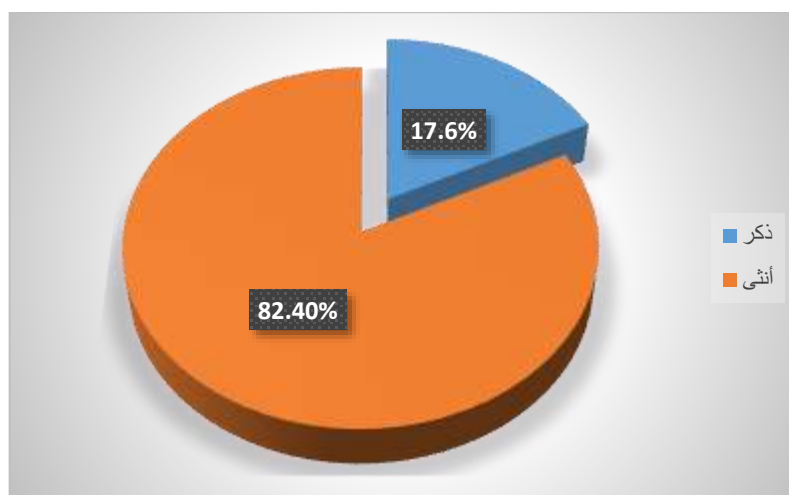
من أجل رصد خصائص عينة الدراسة المستجوبة، حاولنا التعرف على الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات التعامل مع المؤسسة وكانت النتائج كما يلي:

1. متغير الجنس:

الجدول (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	42	%17.6
أنثى	9	%82.4
المجموع	51	%100

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات Spss V26



الشكل 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات Excel 2013

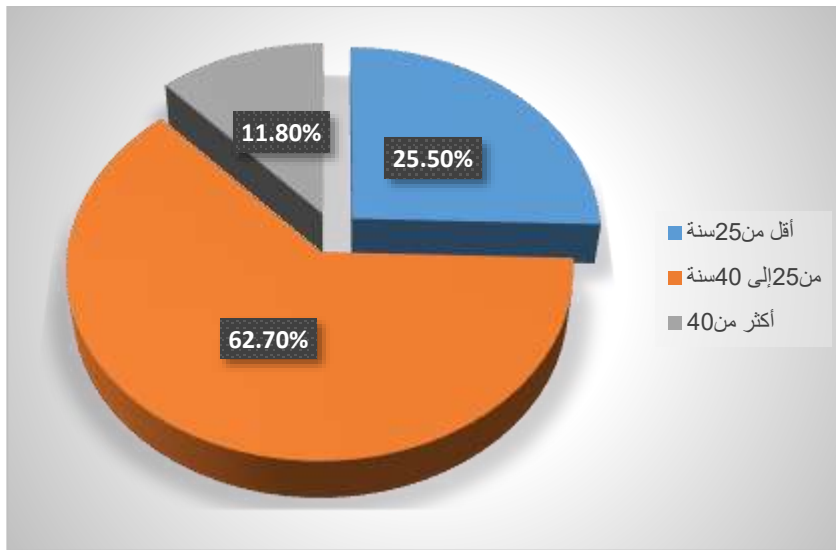
من خلال توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بالإناث حيث بلغ عدد الذكور 42 فردا بنسبة 82.4%، في حين بلغ عدد الإناث 9 أفراد فقط بنسبة 17.6%. ويعكس هذا التوزيع أن عينة الدراسة يغلب عليها الطابع الذكوري وهو ما يمكن تفسيره بطبيعة الزبائن المتعاملين مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إذ إن النشاط الفلاحي يرتبط أكثر بالرجال خاصة فيما يتعلق بملكية الأراضي الفلاحية، تسيير المشاريع الزراعية، وطلب القروض والدعم الفلاحي مما يجعل إقبال الذكور على التعامل مع البنك أكبر مقارنة بالإناث

2. متغير العمر:

الجدول (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الفترة الزمنية	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	13	25.5%
من 25 إلى 40 سنة	32	62.7%
أكثر من 40	6	11.8%
المجموع	51	100%

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات Spss V26



الشكل 05: توزيع أفراد العينة حسب العمر

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات Excel 2013

يبين الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر أن الفئة الأكثر هي فئة الزبائن الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 40 سنة، حيث بلغ عددهم 32 زبون بنسبة 62.7% من إجمالي العينة وهو ما يدل على أن أغلب المتعاملين مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية ينتمون إلى فئة عمرية نشطة اقتصاديا، وغالبا ما تكون هذه الفئة في مرحلة بناء مشاريع النشاط الفلاحي مما يدفعها إلى التعامل بشكل أكبر مع الخدمات البنكية. وقد جاءت فئة أقل من 25 سنة في المرتبة الثانية بعدد 13 زبون بنسبة 25.5%، وهي نسبة معتبرة تعكس وجود شريحة من الشباب المهتمين بالنشاط الفلاحي أو المقبلين على الاستثمار في مشاريع الفلاحية واستغلال برامج الدعم الفلاحي.

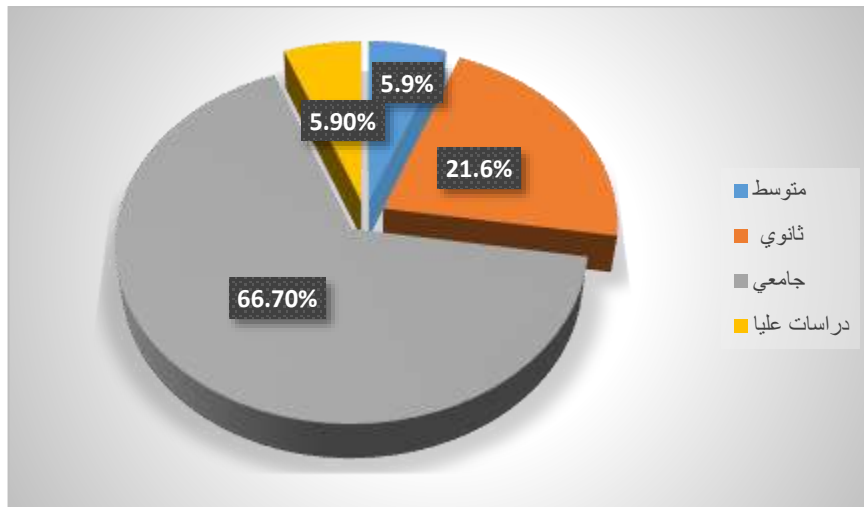
في حين كانت فئة أكثر من 40 سنة فقد سجلت أقل نسبة، حيث بلغ عددها 6 زبائن بنسبة 11.8%، وهو ما يشير إلى أن هذه الفئة أقل مشاركة في العينة مقارنة بالفئات الأصغر عمرا وربما يعود ذلك إلى اعتماد بعض كبار السن على طرق تقليدية في التعامل أو إلى انخفاض اهتمامهم بالخدمات الجديدة المرتبطة بالتحول الرقمي.

3. متغير المستوى التعليمي:

الجدول (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرار	التكرار النسبي
متوسط	3	5.9%
ثانوي	11	21.6%
جامعي	34	66.7%
دراسات عليا	3	5.9%
المجموع	51	%100

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات Spss V26



الشكل 06: توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات Excel2013

يوضح جدول توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي أن أغلبية المبحوثين يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي حيث بلغ عددهم 34 فردا بنسبة 66.7% وهي النسبة الأعلى مقارنة ببقية الفئات ويعكس ذلك أن معظم زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة هم من ذوي التكوين الجامعي وهذا يعبر عن وعيهم بالخدمات البنكية الحديثة وقدرتهم على التعامل مع التقنيات الرقمية التي يعتمدها البنك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

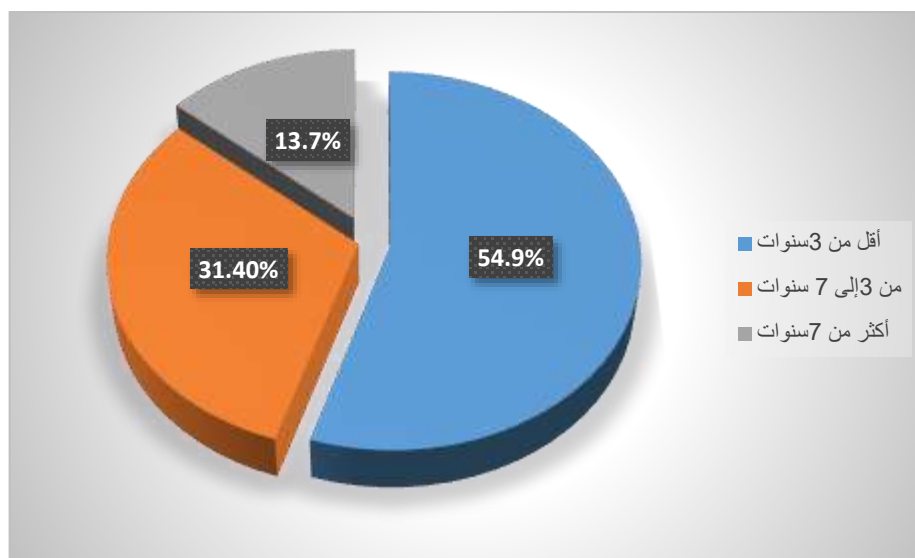
في حين سجلت فئة المستوى الثانوي 11 فردا بنسبة 21.6%، وهي نسبة معتبرة تدل على أن جزءا من الزبائن يمتلك مستوى تعليمي متوسط يسمح لهم بالتعامل مع الخدمات البنكية التقليدية أما فئة المستوى المتوسط والدراسات العليا فقد سجلتا نفس العدد، حيث بلغ عدد كل فئة 3 أفراد بنسبة 5.9% لكل منهما، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالفئات الأخرى. وبشكل عام، يشير هذا التوزيع إلى أن العينة تتكون أساسا من زبائن ذوي مستوى تعليمي مرتفع نوعا ما وهو ما يمكن أن ينعكس على تقبلهم للتحول الرقمي واستفادتهم من الخدمات الإلكترونية.

4. متغير سنوات التعامل مع المؤسسة:

الجدول (6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع المؤسسة

سنوات التعامل مع المؤسسة	التكرار	التكرار النسبي
أقل من 3 سنوات	28	54.9%
من 3 إلى 7 سنوات	16	31.4%
أكثر من 7 سنوات	7	13.7%
المجموع	51	100%

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات Spss V26



الشكل 07: توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات Excel 2013

من خلال الشكل الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن أغلبية الزبائن يتعاملون مع المؤسسة منذ أقل من 3 سنوات، حيث بلغ عددهم 28 زبونا بنسبة 54.9%، وهي النسبة الأعلى

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

ضمن العينة. ويعكس ذلك أن البنك يستقطب عدد معتبر من الزبائن الجدد وهو ما قد يدل على توسع نشاطه أو زيادة الإقبال على خدماته، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي أصبحت تشجع الكثير من الزبائن على فتح حسابات أو طلب خدمات جديدة.

كما جاءت فئة الزبائن الذين تتراوح مدة تعاملهم بين 3 و 7 سنوات في المرتبة الثانية، حيث بلغ عددهم 16 زبونا بنسبة 31.4%، مما يشير إلى وجود شريحة معتبرة من الزبائن المستقرين الذين لديهم تجربة متوسطة مع خدمات البنك ويمكنهم تقييم جودة الخدمات بشكل أكثر دقة بحكم تعاملهم المستمر.

أما فئة الزبائن الذين يتعاملون مع المؤسسة منذ أكثر من 7 سنوات فقد سجلت أقل نسبة، حيث بلغ عددهم 7 زبائن بنسبة 13.7%، وهو ما يدل على أن نسبة الزبائن القدامى في العينة محدودة.

الفرع الثاني: مجالات الدراسة:

تم استخدام مقياس لكارث الخماسي في الإجابة على أسئلة الاستبيان، وذلك كما يلي

الجدول (8): مقياس لكارث الخماسي

1	2	3	4	5
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما

الجدول (9) مجالات الدراسة

1] _ 1.79	]2.59-1.8]	]3.39-2.6]	] 4.19-3.4]	5-4.2]
ضعيف	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المطلب الرابع: مناقشة النتائج واختبار فرضيات الدراسة:

في هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات. وذلك وفق الترتيب الموالي:

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة ثم تحليلها.

الفرضية الأولى: النتائج المتعلقة بمتغير التحول الرقمي:

فيما يلي سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة والتي تقيس العبارات المتعلقة بمتغير التحول الرقمي

البعد الأول: البنية التحتية الرقمية

الجدول 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء البنية التحتية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	تتوفر لدي أجهزة رقمية كافية (حاسوب لوحة ذكية) تستخدم في العمل الفلاحي	3.98	0.707	مرتفع
2	الانترنت متوفر بجودة وسرعة جيدتين في مكان عملي	3.76	0.971	مرتفع
3	تعتمد المؤسسة الفلاحية على أنظمة معلومات وبرامج حديثة	3.69	0.927	مرتفع
4	يتم تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية بالنظام في المؤسسة	3.78	0.923	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.80	0.613	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

توضح نتائج الجدول الخاص ببعء البنية التحتية الرقمية ضمن متغير التحول الرقمي إلى أن مستوى هذا البعد جاء مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.80) بانحراف معياري قدره (0.613). وهذا يعكس أن زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يرون أن توفر الوسائل الرقمية الأساسية داخل البيئة الفلاحية أصبح مقبول إلى حد كبير وهذا ما يدل على توفر مقومات التحول الرقمي لدى بنك الفلاحة وقد سجلت العبارة الأولى المتعلقة بتوفر الأجهزة الرقمية الكافية مثل الحاسوب أو اللوحة الذكية أعلى متوسط حسابي بلغ (3.98) بانحراف معياري (0.707)، وهو ما يدل على أن أغلب المبحوثين يؤكدون وجود تجهيزات رقمية تساعدهم في النشاط الفلاحي.

كما جاءت العبارة الثانية المرتبطة بتوفر الإنترنت بجودة وسرعة جيدتين بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.971)، وهو مستوى مرتفع أيضا إلا أن قيمة الانحراف المعياري تدل على وجود تباين نسبي بين إجابات أفراد العينة وهو أمر يمكن تفسيره باختلاف مناطق تواجدهم، خاصة وأن بعض المناطق الفلاحية قد تعاني من ضعف التغطية مقارنة بالمناطق الحضرية.

في حين جاءت العبارة الثالثة التي تتعلق باعتماد المؤسسة الفلاحية على أنظمة معلومات وبرامج حديثة فقد حققت متوسط حسابي بلغ (3.69) بانحراف معياري (0.927)، وهو ما يظهر أن التحول نحو استخدام البرامج والأنظمة الرقمية أصبح موجود بدرجة معتبرة، لكنه لا يزال يحتاج إلى دعم أكبر لتحقيق مستوى أعلى من التحديث والانتشار. في حين سجلت العبارة الرابعة المتعلقة بتحديث الأجهزة والمعدات الرقمية بشكل منتظم متوسط حسابي قدره (3.78) بانحراف معياري (0.923)، مما يدل على أن أفراد العينة يلاحظون وجود اهتمام بتحديث الوسائل الرقمية وهو عامل مهم لضمان استمرارية الأداء الرقمي وفعاليته.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

بالتالي يمكن القول إن نتائج هذا البعد تؤكد أن البنية التحتية الرقمية متوفرة بدرجة مرتفعة وهو ما يوفر أرضية مناسبة لتطبيق التحول الرقمي داخل المجال الفلاحي كما يعزز قدرة بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تقديم خدمات أكثر تطوراً وفعالية لزبائنه في المستقبل.

البعد الثاني: استخدام التكنولوجيا

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد استخدام التكنولوجيا

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
5	استعمل تطبيقات أو منصات رقمية متخصصة في نشاطي الفلاح	3.76	0.764	مرتفع
6	اعتمد على الإنترنت للحصول على المعلومات والأخبار الفلاحية	3.96	0.894	مرتفع
7	استخدم وسائل رقمية التواصل مع الجهات الفلاحية والإرشادية	3.94	0.759	مرتفع
8	أتابع مواقع التواصل الاجتماعي والمنديات الرقمية ذات الصلة بالفلاحة.	3.94	0.925	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.90	0.510	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد استخدام التكنولوجيا حيث سجل هذا البعد مستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.90) بانحراف معياري قدره (0.510). ويدل ذلك أن أغلب الزبائن أصبحوا يعتمدون على الوسائل التكنولوجية بشكل واضح في تسير أنشطتهم الفلاحية والبحث عن المعلومات وهو ما يعبر عن وجود توجه متزايد نحو تبني الممارسات الرقمية في المجال الفلاحي.

وقد جاءت العبارة السادسة المتعلقة بالاعتماد على الإنترنت للحصول على المعلومات والأخبار الفلاحية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وانحراف معياري (0.894)، وهو ما يعكس اهتمام المبحوثين بالبحث عن المعارف الحديثة والتطورات الفلاحية عبر المصادر الرقمية خاصة أن الإنترنت أصبح وسيلة سهلة وسريعة لمتابعة المستجدات المرتبطة بالإنتاج والتقنيات والأسعار.

كما سجلت العبارة السابعة المرتبطة باستخدام الوسائل الرقمية للتواصل مع الجهات الفلاحية والإرشادية متوسط حسابي قدره (3.94) بانحراف معياري (0.759)، وهو مستوى مرتفع يعكس أن الزبائن أصبحوا أكثر استعمال

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

للتواصل عبر التطبيقات والوسائل الرقمية بدل الاعتماد على الطرق التقليدية الأمر الذي يسهل الحصول على الإرشادات والنصائح في الوقت المناسب.

وبنفس المتوسط الحسابي (3.94) جاءت العبارة الثامنة المتعلقة بمتابعة مواقع التواصل الاجتماعي والمنشآت الرقمية ذات الصلة بالفلاحة، مع انحراف معياري (0.925)، مما يوضح أن هذه المنصات أصبحت فضاء مهما لتبادل التجارب والخبرات بين الفلاحين.

أما العبارة الخامسة الخاصة باستعمال تطبيقات أو منصات رقمية متخصصة في النشاط الفلاحي فقد حققت متوسط حسابي بلغ (3.76) بانحراف معياري (0.764)، ورغم أنها جاءت في المرتبة الأخيرة إلا أنها بقيت ضمن المستوى المرتفع، وهو ما يعكس أن استخدام التطبيقات المتخصصة موجود فعلا لكنه أقل مقارنة باستخدام الإنترنت ووسائل التواصل وربما يعود ذلك إلى قلة توفر التطبيقات الفلاحية المتخصصة أو ضعف انتشارها بين بعض الفئات. يظهر هذا البعد أن زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يستخدمون التكنولوجيا في المجال الفلاحي مستوى مرتفع وهو ما يساهم في فرص نجاح التحول الرقمي ويساعد على تحسين الخدمات الفلاحية.

البعد الثالث: الكفاءة الرقمية

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الكفاءة الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
9	امتلاك مهارات كافية الاستخدام الوسائل الرقمية الحديثة	3.51	1.027	مرتفع
10	تلقيت تكويناً أو تدريباً رسمياً في مجال التكنولوجيا والرقمنة	3.18	1.053	متوسط
11	أستطيع تعلم استخدام برامج وتطبيقات جديدة بمفردي وبسرعة	3.43	1.082	مرتفع
12	لا أواجه صعوبات جوهرية عند استخدام الأدوات الرقمية في عملي	3.51	0.857	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.40	0.731	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول الخاص ببعد الكفاءة الرقمية أن هذا البعد جاء بمستوى مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.40) بانحراف معياري قدره (0.731). ويعكس هذا المستوى أن الزبائن يمتلكون قدرات رقمية مقبولة تساعدهم على التعامل مع التكنولوجيا غير أن هذه الكفاءة غير مستقرة عند جميع الأفراد بنفس الدرجة. فعلى مستوى العبارات نجد أن العبارة التاسعة المتعلقة بامتلاك مهارات كافية لاستخدام الوسائل الرقمية الحديثة بفاعلية متوسط حسابي بلغ (3.51) بانحراف معياري (1.027)، وهو مستوى مرتفع نسبياً لكنه يدل أيضاً عن وجود اختلاف بين إجابات المبحوثين، حيث أن بعضهم يشعر بإمكان جيد من المهارات الرقمية، بينما قد يعاني آخرون من ضعف أو نقص في هذه المهارات.

كما حققت العبارة الثانية عشرة الخاصة بعدم مواجهة صعوبات جوهرية عند استخدام الأدوات الرقمية في العمل متوسط حسابي بلغ (3.51) بانحراف معياري (0.857)، وهو ما يعكس أن جزءاً كبيراً من أفراد العينة يتعاملون مع الأدوات الرقمية دون مشاكل كبيرة، وهو مؤشر إيجابي على توفر حد أدنى من القدرة على استخدام التكنولوجيا. أما العبارة الحادية عشرة المتعلقة بالقدرة على تعلم استخدام برامج وتطبيقات جديدة بسرعة وبشكل فردي فقد سجلت متوسط حسابي قدره (3.43) بانحراف معياري (1.082)، وهو مستوى مرتفع أيضاً، غير أن ارتفاع الانحراف المعياري يوضح أن هذه القدرة تختلف من شخص لآخر، فهناك من يستطيع التعلم بسرعة في حين يحتاج البعض إلى دعم أو توجيه إضافي.

أخيراً جاءت العبارة العاشرة المتعلقة بتلقي تكوين أو تدريب رسمي في مجال التكنولوجيا والرقمنة بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.18) بانحراف معياري (1.053)، وهو مستوى متوسط، مما يبرز أن العديد من الزبائن لم يستفيدوا بشكل كافٍ من دورات تكوينية رسمية، وقد يكون اعتمادهم الأكبر على التعلم الذاتي أو التجربة. تؤكد النتائج الموضحة أن بعد الكفاءة الرقمية لدى الزبائن ليست ضعيفة لكنها ليست مرتفعة بالشكل الذي يسمح بتطبيق التحول الرقمي بسهولة تامة، مما يعني أن ضرورة وجود برامج التكوين والتوجيه الرقمي يمكن أن يلعب دوراً مهماً في رفع مهارات الزبائن وتحسين استفادتهم من الخدمات الرقمية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

البعد الرابع: الخدمات الرقمية

الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الخدمات الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
13	تقدم الجهات الفلاحية خدمات رقمية متنوعة (التسجيل دعوه معلومات، استشارة)	3.51	1.007	مرتفع

14	الخدمات الرقمية الصالحة سهلة الاستخدام وذات واجهة واضحة	3.90	0.781	مرتفع
15	الخدمات الرقمية المقدمة توفر الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية	4.14	0.980	مرتفع
16	هناك دعم فني وخدمة مساعدة رقمية تتوفر مؤسستنا عند مواجهة أي إشكال	3.59	0.829	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.78	0.616	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

تؤكد نتائج الجدول التي توضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الخدمات الرقمية ضمن متغير التحول الرقمي، حيث سجل هذا البعد مستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة فقد بلغ المتوسط الحسابي العام (3.78) بانحراف معياري قدره (0.616). ويعكس هذا المستوى أن الزبائن لديهم انطباع إيجابي حول توفر الخدمات الرقمية ومدى فائدتها في تسهيل مختلف المعاملات المرتبطة بالنشاط الفلاحي.

وعلى مستوى العبارات، حققت العبارة الخامسة عشرة المتعلقة بأن الخدمات الرقمية توفر الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية أعلى متوسط حسابي بلغ (4.14) بانحراف معياري (0.980)، وهو ما يعبر عن اقتناع المبحوثين بأن الرقمنة أصبحت تقدم قيمة مضافة واضحة خاصة من خلال تقليل التنقل وتبسيط الإجراءات وتسريع الحصول على الخدمة.

كما جاءت العبارة الرابعة عشرة المرتبطة بسهولة استخدام الخدمات الرقمية ووضوح واجهتها بمتوسط حسابي قدره (3.90) وانحراف معياري (0.781)، وهو مستوى مرتفع يدل على أن أغلب الزبائن يرون أن هذه الخدمات مصممة بطريقة مفهومة، مما يسهل التعامل معها حتى بالنسبة للأشخاص الذين ليست لديهم خبرة كبيرة في المجال الرقمي. وجاءت العبارة السادسة عشرة المتعلقة بتوفر الدعم الفني وخدمة المساعدة الرقمية عند مواجهة أي إشكال فقد سجلت متوسط حسابي بلغ (3.59) بانحراف معياري (0.829)، وهو ما يعكس أن هذا الجانب يعتبر إيجابي لكنه ليس بنفس قوة باقي المؤشرات، مما يعني أن بعض الزبائن قد لا يجدون الدعم الفني بالسرعة أو الفعالية المطلوبة في بعض الحالات.

في حين سجلت العبارة الثالثة عشرة الخاصة بتقديم الجهات الفلاحية خدمات رقمية متنوعة متوسط حسابي بلغ (3.51) بانحراف معياري (1.007)، وهو مستوى مرتفع وربما يعود ذلك إلى اختلاف مدى توفرها أو اختلاف تجربة كل زبون حسب نوع الخدمة التي يحتاجها.

يظهر هذا البعد أن الخدمات الرقمية المتاحة تحظى بتقييم إيجابي خاصة من حيث توفير الوقت والجهد وسهولة الاستخدام غير أن تنوع الخدمات وتطوير آليات الدعم الفني يمكن أن يساهم أكثر في تحسين تجربة الزبائن ورفع جودة الخدمات المقدمة في المجال الفلاحي.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور التحول الرقمي

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحول الرقمي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
البنية التحتية الرقمية	3.80	0.613	مرتفع
استخدام التكنولوجيا	3.90	0.510	مرتفع
الكفاءة الرقمية	3.40	0.731	مرتفع
محور التحول الرقمي	3.72	0.381	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بأبعاد محور التحول الرقمي نجد أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ (3.72) بانحراف معياري قدره (0.381)، وهو ما يعكس أن مستوى التحول الرقمي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء مرتفع. ويعني ذلك أن الزبائن يلمسون وجود توجه واضح نحو الرقمنة داخل البيئة الفلاحية والخدمات المتعلقة بها كما أن التحول الرقمي أصبح واقع ملموس وليس مجرد فكرة أو مشروع نظري. وبالعودة إلى الأبعاد فقد سجل بعد استخدام التكنولوجيا أعلى متوسط حسابي بلغ (3.90) بانحراف معياري (0.510)، مما يعكس أن أغلب الزبائن يعتمدون بشكل كبير على التكنولوجيا في نشاطهم الفلاحي، سواء من خلال البحث عن المعلومات أو التواصل أو استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية، وهو ما يبرز أن الممارسات الرقمية أصبحت جزء مهما من واقع العمل الفلاحي اليومي.

في حين جاء بعد البنية التحتية الرقمية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.80) وانحراف معياري (0.613)، وهو مستوى مرتفع يدل على أن توفر الأجهزة والإنترنت والأنظمة الرقمية يعد مقبول لدى لأغلب المبحوثين، مما يوفر أساسا مناسباً لدعم التحول الرقمي وتطويره بشكل أكبر.

أما بعد الكفاءة الرقمية فقد سجل متوسط حسابي قدره (3.40) بانحراف معياري (0.731) إلا أنه يعتبر الأقل مقارنة ببقية الأبعاد، وهو ما يعبر عن أن مهارات الزبائن في التعامل مع التكنولوجيا ليست بنفس قوة توفر البنية الرقمية

أو استخدام الوسائل الرقمية. وهذا قد يعني أن بعض الزبائن يحتاجون إلى تكوين إضافي حتى يتمكنوا من الاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية المتاحة.

الفرضية الثانية: النتائج المتعلقة بمتغير جودة الخدمات الفلاحية:

فيما يلي سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة والتي تقيس العبارات المتعلقة بمتغير جودة الخدمات الفلاحية
البعد الأول: الاعتمادية

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	الخدمات الفلاحية تقدم بشكل دقيق وخال من الأخطاء	3.33	1.108	متوسط
2	يمكن الاعتماد على الجهات الفلاحية في تقديم خدماتها باستمرار ودون انقطاع	3.92	0.717	مرتفع
3	يتم تقديم الخدمة الفلاحية في المواعيد المحددة دون تأخير	3.49	0.967	مرتفع
4	المعلومات والبيانات التي تقدمها الجهات الفلاحية دقيقة وموثوقة	3.76	0.907	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.62	0.641	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

خلال الجدول نلاحظ أن بعد الاعتمادية جاء بمستوى مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.62) بانحراف معياري قدره (0.641) وهذا يعني أن الزبائن لديهم تصور جيد حول مدى إمكانية الاعتماد على الجهات الفلاحية في تقديم خدماتها خاصة فيما يتعلق بالاستمرارية والالتزام بتقديم المعلومات والخدمات المطلوبة.

وقد جاءت العبارة رقم (2) التي تنص على إمكانية الاعتماد على الجهات الفلاحية في تقديم خدماتها باستمرار ودون انقطاع في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وانحراف معياري (0.717). ويظهر من خلال هذه النتيجة أن أغلب الزبائن يشعرون بأن الخدمة متوفرة بشكل منتظم وهو جانب مهم لأنه يمنحهم نوع من الثقة أثناء تعاملهم مع مختلف الإجراءات المرتبطة بالنشاط الفلاحي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

وقد سجلت العبارة رقم (4) الخاصة بدقة وموثوقية المعلومات والبيانات المقدمة متوسط حسابي قدره (3.76) بانحراف معياري (0.907)، وهو ما يعكس أن المعلومات التي يحصل عليها الزبائن تعتبر في نظرهم مقبولة وذات مصداقية وهو أمر أساسي لأن القرارات الفلاحية والمالية غالبا ما تعتمد على صحة البيانات والإرشادات المقدمة.

أما العبارة الثالثة المتعلقة بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة دون تأخير فقد حققت متوسط حسابي بلغ (3.49) بانحراف معياري (0.967)، وهي نتيجة توضح أن الالتزام بالآجال حاضرا بشكل عام، غير أن وجود انحراف معياري المرتفع يدل على أن بعض الزبائن قد تكون لديهم تجارب مختلفة، خاصة في الحالات التي تتطلب إجراءات إدارية طويلة أو ملفات معقدة.

في حين جاءت العبارة الأولى التي تنص على أن الخدمات الفلاحية تقدم بشكل دقيق وخال من الأخطاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري (1.108)، وهو مستوى متوسط. وتبرز هذه النتيجة أن جزءا من الزبائن لا يزال يشعر بوجود بعض الأخطاء أو النقائص أثناء تقديم الخدمة، وربما يعود ذلك إلى كثرة الإجراءات أو الضغط الكبير على الموظفين أو اختلاف جودة التعامل من مكتب لآخر.

عموما يمكن القول إن بعد الاعتمادية يتمتع بمستوى جيد ويعكس درجة مقبولة من الثقة لدى الزبائن، غير أن تحسين الدقة وتقليل الأخطاء يبقى من الجوانب المهمة التي يمكن أن ترفع جودة الخدمات الفلاحية وتجعلها أكثر فعالية واحترافية.

البعد الثاني: الاستجابة

الجدول (2-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستجابة

العبارة الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
5	3.64	0.749	مرتفع
6	3.61	1.002	مرتفع
7	3.43	0.985	مرتفع
8	3.84	0.834	مرتفع
	3.63	0.668	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستجابة أن هذا البعد جاء بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.63) بانحراف معياري قدره (0.668). ويعكس هذا المستوى أن الزبائن يشعرون بأن الجهات الفلاحية تتفاعل معهم بشكل جيد وتقدم استجابة مقبولة لانشغالاتهم وطلباتهم، وهو عنصر أساسي في تحسين العلاقة بين الزبون والمؤسسة.

في حين نجد أن العبارة الثامنة التي تنص على أن الموظفين يبدون استعدادا دائما لمساعدة الفلاحين في أي وقت جاءت بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.84) بانحراف معياري (0.834)، وهو ما يوضح أن الزبائن يلاحظون وجود روح تعاون واستعداد للمساعدة من طرف الموظفين، الأمر الذي يعزز ثقة الزبون ويمنحه شعورا بالاهتمام والمتابعة. كما جاءت العبارة الخامسة المتعلقة بسرعة ووضوح الرد على الطلبات والاستفسارات بمتوسط حسابي قدره (3.64) وانحراف معياري (0.749)، وهي نتيجة تعكس أن الردود المقدمة للزبائن تكون في مستوى جيد من حيث السرعة والوضوح، خاصة عندما يتعلق الأمر بالإجراءات البنكية أو المعلومات المرتبطة بالدعم والخدمات الفلاحية.

أما العبارة السادسة التي تشير إلى اهتمام الجهات الفلاحية بانشغالات الفلاحين ومشاكلهم فقد سجلت متوسط حسابي بلغ (3.61) بانحراف معياري (1.002)، وهو ما يدل على وجود رأي إيجابي لدى المبحوثين حول اهتمام المؤسسة بمشاكلهم.

في حين سجلت العبارة السابعة المتعلقة بمعالجة المشاكل المبلغ عنها وحلها في آجال معقولة متوسط حسابي بلغ (3.43) بانحراف معياري (0.985)، ورغم أنها بقيت ضمن المستوى المرتفع إلا أنها تعتبر الأقل مقارنة ببقية العبارات، مما قد يعكس أن بعض الزبائن يرون أن حل المشاكل قد يأخذ وقتا أطول في بعض الحالات، خاصة إذا كانت المشكلة مرتبطة بإجراءات إدارية أو تتطلب تدخل أكثر من جهة.

البعد الثالث: الكفاءة

الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الكفاءة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
9	الخدمات الفلاحية تقلص الوقت والجهد المبذولين بشكل ملحوظ	4.06	0.858	مرتفع
10	الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة الفلاحية بسيطة وسلسة	3.82	0.817	مرتفع
11	الخدمات الفلاحية منظمة ومهيكلية بشكل جيد يسهل التعامل معها.	3.86	0.749	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

12	لا تتطلب الخدمات الفلاحية وثائق أو أوراق إدارية مفرطة وغير ضرورية	3.55	1.026	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.82	0.596	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يعرض هذا الجدول نتائج بعد الكفاءة ضمن جودة الخدمات الفلاحية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.82) بانحراف معياري قدره (0.596)، وهو ما يعكس أن مستوى هذا البعد جاء مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ويعني ذلك أن الزبائن يرون أن الخدمات الفلاحية المقدمة تتميز بقدر معتبر من الفعالية

وعلى مستوى العبارات جاءت العبارة رقم (9) التي تنص على أن الخدمات الفلاحية تقلص الوقت والجهد المبذولين بشكل ملحوظ في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.06) بانحراف معياري (0.858)، وهو ما يعكس رضا واضح لدى الزبائن حول قدرة هذه الخدمات على تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت، خاصة وأن طبيعة النشاط الفلاحي تتطلب السرعة والمرونة في التعامل مع الخدمات والملفات.

كما سجلت العبارة رقم (11) المتعلقة بأن الخدمات الفلاحية منظمة ومهيكلية بشكل جيد متوسط حسابي قدره (3.86) بانحراف معياري (0.749)، مما يبرز أن أغلب المبحوثين يلاحظون وجود تنظيم واضح في طريقة تقديم الخدمات، وهو عامل يزيد من سهولة التعامل ويقلل من التشتت أو العشوائية.

أما العبارة رقم (10) الخاصة ببساطة الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة الفلاحية فقد حققت متوسط حسابي بلغ (3.82) بانحراف معياري (0.817)، وهي نتيجة تعكس أن الإجراءات تعتبر في الغالب سريعة وسهلة غير أن بعض الزبائن قد يواجهون اختلافا في درجة السهولة حسب نوع الخدمة أو طبيعة الملف المطلوب.

وقد جاءت العبارة (12) المتعلقة بعدم طلب وثائق أو أوراق إدارية مفرطة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.55) بانحراف معياري (1.026). ورغم أنها ضمن المستوى المرتفع إلا أن هذه النتيجة توحى بأن بعض الزبائن

ما يزالون يشعرون بوجود ضغط إداري أو كثرة وثائق في بعض الحالات

البعد الرابع: سهولة الوصول

الجدول (2-17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد سهولة الوصول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
13	أستطيع الوصول إلى الخدمات الفلاحية بسهولة ودون عقبات تذكر	3.56	1.072	مرتفع
14	الموقع الجغرافي للمؤسسة الفلاحية مناسب وفي متناول جميع الفلاحين	4.00	0.917	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

15	الخدمات الفلاحية متاحة وعادلة لجميع الفئات بصرف النظر عن موقعهم	3.80	0.872	مرتفع
16	يمكن الحصول على الخدمة عبر قنوات متعددة (حضور، رقمي هاتفي)	3.76	0.907	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.77	0.755	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول نتائج بعد سهولة الوصول ضمن جودة الخدمات الفلاحية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.77) بانحراف معياري قدره (0.755)، وهو ما يعكس أن هذا البعد جاء بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة ويعني ذلك أن الزبائن يجدون أن الوصول إلى الخدمات الفلاحية يتم بطريقة مقبولة وسهلة وقد جاءت العبارة رقم (14) المتعلقة بملاءمة الموقع الجغرافي للمؤسسة الفلاحية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.00) بانحراف معياري (0.917)، وهو ما يعكس رضى واضح لدى الزبائن حول سهولة الوصول المكاني إلى المؤسسة، وهو عامل مهم خاصة في الوسط الفلاحي الذي يعتمد بشكل كبير على القرب الجغرافي لتقليل عناء التنقل.

كما سجلت العبارة رقم (15) الخاصة بكون الخدمات الفلاحية متاحة وعادلة لجميع الفئات بغض النظر عن موقعهم متوسط حسابي قدره (3.80) بانحراف معياري (0.872)، مما يدل على أن أغلب المبحوثين يشعرون بوجود نوع من العدالة في تقديم الخدمة وعدم تمييز بين الزبائن حسب أماكن تواجدهم.

أما العبارة رقم (16) المتعلقة بإمكانية الحصول على الخدمة عبر قنوات متعددة (حضور، رقمي، هاتفي) فقد حققت متوسطا حسابيا بلغ (3.76) بانحراف معياري (0.907)، وهو ما يعكس تنوع وسائل تقديم الخدمة الأمر الذي يمنح الزبائن اختيارات أكبر في اختيار الطريقة الأنسب لهم حسب ظروفهم وإمكانياتهم

وأخيرا جاءت العبارة الثالثة عشرة المتعلقة بالقدرة على الوصول إلى الخدمات بسهولة ودون عقبات تذكر في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.56) وانحراف معياري (1.072) ورغم أنها بقيت ضمن المستوى المرتفع، إلا أن ارتفاع الانحراف المعياري يدل على وجود اختلاف في تجارب الزبائن حيث قد يواجه البعض صعوبات مرتبطة بالإجراءات أو الازدحام أو حتى نقص الإرشاد أحيانا.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور جودة الخدمات الفلاحية

الجدول (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الفلاحية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
الاعتمادية	3.62	0.641	مرتفع
الاستجابة	3.63	0.668	مرتفع
الكفاءة	3.82	0.596	مرتفع
سهولة الوصول	3.77	0.755	مرتفع
جودة الخدمات الفلاحية	3.71	0.532	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الفلاحية نجد أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ (3.71) بانحراف معياري قدره (0.532)، وهو ما يدل على أن مستوى جودة الخدمات الفلاحية جاء بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وبالتالي فإن الزبائن يتمتعون بانطباع إيجابي حول مستوى الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، سواء من حيث التنظيم أو السرعة أو سهولة التعامل.

كما نلاحظ أن بعد الكفاءة سجل أعلى متوسط حسابي بلغ (3.82) بانحراف معياري (0.596)، مما يعكس أن الزبائن يلمسون فعالية جيدة في تقديم الخدمات من حيث تقليل الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات وهو عنصر مهم في تحسين تجربة المستفيد.

كما جاء بعد سهولة الوصول في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.77) وانحراف معياري (0.755) وهو ما يعبر على أن الحصول على الخدمات الفلاحية يتم في ظروف مقبولة من حيث الموقع وتعدد القنوات المتاحة مما يمنح الزبائن مرونة أكبر في التعامل مع المؤسسة.

في حين سجل بعد الاستجابة متوسط حسابي قدره (3.63) بانحراف معياري (0.668)، وهو ما يعكس وجود تفاعل إيجابي من طرف المؤسسة مع طلبات وانشغالات الزبائن خاصة فيما يتعلق بسرعة الرد والاستعداد للمساعدة رغم وجود تفاوت بسيط في بعض الحالات.

أما بعد الاعتمادية فقد جاء بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.641)، وهو ما يدل على مستوى جيد من الثقة في دقة الخدمات واستمراريتها، غير أن بعض الجوانب المرتبطة بالدقة الكاملة أو الالتزام في جميع الحالات ما تزال تحتاج إلى تحسين إضافي.

عموما يتبين من خلال النتائج أن محور جودة الخدمات الفلاحية يتمتع بمستوى مرتفع مما يعكس رضا نسبيا لدى الزبائن حول الخدمات المقدمة، كما يبرز أن تحسين بعض الجوانب مثل الاعتمادية والاستجابة بشكل أكبر يمكن أن يرفع من مستوى الجودة ويعزز ثقة الزبائن في المؤسسة بشكل أقوى وأكثر استقرار.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية

العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات)

طبيعة العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية

من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

الجدول(19): العلاقة الارتباطية التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية

التحول الرقمي	أولاً: البنية التحتية	ثانياً: استخدام التكنولوجيا	ثالثاً: الكفاءة الرقمية	رابعاً: الخدمات الرقمية	التحول الرقمي
جودة الخدمات الفلاحية	R	0.511	0.405	0.316	0.653
مستوى الدلالة Sig	0.000	0.003	0.024	0.000	0.000
المجموع	31	51	51	51	51

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يبين الجدول الخاص بمصفوفة معاملات الارتباط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مختلف أبعاد التحول الرقمي ومحور جودة الخدمات الفلاحية، وهو ما يدل على أنه كلما ارتفع مستوى تبني التحول الرقمي داخل المؤسسة كلما تحسنت جودة الخدمات المقدمة للزبائن. وعند تحليل النتائج بشكل تفصيلي يتضح أنه توجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة البنية التحتية الرقمية مع جودة الخدمات الفلاحية بلغت ($R = 0.511$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهو ما يعكس أن توفر التجهيزات الرقمية والإنترنت والأنظمة المعلوماتية يساهم بشكل واضح في تحسين مستوى الخدمات الفلاحية ورفع جودتها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

كما أظهر بعد استخدام التكنولوجيا علاقة ارتباط موجبة ولكن أضعف بلغت ($R = 0.405$) عند مستوى دلالة (0.003)، مما يدل على أن اعتماد الزبائن على الوسائل التكنولوجية في الحصول على المعلومات والتواصل يساهم في تحسين جودة الخدمات

في حين أن بعد الكفاءة الرقمية فقد سجل أقل علاقة ارتباط مع جودة الخدمات الفلاحية حيث بلغت ($R = 0.316$) عند مستوى دلالة (0.024)، وهو ما يدل على أن مستوى المهارات الرقمية لدى الزبائن له تأثير موجود لكنه محدود الأمر الذي قد يرتبط بتفاوت قدرات الأفراد في استخدام التكنولوجيا.

في المقابل، سجل بعد الخدمات الرقمية أقوى علاقة ارتباط مع جودة الخدمات الفلاحية بلغت ($R = 0.653$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهو ما يدل على أن توفر خدمات رقمية فعالة وسهلة الاستخدام ومتكاملة يعد عامل أساسي في تحسين جودة الخدمات الفلاحية، حيث يشعر الزبائن بفارق واضح في السرعة والمرونة وتوفير الوقت. وبشكل عام سجل محور التحول الرقمي ككل علاقة ارتباط قوية مع جودة الخدمات الفلاحية بلغت ($R = 0.756$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهو ما يؤكد وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين ويعني أن تطبيق التحول الرقمي داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية يساهم بشكل مباشر وملحوس في تحسين جودة الخدمات الفلاحية المقدمة للزبائن. اختبار الفرضية الرابعة:

اختبار فرضية هل يوجد أثر لأبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات في بنك التنمية الفلاحية من أجل اختبار هذه الفرضيات الدراسة سنعمد على الانحدار البسيط (Analysis Simple Regression) لكل فرضية، كما سنقوم بصياغة الفرضيات إحصائياً كما يلي:

لن نص الفرضية يوجد أثر للتحول الرقمي على جودة الخدمات

1- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرابعة:

الجدول (20): الانحدار الخطي البسيط لفرضية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	الثابت	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط R	معامل التفسير R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)	قرار الاختبار
التحول الرقمي	جودة الخدمات	0.218	1.056	0.756	0.572	0.000	0.000	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

يبين الجدول الخاص بنتائج الانحدار الخطي البسيط لفرضية وجود أثر للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية أن النموذج الإحصائي المستخدم دال إحصائياً، مما يسمح بتفسير العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الفلاحية).

أظهرت النتائج أن معامل الارتباط بلغ ($R = 0.756$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية، أي أنه كلما ارتفع مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل البنك، كلما تحسنت جودة الخدمات المقدمة للزبائن بشكل ملحوظ.

كما بلغ معامل التفسير ($R^2 = 0.572$)، وهو ما يعني أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته 57.2% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الفلاحية بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى مثل الكفاءات البشرية أو التنظيم الإداري أو ظروف العمل.

وبالنسبة للمعاملات التفسيرية فقد بلغ معامل الانحدار ($B = 1.056$) وهو ما يدل على وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات حيث يعني ذلك أنه كلما زاد مستوى التحول الرقمي بوحدة واحدة، فإن جودة الخدمات الفلاحية ترتفع بمقدار (1.056) وحدة، وهو تأثير إيجابي واضح يعكس أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة. أما الثابت فقد بلغ (0.218)، وهو يمثل قيمة جودة الخدمات الفلاحية في حال انعدام التحول الرقمي، أي أنه عند غياب أو ضعف تطبيق الرقمنة، تبقى هناك جودة خدمات أساسية لكنها منخفضة نسبياً مقارنة بالحالة التي يتم فيها تبني التحول الرقمي.

كما سجلت قيمة (F) المحسوبة دلالة إحصائية قوية عند مستوى معنوية ($Sig = 0.000$)، وهو ما يؤكد معنوية نموذج الدراسة ويعني أن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات ليست عشوائية وإنما علاقة حقيقية ودالة إحصائياً.

وبناءً على هذه النتائج، تم قبول الفرضية القائلة بوجود أثر للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية مما يؤكد أن اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على الرقمنة يساهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن سواء من حيث السرعة أو الكفاءة أو سهولة الوصول. معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 1.056X + 0.218$$

2- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

لنص الفرضية: يوجد أثر إيجابي لأبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

الجدول رقم (21): الانحدار الخطي أثر أبعاد الاتصال الرقمي على السياحة الداخلية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	الثابت	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط R	معامل التفسير R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)	قرار الاختبار
البنية التحتية	جودة الخدمات	2.026	0.444	0.511	0.261	17.332	0.000	قبول الفرضية
استخدام التكنولوجيا		2.065	0.423	0.405	0.164	9.617	0.003	
الكفاءة الرقمية		2.931	0.230	0.316	0.100	5.445	0.024	
الخدمات الرقمية		1.580	0.564	0.653	0.427	36.464	0.00	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول الخاص بالانحدار الخطي البسيط أن جميع أبعاد التحول الرقمي تؤثر بشكل إيجابي ودال إحصائياً على جودة الخدمات الفلاحية، غير أن قوة التأثير تختلف من بعد لآخر.

وقد كان أقوى تأثير لبعد الخدمات الرقمية، حيث بلغ معامل التفسير ($R^2 = 0.427$) مع ارتباط قوي ($R = 0.653$) ودلالة إحصائية قوية مما يعني أن هذا البعد هو الأكثر مساهمة في تحسين جودة الخدمات، وهو ما يبرز الدور الكبير للخدمات الرقمية في تسهيل الإجراءات ورفع رضا الزبائن.

يليه بعد البنية التحتية الرقمية الذي حقق معامل تفسير ($R^2 = 0.261$) وارتباط متوسط ($R = 0.511$)، وهو ما يدل على أن توفر التجهيزات والأنظمة الرقمية يمثل قاعدة مهمة في دعم جودة الخدمات.

أما استخدام التكنولوجيا فجاء بتأثير متوسط ($R^2 = 0.164$)، في حين سجل بعد الكفاءة الرقمية أضعف تأثير ($R^2 = 0.100$)، مما يدل أن المهارات الرقمية للزبائن ما تزال محدودة نسبياً مقارنة بباقي الجوانب.

وبصفة عامة، تؤكد النتائج أن جميع الأبعاد ذات أثر إيجابي ودال إحصائياً على جودة الخدمات الفلاحية، مع تفوق واضح للخدمات الرقمية، مما يسمح بقبول الفرضية ويبين أن نجاح التحول الرقمي يرتبط أساساً بتطوير الخدمات الرقمية والبنية التحتية أكثر من باقي الأبعاد.

اختبار الفروق الإحصائية:

أولاً: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول تقييم جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس)، يتم استخدام الاختبار t test لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد العينة محل الدراسة.

وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول(22): اختبار T test

المتغير	مستوى الدلالة
الجنس	-0.389

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول الخاص باختبار T-test لدراسة الفروق في تقييم جودة الخدمات الفلاحية حسب متغير الجنس أن مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (0.389)، وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05). وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة الذكور والإناث حول تقييم جودة الخدمات. وبالتالي يمكن القول إن متغير الجنس لا يؤثر في طريقة تقييم الزبائن لجودة الخدمات الفلاحية وبناء على هذه النتيجة، يتم قبول الفرضية القائلة أنه لا يوجد فروق تعزى لمتغير الجنس في تقييم جودة الخدمات الفلاحية.

ثانياً: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول تقييم جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، سنوات التعامل مع المؤسسة)، يتم استخدام الاختبار ANOVA لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد العينة محل الدراسة. وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول(23): اختبار ANOVA

المتغير	مستوى الدلالة
العمر	0.436
المستوى التعليمي	0.629
سنوات التعامل مع المؤسسة	0.437

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

يبين جدول نتائج اختبار ANOVA الخاص بدراسة الفروق في تقييم جودة الخدمات الفلاحية حسب المتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، سنوات التعامل مع المؤسسة) أن مستويات الدلالة الإحصائية المسجلة لكل متغير كانت أكبر من (0.05)، حيث بلغت (0.436) بالنسبة للعمر، و(0.629) بالنسبة للمستوى التعليمي، و(0.437) بالنسبة لسنوات التعامل مع المؤسسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية

وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات الفلاحية تعزى لهذه المتغيرات، أي أن آراء الزبائن تبقى متقاربة بغض النظر عن اختلاف أعمارهم أو مستوياتهم التعليمي أو مدة تعاملهم مع البنك.

وبالتالي يمكن القول إن تقييم جودة الخدمات الفلاحية لا يتأثر بالخصائص الديمغرافية لأفراد العينة مما يدل على التجانس في إدراك جودة الخدمات داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وبناء على ذلك يتم قبول الفرضية القائلة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

المطلب الخامس: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها

أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى التحول الرقمي مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحوّل التحول الرقمي (3.72) بانحراف معياري (0.381)، وهو ما يدل على وجود تطبيق معتبر للتحول الرقمي لدى الزبائن محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الثانية: مستوى جودة الخدمات الفلاحية

بينت النتائج أن جودة الخدمات الفلاحية جاءت كذلك في مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.71) بانحراف معياري (0.532)، مما يعكس رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة.

اختبار العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية

أظهرت نتائج معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية ودالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.756$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$) كما كانت أقوى علاقة مع جودة الخدمات تخص بعد الخدمات الرقمية ($R = 0.653$)

تليها البنية التحتية ($R = 0.511$) ، ثم استخدام التكنولوجيا ($R = 0.405$) ، وأخيرا الكفاءة الرقمية $R = 0.316$).

اختبار الفرضية الثالثة: أثر أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات

أثبتت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر إيجابي دال إحصائيا للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.756$) ومعامل التفسير ($R^2 = 0.572$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$) ، وهذا يعني أن التحول الرقمي يفسر ما مقداره 57.2% من التغيرات في جودة الخدمات.

أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ودال إحصائيا لكل أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية، حيث كانت أقوى مساهمة لبعد الخدمات الرقمية ($R^2 = 0.427$) ، تليه البنية التحتية الرقمية ($R^2 = 0.261$) ، ثم استخدام التكنولوجيا ($R^2 = 0.164$) ، وأخيرا الكفاءة الرقمية ($R^2 = 0.100$) ، وجميعها بدلالة إحصائية أقل من 0.05

اختبار فرضية الرابعة: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديمغرافية

▪ اختبار الفروق حسب الجنس (T-test)

أثبت اختبار (T-test) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الفلاحية حسب الجنس، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig = 0.389) وهي أكبر من (0.05).

▪ اختبار الفروق حسب العمر، المستوى التعليمي، سنوات التعامل (ANOVA)

بين اختبار (ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الفلاحية تعزى للعمر (Sig = 0.436)، أو المستوى التعليمي (Sig = 0.629)، أو سنوات التعامل مع المؤسسة (Sig = 0.437)، وهي قيم أكبر من (0.05).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى المنهج المتبع في دراستنا الذي نسعى بانتهاجه الوصول إلى غايتنا من هذا البحث في دراسة أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الفلاحية لدى عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية المنيعة، من خلال بناء أداة الدراسة التي تتوافق مع المؤسسات محل الدراسة، وتأخذ بعين الاعتبار الظروف المتعلقة بالعمل ليتم بعد ذلك اختبار ثباتها وصدقها من خلال عرضها على أساتذة محكمين بالإضافة إلى قياسها بمعاملات القياس اللازمة، بالإضافة التطرق إلى خصائص العينة من خلال معالجة المتغيرات الشخصية، وكل فقرة من الفقرات الاستبتيان بالأساليب الإحصائية المعروفة من متوسط حسابي والانحراف المعياري ليتم بعد ذلك معالجتها على الرضيات والتطرق إلى النتائج المتوصل إليها بشأن المؤسسة.

خاتمة

خاتمة

حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية، وذلك عبر الإجابة عن إشكالية البحث وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية، وبعض الدراسات السابقة التي تتدرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة الميدانية فقد أردنا موضوع هذا البحث والتعمق في إشكالية والإحاطة من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية على عينة من زبائن بنك الفلاحة.

1. نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنك الفلاحة والتنمية الريفية مرتفع حيث بلغ متوسط الحسابي العام نحو التالي: التحول الرقمي (3.72) بانحراف معياري (0.381). ومنه نستنتج تحقق الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية:

هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الفلاحية وعزز هذا المتوسط الحسابي (3.71) وهذا ما يؤكد قبول الفرضية وبالتالي فإنه يوجد مستوى مرتفع لرضا الزبائن عن الخدمة المقدمة.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.756) وهذا يعني وجود علاقة بين جودة الخدمات الفلاحية والتحول الرقمي وتم قبول الفرضية. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية وقبول البديل " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الفلاحية".

الفرضية الرابعة:

أوضحت النتائج انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الفلاحية تعزى للمتغيرات الشخصية

2. التوصيات:

بناء على النتائج السابقة التي وصلنا اليها من خلال الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- تعزيز التواصل الرقمي بين البنك والفلاحين لتحسين سرعة الاستجابة وجودة الخدمة.
- تطوير خدمات تمويل رقمية موجهة حسب نوع النشاط الفلاحي.
- استخدام نظم معلومات متطورة لتحليل بيانات الفلاحين لتقييم مخاطر القروض الفلاحية وتحسين جودتها واتخاذ قرارات تمويل دقيقة.

- تقليص الإجراءات الإدارية عبر التحول الرقمي لتوفير الوقت والجهد للفلاحين.
- إطلاق منصات رقمية تربط الفلاح بالبنك والأسواق في نفس الوقت.

3. افاق الدراسة:

على ضوء اهداف بحثنا الحالي والنتائج التي أسفر عنها واستكمالا لها يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

1. أثر توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في تحسين كفاءة وجودة الخدمات الفلاحية.
2. تحليل دور المنصات الرقمية الفلاحية في تعزيز الوصول إلى المعلومات والخدمات لدى الفلاحين.
3. دراسة مستوى رضا الفلاحين باستخدام نماذج قياس الجودة في ظل التحول الرقمي.
4. دراسة دور الابتكار الرقمي في تحقيق التنمية الفلاحية المستدامة وتحسين جودة الخدمات.
5. أثر الرقمنة الإرشاد الفلاحي على تحسين اتخاذ القرار لدى الفلاحين ورفع الإنتاجية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. . عبد العزيز السيد مصطفى، التحول الرقمي في مؤسسات الاعمال، كلية التجارة-جامعة القاهرة، 2022.
2. . لموشي زهية، د. نايلي إلهام، أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصادية الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة، مخبر الابتكار والهندسة المالية، أم البواقي، الجزائر، 2021.
3. . حسن، محمد السيد، التنمية الزراعية المستدامة، القاهرة، دار الفكر العربي، 2015.
4. . عبد الرحمن، أحمد بن محمد، اقتصاديات الإنتاج الزراعي، الرياض، دار المريخ، 2016.

المقالات:

1. أبو النصر، مدحت محمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2017.
2. تحسين جودة الخدمات الفلاحية (مفتاح الإنتاجية الزراعية المستدامة)، <https://ithy.com>، 2026.
3. جودة الخدمات الفلاحية (ركيزة أساسية لنهضة زراعية مستدامة)، <https://ithy.com>، 2026.
4. جودة الخدمات الفلاحية والإنتاجية الزراعية المستدامة، <https://ithy.com>، تاريخ إطلاع 2026.
5. المنظمة العربية للتنمية الزراعية، تطوير الخدمات الزراعية في الوطن العربي، الخرطوم، المنظمة العربية للتنمية الزراعية، 2018.
6. مواصلة الاستراتيجية الفلاحية الجديدة "الجيل الأخضر"، scribd.com.
7. وزارة الفلاحة والتنمية الريفية، تقرير حول القطاع الفلاحي في الجزائر، الجزائر، 2020.

الاطروحات والمذكرات:

1. أماني بورقبة، بشرى أوصيف، دور التحول الرقمي في تعزيز مخرجات الجامعة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.
2. أوسليمان سمية، استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة، كلية العلوم السياسية والعلاقة الدولية، جامعة ال جزائر 3، الجزائر، 2021-2022.
3. بشار سلمى، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2020.

قائمة المصادر والمراجع

4. بلكو عمر، بن عبد الرحمن محمد لمين، تحديات التحول الرقمي في المنظمات الحكومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير واقتصاد مؤسسات، جامعة غرداية، الجزائر، 2023.
5. بن قارة سيرين، زيغم ابتهال، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023.
6. بوحفص أيوب، ذبيح شمس الدين، "تأثير التحول الرقمي على تنمية المهارات الرقمية لدى قسم علوم التسيير جامعة المسيلة"، مذكرة ماستر، المسيلة-الجزائر، سنة 2024.
7. حاجي نور، دومة عبد السلام، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2023.
8. حيدش فطيمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين تنافسية البنوك، مذرة ماستر، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2017-2018.
9. خديجة عجال، فريدة جفال، التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر طور الثاني، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2023.
10. دربال ياسمين، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل، 2020.
11. زعيتير مريم، لغراب أمال، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة محمد بوضياف، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2024.
12. سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2012.
13. شاقور محمد الأمين، بن دخان فخر الإسلام، "دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي"، مذكرة ماستر، قالمة-الجزائر، سنة 2022.
14. شراك فاطمة الزهراء، دور التحول الرقمي في تحسين أداء الإدارة الجزائرية، مذكرة شه ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

15. العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة ال جزائر 3، الجزائر، 2015-2016.
16. محمد الحافظ التجاني، نحو استخدام منهج ترشيد الفاقد في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، أطروحة، كلية علوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ال جزائر 3، الجزائر، 2025-2026.
17. محمد الصافي مخرمش، مراد سالم، التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي، مذكرة الماستر الطور الثاني، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2023.
18. نبيلة طوطو، سارة دربال، دور البنوك في تمويل المشاريع الفلاحية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم تسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021-2022.

مطبوعات:

1. بن حميدة محمد، زواد رجاء، التشخيص الزراعي، المجلة الاقتصادية البشارية، 2016.
2. بن عياد فريدة، الاستراتيجيات المتبعة لترقية التنمية الريفية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد الثالث، مارس 2018.
3. ذهبي آسيا، بوهالي محمد، "أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي"، الاغواط، مجلة دراسات الاقتصادي، المجلد 15، العدد 1 (2024).
4. مهدي سعداوي، نبيل سعداوي، دور الإرشاد الزراعي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، 2018.

مراجع باللغة الأجنبية:

1. Dr. Assaf Zaki Felflan, Mashhour Mansour Muhammad Ziyadi, Digital transformation and its impact on improving the performance of employees in companies, المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر 8(32)، 519-562.
2. FATMI Moulet, MERAD BOUDIA Mohamed Dgamil, "Smart agriculture as a strategic alternative to climate change and sustainable development", Tlemcen-Algeria, مجلة الوراثة والتنوع البيولوجي. Accepted 2021 ,

Mustapha benamer, Abdeslam kellou, "Agriculture Digital Transformation: Opportunities and Challenges", Mostaganem–Algria, Economic studies journal ISSN 2602–7925, Accepted 2024.

Zainab Mousa Abdel Redha, Abdel Wahab Mohamed, "The Role of Digital Transformation in the Development of the Agricultural and Services Sectors ", Najaf–Iraq, Humanities & Natural Scinces journal ISSN :(e) 2709–0833, Peer–Reviewed journal indexed at: NDP–SGIf, published at 2025.

الملاحق

الملحق 1: قائمة الأساتذة المحكمين على الاستبيان

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	القسم
1	بن شويحة بشير	قسم علوم التسيير
2	خامرة الطاهر	قسم علوم التسيير
3	تمار عز الدين	قسم علوم التسيير

الملحق 2: استمارة الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة

في إطار التحضير لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير_ تخصص تسيير عمومي تحت

عنوان "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الفلاحية"

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، راجين منكم الإجابة عليه حسب وجهة نظركم وحسب تجربتكم.

وستحضى إجاباتكم بالسرية التامة ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العملي.

لكم منا كل الشكر والامتنان

الجزء الأول: المتغير المستقل (التحول الرقمي)

يرجى وضع العلامة (X) على الجواب الذي تراه مناسباً

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تتوفر لدي أجهزة رقمية كافية (حاسوب، لوحة ذكية) تستخدم في العمل					
	2. الإنترنت متوفر بجودة وسرعة جيدتين في مكان عملي					
	3. تعتمد المؤسسة الفلاحية على أنظمة معلومات وبرامج حديثة					
	4. يتم تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية بانتظام في المؤسسة					
استخدام التكنولوجيا	5. أستعمل تطبيقات أو منصات رقمية متخصصة في نشاط الفلاحي					
	6. اعتمد على الإنترنت للحصول على المعلومات والأخبار الفلاحية					
	7. أستخدم وسائل رقمية للتواصل مع الجهات الفلاحية والإرشادية					
	8. أتابع مواقع التواصل الاجتماعي والمنديات الرقمية ذات الصلة بالفلاحة					

الملاحق

					أمتلك مهارات كافية لاستخدام الوسائل الرقمية الحديثة بفاعلية	9.	الكفاءة الرقمية
					تلقيت تكويناً أو تدريباً رسمياً في مجال التكنولوجيا والرقمنة	10.	
					أستطيع تعلم استخدام برامج وتطبيقات جديدة بمفردي وبسرعة	11.	
					لا أواجه صعوبات جوهرية عند استخدام الأدوات الرقمية في عملي	12.	
					تقدم الجهات الفلاحية خدمات رقمية متنوعة (تسجيل، دعم، معلومات، استشارة)	13.	الخدمات الرقمية
					الخدمات الرقمية المتاحة سهلة الاستخدام وذات واجهة واضحة	14.	
					الخدمات الرقمية المقدمة توفر الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية	15.	
					هناك دعم فني وخدمة مساعدة رقمية توفره مؤسستنا عند مواجهة أي إشكال	16.	

الجزء الثاني: (المتغير التابع) جودة الخدمات الفلاحية

يرجى وضع العلامة (X) على الجواب الذي تراه مناسباً

					الخدمات الفلاحية تقدم بشكل دقيق وخالٍ من الأخطاء	17.	
--	--	--	--	--	--	-----	--

				يمكن الاعتماد على الجهات الفلاحية في تقديم خدماتها باستمرار وبدون انقطاع	18.	
				يتم تقديم الخدمة الفلاحية في المواعيد المحددة دون تأخير	19.	
				المعلومات والبيانات التي تقدمها الجهات الفلاحية دقيقة وموثوقة	20.	
				يتم الرد على طلباتي واستفساراتي بسرعة ووضوح	21.	الاستجابة
				الجهات الفلاحية تبدي اهتماما حقيقيا بانشغالات الفلاحين ومشاكلهم	22.	
				يتم معالجة المشاكل المبلغ عنها وحلها في آجال معقولة	23.	
				يبيدي الموظفون استعداد دائما لمساعدة الفلاحين في أي وقت	24.	
				الخدمات الفلاحية تقلص الوقت والجهد المبذولين بشكل ملحوظ	25.	الكفاءة
				الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة الفلاحية بسيطة وسلسة	26.	
				الخدمات الفلاحية منظمة ومهيكلية بشكل جيد يسهل التعامل معها	27.	
				لا تتطلب الخدمات الفلاحية وثائق أو أوراق إدارية مفرطة وغير ضرورية	28.	
				أستطيع الوصول إلى الخدمات الفلاحية بسهولة وبدون عقبات تذكر	29.	سهولة الوصول
				الموقع الجغرافي للمؤسسة الفلاحية مناسب وفي متناول جميع الفلاحين	30.	
				الخدمات الفلاحية متاحة وعادلة لجميع الفئات بصرف النظر عن موقعهم	31.	
				يمكن الحصول على الخدمة عبر قنوات متعددة (حضور، رقمي، هاتفي)	32.	

الجزء الثالث: البيانات الشخصية

يرجى وضع العلامة (X) على الجواب الذي تراه مناسباً:

الجنس	1. ذكر (.)	2. أنثى (.)		
العمر	1. أقل من 25 سنة	2. من 25 إلى 40 سنة	3. أكثر من 40 سنة	
المستوى التعليمي	1. متوسط	2. ثانوي	3. جامعي	4. دراسات عليا
سنوات التعامل مع المؤسسة	1. أقل من 3 سنوات	2. من 3 إلى 7 سنوات	3. أكثر من 7 سنوات	

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	سنوات التعامل مع المؤسسة
N	Valide	51	51	51	51
	Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	9	17.6	17.6	17.6
	ذكر	42	82.4	82.4	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25	13	25.5	25.5	25.5
	من 25 إلى 40 سنة	32	62.7	62.7	88.2
	أكثر من 40 سنة	6	11.8	11.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	3	5.9	5.9	5.9
	ثانوي	11	21.6	21.6	27.5
	جامعي	34	66.7	66.7	94.1
	دراسات عليا	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

سنوات التعامل مع المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
أقل من 3 سنوات	28	54.9	54.9	54.9
من 3 إلى 7 سنوات	16	31.4	31.4	86.3
أكثر من 7 سنوات	7	13.7	13.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الانترنت متوفر بسرعة جيدين في مكان عملي	51	3.76	.971
تعتمد المؤسسة الفلاحية على أنظمة معلومات وبرامج حديثة	51	3.69	.927
يتم تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية بالنظام في المؤسسة	51	3.78	.923
استعمل تطبيقات أو منصات رقمية متخصصة في نشاطي الفلاحي	51	3.76	.764
اعتمد على الانترنت للحصول على المعلومات والأخبار الفلاحية	51	3.96	.894
استخدم وسائل رقمية التواصل مع الجهات الفلاحية والإرشادية	51	3.94	.759
أتابع مواقع التواصل الاجتماعي والمنتديات الرقمية ذات الصلة بالفلاحة.	51	3.94	.925
امتلك مهارات كافية الاستخدام الوسائل الرقمية الحديثة بفاعلية	51	3.51	1.027
تلقيت تكويناً أو تدريباً رسمياً في مجال التكنولوجيا والرقمنة	51	3.18	1.053
استطيع تعلم استخدام برامج وتطبيقات جديدة بمفردتي وبسرعة	51	3.43	1.082
لا أواجه صعوبات جوهرية عند استخدام الأدوات الرقمية في عملي	51	3.51	.857
تقدم الجهات الفلاحية خدمات رقمية متنوعة (التسجيل دعوه معلومات، استشارة)	51	3.51	1.007
الخدمات الرقمية الصالحة سهلة الاستخدام وذات واجهة واضحة	51	3.90	.781
الخدمات الرقمية المقدمة توفر الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية	51	4.14	.980
هناك دعم فني وخدمة مساعدة رقمية توفره مؤسساتنا عند مواجهة أي إشكال	51	3.59	.829

الملاحق

الخدمات الفلاحية تقدم بشكل دقيق وخال من الأخطاء	51	3.33	1.108
يمكن الاعتماد على الجهات الفلاحية في تقديم خدماتها باستمرار ودون انقطاع	51	3.92	.717
يتم تقديم الخدمة الفلاحية في المواعيد المحددة دون تأخير	51	3.49	.967
المعلومات والبيانات التي تقدمها الجهات الفلاحية دقيقة وموثوقة	51	3.76	.907
يتم الرد على طلباتي واستفساراتي بسرعة ووضوح	50	3.640	.7494
الجهات الفلاحية تبدي اهتماما حقيقيا بانشغالات الفلاحين ومشاكلهم	51	3.61	1.002
يتم معالجة المشاكل المبلغ عنها وحلها في أجال معقولة	51	3.43	.985
يبدى الموظفون استعدادا دائما للمساعدة الفلاحين في أي وقت.	51	3.84	.834
الخدمات الفلاحية تقلص الوقت والجهد المبثولين بشكل ملحوظ	51	4.06	.858
الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة الفلاحية بسيطة وسلسة	51	3.82	.817
الخدمات الفلاحية منظمة ومهيكله بشكل جيد يسهل التعامل معها.	51	3.86	.749
لا تتطلب الخدمات الفلاحية وثائق أو أوراق إدارية مفرطة وغير ضرورية	51	3.55	1.026
استطيع الوصول إلى الخدمات الفلاحية بسهولة ودون عقبات تذكر	50	3.56	1.072
الموقع الجغرافي للمؤسسة الفلاحية مناسب وفي متناول جميع الفلاحين	51	4.00	.917
الخدمات الفلاحية متاحة وعادلة لجميع الفئات بصرف النظر عن موقعهم	51	3.80	.872
يمكن الحصول على الخدمة عبر قنوات متعددة (حضوري، رقمي، هاتفي)	51	3.76	.907
تتوفر لدي أجهزة رقمية كافية (حاسوب لوحة ذكية) تستخدم في العمل الفلاحي	51	3.98	.707
البنية التحتية الرقمية	51	3.8039	.61301
إستخدام التكنولوجيا	51	3.9020	.51009
الكفاءة الرقمية	51	3.4069	.73137
الخدمات الرقمية	51	3.7843	.61648
التحول الرقمي	51	3.7243	.38144
الاعتمادية	51	3.6275	.64104
الاستجابة	51	3.6356	.66874
الكفاءة	51	3.8235	.59644
سهولة الوصول	51	3.7778	.75511

الملاحق

جودة الخدمات الفلاحية	51	3.7159	.53275
N valide (liste)	49		

		جودة الخدمات الفلاحية	البنية التحتية الرقمية	إستخدام التكنولوجيا
جودة الخدمات الفلاحية	Corrélation de Pearson	1	.511**	.405**
	Sig. (bilatérale)		.000	.003
	N	51	51	51
البنية التحتية الرقمية	Corrélation de Pearson	.511**	1	.293*
	Sig. (bilatérale)	.000		.037
	N	51	51	51
إستخدام التكنولوجيا	Corrélation de Pearson	.405**	.293*	1
	Sig. (bilatérale)	.003	.037	
	N	51	51	51
الكفاءة الرقمية	Corrélation de Pearson	.316*	-.078-	.307*
	Sig. (bilatérale)	.024	.587	.029
	N	51	51	51
الخدمات الرقمية	Corrélation de Pearson	.653**	.372**	.178
	Sig. (bilatérale)	.000	.007	.212
	N	51	51	51
التحول الرقمي	Corrélation de Pearson	.756**	.613**	.671**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	51	51	51

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT mean11

/METHOD=ENTER mean5.

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التحول الرقمي ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.756 ^a	.572	.563	.35207

a. Prédictors : (Constante), التحول الرقمي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	8.117	1	8.117	65.485	.000 ^b
de Student	6.074	49	.124		
Total	14.191	50			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Prédictors : (Constante), التحول الرقمي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	
1 (Constante)	-.218-	.489		.657
التحول الرقمي	1.056	.131	.756	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT mean11
 /METHOD=ENTER mean1.

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البنية التحتية الرقمية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.511 ^a	.261	.246	.46253

a. Prédictors : (Constante), البنية التحتية الرقمية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3.708	1	3.708	17.332	.000 ^b
de Student	10.483	49	.214		
Total	14.191	50			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Prédicteurs : (Constante), البنية التحتية الرقمية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.026	.411	4.929	.000
	البنية التحتية الرقمية	.444	.107	.511	4.163
					.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT mean11

/METHOD=ENTER mean2.

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	إستخدام التكنولوجيا ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.405 ^a	.164	.147	.49203

a. Prédictors : (Constante), استخدام التكنولوجيا

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2.328	1	2.328	9.617	.003 ^b
de Student	11.863	49	.242		
Total	14.191	50			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Prédictors : (Constante), استخدام التكنولوجيا

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
1 (Constante)	B 2.065	Bêta		
	Erreur standard .537		3.848	.000
استخدام التكنولوجيا	.423	.405	3.101	.003

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT mean11

/METHOD=ENTER mean3.

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الكفاءة الرقمية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.316 ^a	.100	.082	.51053

a. Prédictors : (Constante), الكفاءة الرقمية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.419	1	1.419	5.445	.024 ^b
de Student	12.772	49	.261		
Total	14.191	50			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

b. Prédictors : (Constante), الكفاءة الرقمية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	
1 (Constante)	2.931	.344		.000
الكفاءة الرقمية	.230	.099	.316	.024

a. Variable dépendante : جودة الخدمات الفلاحية

T-TEST GROUPS=a1(1 2)
/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=mean11

/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl					
جودة الخدمات الفلاحية	Hypothèse de variances égales	.708	.404	-.389	49					
	Hypothèse de variances inégales			-.497	16.427					

Unidirectionnel

ANOVA

		جودة الخدمات الفلاحية			
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.483	2	.241	.845	.436
Intragroupes	13.708	48	.286		
Total	14.191	50			

ONEWAY mean11 BY a3

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.510	3	.170	.584	.629
Intragroupes	13.681	47	.291		
Total	14.191	50			

ONEWAY mean11 BY a4
/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.481	2	.241	.842	.437
Intragroupes	13.710	48	.286		
Total	14.191	50			

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.891	32