



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
BOUISARGUEN

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

بمعنوان:

دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" - مستغانم -

مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر (ل.م.د) الطور الثاني

في علوم إعلام والاتصال

المشرفة:

- بن علي مليكة

إعداد:

- حواش نور كريمان

- حراثي عائشة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا: حمدا صبيحة

مؤطرا: بن علي مليكة

مناقشا: صفاح أمال

السنة الجامعية: 2022-2023

جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

بعنوان:

دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية
دراسة ميدانية بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"-مستغانم-

مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر (ل.م.د) الطور الثاني

في علوم إعلام والاتصال

المشرفة:

- بن علي مليكة

إعداد:

- حواش نور كريمان

- حراشي عائشة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا: حمداد صبيحة

مؤظرا: بن علي مليكة

مناقشا: صفاح أمال

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وعرّفان

أولا وقبل كل شيء نشكر الله عز وجل الذي أنعم علينا نعمة العلم ووقفنا لانبجاز

هذا العمل المتواضع.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة " الأستاذة بن علي مليكة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها و ملاحظاتها

الدائمة فجزاها الله كل خير.

نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة، ولا ننسى تقديم الشكر الجزيل لكل الأساتذة المحترمين بجامعة عبد

الحميد بن باديس.

و في الأخير نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة في إتمام هذه الدراسة على أكمل وجه.

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة إلى المعلم الأول صاحب العلم الحق سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام.

إلى من بك أخطو وتتسارع خطواتي إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز أبي

العزير أطل الله في عمره.

إلى من بها أكبر وعليها اعتمد إلى بسمة الحياة وسبب وجود إلى من كان دعائها وحنانها بل سما جراحي أمي

غاليتي.

إلى إخواني الأحباء، وكل أقاربي والأصدقاء دون استثناء، وجميع الأساتذة

إليكم جميعاً أهدي جهدي وتعبى المتواضع، فإن كان من خلل فهو من نفس وما كان من توفيق فهو من الله و

الحمد لله .

كريمان

الإهداء

الحمد لله الذي أنار على طريقنا وكان لنا خير عون

إلى أعلى ما أملك في هذه الدنيا إلى ما كان سبب وجودي على هذه الأرض إلى من نلت رضاها أمني الحبيبة أدعو الله أن يطيل

في عمرها

إلى من أدين له بحياتي إلى من ساندني وكان شمعه تنير دربي أكن له كل الحب والتقدير والعرفان أبي الغالي أطال هلالا في عمره

إلى أفراد عائلتي وخصص بالذكر إخوتي الأربعة و إلى كل أصدقائي ككل إلى الأساتذة الذين قدموا لنا هذا المساعدة إلى هؤلاء

أهدي هذه المذكرة المتواضعة و أسأل الله أن يوفقنا لما فيه خيرا لنا.

عائشة

الفهرس:

شكر وعرفان

إهداء

ملخص

مقدمة عامة.....أ،ب

الإطار المنهجي

06.....الدراسة الاستطلاعية

05.....الدراسات السابقة والتعقيب عنها

10.....أسباب اختيار الموضوع

11.....أهمية الموضوع

11.....أهداف الموضوع

12.....الإشكالية

13.....التساؤلات الفرعية

13.....الفرضيات

14.....تحديد منهج و أداة الدراسة

15.....مجتمع و عينة البحث.

15.....حدود الدراسة.

16.....تحديد المفاهيم والمصطلحات.

20.....الخلفية النظرية.

21.....صعوبات الدراسة.

الإطار النظري

23.....تمهيد.

24.....الفصل الأول: الاتصال الرقمي مفهومه وخصائصه.

25.....المبحث الأول : تعريف الاتصال الرقمي

25.....المبحث الثاني : خصائص و وظائف الاتصال الرقمي

28.....المبحث الثالث : محددات و مستويات الاتصال الرقمي

30.....المبحث الرابع : معوقات الاتصال الرقمي

32.....خلاصة.

33.....الفصل الثاني: الخدمة العمومية خصائص أهداف ومبادئ.

34.....تمهيد.

35.....	المبحث الأول: تعريف الخدمة العمومية
35.....	المبحث الثاني: خصائص و أنواع الخدمة العمومية
36.....	المبحث الثالث: أهداف الخدمة العمومية
38.....	المبحث الرابع: مبادئ الخدمة العمومية
40.....	خلاصة
41.....	الفصل الثالث: رقمنة الخدمة العمومية في المؤسسة
42.....	تمهيد
43.....	المبحث الأول: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة
45.....	المبحث الثاني: دور الاتصال الرقمي في تفعيل الخدمة العمومية
46.....	المبحث الثالث: أثار عصنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن
47.....	المبحث الرابع: مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية
50.....	خلاصة
50.....	الإطار التطبيقي

51	المبحث الأول:دراسة ميدانية بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" مستغانم.....
52	تمهيد.....
53	التعريف بالمؤسسة.....
54	خدمات مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
55	مهام وأهداف بنك بدر.....
56	منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
58	تكنولوجيا بنك BADR.....
60	المبحث الثاني:عرض وتحليل المقابلات.....
60	تحليل محاور المقابلة.....
88	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....
90	النتائج العامة للدراسة الميدانية.....
92	خلاصة.....
94	خاتمة.....
96	قائمة المصادر والمراجع.....
100	الملاحق.....

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بولاية مستغانم، ومدى إسهامها في زيادة فعالية جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى التعرف على جميع الوسائل الحديثة التي تستخدمها من أجل تلبية رغبات جمهورها و إرضاء زبائنها ومعرفة أحدث التحديات التي قامت بها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها، وكيف ساعد الاتصال الرقمي على التغلب على المشاكل و التحديات التي تواجهها هذه الأخيرة، حيث أجريت دراسة ميدانية بالمؤسسة لجمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، كما قمنا بطرح التساؤل الرئيسي الذي كان كالآتي: " ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية" بدر " بولاية مستغانم؟

وقد اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة، كما تم الاعتماد على المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث أجريت المقابلة على 10 موظفين من بين 32 موظفا داخل المؤسسة ومن أجل التحقق من صحة الفرضيات والوصول إلى النتائج العامة حول الدراسة والتي تمثلت في:

. أن الاتصال الرقمي ساهم بشكل كبير في تبسيط الإجراءات الإدارية في العمل، كما ساهم في توفير الوقت والجهد.

. أصبحت الرقمنة جزء لا يتجزأ من عمل المؤسسة، فهي تعتمد عليها بشكل دائم ضمن نطاق عملها.

. رغم تطور الرقمنة في المؤسسة لا تزال هذه الأخيرة لم تتخلص من الإجراءات الورقية .

الكلمات المفتاحية:

دور، الاتصال الرقمي، الخدمة العمومية، البنك.

Study summary :

This study aimed to identify the role of digital communication in improving service public institution of the Bank of Agriculture and Rural Development "Badr" in the state of Mostaganem ,and Made its contribution to increasing the effectiveness of the quality of services provided ,in addition to identifying all the modern means that it uses in order to meet the desires of its audience and satisfy its customers.

And knowing the latest innovation that the institution has made in order to achieve its goals,and how digital communication helped to overcome the problems and challenges that these countries face.

Finally,a field study was conducted at the institution to collect information and data about .

The subject of the study,we also asked the main question, which was as follows : "what is the role of the digital communication in improving public service in the Bank of Agriculture and development corporation Rule "Badr"state of Mostaganem ?

In the study,we relied on the descriptive approach that is appropriate to the subject of the study .

The interview was also relied upon as a tool for collecting data and information,as the interview was conducted,on 10employees among the 32 employees within the organization and for validation Hypotheses and access to the general results about the study,which were :

-Digital communication has greatly contributed to simplifying administrative procedures at work

-It also contributed to saving time and effort digitization has become an integral part of the organization's work,as it relies on it relies on it permanently.

-within its scope of work despite the development of digitization in the institution, the latter still did not get rid of the procedures leafy.

Key words :

Role,digital communication,public service,Bank

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورا كبيرا لتكنولوجيا الاتصال التي أحدثت تغييرا كبيرا في حياة الإنسان اليومية، وأصبحت الركن الأساسي في إحداث التنمية في جميع مجالات الحياة سواء كانت اجتماعية، اقتصادية، مهنية وثقافية وغيرها... كما أنها تميزت بعنصر الدقة وإتقان المهام وغيرت من أساليب التواصل، وتنظيم سير العمل وتحسين علاقة الفرد أو المواطن بالإدارة، حيث أصبحت المؤسسات تستخدم الاتصال الرقمي، الذي يعد محورا هاما ورئيسيا ولا يمكن الاستغناء عنه كمصدر للحصول على المعلومات والمعارف، بالإضافة أن الاهتمام بالاتصال الرقمي أصبح شرطا رئيسيا باعتباره نقطة القوة في عصر انفجار المعلومات.

بهذا أصبح اهتمام المؤسسة بالاتصال الرقمي أمرا لا بد منه، من أجل تقريب المواطن منها عن طريق توفير رغباته واحتياجاته وتحسين صورتها لدى جمهورها، لذلك نجد مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر يلجأ إلى هذا النوع من الاتصال من أجل تحسين خدماتها وزيادة فعاليتها، حيث عملت على تزويد مكائنها ومرافقها بأجهزة رقمية وعصرنة إدارتها.

وقد جاءت دراستنا هذه لمعرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وللإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاث جوانب: **الإطار المنهجي** قد اختص بتناول الدراسة الاستطلاعية، الدراسات السابقة والتعقيب عنها، وأسباب اختيار الموضوع ثم أهمية وأهداف الدراسة، ثم الإشكالية والفرضيات بالإضافة إلى تحديد أداء منهج وأداة الدراسة، ومجتمع وعينة البحث وحدود الدراسة ومن ثم شرح مفاهيم الدراسة، بالإضافة إلى الخلفية النظرية. وفي الأخير صعوبات الدراسة

الإطار النظري: والذي تطرقنا فيه إلى ثلاث فصول، **الفصل الأول بعنوان** الاتصال الرقمي مفهومه وخصائصه حيث قسمناه إلى أربع مباحث، المبحث الأول بعنوان تعريف الاتصال الرقمي، أما بالنسبة للمبحث الثاني كان

تحت عنوان خصائص ووظائف الاتصال الرقمي والمبحث الثالث بعنوان محددات ومستويات الاتصال الرقمي أما المبحث الرابع يخص معوقات الاتصال الرقمي.

أما **الفصل الثاني** بعنوان: الخدمة العمومية خصائص أهداف ومبادئ. قسم هذا الفصل إلى أربع مباحث، المبحث الأول بعنوان تعريف الخدمة العمومية أما المبحث الثاني كان تحت عنوان خصائص وأنواع الخدمة العمومية، والمبحث الثالث تناول أهداف الخدمة العمومية، والمبحث الرابع كان تحت عنوان مبادئ الخدمة العمومية.

أما بالنسبة **للفصل الثالث** والذي تحت عنوان: رقمنة الخدمة العمومية في مؤسسة، قسمناه إلى أربع مباحث، المبحث الأول بعنوان وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة أما المبحث الثاني يخص دور الاتصال الرقمي في تفعيل الخدمة العمومية، المبحث الثالث أثار عصرنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن ، أما المبحث الرابع والأخير مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية.

الإطار الميداني، قسم إلى مبحثين: المبحث الأول تناول مجموعة من العناصر حول المؤسسة بداية من: التعريف بالمؤسسة ، وخدمات ومنتجات المؤسسة ثم مهامها وأهداف البنك وفي الأخير تطرقنا إلى تكنولوجيا بنك الفلاحة والتنمية الريفية. أما المبحث الثاني تم فيه تحليل وعرض نتائج المقابلة.

الإطار المنهجي

الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية يوم 20. 02. 2023 على الساعة 10:30 في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية لولاية مستغانم باستخدام أداة المقابلة وتوصلت الدراسة إلى:

يقدم البنك مجموعة من الخدمات أهمها الاطلاع على الأرصدة وحركات الأموال الخاصة بالحساب، وتحميل بيانات الحساب.

-إصدار أمر التحويل البنكي الجماعي بالإضافة إلى إرسال الأموال، تقديم قروض وتأمينات، فتح حساب وتصريف العملة الصعبة سواء كانت أورو أو دينار.

-الجمهور الأول للمؤسسة هم فلاحين و مزارعين إلا أن المؤسسة أصبحت تستهدف الجمهور ككل بسبب توسع خدماتها.

-أهم التجديدات التي قامت بها المؤسسة هي إنشاء بطاقة بنكية خاصة بالمؤسسة وصك بريدي خاص بها.

- الوسائل المستخدمة نجد الكمبيوتر وبطاقات التأمين الرقمية ورسائل إعلان رصد الزبون عن طريق SMS.

- ابرز مشكلة تواجه البنك هي في حالة عدم تسديد الزبون للأموال بذلك تلجأ المؤسسة إلى متابعة قضائية لزون، وأيضاً نقص في تدفق شبكة الإنترنت في بعض الأحيان

استفدنا من الدراسة الاستطلاعية ما يلي :صياغة الإشكالية

التعرف على المؤسسة،خدماتها،منتجاتها،مهامها،التجديدات التي قامت بها،وجمهورها

الدراسات السابقة :

عمار محمد زهير تيناوي " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة (Syriatel & MTN) الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات في إطار نيل شهادة الماجستير إدارة الأعمال التخصصي. الجامعة الافتراضية السورية 2018 – 2019. انطلقت هذه الدراسة من إشكالية " هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟ " تم استخدام الدراسة المسحية باستخدام أسلوب المسح الإحصائي لجمع البيانات الأولية اللازمة من واقع عينة البحث. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الدراسة، العينة كانت 77 من العاملين في الشركتين و 122 من عملاء كلتا الشركتين. هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات.

من نتائج الدراسة:

وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب المادية الملموسة. بعد الاعتمادية أو المصدقية. بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والأمان / الضمان. بعد التعاطف مع العميل) سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

الدراسة الثانية :

قادة حياة " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية محكمة تلمسان نموذجاً ". في إطار لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع و الاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس

مستغانم، 2011/2012

انطلقت هذه الدراسة من الإشكالية "ما الدور الذي لعبته التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة من طرف المؤسسة القضائية؟"

قامت هذه الدراسة بدراسة ميدانية على عينة من محكمة تلمسان باستخدامها للمنهج الوصفي التحليلي واستخدام المقابلة والملاحظة المباشرة وكأداة لجمع المعلومات.

هدفت الدراسة إلى توضيح مشروع قطاع العدالة المتجه نحو الاتصال متعدد القنوات الذي يكون مؤلفا يسمح بولوج الخدمات المقدمة من طرف وزارة العدل على مستوى المحكمة.

توصلت هذه الدراسة إلى:

المؤسسة القضائية حققت شوطا لا بأس به في عصنة جهازها الإداري و الخدماتي على الحد سواء من خلال استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وقد تم تجسيده على مستوى هيئات القطاع وهيكله من التحول إلى الخدمة الالكترونية وتصميم مجموعة من البرامج والأنظمة الرقمية واستخدام التقنيات الحديثة، الانترنت، الانترنت... وما تم تحقيقه من نجاحات على كافة المستويات من سرعة الانجاز أو التنفيذ وكفاءة الخدمة وخفض التكلفة وعصنة الأداء للمهام الإدارية وتحسين المردود العام للخدمات.

الدراسة الثالثة :

شابو نور الهدى، " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية قي مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي"، في إطار نيل شهادة مكملة لنيل الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة.

جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي 2021/2020، انطلقت الدراسة من إشكالية " ما هو دور تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر أم البواقي؟"، اعتمدت الدراسة على المنهج

المسحي وذلك باستخدام المسح بالعينة والتي كانت عينة عشوائية بسيطة، معتمدة على استمارة استبيان، وزعت على 60 استبانة على مفردات البحث من مجموع أصلي 109 مفردة.

هدفت الدراسة إلى معرفة دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر بولاية أم البواقي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية.

توصلت الدراسة إلى:

-تستخدم مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، وهو ما أدى بدوره إلى تحقيق الانسجام الإداري .

-ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة.

-أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجديدا، وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط.

الدراسة الرابعة:

مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 2015/14 تحت عنوان " دور استخدام تكنولوجيا

الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية،وكالة المسيلة، لكل من سليم

مضى، بوقرة رابح، جامعة المسيلة.

انطلقت الدراسة من إشكالية " ما دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي في بنك

الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة ؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ اعتمدت على استمارة استبيان كأداة لجمع المعلومات على

عينة عددها 34 فردا موزعة على الموظفين داخل الوكالة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات بالبنك محل الدراسة وواقع الأداء الوظيفي.

توصلت الدراسة إلى:

- أن استخدام تكنولوجيا الاتصالات تؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، حيث بلغ متوسط الدرجة الكلية (4,35) وهذا بدرجة مرتفعة.

- أظهرت النتائج إن الدرجة الكلية لكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بدرجة مرتفعة جدا، وتبين إن الدورات التدريبية التي ينظمها البنك للموظفين على كيفية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات تساعد وتساهم في فهم العمل بسرعة وتزيد من فاعلية الأداء للموظفين، والبنك يستخدم كذلك تقنيات الاتصال الحديثة للتواصل بين الموظفين أثناء القيام بعملية اتخاذ القرار.

أوجه التشابه:

- اتفقت الدراسة الحالية والدراسات السابقة على هدف مشترك وهو واقع استخدام الرقمنة والتكنولوجيا على تحسين الخدمة العمومية داخل وخارج المؤسسة .

- اتفقت الدراسة الحالية والدراسة الثالثة التي تحت عنوان دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في بريد الجزائر، أم البواقي من حيث التخصص (اتصال و علاقات عامة).

- اتفقت الدراسة الثالثة مع الدراسة الحالية من حيث الطبيعة ومستوى الدراسة (في إطار نيل شهادة الماستر).

- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، من حيث نوع المنهج وهو المنهج الوصفي.

أوجه الاختلاف:

- اختلفت الدراسة الرابعة مع الدراسة الحالية والدراسات الأخرى من حيث طبيعتها، الدراسة الرابعة كانت عبارة عن مجلة أما الدراسات الأخرى كانت عبارة عن رسائل جامعية .

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المؤسسة باستثناء الدراسة الرابعة التي كانت في مؤسسة بنك الفلاحة.

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث أداة جمع المعلومات باستثناء الدراسة الثانية التي استخدمت المقابلة.

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الخلفية النظرية المستخدمة.

أسباب اختيار الموضوع :

أصبح الاتصال الرقمي يحظى باهتمام كبير، لما يلعبه من دور في تطور المؤسسات من حيث تحصيل وتوصيل المعلومات والبيانات والأفكار وتقديم الخدمات، ومن ابرز الأسباب التي تدفع بالاهتمام أكثر بهذا الموضوع

✓ حداثة الموضوع.

✓ تطور التكنولوجيا في العصر الحالي ومدى استخدام مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية هذا النوع من

الاتصال في تقديم الخدمة العمومية.

✓ الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الرقمي في تأثير على جودة خدمات المؤسسة.

✓ الرغبة الذاتية في معالجة هذا الموضوع ومدى قابليته للدراسة والبحث.

أهمية الموضوع:

يعتبر موضوع تكنولوجيا الاتصال الرقمي من بين المواضيع التي تحظى بأهمية كبيرة داخل المؤسسة وذلك لما يقدمه في مجال الخدمة العمومية وتلبية حاجات المواطنين ورغباته، وتطوير عمل المؤسسة وتحسين خدماتها المقدمة والسعي إلى عصرنه إدارتها من اجل توفير الوقت والجهد وتقريب المواطن من المؤسسة، وتكمن أهمية الدراسة في:

✓ إسهامات مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تحسين الخدمة التي يقدمها باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

✓ السعي إلى تغيير الأساليب الإدارية من كل ما هو تقليدي إلى الحديث بضمان بقائها وتحسين خدماتها داخل وخارج البنك .

✓ الدور الذي يلعبه الاتصال الرقمي في زيادة فعالية الخدمة العمومية.

✓ موضوع الاتصال الرقمي من المواضيع التي تكتسب أهمية كبيرة لدى مؤسسة BADR.

أهداف الموضوع:

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:

✓ التعرف على مؤسسة BADR وعلى خدماتها، جمهورها الداخلي والخارجي وكيفية استغلالها للاتصال الرقمي.

✓ تسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

✓ معرفة احدث التجديدات والخدمات التي تقدمها مؤسسة BADR.

✓ معرفة المعوقات التي تواجه مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء تقديمها للخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي.

الإشكالية:

يعتبر الاتصال أداة لتنمية الإنسان وتطور معلوماته وخبراته سواء كانت من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو السياسية، كما يعتبر انه عنصرا فعالا وهاما في الحياة برزت أهميته وفعالته بتطور التكنولوجيا الحديثة لذلك ظهرت عدة أنواع من الاتصالات الحديثة إذ نجد الاتصال الرقمي، الذي يعتبر من المفاهيم التي تطورت بشكل كبير في العديد من المجالات سواء كانت مجالات إعلامية أو اجتماعية.

يتمثل في نقل واستقبال المعلومات بين شخص أو جماعة لذلك فهو ضرورة إنسانية في حياة الفرد كذلك هو الحال بالنسبة لأي مؤسسة التي تحتاج الاتصال.

من ضمن مهامها وأنشطتها، من خلال توفير البيانات و المعلومات وفي عصرنا الحالي أصبحت جل المؤسسات تتجه إلى هذا النوع من الاتصالات وهو الاتصال الرقمي الذي أصبح وسيلة ضرورية لتطوير العملية الإدارية، من خلال الدور الفعال في تحسين جودة خدمات المؤسسة وتبادل البيانات بين العاملين داخل وخارج المؤسسة ورفع كفاءة الأداء وتحسينه.

ومن ضمن هذه المؤسسات نجد أن معظم المؤسسات تسعى جاهدة إلى تحقيق أهدافها معتمدة على الاتصال الرقمي في تسهيل نشاط المؤسسة وقدرته الفائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغير الاتجاهات وتقريب المنظمة من المواطن وتحقيق جميع متطلباته.

ومن ضمن المؤسسات العمومية، نجد مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية مستغانم التي أصبحت تستخدم الاتصال الرقمي من أجل تحسين خدماتها العمومية واستغلاله في تبادل المعلومات والبيانات والأفكار لخدمة المواطن.

و في ضوء ما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" مستغانم ؟

و يندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- 1/- ما هي الوسائل الرقمية المستخدمة في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؟
- 2/- ما هي أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستخدام الاتصال الرقمي؟
- 3/- كيف يساهم الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية للمؤسسة ؟
- 4/- ما هي المشاكل التي تواجه مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي ؟

الفرضيات:

- 1/- يساعد الاتصال الرقمي على زيادة جودة الخدمة المقدمة وبالتالي تحقق المؤسسة أهدافها .
- 2/- لا يساعد الاتصال الرقمي على زيادة جودة الخدمة المقدمة في المؤسسة .

تحديد منهج و أداة الدراسة:

يمكن تعريف المنهج على أنه الطريق الواضح الذي يسلكه الباحث لتحقيق الأهداف المنشودة، أو هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة طائفة من القواعد العامة، التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته، حتى تصل إلى نتيجة. (بروي، 1977، ص 05)

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، لوصف دور استخدام الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه مجموعة من الطرق التي تمكن الباحثين من خلالها بوصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها والمجال الذي ينتمي إليه. كما تصور العلاقة بين المتغيرات باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تنازل الأهداف التي يسعى الباحثون لتحقيقها من خلال هذه البحوث. (مزاهرة، 2011، ص 105)

اعتمدنا على المقابلة كأداة لجمع المعلومات إذ تعتبر المقابلة بأنها تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، يحاول أحدهما أن يعرف بعض المعلومات لدى الآخر تدور حول خبراته وآراءه تكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة. (غربي، 2006، ص 119)، والتي كانت عبارة عن أربع محاور .

المحور الأول: الوسائل الرقمية المستخدمة داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المحور الثاني: الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية.

المحور الرابع: المشاكل التي تواجهها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل تحديد مجتمع البحث من أولى الخطوات التي تسبق العينة، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في الجمهور الداخلي

المتكون من 32 شخص لمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومعرفة مدى استخدامهم للاتصال الرقمي في

تحسين الخدمة العمومية، وتأثيره على فعالية المؤسسة.

العينة:

تشمل العينة جمع مفردات تتوفر فيها خصائص لدراستها كما أن العينة هي جزء من المجتمع الذي سنقوم

بدراسته، فالعينة التي تناسب دراستنا هي **العينة القصدية**، فهي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي

على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة.

وذلك من خلال مجموعة من الموظفين الذي بلغ عددهم (10 **مبحوثين**) تم اختيارهم على أساس الخبرة ومجال

عملهم في المؤسسة، أجريت عليهم المقابلة التي تمثلت في أسئلة هادفة ودقيقة من اجل خدمة موضوع البحث،

حيث تساعد هذه الأخيرة بالاحتكاك بالموظفين داخل هذه المؤسسة

حدود الدراسة:

لمعرفة درجة استخدام الاتصال الرقمي وأثره على تسيير المؤسسة. حدود الدراسة يتم في إطار مجموعة الحدود

التالية:

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية مستغانم في إطار جمع المعلومات

وإجراء مقابلة مع الموظفين.

الحدود الزمنية: أما عن المجال الزمني فقد أجريت هذه الدراسة الميدانية بين شهري مارس وأفريل.

الحدود البشرية: تشمل مجموعة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**

تحديد المفاهيم و المصطلحات:

مفهوم الدور:

لغة:

ورد معنى الدور في اللغة أنه مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق ويتم تعريف الدور في عملية، ويمكن لشخص أو فريق أن يكون له عدة أدوار، على سبيل المثال: مدير التهيئة، مدير التغيير، يمكن أن يقوم بهما شخص واحد (مقداس، 1996، ص92)

اصطلاحا: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزوا إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من الجانب البناء الاجتماعي إما من جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من لأفعال التي يؤديها الشخص من موضوع تفاعل الاجتماعي. (البستاني، دس، ص211)

إجرائيا: هو الطريقة التي تتبعها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في استخدامه للاتصال الرقمي في تحسين خدماتها.

مفهوم الاتصال:

لغة: إن الأصل من الكلمة Communication من الأصل اللاتيني للفعل **communcate** بمعنى يشع عن طريق المشاركة.

عندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشرك سويا في المعلومات والأفكار أو مواقف واحدة. (جمال الفار، 2010، ص07)

اصطلاحاً: يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق

اجتماعي معين، تختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقة المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق

الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخص أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع إنساني ككل .

هو عملية مشاركة **participation** بين المرسل والمستقبل وليست عملية نقل، إذ إن النقل بمعنى الانتهاء

عند المنبع أو المشاركة فتعني الازدواج أو التواجد في الوجود وهذا هو الأقرب للعملية الاتصالية. (عبد الرحمن

المشاقبة، 2011، ص24)

إجرائياً: تبادل مشترك للأفكار والمعلومات والحقائق بين مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وزبائنها، بشكل

شفوي أو عن طرق مجموعة من الوسائل الرقمية.

الاتصال الرقمي:

هو عملية اتصالية التي تتم عن بعد بين أطراف يتبادلان الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها

من خلال النظم الرقمية بالاعتماد على ربط جهاز الحاسب الآلي بشبكة الانترنت بخدماتها المتنوعة . و يشار

إليه بالاتصال الرقمي الافتراضي الذي أدى إلى التواصل عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي والمدونات

والمؤتمرات ومجموعات إخبارية و غيرها.. (نبيح، 2018، ص26)

لا يتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو الاتصال القائم على الكمبيوتر، وكلاهما مفاهيم تؤكد على دور الكمبيوتر في عملية الاتصال، بحيث لا يمكن أن تغفلها بوصفها وإمداداتها وعلاقتها من خلال النظم الرقمية في تعريف الاتصال في هذا المجال. (عبد الحميد، 2007، ص 24-25)

التعريف الإجرائي :

الاتصال الرقمي هو العملية التي يقوم من خلالها التواصل بين طرفين أو أكثر عن بعد حيث تتم عملية تبادل المعلومات واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها من اجل تحقيق أهداف معينة.

مفهوم الخدمة:

لغة : خدمات جمع خدمة وأنشطة رسمية أو خاصة لا تنتج سلعا ولكن ولتسد حاجات الناس المادية أو المعنوية .(عبد المسيح، 1933، ص 363)

اصطلاحاً: يعرفه موردوك بأنها النشاط الاقتصادي الذي يستهدف تواليه المنافع الزمنية والمكانية.

يعرفها كوتر بأنها أي نشاط أو أداء يمكن للطرف أن يقدمه لطرف آخر (زاهير عبد الرحيم، 2011، ص39)

إجرائياً: هي الأنشطة والإجراءات التي تقدمها المؤسسة والتي تهدف إلى تلبية حاجات جمهورها عن طريق خدمات مختلفة.

مفهوم الخدمة العمومية:

تعرف بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيقها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها. (بخالد، 2018، ص10)

هي تلك الروابط التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة (عاشور، 2010، ص10)

ويعرف القاموس الفرنسي الخدمة العمومة على أنها نشاط ذو فائدة عامة تمارسه المنظمات أو المؤسسات العمومية "بمعنى أن الخدمة العمومية في تلك الأنشطة والإجراءات التي تسند للهيئات العمومية والمرافق العامة.

إجرائياً: هي النشاطات التي تقدم بطريقة رقمية داخل المؤسسة بنك الفلاحة والتي تهدف من خلاله لتوفير منفعة عامة لجميع مواطنيها.

الخلفية النظرية:

تعتبر بحوث الاستخدام والإشباع من المقاربات التي اندرجت ضمن النظريات التأثير المحدود لوسائل الإعلام التي ظهرت في أواخر الستينات من القرن الماضي، وترتكز على دراسة أسباب استخدام وسائل الإعلام والاتصال والتعرض إليها من مختلف الفئات الاجتماعية في محاولة لربط بين هذه الأسباب والاستخدام والعائد من هذا الاستخدام الذي يحققه الفرد (بن حمزة وحمادي، 2021، ص40)

يرى بعض الباحثين إن نظرية الاستخدامات والإشباع جاءت كرد فعل لمفهوم قوة وسائل الإعلام الطاغية، وتهدف لدراسة الاتصال دراسة وظيفية منظمة فبدلاً من النظر للجمهور كأفراد سلبيين يتم النظر إلى الأفراد بوصفهم مشاركين إيجابيين في عملية الاتصال وهم يشعرون بحاجات معينة، وبالتالي يختارون عن وعي الوسائل و المضامين التي تشبع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية. (الحاج، 2020، ص21)

فروض مدخل الاستخدامات والإشباع:

يستطع أفراد الجمهور تحديد احتياجاتهم ودوافعهم وبالتالي يختارون الرسائل والوسائل الإعلامية التي تشبع تلك الاحتياجات .

يشارك أعضاء الجمهور في عملية الاتصال الجماهيري بفعالية، ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلي واقعهم .

يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية والتفاعل الاجتماعي، وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد. (عبدلي العبد، 2011، ص297)

أهداف النظرية:

يحقق مدخل الاستخدامات والاشباعات عدة أهداف منها:

- تفسير كيفية استخدام الجمهور لوسائل الاتصال المختلفة لإشباع احتياجاتهم.

- فهم دوافع التعرض لوسائل الإعلام و أنماط التعرض المختلفة.

- معرفة النتائج المرتبة على مجموعة الوظائف التي يقدمها وسائل الاتصال.

- نظرية الاستخدامات والاشباعات وموضوع الدراسة:

تهدف نظرية الاستخدامات والاشباعات إلى تفسير مدى استخدام مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية للاتصال الرقمي من اجل إشباع احتياجاتهما (الداخلية والخارجية) والتعرف على الأساليب والدوافع التي تسعى الاشباعها من خلال استخدامهم لمثل هذا الاتصال،ولذلك نظرية الاستخدامات والاشباعات تهتم بتفسير استخدامات تكنولوجيا الاتصال انطلاقا من الغايات التي تريد تحقيقها من اجل تحقيق الإشباع.

صعوبات الدراسة:

من بين أبرز الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذه الدراسة هي قلة المصادر والمراجع في الاتصال الرقمي باعتباره أحد الأنظمة الحديثة في مجال الخدمة العمومية.

وكذلك قلة الدراسات المشابهة لموضوعنا وصعوبة في الحصول على المعلومات الكافية من قبل الموظفين بسبب الضغط الكبير في العمل.

الإطار النظري

الفصل الأول

تمهيد :

يمثل الاتصال الرقمي أحد سمات عصر التكنولوجيا في مختلف المجالات سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية، ثقافية أو غيرها....، إذ أن الاتصال الرقمي استطاع أن يغلب على قيود الوقت والمسافة والجهد وغير من أساليب التواصل وجعل المجتمع يتجه نحو التفاعل والمشاركة لذلك اتجهت أغلب المؤسسات نحو هذا النوع من الاتصال لتسهيل وتسريع من وتيرة خدماتها وتنظيم سير عملها وتحسين علاقتها مع جمهورها وتقريب المواطن منها، وتوفير رغباته واحتياجاته

لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الاتصال الرقمي ووظائفه وأهم خصائصه ومستوياته ومحدداته أخيرا معوقات الاتصال الرقمي.

1/تعريف الاتصال الرقمي:

هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية مثل الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو القائم على الكمبيوتر دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والاجتماعية لهذا المفهوم من الاتصال وتبادل معلومات بين أفراد أو جهات بوسائل نقل مختلفة كالأصوات، الضوئية والكهرومغناطيسية. (الشجيري، 2020، ص57)

و يعرفه الدكتور محمد عبد الحميد:

أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة ويركز في هذا التعريف على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وتميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم. (عبد الحميد، 2004، ص103)

1/2 خصائص الاتصال الرقمي :

تجاوز الاتصال الرقمي جميع الفروق وتميز بمجموعة من الخصائص التي أثرت في بناء المفاهيم الخاصة به والتي تمثلت في ما يلي:

أ/التفاعلية :

وتعني انتهاء فكرة الاتصال في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجماهيري و الثقافي واعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدي وأصبح الاتصال في اتجاهين تبادل في أطراف عملية

الاتصال الأدوار، وتحقق التفاعل فيما بينهما، حيث أن التفاعلية في نظم المعلومات الرقمية تعطي المستخدم تأثير يمتد إلى السيطرة على مخرجات بل يصل إلى التأثير في بناء المحتوى وتوجيهه. (حميدي و بسعدية، 2010، ص51)

ب/التكامل :

تجمع شبكة الانترنت بين نظم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقى الخيارات المتعددة في إطار التكامل. (مكاوي وحسين السيد، 2014، ص229)

ج/الفردية و التجزئة :

يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد بتوفير برامج متعددة، وخيارات كبيرة تعطي فرصة للباحث ومستخدم الانترنت بالتجول فيها و اختيار ما يحقق اشباعاته من عملية الاتصال، وهو ما يعلى من شأن الفردية ويرفع قيمتها حيث يتم التمييز بين الحاجات الفردية للاتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال وبهذا يساهم الاتصال الرقمي في تلبية حاجات المستخدم والمحافظة على خصوصية الأفراد. (عبد الحميد، 2002، ص140)

د/الاستغراق في عملية الاتصال:

من الخصائص المميزة للاتصال الرقمي انخفاض تكلفة الاستخدام نظرا لتوفير البيئة الأساسية للاتصال والأجهزة الرقمية و انتشارها، كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة طول فترة التحول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها أغراض البحث عن المعلومات أو التسلية خصوصا بعد أن أصبحت الشبكة العالمية مصدرا مهما لعرض مختلف أنواع المواد العلمية والإعلامية، والسياسية والاجتماعية والتي تعرضها على مواقعها في الشبكة. (حميدي و بسعدية، 2010، ص51)

ه/الحركة و المرونة: حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة إلى أي مكان مثل الحاسب الشخصي والتليفون

وكاميرات الفيديو المحمولة والمسموعة إلى رسائل المطبوعة أو المصورة والعكس. (مكاوي وحسين

السيد،2014،ص106)

2/2 وظائف الاتصال الرقمي :

تجاوز قيود العزلة التي تفرضها مختلف الاتصالات و توسيع علاقة الفرد مع الآخرين من خلال الاتصال والمسافات البعيدة عن طريق شبكة الانترنت.

ينشئ الاتصال الرقمي ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية والدعوة إلى الديمقراطية.

تقديم معلومات جمة وخدمات إعلامية من خلال كتابة تقارير إخبارية حول مختلف الأحداث والوقائع التي تحدث في بقاع كثيرة من العالم حيث لم تصبح الحقائق ملكا للسلطة أو الوسائل الإعلام المحلية وحتى العالمية منها.

استخدامه في التعليم ولنشر الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامج التعليم.

تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة مع انتشار برامج المسابقات والألعاب

بانتشار شبكة الانترنت .(البياتي،2015،ص77)

1/3 محددات الاتصال الرقمي :

- يقوم الاتصال الرقمي عبر الشبكة بوظائف وأدوار اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الرقمي.
- إن الاتصال بين الأفراد هو اتصال من بعد، مهما كان مستوى الاتصال ثنائيا أو جمعيا ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال لتقريب بين الأطراف بالكتابة أو الصوت أو الصورة.
- إن الاتصال وإن كان يتم من بعد إلا وإن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم و وظائفها .
- تعتبر النظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه ولا يقوم الاتصال السلوكي واللاسلكي مقامه ما دام لا يعتمد على النظم الرقمية.
- لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم على العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها ضرورة توفير أجهزة الترميم الرقمية في الإرسال والاستقبال.
- تعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف عملية الاتصال الرقمي نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب ثم طبيعة الرسائل الرقمية التي تحتاج إلى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها واستقبالها. (حموش، 2020، ص24)

2/3 مستويات الاتصال الرقمي :

تعددت مستويات الاتصال الرقمي والتي حددها محمد عبد الحميد كما يلي:

أ-الاتصال بالحاسب و برامجه :

وفي هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بتفاعلية وتوفير للمتلقي المعلومات التي يريدتها في الوقت والمكان الذي يحدده، إذ يتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان الأغراض التعليم أو البحث في قواعد البيانات.

ب-الاتصال بقواعد البيانات:

أما في هذه الحالة تعتبر الحواسب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي يتصل بالعديد من الحواسب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل مؤسسة أو منظومة ما .(عبد الحميد، 2004، ص39) وتتيح هذه الشبكات لكل مسؤول أو مستخدم الدخول إلى قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي أو تكنولوجيا الإذاعة بين الحواسب والحاسب الرئيسي أ و الحواسب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال أو باستخدام شبكات الانترنت داخل التنظيم المؤسسي.

ت-الاتصال مباشر من خلال الشبكات :

يقترّب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وإن كان يتم من بعد، حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان اتصالاً شخصياً أو بالمجموعات الصغيرة لذلك يعتبر كارت الترميز (المودام) من أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الاشارات الصوتية أو الصورة أو الرسائل المكتوبة إلى الرسائل الرقمية.

وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة أو الصوت، ويمكن أن يكون الاتصال بفرد واحد أو أفراد آخرين في شكل مجموعات ولا تقف الرسالة المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرمز المكتوبة و لكن تبادل الرسائل والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار.(عبد الحميد،2004،ص40)

4معوقات الاتصال الرقمي :

أهمها أن هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت لقيود سياسية فليس هناك ضمان لتكنولوجيا الاتصال الرقمي الحديثة. و إنما تؤدي لعصر جديد مختلف وينطوي على المزيد من حرية التعبير فنحن نرى العكس وذلك استناداً لعدة مؤشرات وهي تؤدي لانقسام الجمهور العريض ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي لتقليص الخبرات المشتركة لمختلف أفراد المجتمع، ونرى أن هذا الاتصال يمكن أن يغلب عليه عامل التلصص والتجسس ويكون قد انتهك خصوصيات كما يحدث في المنازل أو غير ذلك كما أنها توسع الهوية المعرفية .

- بين من يملكون التكنولوجيا الرقمية وبين من يفترقون لها من فقراء، ومساكين ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي، انخيار للقيم والعادات والتقاليد السائدة في الشعوب والمجتمعات.

وأمام كل السلبيات والايجابيات عالم الرقمنة علينا التخطيط لبرامج موسع ومسطر الاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبيتها أو التقليل منها .

-وما يمكن قوله عي النهاية أن العالم يمر بمرحلة رقمية مهمة وجديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، لهذا فان صفة الحداثة تبقى صفة مؤقتة، يمكن تطويرها لاستحداث التطورات المستقبلية وبالتالي لا بد من تبني مشاريع ناجحة من أجل التحديث على قاعدة متينة. (مكاوي، 2009، ص269)

خلاصة:

في الأخير وبعد التطرق إلى مجموعة من عناصر في هذا الفصل، نستخلص أن الاتصال الرقمي له دور فعال لما يملكه من خصائص التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتقديم خدماته بشكل أفضل وأسرع باستخدام مجموعة من الوسائل الحديثة (الكومبيوتر، البريد الإلكتروني ...) وغيرها من الوسائل، والتي تساعد المؤسسات في البقاء على تواصل دائم وعن بعد مع الجمهور وتقريبه إليها، لكن ورغم كل ما يتميز به من خصائص وإيجابيات إلا أنه يعاني من بعض العيوب والسلبيات التي قد نجدها تنعكس سلبا على أداء المؤسسة .

الفصل الثاني

تمهيد:

مع التطور الكبير الذي يشهده العالم في السنوات الأخيرة، أصبحت المؤسسات تسعى جاهدة لمواكبة هذا التطور ما أدى إلى تحديث خدماتها والسبب الراجع لذلك هو تزايد حاجات ورغبات المواطن، فهو يعتبر الهدف الرئيسي في بناء المجتمع. مما جعل المؤسسة تهتم بخدمة الأفراد و جعلهم من ضمن أهدافها و أولوياتها في إطار ما يعرف بالخدمة العمومية حيث تسعى المؤسسة إلى ترقية خدماتها المقدمة إلى المواطن وتحسينها من أجل إرضاء المجتمع عامة والفرد خاصة .

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الخدمة العمومية، خصائص وأنواع الخدمة العمومية وأهدافها وأخيرا مبادئ

الخدمة العمومية

1/تعريف الخدمة العمومية :

تعرف على أنها " نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون لحد ما غير ملموسة التي تنطوي على تفاعل وتأثير بين الزبون من جهة والهيكل والموارد والسلع وأساليب المهياة للاستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى". (ماضى،2005،ص13)

كما يقصد بها مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أمها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات، الهيئات، مجالس البلدية، مراكز الشرطة والمحاكم وغيرها. وفي نفس القياس يعرفها خبراء الإدارة على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان، تأمين رفاهية والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج يجب توفيرها على أن تكون رفع مستوى المعيشة للمواطنين (عودة،1997،ص31).

كما ذهب فريق آخر إلى أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضموما مضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين الآن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق ولتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل الحكام. (نزلي،2016،ص180)

1/2 خصائص الخدمة العمومية :

لقد أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث الخصائص المميزة لخدمة العمومية المتمثلة :

➤ إن الصفة المشتركة لكل من المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة الأسباب سياسية،اجتماعية،اقتصادية و غيرها.

➤ أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق مثل احتكار الكهرباء الغاز في الجزائر من طرف bomalgoz

➤ أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها و معدل استثمارها المحققة.

لنظر إلى تميز هذه المؤسسات باحتكار التخصص بالإضافة إلى احتكار جغرافي، فإنها مؤسسات لا تمثل الأقليات لأنها تسعى لتمكين البيع لأوسع نطاق من الجمهور،الخدمات العمومية ليست مميزة بحلقات مع زبائن النخبة.(أزغوغ،2019،ص36)

2/2 أنواع الخدمة العمومية :

أ-خدمات ضرورية لبقاء المجتمع و سلامته و تقدمه مثل الخدمات الصحية والتعليمية وهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع، ولكن المنفعة تعود على المجتمع ككل وهي خدمات يتعين على الدولة أن توفرها مهما ارتفعت تكلفتها .

ب-الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة باختلاف فئات المجتمع وطبقته (الخدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل خدمات النقل العمومي والإدارة و المياه).

ج-خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية :وهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع ولكن المنفعة تعود على المجتمع ككل،منها ليست بالخدمات الضرورية لحياة الأفراد،لكن يتعين على الدولة التشجيع لإقبال عليها ومن هذه الخدمات،المكتبات العامة، والمتاحف،والمتنزهات و منها التي يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق

إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات قد يعرض سلامة المجتمع مما يستدعي تدخل السلطات العمومية لتوفيرها كخدمات لإسكان. (عبد الحميد، 2001، ص61)

3/أهداف الخدمة العمومية: تسعى الخدمة العمومية لتحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر

أهمها:

أ/أهداف إدارية اقتصادية:

توفر مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقدم السلع التي تعد ضرورية في تحقيق الاستقرار واستمرارية المجتمع. بالإضافة إلى دعم الجانب الاقتصادي وهذا يرفع نمو الاقتصاد القومي.

ب/أهداف سياسية:

ويتعلق الأمر بكل ما من شأنه أن يحقق النظام و الاستقرار السياسي وحماية المجتمع و الدفاع عن ممتلكاته .

ج/أهداف اجتماعية و دينية:

ويتطلب من الحكومة توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية لضبط سلوك الأفراد، وتخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني.

حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسة عامة تنتمي إلى الجانب الروحي

لدى كل الموظفين بشكل عام. (أزغوغ، 2019، ص39-40)

4/ مبادئ الخدمة العمومية :

أ/ مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:

تقوم المواقف العامة لتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد المياه، الغاز ... ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المنتفعين للتزويد بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما ومستمد دون انقطاع أو توقف. و أي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل خلافا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية. فاستمرار الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي باستمرار الدولة واستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية و مؤسساتها وهيئاتها.

ونظرا الأهمية هذا المبدأ و ضرورة ضمانه من طرف الدولة، فقد تم تكريسه دستوريا من خلال المادة 90 من دستور الجزائر لسنة 1996 العدل و المتم بالقانون رقم 16 - 01 المؤرخ في 06 - 03 - 2016 و المادة 6 /99 منه . حيث نصت المادة 90 على أن رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات .(باحمو و عبد القادر، 2019، ص29)

ب/ مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية للمنتفعين :

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بأن تؤديها خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر في فيهم شروط الاستفادة منها بدون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

وبعد هذا المبدأ عامل من العوامل الديمقراطية الإداري فينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصل على جميع الضمانات، ويضمن هذا المبدأ ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

ج/مبدأ تكيف الخدمة العمومية و موائمتها:

يقتضي هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن و تتطور بتطور المجتمع من ثم من الضروري تقديم الخدمة بكفاءة.

وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبارها أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن وأن المحيط بجميع

مجالاته يتميز بتغير وعدم الثبات . (باحمو و عبد القادر، 2019، ص30)

خلاصة:

بعد التطرق إلى مجموعة من العناصر في هذا الفصل نجد أن كل المؤسسات تسعى إلى تحسين خدماتها بمختلف الأساليب والطرق الحديثة من أجل إرضاء جمهورها ونيل ثقته سواء كان داخلي أو خارجي، وذلك من أجل تلبية رغباته وإشباع حاجياته المختلفة، كما تتجه المؤسسات إلى تطبيق مجموعة من المبادئ من أجل تحقيق المساواة والاستمرارية والتكيف في تحقيق الخدمة العمومية ،وتقديم خدماتها بشكل سريع وعصري وتحقيق غاياتها وأهدافها.

الفصل الثالث

تمهيد :

تسعى كل مؤسسة لتحقيق التطور في مختلف خدماتها، وذلك بالاستفادة من التقنيات الحديثة. فقد حتمت عوامل كثيرة أسهمت في بروز الرقمنة منها انتشار الحواسيب، الانترنت، والبرمجيات ... كذلك استيعاب قدرات تكنولوجيا المعلومات مما أدى إلى تعزيز الرقمنة وتطور مجالات الخدمات الرقمية ما أدى المؤسسات إلى رقمنة إدارتها في جميع الممارسات الإدارية وعصرنة تقديم الخدمة العمومية كذلك وسائلها وهذا كله نتيجة لتطورات في تكنولوجيا المعلومات .

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى وسائل ودور الاتصال الرقمي، كذلك أثر عصرنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن وأخيرا مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية.

1/ وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة :

لقد كان الانتشار وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأثر البالغ على جميع القطاعات عموماً، والمؤسسات بمختلف أنواعها لذلك سنتطرق إلى وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسات :

أ/جهاز الحاسب : يعتبر الحاسب الإلكتروني وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات لمخرجات، فهو مصمم لاحتواء البيانات وتخزينها مهما كانت كبيرة، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية عليها، ثم الإمداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة (شادي، 1983، ص16)

و من خصائصه :

- سرعة الأداء مع الدقة والكفاءة أثناء تنفيذ إدارة البيانات.

- قلة الأخطاء إذا كانت الرقابة جيدة على مداخلته. (بن عام وعبد الوهاب، 1998، ص469)

ب/الهاتف :

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى آلاف الكيلومترات، وعن طريقة يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل و المستقبل) وعملت الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها. (الحلية، 2001، ص178)

ج/الانترنت :

هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن الآي فرد من أي مكان النفاذ إليها. تعد الانترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا الاتصال في عالمنا المعاصر، بل هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي لا يحتاج إلى شفرات أو أجهزة كومبيوتر خاصة. (بولعيدات، 2008، ص93)

د/الانترانت:

هي شبكة داخلية، تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكول انترانت مثل HTTP, FTP و تستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة يدخل لها، وعليه فان شبكة الانترانت هي شبكة جديدة تعرف بالشبكة الداخلية، أي تعمل داخل المؤسسة المعنية.

-الخدمات التي تقدمها المؤسسة :

➤ نقل وتحويل الملفات:

بفضلها يستطيع الموظف أو المسؤول نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى فرع، وتحويل معلومات جديدة إلى جميع الأقسام .

➤ المشاركة في الملفات:

➤ بحيث يستطيع العمال الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة

المتغيرات التي نظراً عليها بشكل ليساعد على إتمام عمليات وعرف وضع العملاء.

➤ اعتماد أفضل النظام:

➤ ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فان باقي الأجهزة تقوم بالعمل وبالتغطية.

(مرسي،2008،ص156)

ه/شبكة الاكسترانت : هي شبكة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات،ومتطلبات

المؤسسة الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال،وتستخدم فيها تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة

المرور،حيث أنها شبكة متعلقة بالمؤسسة. (قنديليجي و السمراي،2009،ص66)

2/دور الاتصال الرقمي في تفعيل الخدمة العمومية :

➤ الدقة و سرعة الاستجابة :

تحقق دقة الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة،

تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلومات بشكل يجد من الأخطاء الإدارية و يمنع التجاوزات أثناء تقديم

الخدمة.

➤ تقليص تكاليف الخدمة :

ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال

واعتماد النوافذ و الشباك الالكتروني.

➤ تبسط الإجراءات داخل المؤسسات:

وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات

الإدارية المختلفة. (لفرع،2021،ص01-04)

➤ تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى .

➤ تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.

كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث تم الاستفادة منها في أمور الأخرى.

➤ **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء

الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال للإخفاء المعاملات ولا فرصة الاستثمار بخدمة جهة دون الأخرى (لفرع، 2021، ص07).

3/ أثر عصنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن :

أ/ مردودية الخدمة العمومية :

حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وما هي فوائد تطبيق هذا المنتج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي وهي حقيقة تم التوصل إلى كسب رضا المواطنين، وثقته بمؤسسات الخدمة العمومية.

ب/ تقليص تكاليف الخدمة :

من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة العمومية من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

ج/ سرعة الاستجابة و احترام المواعيد :

حيث تعتمد على تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا ليربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير.

د/الدقة :

تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتها بشكل يحد من أخطاء الإدارة ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة العمومية .

هـ/سهولة المحاسبة و وضوح الخدمة :

وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية مما يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات الأنشطة والمهام، من خلال النشر الالكتروني، لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة لاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة عامة مادامت الخدمة العامة، فالانتقال نحو الخدمة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بتوفير الجهد والوقت والتكلفة وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل. (بو عبد الله، 2020، ص203)

4/ مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية :

تتمثل المظاهر التي تعتمد عليها كأساس لتطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية في :

- تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدمين، بدرجة عالية من الراحة و الملائمة، مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستخدمين. (رفاع، 2008، ص12)
- السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات و الحصول عليها والسهر على إشباع رغبة المواطنين .
- قلة نسبة الأخطاء في أداء تسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالب الخدمة، بشكل ينهي التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي ...
- فعالية منظمات الخدمة العامة وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطنين باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة .
- تطوير مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع .
- تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد، والمال، والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وإدارات المؤسسة .
- التحويل من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه .
- التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة و مخرجاتها على مدار الأعوام وبناء ذاكرة معلوماتية حقيقية .

- الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد، حيث تحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، و تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنح التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتمثلة في:

تقليص تكاليف الخدمة :

ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية ...

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة. (رفاع،2008،ص12)

خلاصة:

و في الأخير نستخلص أن رقمنة الخدمة العمومية في المؤسسات جاء نتيجة لتطور التكنولوجيا ونتيجة لتطور في وسائلها منها جهاز الحاسوب، الهاتف، الانترنت، وشبكة الانترنت والاكسترات، وهذا من أجل تحسين تقديم الخدمة العمومية والسعي لتحقيق رضا المواطنين و تحقيق متطلباته. إذ نجد من آثار عصنة الإدارة، سرعة الاستجابة واحترام المواعيد والدقة، تقليص من تكاليف الخدمة،سهولة المحاسبة ...، ونجد من مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية، تسهيل توصيل الخدمات، قلة نسبة الأخطاء، السرعة في إنجاز المهام و غيرها ..

الإطار التطبيقي

تمهيد:

بعد عرض الجانب المنهجي والجانب النظري في الفصول السابقة، يأتي الإطار التطبيقي الذي يعد تجسيده على أرض الواقع والذي يهدف إلى معرفة الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية مستغانم، حيث تم إجراء مقابلة مع 10 مبحوثين من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة أكثر، كما تطرقنا قسمنا هذا الجانب إلى مبحثين:

المبحث الأول: يتكون من مجموعة عناصر كانت بداية من التعريف بالمؤسسة ثم خدماتها ومهامها ومنتجاتها

وصولاً إلى تكنولوجيا بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية.

التعريف بالمؤسسة:

كونه بنك شامل وجواري، يعتبر بنك والتنمية الريفية بدر من المؤسسات المالية الوطنية تم إنشاؤها في

13 مارس 1982 كما أنها تعبر من حيث الشكل القانوني، بمثابة شركة ذات أسهم.

يعمل بنك الفلاحة و التنمية الريفية "بدر" منذ نحو أربعين سنة، على تدعيم تنمية الإقليمية ي ومشاريع زبائنه بشكل فعال، بما في ذلك تمويل الفلاحة، الصناعات الغذائية، الصيد البحري وتربية المائيات، وهي المجالات التي تجعله في ركب البنوك الأخرى ما يشكل دعما لتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين مستواه.

ومن أجل رضا الزبائن و بأكبر قدر ممكن تجدد بنك "بدر" أكثر من 7000 موظف مع فريق يتكون من

1200 مكلف بالزبائن للإصغاء إلى انشغالاتهم عبر 321 وكالة و 39 مجمع استغلال جهوي موزعة عبر التراب

الوطني، بالإضافة إلى نظام معلومات جديدة لمزيد من الأمان، السهولة، الفعالية والسرعة. (

<https://badrbanque.dz>)

حيث صنف على أنه:

-أول بنك في ترتيب البنوك الجزائرية.

-ثاني بنك على المستوى المغاربي.

-المستوى الرابعة عشر على المستوى العربي.

-تاسع بنك إفريقي من ضمن 326 شملها التصنيف. (صوالي، 2011)

خدمات مؤسسة بنك والتنمية الريفي:

- التحويلات المصرفية.
 - الخدمات المتعلقة بالدفع والتحويل فيما يخص التعاملات الخارجية.
 - خدمة القرض.
 - خدمات التأمين حيث تعد من الخدمات المقدمة، التي تأخذ ثلاث أشكال وهي خدمة تأمين الأشخاص، خدمة التأمين الفلاحي و تأمين الممتلكات.
 - خدمة فتح حساب بنكي تتجسد من خلال منح العميل إمكانية عمل حساب بنكي في بنك بدر ويأخذ شكلين وهما حسابات التوفير العادي و حساب الادخار.
 - خدمات البطاقات البنكية: تتجسد هذه الخدمة أساسا عبر جملة من البطاقات المميزة والهامة من أهمها بطاقات الدفع ما بين البنوك **CIB** التي تختلف حولها الشروط نجد بطاقات الدفع ما بين البنوك **CIB** الكلاسيكية، وما بين البنوك **CIB** الذهبية، كما نذكر بطاقات **BADR** التابعة لحساب التوفير و بطاقات **CBR** القابلة للشحن.
 - خدمات بنكية إلكترونية وهي التي تهدف إلى جعل المعاملات سريعة وسهلة في التحكم في الحسابات البنكية عن بعد. (<https://badrbanque.dz>)
 - تصريف العملة الصعبة.
 - خدمة الصرفية الإسلامية.
- مهام وأهداف بنك بدر:

المهام:

مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر مؤسسة اقتصادية عمومية تسعى لتقديم خدمات عمومية للزبائن وتسهيل التعامل وذلك من خلال:

فتح لحسابات الجارية.

إجراء عمليات الإيداع والسحب أي القيام بجميع العمليات المصرفية.

منح القروض الفلاحية والتجارية والمساهمة في تنمية قطاع الفلاحة والأعمال التقليدية، الزراعية، والصناعة.

المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركات المالية للمؤسسات.

منح القروض الفلاحية والتجارية للقطاعين الخاص والعام، سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية.

تطوير شبكة ومعاملاته النقدية.

الأهداف:

يسخر بنك بدر إمكانياته من أجل:

كسب رضا العملاء وهذا من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم.

المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والصناعية.

تمنية المنشآت الفلاحية والإنتاجية.

تحسين العلاقات مع البنوك الأجنبية بإنشاء سمعة طيبة عن طريق تسهيل المعاملات الخارجية.

الإدارة الصارمة لحزينة البنك سواء بالدينار والعملات الأجنبية.

التنمية التجارية من خلال ادخار تقنيات إدارية جديدة مثل التسويق وإدراج منتجات جديدة.

يمويل في حدود هدفه ومهنته، عمليات التجارة. (رحو، 2023)

منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

الحسابات الجارية:

هو عبارة عن منتج مصرفي وبدون فائدة وهو الحساب الذي يتم عن طريقه النشاط المالي الأساسي، مثل إيداع رواتب الحصول على القروض، أي يكون للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا.

دفتر التوفير:

عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد، وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك.

دفتر توفير الشباب:

هذا الحساب بدون فوائد من خلال عمليات التحويل البنكي التي يأمر بها الولي القانوني، يفتح للشباب الذين لا يتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين .

بطاقة الدفع مابين البنوك CIB الذهبية والكلاسيكية:

هي عبارة عن بطاقات مرتبطة بالحساب البنكي، صالحة للاستخدام لمدة عامين فقط في الجزائر، تمكن من إجراء عمليات الدفع والسحب بكل أمان على مدار 24 ساعة. حيث تمكن الاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات الآلية للبنك **DAB** والشبايك الآلية **GAB** عبر شبكة بدر بنك.

حساب بالعملة الصعبة:

يمكن من خلال الحساب المفتوح بالعملة الصعبة توطين المداخيل الآتية من الخارج، وتزويد بطاقة بنكية "فيزا" أو "الماستر كارد" القيام بعمليات السحب من الخارج...

الإيداعات الأجل:

هي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.

استئجار خزائن الأموال:

هي عبارة عن خدمة يقدمها بنك بدر لزيائنه حتى يتمكنوا من الحفاظ على أغراضهم الثمينة (مجوهرات، وثائق

هامة...). (<https://badrbanque.dz>)

تكنولوجيا بنك BADR:

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة تحولات تهدف إلى عصرته وجعله يواكب التطورات البنكية العالمية حيث أنه في ظل الانتقال إلى اقتصاد المعرفة يحث على البنك القيام بمزيد من الإصلاحات، وكانت أول اهتماماته هي إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي وتكنولوجيا الجديدة باعتباره الخطوة الأولى في تعزيز البنية التحتية. (بن وسعيد ومباركي، 2005)

1991: تطبيق النظام الآلي لتطبيق عمليات التجارة الخارجية

1992: وضع برمجيات Logiciel Sybu مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية (الفحص عن بعد لحساب الزبائن، تسيير القروض).

إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

1993: إنهاء عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية .

1994: تشغيل بطاقات التسديد والسحب.

1996: إدخال عمليات الفحص السلبي، فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد.

2000-2002: وضع برنامج خماسي يركز على عصرنة البنك وتحسين الخدمات إحداث تطوير في ميدان المالي والمحاسبة.

2001: التطهير الحسابي و المالي و إعادة النظر وتقليل الوقت وتحقيق الإجراءات الإدارية والتقنية.

2002: تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج SYBU كزبون للخدمة.

-تأسيس نادي الصحافة بمبادرة مديرية الاتصال تشجيعا لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية وتعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك.

-إدخال طرق العمل بالنقود الآلية.

2005: عرفت في هذه السنة أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شبك آلي للأوراق النقدية.

2011: شروع البنك في اعتماد أنظمة البنك الإلكتروني التي تسمح للزبائن بالإطلاع مباشرة على حساباتهم

وطلب دفاتر الشيكات على شبكة الانترنت والسماح أيضا للمؤسسات لتحويل أجور العمال دون التنقل من

مقرات عملهم. (صوالي، 2011).

المبحث الثاني: عرض وتحليل المقابلات

1-تحليل محاور المقابلة

سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية التي أجريناها في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" والتي تتمثل في عرض وتحليل نتائج المقابلة، حيث شمل دليل المقابلة على أربعة محاور وتم طرح مجموعة من الأسئلة، حيث شمل كل محور على ستة أسئلة موجهة إلى موظفي المؤسسة، تطرقنا في المحور الأول الذي كان بعنوان الوسائل الرقمية المستخدمة داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما المحور الثاني فكان حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة، أما المحور الثالث بعنوان مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية أما المحور الرابع والأخير فكان حول المشاكل التي تواجهها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية .

المحور الأول: الوسائل الرقمية المستخدمة داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

في هذا المحور سيتم التعرف على الوسائل التي تستخدمها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" من خلال إرسال واستقبال المعلومات والوسائل والكشف عن أكثر وسيلة يتم الاستعانة بها في العمل وهل وجود هذه الوسائل ضرورية بالنسبة لهم وكيف تساهم على أداء مهامهم والتواصل مع الجمهور وفي الأخير تقييم الموظفين لهذه الوسائل ومدى مساهمتها في تحسين خدمات المؤسسة.

س1: ما هي أبرز الوسائل التي تستخدمها المؤسسة؟

كانت إجابات المبحوثين مختلفة حول نوع الوسائل التي يستخدمونها أثناء العمل، ولكن كانت هنالك تكرر في أغلب إجابات المبحوثين وهي أكثر وسيلة استخداما من قبلهم. بل هي أساس التعامل بين جميع الموظفين والجزء

الرئيسي لتواصل وهي الحاسوب حين يرى المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، "إن الحاسوب هو أكثر وسيلة استخداما لدي ولا يمكن العمل بدونه حيث يتم نقل الملفات والتواصل مع الوكالات الأخرى من قبله بالإضافة إلى أعمال أخرى مهمة. في حين المبحوث (2) أنثى، 39 سنة، ليسانس في الاقتصاد والتسيير، مكلفة بالقروض التجارية الخارجية، أضافت قائلة أن هنالك مجموعة من الوسائل التي أستخدمها مثل الحاسوب، الموقع الرسمي و **email** بين الجمهور الداخلي للمنظمة، بالإضافة إلى موقع التواصل الاجتماعي (الفايسبوك)، وذلك من أجل تسهيل العمل علينا، أما المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري، أضاف قائلاً: الملتقيات، والافتتاح والإعلانات والندوات والمطويات تستخدمها المؤسسة لتعلم زبائنها حول منتجات وخدمات معينة تريد المؤسسة الإعلان عنها أو الترويج لها، أم المبحوث (3) أنثى، 52 سنة، ليسانس في المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض، قالت: أن الحاسوب والفاكس من الوسائل المستخدمة من أجل الاتصال من أجل الاتصال بموظفين آخرين، كما أنه يسهل من وتيرة العمل. أما المبحوث (7) ذكر 47 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بالوسائل العامة، أكد قائلاً: أنا أستخدم الاتصال المباشر أي وجهها لوجه حيث يسهل علي الأمر و الفهم بطريقة كبيرة بإضافة إلى استخدام الحاسوب أيضا وهو أولوية بالنسبة لي في عملي بالإضافة إلى الهاتف، إما المبحوث (10) أنثى 46، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالميزانية ومراقبة السير، "أستخدم الحاسوب و البريد الإلكتروني في نقل المعلومات ورسائل **SMS** مع الجمهور الخارجي، كإعلان الزبون عن رصيده، أما بقيت المبحوثين فأجابوا بنفس الوسائل المذكورة.

التحليل:

من خلال المقابلات نلاحظ أن مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية "بدر" بولاية مستغانم، أنهم يستخدمون مجموعة من الوسائل الاتصالية المتنوعة التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات المهمة، وضمن وصول

البيانات بداية من الندوات والملتقيات والإعلانات والتقارير وصولاً إلى مواقع التواصل الاجتماعي والحاسوب والبريد الإلكتروني والفاكس وصولاً إلى الاتصال المباشر وكل هذا من أجل التسهيل من وتيرة العمل وسرعتها والتي تهدف إلى تحسين خدمات المؤسسة، وبما أن هذه الوسائل هي الأكثر استخداماً من قبل المنظمة فهو دليل على أهميتها البالغة، فبداية **بالمهاتف**: الذي يعتبر وسيلة تتميز بسرعة فائقة حيث يتم التواصل فيما بين الموظفين من خلاله و تبادل المعلومات المهمة شفويًا، والملتقيات: تنظم المؤسسة مجموعة من الملتقيات سنويًا فلقد نظمت هذه الأخير ملتقى يومي 11/10 ماي 2023 تحت عنوان "عيد البطاطا" شاركت فيه المؤسسة وقدمت فيه خدماتها ومنتجاتها وتم عرض مجموعة من المنتجات عبر شاشة الكترونية، بالإضافة إلى تقديم مطويات إعلانات تشر تلك المتوجات أكثر. (الملحق رقم 06)

أما **البريد الإلكتروني**: بعد أكثر الوسائل استخداماً لما يملكه من ميزات لنقل الفوري للملفات والرسائل من خلال جهاز كومبيوتر، حيث أنه أكثر الأساليب استعمالاً على الصعيد المهني، أما **الفايسبوك**: بما أن موقع الفاييسبوك هو أكثر موقع تواصل اجتماعي استخداماً في الجزائر، تقوم المؤسسة بنشر الفعاليات والمنتجات التي تقدمها والمعلومات التي يحتاج معرفتها الزبائن، بهدف التعريف بخدمات المؤسسة وكسب جماهير كبيرة، **الاتصال المباشر**: هو الذي يتم عن طريق مقابلات بين موظفي المؤسسة بشكل مباشر لتعرف على وجهات النظر المختلفة و معالجة الموضوع بطريقة أفضل، **الحاسوب**: بما أن الحاسوب أكثر وسيلة استخداماً في المؤسسة، فهو يمتلك القدرة على معالجة البيانات ونقلها وكتابة الوثائق وإرسال واستقبال البريد الإلكتروني بالإضافة أنه يتم استخدام أنظمة رقمية يستخدمها موظفي المؤسسة بطريقة دائمة.

استنتاج:

نستنتج أن مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" تستخدم مجموعة من الوسائل الحديثة والتقليدية بداية من الحاسوب نظرا لأهميته البالغة فيعمل الموظفين، وصولا إلى البريد الإلكتروني والفاكس بالإضافة إلى الهاتف الثابت، كما تقوم المؤسسة بمجموعة من الملتقيات والندوات التي تخص عرض خدماتها ومنتجاتها وصولا إلى الاتصال المباشر الذي يتم من خلاله عرض وجهات النظر وتبادل أفكار حول موضوع بالإضافة إلى الفيسبوك.

س2: ما مدى استخدام الموظفين لهذه الوسائل ؟

أجاب أغلب المبحوثين أن مدى استخدام هذه الوسائل هي "دائما" حيث لا يمكن الاستغناء عنها في إطار عملنا حيث أن المبحوث رقم (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، أجابت "نحن دائما ما نستخدم هذه الوسائل ولا يمكن أن أستغني عنها من ضمن نطاق عملي. وأجاب المبحوث (8) ذكر، 45 سنة ليسانس في المالية، مكلف بالوثائق والأرشيف "أنا دائما ما أستخدم الحاسوب و لا يمكن التخلي عنه الآن أغلب مهامهم أقوم بها من خلاله"، أما المبحوث (9) ذكر، 50 سنة، ليسانس في المالية، مكلف بالميزانية ومراقبة السير، أجاب "هذه الوسائل هي جزء من المؤسسة سواء كانت حديثة أو تقليدية، نستخدمها عند الحاجة والضرورة أما الحديثة فهي دائما وعلى نحو مستمر"، وقال المبحوث (3) 52 سنة، ليسانس في المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض "دائما ما أستخدم البريد الإلكتروني مع الموظفين أو إرسال معلومات عبر الحاسوب لأنه من مهامهم وعملي و لا يمكن أن أتخلى عنه. أما بقية المبحوثين فأجابوا بنفس إجابات التي هي دائما .

التحليل:

نلاحظ من خلال هذه المقابلات أن المؤسسة تستخدم هذه الوسائل على نحو دائم، مثل الحاسوب والبريد الإلكتروني والهاتف، وشبكة الانترنت: حيث تعد شبكة لنقل المعلومات كما أنها الأكثر شيوعاً وتسمح بتبادل البيانات والملفات في المؤسسة أو بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى من خلال الحواسيب الداخلية يمكن الاتصال وتسهيل جميع الإجراءات، في مختلف الأوقات، حيث أن هذه الوسائل تتميز بسرعة، كما أنها تساعد على تسريع الاتصال ومدى قدرته لإنجاز الأعمال وتلبية رغبات الزبائن، وتسهيل الوظائف. أما الملتقيات تستخدم سنوياً عندما تريد المؤسسة شرح وتقديم لزيائنها نوع الخدمات ومنتجات الجديدة، بالإضافة إلى توزيع الإعلانات والمطويات التي تحمل تفاصيل أكثر تساعد على الشرح جيد لمنتجات المؤسسة.

استنتاج:

تستخدم مؤسسة بنك الفلاحة والتمنية الريفية "بدر" بولاية مستغانم وسائل الانترنت، البريد الإلكتروني، الحاسوب، الهاتف، على نحو دائم ومستمر ولا يمكن الاستغناء عنها بسبب فعاليتها وسرعتها في نقل المعلومات والبيانات وسرعة الاتصال، حيث تساهم في تحسين وتسيير العمل ووجودها هو وبالغ الأهمية.

س3: ما هي أكثر وسيلة حديثة تستخدمها؟

من خلال إجابات الباحثين رأينا تعدد كبير في الوسائل الحديثة وفي التقليدية بين الموظفين في المؤسسة، وقال الباحث (6) أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي وأستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع الإلكتروني، "أستخدم نظام معلومات رقمي "بدر امتياز" موجودة على الكمبيوتر يعرف هذا النظام على أنه يساعد على معرفة جميع المعاملات المصرفية بصورة دائمة ومستمرة"، أما الباحث (3) 52 سنة، ليسانس في

المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض أستخدم **outlook** حيث أنه طريقة سهلة للتنقل، وتسهيل إدارة المهام الإدارية وإدارة جهات الاتصال، أما المبحوث (2) أنثى، 39 سنة، ليسانس في الاقتصاد والتسيير، مكلفة بالقروض التجارية الخارجية، أنا أستخدم الحاسوب بصفة عامة ولا يمكن الاستغناء عنه لان أغلب أعمالي تتركز عليه، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني. حيث أجاب المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، أستخدم برنامج **flex cube** هو نظام يتم من خلاله خدمات بين الوكالات بما أن المؤسسة تملك وكالات تابعة لها في ولاية مستغانم، وكل موظف منا يكون له كلمة سر خاصة به تسمح له الدخول لهذا النظام، إذ يكون هنالك اتصال بين الوكالات الستة التابعة لها في أنحاء الولاية، بالإضافة إلى الهاتف وشبكة الانترنت التي لا يمكن التخلي عنها.

التحليل:

نلاحظ من خلال المقابلات أن هنالك وسائل وبرامج اتصالية متنوعة يستخدمها الموظفون في المؤسسة فكل موظف يستخدم وسيلة ولكن كل أداة وغرضها ومهامها فالبريد الإلكتروني يستخدم في نقل الملفات والمعلومات والبيانات، أما الهاتف لسرعة الاتصال بينهم، إما النظام الرقمي "بدر امتياز" فهو نظام معلومات مركزي، يتيح الفرصة لمستعمليه الحصول على نظرة عامة ودقيقة وبصفة أنية لجميع المعاملات المصرفية التي قام الزبون بأجرائها. أما نظام **flex cube** فهو يساعد في الاتصال بين المؤسسة والوكالات الأخرى وتبادل المعلومات والملفات، بالنسبة للهاتف فقد اشترك الموظفون في ذكره فهو وسيلة تتضمن سرعة الاتصال وإيصال المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين و استقبال المعلومات.

استنتاج:

نستنتج أن الوسائل الاتصالية الرقمية تساهم في تسهيل مهام الموظفين تتضمن السرعة في إيصال المعلومات بسرعة فائقة وتختصر المسافة والوقت والجهد.

س4: كيف تساعد هذه الوسائل في تسهيل عمل المؤسسة؟

أجاب المبحوثين بإجابة مشتركة مفادها أن هذه الوسائل تساعدنا في أداء وظائفنا بما أنها تتميز لعنصر السرعة وإتقانها للمهام ومدى فعاليتها في أداء الخدمة، فأجاب المبحوث (5) أنثى، 50، ماستر في الهندسة الفلاحية، مكلفة بدراسة الملفات والقروض، أنها تنقل المعلومات بسرعة كبيرة كما أنها توفر الوقت والمسافة، كما أجاب المبحوث (10) أنثى 46، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالميزانية ومراقبة السير، هذه الوسائل تساعد في التنسيق بين مختلف الوظائف وربح الوقت والتواصل مع الزبائن عن بعد، أما المبحوث (2) أنثى، 39 سنة، ليسانس في الاقتصاد والتسيير، مكلفة بالقروض التجارية الخارجية أجابت قائلاً: تساعدني هذه الوسائل على تحقيق رغبات الزبائن بالإضافة إلى تسير العمل، وتقليل الضغوطات على الموظفين آخرين وتسهيل المهام الموكلة لنا وتسريع من وتيرة خدماتها وترويج لمنتجاتها ورصد المشاكل إذ وجدت.

التحليل:

من خلال إجراء هذه المقابلة اتضح إن هذه الوسائل تساهم بشكل كبير في تسهيل المهام وإنجازها في الوقت لما تملكه من خصائص، تساعد الموظفين على التنسيق بين الخدمات وتوفير الوقت ولهم والجهد والمسافة والتواصل مع الزبائن عن بعد وإدارة خدماتهم بشكل أفضل، كما أنها تساهم في رصد المشاكل وحلها كما أنها سريعة الانتشار، حيث أن المؤسسة تركز إلى التحول الرقمي لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالاتها خدماتها حيث أدت إلى إحداث تغيير كبير في تقديم المؤسسة لمنتجاتها، وبأقل تكاليف وبجودة واسعة كما انه يساهم في تقريب المواطن من إدارة المنظمة، وتضمن اتصال أفضل بين الموظفين والرئيس والزبائن وذلك من خلال خدمات

والمنتجات التي تقدمها المؤسسة حيث تضمن راحة جمهورها وبالإضافة تساعد على كسب زبائن جدد، وتوفير جميع احتياجاتهم ورغباتهم .

استنتاج:

نستنتج أن هذه الوسائل الحديثة تساهم بشكل كبير وبارزة في تسهيل مهام الموظفين فهي تضمن تواصل أفضل بين المؤسسة وجمهورها لما تتميز به من سرعة وإتقان في العمل وحل المشاكل وتوفير المسافة والجهد والتنسيق بين مختلف الأعمال وتقليل الضغط.

س5: هل لصفحات الفايسبوك دور في تقديم خدمات ومنتجات المؤسسة للمواطن؟

فأجاب أغلب المبحوثين أن لصفحات الفايسبوك دور في تقديم خدمات ونشر الفعاليات التي يشارك فيها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث أجاب المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري "نعم أكيد الفايسبوك يساهم في تقديم خدمات وأنشطة المؤسسة"، أما المبحوث (6) أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي وأستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع الالكتروني ، قالت: بما أن الفايسبوك موقع له شعبية كبيرة وسريع الانتشار فهو يساعد على نشر الملتقيات التي يشارك فيها مع ذكر معلومات حول الملتقى ودعوة الزبائن المعينة، أما المبحوث (2) أنثى، 39 سنة، ليسانس في الاقتصاد والتسيير، مكلفة بالقروض التجارية الخارجية أكدت أن الفايسبوك أحد أهم الوسائل للمؤسسة لنشر خدماتها ومنتجاتها الجديدة أو المشاركة في الملتقيات، مع ذكر معلومات حول تلك المنتجات وتقديم شرح مفصل حولها بالإضافة إلى الموقع الرسمي للبنك.

التحليل:

من خلال هذه المقابلات نلاحظ أن المؤسسة تستخدم الفايسبوك بشكل كبير نظرا لدورها الهام في نشر الخدمات والفعاليات التي يشارك فيها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث أن للفايسبوك دور بارز وبالغ الأهمية بما أنه أحد أهم المواقع الأكثر انتشارا، وتستخدمه المؤسسة لترويج لخدماتها الجديدة بالإضافة إلى نشر الملتقيات التي تشارك فيها المؤسسة.

Badr banque – بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر يتم من خلاله نشر جميع معلومات حول الفعاليات التي تشارك فيها المؤسسات بنك الفلاحة والتنمية الريفية في جميع أرجاء البلاد، بالإضافة إلى المشاركة بالمنتجات الجديدة والخدمات، كما أن للمؤسسة موقع الكتروني رسمي (www.badrbanque.dz) يتم عبر منصته التعريف بالمؤسسة وخدماتها، منتجاتها.... وكل ما يتعلق بها.

استنتاج:

نستنتج أن أغلب المبحوثين أكدوا على ضرورة الفايسبوك في مجال عمل المؤسسة وأنه له دور في غاية الأهمية في نشر الفعاليات التي تشارك فيها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وأن الموقع الإلكتروني للمؤسسة يقوم بشرح جميع المعلومات الخاصة بها من خدمات ومنتجات بشكل مفصل.

س6: ما هو تقييمك لاستخدام هذه الوسائل داخل المؤسسة؟

أجاب أغلب المبحوثين أن الوسائل المستخدمة لها دور كبير وفعال، حيث أجاب المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري، هذه الوسائل جيدة وتسهل علي الإدارة أعمالي. أما المبحوث (6) أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي و أستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع

الالكتروني تقييمي لهذه الوسائل هو جيدة فهي دائما في تطور مستمر بفضل التكنولوجيا، أما المبحوث (2) أنثى، 39 سنة، ليسانس في الاقتصاد والتسيير، مكلفة بالقروض التجارية الخارجية، هذه الوسائل جيدة بكل تأكيد فهي تملك أهمية كبيرة إلى حد بعيد في تسهيل الوظائف وتسيير جودة العمل، فهي سريعة وكلما كانت سريعة كلما أنجزنا العمل بشكل أسرع مما يساهم في تقديم الخدمات بشكل أحسن.

التحليل:

إن استخدام هذه الوسائل الاتصالية في المؤسسة لها دور بارز لا يمكن لأي شخص إنكاره، فهي جزء لا يتجزأ من عمل المؤسسة كما أنها دائما في تطور ملحوظ، ولها سرعة كبيرة ودقة عالية وكفاءة في إدارة البيانات وإنجاز الأعمال، الموكلة ووجودها ضروري في المؤسسة فهي جيدة وفعالة ولها أهمية بالغة في أداء سير العمل مما تساهم في تحسن خدماتها العمومية وإرضاء جمهورها، فالمؤسسة تسعى دائما لعصرنة إدارتها ورقمنتها من أجل تقريب المواطن منها ومن أجل شعوره براحة وقلة أوراق وكسب الوقت.

استنتاج:

نستنتج من خلال تحليل هذه المقابلات أن الوسائل الاتصالية الحديثة لها دور كبير في المؤسسة فهي جيدة وفعالة في إدارة خدمات المؤسسة وذلك من خلال سرعتها في إيصال المعلومات، حيث تساهم بشكل بارز في تسيير والتنسيق بين المؤسسة ووكالاتها وجمهورها.

ملخص المحور:

تم التوصل في هذا المحور الذي تحت عنوان " الوسائل الرقمية المستخدمة داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتمنية الريفية بولاية مستغانم " أنها تستخدم عدة وسائل واليات حديثة و تقليدية بداية من الهاتف والفاكس بالإضافة

إلى البريد الإلكتروني و الفايسبوك و الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة وشبكة الانترنت والاتصال المباشر الذي يتم عن طريق المقابلات التي تحدث داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الملتقيات واستخدام لافتات وإعلانات، أما الأهم وسيلة رقمية مستخدمة فأشاروا إلى أهمية الحاسوب بالإضافة إلى البرامج الرقمية مثل بدر امتياز، و **outlook** واستخدامها يكون حسب وظيفتها، بالإضافة إلى **email** و **flex cube** في نقل الملفات والمعلومات حيث أن مدى استخدام هذه المؤسسة لهذه الوسائل هو دائما وكل وسيلة لها مهامها واستعمالاتها الخاصة، حيث تساعد هذه الوسائل في تحسين خدماتها وتسهيل المهام، توفر الوقت والجهد وتتميز بالفعالية في الأداء والسرعة في الانجاز، بالإضافة إلى أهمية صفحات الفايسبوك و الموقع الإلكتروني الرسمي في ترويج خدمات المؤسسة ومنتجاتها، ونشر جميع الفعاليات التي تشارك فيها المؤسسة وفي الأخير تم تقييم الموظفين لهذه الوسائل على أنها جيدة بما أن الاتصال الرقمي أصبح جزءا أساسيا من المؤسسة وإدارة أعمالها ويساهم في تحسين سير العمل.

المحور الثاني: الخدمات التي تقدمها المؤسسة

تمهيد:

من خلال هذا المحور سيتم معرفة الخدمات التي تقدمها مؤسسة بنك الفلاحة التنمية الريفية "بدر" بمستغانم، حيث للمؤسسة مجموعة من الخدمات والمنتجات التي تقدمها من أجل تحقيق غايات معينة والتي من بينها كسب رضا الزبائن، بالإضافة إلى كسب جماهير جديدة ووفية. وتتطور الرقمنة أصبح تقديم خدمات جديدة ورقمية تساهم في تحسين مستوى عملها من أجل تقليل المشاكل ووجود معالجة سريعة لحاجيات المواطن والتعرف على أبرز التحديات التي قدمتها المؤسسة لتوفير الوقت والجهد وضمان راحة الزبائن.

س2: ما هي أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام الاتصال الرقمي؟

كانت إجابات المبحوثين متنوعة من خلال أنواع الخدمات التي تقدمها، حيث أجاب المبحوث (3) 52

سنة، ليسانس في المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض، أن المؤسسة تقدم خدمة القروض من بينها قرض الرفيق الذي بدوره ينقسم إلى ثلاث أنواع قصير المدى، متوسط المدى والتي تكون بدون فوائد في حالة إرجاعه في الوقت المحدد، أما القرض الثالث طويل المدى يكون بفوائد بالإضافة إلى توفير لزبون دفتر التوفير يمكنه ادخار أمواله فيها إلى جانب توفير دفتر الشباب. أما المبحوث (5) أنثى، 50، ماستر في الهندسة الفلاحية، مكلفة بدراسة الملفات والقروض، أجاب قائلا خدمات مؤسستنا تتمثل في التحويلات المصرفية إلى جانب خدمات تأمين الأشخاص من بينها خدمة "أمانة" التي تمنحك تأمين صحي حيث يمكن التسجيل و الاستفادة منها أما بالذهاب للوكالة والتسجيل أو عبر موقعها الرسمي (www.amana.dz) (الملحق رقم 8)

أجاب المبحوث رقم (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري والمبحوث (4)

أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، خدمات مؤسستنا تتمثل في فتح الحسابات الجارية وإيداع وسحب الأموال، تصريف العملات الصعبة، خدمات الصيفية الإسلامية، تقديم خدمات بالبطاقة البنكية الخاصة بالمؤسسة CIB الذهبية والكلاسيكية، تمويل التجارة الخارجية إلى جانب كراء الخزائن الحديدية وتقديم القروض.

التحليل:

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن للمؤسسة مجموعة من الخدمات، تسعى من خلالها لتقديم خدمات عمومية

لزبون وتحاول تسهيل تعاملاته إذ أنها تستهدف القطاع العام والخاص وتهتم بجميع القطاعات الفلاحية والتجارية، تقوم المؤسسة بفتح حسابات جارية تكون بدون فوائد إلى جانب توفير لهم دفاتر خاصة بالمؤسسة من

أجل ادخار الأموال ، كما تمنحهم عملية السحب والدفع الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك وذلك من اجل تسهيل العملية على الزبون وعدم فرضه على وكالة واحدة. كما أنها تستخدم بطاقات الدفع مابين البنوك **CIB** الذهبية والكلاسيكية تسهل على الزبون الدفع أو السحب والاطلاع على رصيده على مدار 24 ساعة. أما بالنسبة لخدمات التأمين فهي تختلف حسب رغبة الزبون تكون إما "التأمين للأشخاص" أو "تأمين الممتلكات"

استنتاج:

نستنتج أن الخدمات التي تقدمها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" مستغانم متنوعة ومختلفة من بينها فتح حسابات جارية، منح فروض، إجراء عمليات السحب والدفع إما عبر الشيك أو بالبطاقات البنكية الخاصة بالمؤسسة، تصريف العملات الصعبة، تمويل التجارة الخارجية وكراء الخزائن الحديدية. (الملحق رقم 10)

س3: كيف تسعى المؤسسة لتحسين خدماتها؟

أجاب المبحوثين مجموعة من الإجابات كانت متنوعة حول كيف تقوم المؤسسة بتطوير خدماتها. حيث أجاب المبحوث (7) ذكر 47 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بالوسائل العامة، أن المؤسسة تسعى جاهدة في تطوير خدماتها وذلك من أجل إرضاء الزبائن، حيث أن المؤسسة تقوم بمجموعة من النشاطات والفعاليات كالأبواب المفتوحة، التي يتم من خلالها توزيع مطويات، ملصقات وعرض الالفتات تحمل صور عن منتجات المؤسسة بالإضافة إلى عرض إعلاناتها عبر شاشة الكترونية تعرض بالمنتجات، كما أن المؤسسة تجلب منتجاتها الجديدة مثل "TPE" وتعرضها على الجمهور. أجاب المبحوث (6) أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي و أستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع الالكتروني، أن المؤسسة تهدف لعصرنة إدارتها ومواكبة التطورات التكنولوجية، والاستعانة بمجموعة من الأنظمة مثل "Flex cube" و "outlook" يساعدان في تسهيل

إدارة مهام المؤسسة بالإضافة إلى برنامج "بدر امتياز" الذي يساعد على معرفة جميع المعاملات المصرفية التي يقوم

بها الزبون بصفة دقيقة وآنية. كما أجاب (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط

التجاري، أن خدمات " **E Banking** " بدر نيت لها دور في تحسين خدمات المؤسسة. (الملحق رقم 6 و8)

التحليل:

من خلال تحليل المقابلات نجد أن المؤسسة تسعى جاهدة لكسب الزبون وإرضاء رغباته وهذا من أجل تحسين

خدماتها بشكل دائم ومستمر.

كما نجد البرامج الرقمية التي تتيحها لزبون والتي تكون على صفحاتها الخاصة أو الأبواب المفتوحة التي تقام بشكل

دائم والتي تطرح من خلالها المؤسسة منتجاتها وخدماتها الجديدة، هذه الأبواب المفتوحة تعطي فرصة أكبر لزبون

لتعرف على البنك أكثر وعن قرب. كما أن " **E Banking** " بدر نيت توفر خدمات الكترونية تسمح لزبون

بالاطلاع وإدارة حسابهم عن بعد عن طرق المنصة الرقمية "ebanking.badr.dz". (الملحق رقم 4)

استنتاج:

نستنتج أن مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية "بدر" مستغانم، تحاول جاهدة لتحسين خدماتها وكسب رضا

زبائنها من خلال الأبواب المفتوحة التي تساهم بالتعريف بالمؤسسة وخدماتها، منتجاتها بالإضافة إلى برنامج " **E**

Banking " التي تساعد في إدارة الحسابات عن بعد.

س5: هل هنالك معالجة سريعة لخدمات وانشغالات المواطنين؟ كيف؟

أجاب أغلب المبحوثين أن هنالك معالجة سريعة لخدمات وانشغالات المواطنين، حيث أجاب المبحوث (10)

أنثى 46، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالميزانية ومراقبة السير، نعم هنالك معالجة الانشغالات المواطنين

لكن على حسب حجم المشكل الذي يعاني منه ذلك الزبون، حيث أجاب المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، أن مشاكل المواطن تعالج على حسب نوع المشكل الذي يعاني منه الزبون، فأحيانا يتطلب حجم المشكل معالجة من طرف الوكالة الرسمية لبنك والتي تكون بالعاصمة فتقوم نحن كموظفين الاتصال بالوكالة والاستفسار عن انشغالات ذلك الزبون.

التحليل:

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن هنالك معالجات سريعة لخدمات وانشغالات المواطنين في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر بمستغانم، لكن المعالجة تكون حسب نوع الانشغال و المشكل فهناك خدمات تأخذ وقت من المؤسسة بسبب حجمها وتتطلب أحيانا الولوج للوكالة الرسمية بالعاصمة، لكن تبقى فترة المعالجة لا تتعدى 15 يوم، فالمؤسسة تهدف بهذا لحل مشاكل زبائننا و انشغالاتهم بصورة سريعة، وهذا فقط من اجل كسب وإرضاء الزبون وتحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها.

استنتاج:

نستنتج أن مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر بمستغانم، تهدف إلى تحسين صورتها وخدماتها وإرضاء زبائننا وكسب ثقتهم من خلال المعالجة السريعة لانشغالات المواطنين.

س6: ما هي أهم التجديدات التي أحدثتها النظام الرقمي في خدمات المؤسسة؟

يرى بعض المبحوثين أن المؤسسة قامت بمجموعة من التجديدات:

إذ يرى المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري، أن المؤسسة أضافت بطاقات بنكية خاصة بالمؤسسة من بينها الذهبية والكلاسيكية إلى جانب البطاقتين " فيزا" أو "الماستر كارد"

الخاصة بالعملات الصعبة والسحب والدفع من الخارج. كما أجاب المبحوث (6) أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي و أستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع الالكتروني، لسحب أو دفع الأموال خصصت المؤسسة موزعات آلية تكون داخل الوكالات أو خارجها إلى جانب تخصيص جهاز " TPE " الذي يوفر في المؤسسات لتسهيل خدمة السحب لزبون.

كما أجاب المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، أن المؤسسة خصصت فضاء رقمي لتسهيل بعض المعاملات على الزبون و على الإدارة، حيث يتمكن من خلال هذا الفضاء الرقمي (طلب خدمة من المؤسسة، طلب وثائق، سحب أموال).

التحليل:

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن المؤسسة أحدثت مجموعة من التجديدات الرقمية في خدماتها من بينها بطاقتها "فيزا" أو " الماستر كارد" التي تخص العملات الصعبة وذلك لتسهيل السحب أو الدفع من خارج البلاد، كذلك اقتناء وشراء منتجات من الخارج . كما أنها خصصت موزعات آلية خاصة ببطاقات **CIB** الكلاسيكية والذهبية تكون متوفرة داخل أو خارج الوكالة، من أجل توفير الوقت والجهد على الزبون وتسهيل عملية الأمر. كما قدمت المؤسسة جهاز " TPE " والذي يمكن للمؤسسات أو المحلات التجارية... طلبه من المؤسسة، هذا الجهاز يعمل بالبطاقات البنكية وكل هذا من اجل تسهيل عمليات الدفع على الزبون. من بين التجديدات أيضا نجد الفضاء الرقمي الذي هو بمثابة مساحة خاصة لزبون لطرح خدماته، وطلب والوثائق، سحب الأموال وتكون بصورة شخصية دون الاستعانة بموظفي المؤسسة.

استنتاج:

أحدثت المؤسسة مجموعة من التجديدات من بينها بطاقتها البنكية "فيزا"، "الماستر كارد" وبطاقات الدفع **CIB** الذهبية والكلاسيكية، كما توفر لها موزعات آلية خاصة بها وجهاز **TPE** بالإضافة إلى فاتح فضاء رقمي يوفر الوقت والجهد على الزبون، وكل هذا لمواكبة التطورات التكنولوجية وكسب رضا وثقة الزبون من خلال تحسين خدماتها. (الملحق رقم 09)

ملخص المحور:

تم التوصل في هذا المحور الذي تحت عنوان "الخدمات التي تقدمها مؤسسة بنك الفلاحة والتمنية الريفية بولاية مستغانم" إلى معرفة الخدمات والمتوجات والتجديدات في المؤسسة، إذ أن المؤسسة تقوم بفتح حسابات جارية، إجراء عمليات السحب و إيداع للأموال، منح القروض الفلاحية والتجارية للقطاعين الخاص والعام، تمويل التجارة الخارجية، استئجار خزائن الأموال، تمويل التجارة الخارجية، تصريف العملات الصعبة، بالإضافة إلى تقديم منتجات مثل دفاتر التوفير ودفاتر توفير الشباب، فتح حسابات بالعملة الصعبة، توفير بطاقات الدفع ما بين البنوك **CIB** الكلاسيكية والذهبية، إلى جانب بطاقات فيزا أو **الماستر كارد**. كما توفر المؤسسة موزعات آلية تكون خارج الوكالة أو داخلها وجهاز **TPE** من أجل سحب ودفع الأموال بالبطاقات المصرفية البنكية الخاصة بالمؤسسة، وهذا من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية إلى جانب كسب ونيل ثقة الزبون وتسهيل المعاملات داخل المؤسسة.

المحور الثالث : مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية .

تمهيد:

من خلال هذا المحور سيتم معرفة مدى مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية داخل مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية "بدر" بمستغانم وهذا انطلاقا من معرفة ماذا تعني الرقمنة بالنسبة للمؤسسة وما هو الهدف الرئيسي للاتصال الرقمي وكذلك معرفة أثر هذا الاتصال على أداء الخدمة داخل المؤسسة ، ومدى فعاليته لتقريب المواطن من المؤسسة. وفي الأخير تقييم الاتصال الرقمي على المؤسسة من خلال تحسين جودة الخدمة العمومية

س2: هل للمؤسسة خلية رقمية؟

- (1) أجاب جميع المبحوثين أن للمؤسسة خلية رقمية افتتحناها هذه السنة، حيث أكد المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري، نعم افتتحت المؤسسة خلية رقمية تدعى بالفضاء الرقمي، أما المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض نعم تملك المؤسسة فضاء رقمي خاص بها، وهي من أولى المؤسسات البنكية في ولاية مستغانم التي تقوم بفتح هذا الفضاء الرقمي، أما المبحوث (9) ذكر، 50 سنة، ليسانس في المالية، مكلف بالميزانية ومراقبة السير، نعم قام البنك بفتح فضاء رقمي يساهم في تسهيل الإجراءات والمعاملات الزبون والبنك، مما يعمل على تقريب المواطن من المؤسسة حيث يسهل جميع الخدمات مع الجمهور ويساهم في إحداث الاتصال بين البنك وجمهورها وشرح كافة الإجراءات له التي يقوم بها.

التحليل:

من خلال إجابات الباحثين المشتركة نلاحظ أن مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية فضاء رقمي خاص بها أفتتح حديثا، وذلك بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية وتقريب المواطن من المؤسسة، حيث أن هذا الفضاء الرقمي "يعتبر مساحة خاصة لزبون في المؤسسة أنجز خصيصا من أجل تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت، وتكون جميع المعاملات رقمية يمكن من خلاله إرسال الأموال بالإضافة إلى فتح حسابات بنكية، وطلب شيك، يتوفر هذا الفضاء على حواسيب، لوحات رقمية والتي يتم من خلالها طلب خدمة كل زبون، بالإضافة إلى جهاز الدفع الالكتروني **TPE**، والتي يمكن من خلاله الدفع عن طريق البطاقات البنكية **CIB** الذهبية والكلالسيكية حيث أن هذه البطاقات تسهل سحب الأموال بالدفع الجوّاري وتحويل الأموال عن بعد إذ أنها تتميز بالفعالية وريح الوقت إلى جانب سهولة استعمالها، كما أن هذه الخدمات متوفرة دائما وفي وقت 24 ساعة/24.

وفي حال واجه الزبون أي صعوبات أو استفسار حول أمر معين هنالك شاشة تسمح له بالاستفسار والاتصال عبر مكالمة فيديو تكون متاحة عبر شاشة رقمية مع شخص مكلف بالاتصال يشرح جميع الاستفسارات التي يطلبها الزبون، وهذا من أجل تسهيلات الخدمة على الزبون. (الملحق رقم 7 و9 و11)

استنتاج:

لمؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية فضاء رقمي خاص بها يسهل على الزبائن إجراء جميع المعاملات وفتح حسابات وإجراء عمليات الدفع والسحب للأموال، وهذا من أجل توفير الوقت والجهد على المواطن وتقريبه أكثر من المؤسسة.

س4: كيف أثر الاتصال الرقمي على أداء المؤسسة ؟

أجاب المبحوثين إجابات مختلفة حول تأثير الاتصال الرقمي على أداء المؤسسة، فأجاب المبحوث (7) ذكر 47 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بالوسائل العامة، أن الاتصال للرقمي تأثير ايجابي على أداء وظائفها. فأجاب المبحوث (8) ذكر، 45 سنة ليسانس في المالية، مكلف بالوثائق والأرشيف، للاتصال الرقمي فضل كبير في إدارة أعمالنا وله تأثير جيد على أداء خدمات المؤسسة أما المبحوث (5) أنثى، 50، ماستر في الهندسة الفلاحية، مكلفة بدراسة الملفات والقروض، للاتصال للرقمي تأثير ايجابي تأثير بكل تأكيد، فهو يساعدنا على الحصول على المعلومات وتبادل الاتصال بشكل سريع و مستمر، أما المبحوث (3) 52 سنة، ليسانس في المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض، أجاب أن المؤسسة لا يمكنها أن تتخلى عن وسائل الاتصال الرقمية وهي جزء مهم من عملنا لذلك فتأثيرها كبير. فهي تساهم في تسهيل إجراءات ونقل المعلومات والملفات بين الموظفين، فهي الأكثر تشاركية وتقلل من الأخطاء كما أنها ترصدها، فهي فعالة. كما أنها أداة من عملية التواصل بين الموظفين.

التحليل:

بعد إجابات المبحوثين نلاحظ التأثير الكبير للاتصال الرقمي على أداء المؤسسة، فالاتصال الرقمي يعتبر على انه القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية مثل الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو القائم على الكمبيوتر دون التعمق في الأبعاد الإنسانية.

إذ يعرفه الدكتور عبد الحميد على انه عملية اجتماعية يتم فيها عن بعد الاتصال بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال نظام الرقمنة ومستحدثاتها (الفصل الأول، المبحث

الأول، ص25)

والمعروف عن الاتصال الرقمي أنه تجاوز كل حدود المسافة والوقت كما أنه يتميز بالسرعة و الفعالية مما أثر على أداء المؤسسة وسرعة الاتصال بين الرئيس و المرؤوسين أو بين المؤسسة و جمهورها، فالتكنولوجيا الحديثة حسنة من عمل البنك مما يساهم في تقديم الخدمات بجودة كبيرة وفعالة، وهذا يحقق الرضا الزبون وتحسين صورة المؤسسة لدا جمهورها، فالمؤسسة تسعى دائما لعصرنة إدارتها نظرا لتأثير الكبير الذي يحمله الاتصال الرقمي والذي يعود بالمنفعة على المؤسسة وزبائنها .

استنتاج:

نستنتج أن للاتصال الرقمي دور كبير على تحسين خدمات المؤسسة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتوفير الوقت والجهد والمسافة.

أن للاتصال الرقمي تأثير كبير على أداء المؤسسة وذلك من خلال سرعتها في تقديم الخدمة واتصال بين الموظفين والزبائن مما يساهم في تحسين صورة المؤسسة.

س3: ما الهدف الرئيسي للاتصال الرقمي داخل المؤسسة؟

أجاب المبحوثين إجابات متنوعة ومختلفة حول الهدف الرئيسي من إدخال تكنولوجيا الاتصال الرقمي فقد أكد المبحوث (7) ذكر 47 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بالوسائل العامة، أن الهدف الرئيسي من الاتصال الرقمي هو مواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة من حيث الاستخدام أو الشراء، وأجاب المبحوث (6) أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي وأستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع الالكتروني، أن هدف الاتصال الرقمي هو تحسين مستوى خدماتها المقدمة وتسهيل الإجراءات بالإضافة إلى سرعة الاتصال، كما أنه خفف أعباء كبيرة عن الزبون والمؤسسة من جوانب كثيرة، بالإضافة إلا أن البنك يسعى إلى رقمنة إدارتها وخدماتها وتحسين جودتها، أما المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة

التنشيط التجاري، إن الهدف من الاتصال الرقمي هو التواصل مع الزبائن بشكل أكبر وأسهل مما يساعد المواطنين على التواصل في أي وقت وزمان ومكان الذي يساعدهم على الاستفسار على الخدمات أو المنتجات التي يريدون طلبها .

التحليل :

تهدف المؤسسات إلى رقمنة إدارتها والتحول نحو تطبيق الاتصال الرقمي حيث يؤدي تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمي إلى تحسين من جودة خدماتها، حيث يؤدي الاتصال الرقمي إلى إحداث تغيير في المؤسسة وهذا تأثير لا يعود إيجاباً على المنظمة وزبائنها حيث يساعد في التواصل بشكل سريع ولا يخضع إلى عامل الوقت أو المكان، ويساعد الموظفين في إدارة مهامهم بشكل جيد ويوفر عليهم التنقل، وتوفير المسافات والجهد، وهذا ما يسعى إليه بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"، حيث أنه دائماً ما يسعى إلى عصرنه إدارته ورقمتها بمرافق حديثة وهذا ما رأيناه في الفضاء الرقمي في المحور الأول والثاني وما يهدف إليه . حيث يهدف لتسهيل إجراءات الزبون وتوفير عناية اللجوء إلى البنك أو إحصار وثائق كثيرة، وعليه فأن إجابات المبحوثين كلها تدل على الدور الكبير الذي ما يقدمه الاتصال الرقمي فهو دائماً ما يحاول تحسين خدمات المؤسسة وتسهيل الإجراءات الإدارية والحصول على المعلومات عند الموظفين وتواصل بشكل أسرع

استنتاج:

إن الهدف الرئيسي للاتصال الرقمي هو تبسيط الإجراءات و معاملات وتحسين الخدمات بشكل أفضل، بالإضافة إلى التواصل بشكل دائم مع الزبائن وعن بعد والحصول على المعلومات.

س5: هل أدى الاتصال الرقمي إلى تقريب المواطن من المؤسسة؟

يرى أغلب المبحوثين أن الاتصال الرقمي دور فعال في تقريب المواطن من المؤسسة.

أجاب المبحوث (9) ذكر، 50 سنة، ليسانس في المالية، مكلف بالميزانية ومراقبة السير، نعم ساعدنا الاتصال الرقمي الكثير في تقريب المواطن إلينا، حيث أن المؤسسة موقع رسمي www.badrbanque.dz، يمكن للجمهور أن يتعرف على خدمات ومنتجات وأهداف المؤسسة حول الاستفسار في موضوع أو يمكنهم الاطلاع على منتجات المؤسسة عبر الفايسبوك. أما المبحوث (2) أنثى، 39 سنة، ليسانس في الاقتصاد والتسيير، مكلفة بالقروض التجارية الخارجية، والمبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري، ساعدنا الاتصال الرقمي في تحسين جودة الخدمة والسرعة في أدائها من خلال الوسائل الرقمية الحديثة، وهذا ما أدى إلى كسب ثقة الزبون وتقريبه من المؤسسة، كما أن المؤسسة تستخدم الرسائل النصية القصيرة SMS لتعريف الزبون عن الطلب الذي قدمه أصبح متاحا ويمكن الاقتراب من البنك في أسرع وقت، مثال: طلب زبون لبطاقة حسابية بنكية فعندما تصبح متاحة ترسل المؤسسة رسالة نصية لزبون إما عن طريق SMS أو Email من اجل استلامها في اقرب وقت.

التحليل:

من خلال تحليل هذه المقابلات نلاحظ أن لاتصال الرقمي دور هام في تقريب المواطن من المؤسسة وذلك باستخدام الوسائل الاتصالية الحديثة من أهمها: الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، (www.badrbanque.dz) و Email (contact@badr.dz) أو عبر الفايسبوك Badr Banque - بنك الفلاحة والتنمية الريفية. هذه الوسائل استطاعت تقريب الزبون من المؤسسة حيث ساهمت بشكل فعال بالتعريف بمنتجاتها وخدماتها، نظرا لسهولة الدخول لهذه المنصات، فهي متاحة للجميع ولمن له اهتمام بهذا المجال أو بهذه الخدمات حيث أن الموقع الرسمي للمؤسسة يضم كافة المعلومات حول البنك بداية من التعريف بالمؤسسة، منتجاتها، خدماتها ومهامها، وحتى إن واجه الزبون مشكل في أحد خدماتها يمكنه ملء استمارة الكترونية

يشرح فيها المشكل الذي يواجهه، فيعطيه البنك موعد خاص من أجل الاقتراب للمؤسسة الأقرب له من أجل حله، وكل هذا يتم عن بعد.

استنتاج:

نستنتج أن وسائل الاتصال الرقمي تقرب المواطن من المؤسسة من خلال الوسائل الحديثة التي توفرها لزبون والتي تساهم في كسب رضا وثقة الزبون وتحسين جودة الخدمة.

ملخص المحور:

تم التوصل في هذا المحور الذي تحت عنوان " مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية" إلى أن الاتصال الرقمي هو جزء لا يتجزأ من مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية. حيث أنه استطاع أن يقرب المواطن من المؤسسة من خلال وسائل الاتصال الرقمي الحديثة التي تمثلت في البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة SMS وغيرها من الوسائل الأخرى، حيث أن كل وسيلة اتصالية لها أغراضها ومهامها، ساعدت هذه الوسائل المؤسسة في عملها بما أنها تتميز بالسرعة والفعالية في تقديم خدمات المؤسسة والسرعة في التواصل بين الموظفين وتبسيط المهام وجميع الإجراءات الإدارية مما يساهم في تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها، وله تأثير إيجابي على أداء وتسيير العمل والحفاظ على زبائنهم، وذلك من خلال مختلف الوسائل الحديثة، إذ يسعى البنك إلى مواكبة التطور التكنولوجي من أجل تقديم الأفضل في مختلف الأنشطة ومنتجاتها، حيث أن المؤسسة أنشأت فضاء خاص يساعد على تقريب المواطن أكثر منها.

المحور الرابع: المشاكل التي تواجهها مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي.

تمهيد:

من خلال المحور الرابع الذي يتمحور حول المشاكل التي تواجه مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" أثناء قيامها بتقديم الخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي. ومنه سيتم معرفة أبرز المشاكل التي تواجه المؤسسة وكيف تأثر ومدى تأثيرها على المؤسسة وكيف تتعامل مع جمهورها من خلال طرح المشاكل التي تواجههم، وفي الأخير يتم تقديم اقتراحات وحلول لتلك المشاكل

س1: ما هي أبرز المشاكل التي تواجه مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية ؟

أجاب معظم المبحوثين بالمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن جميع المؤسسات لا تخلوا من المشاكل والمشكل يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب الخدمات التي تقدمها كل مؤسسة فمن بينها الانقطاع في شبكة الانترنت.

أجاب المبحوث (3) أنثى، 52 سنة، ليسانس في المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض، أن المشكل الذي تواجهه المؤسسة باستخدام الاتصال الرقمي هو الانقطاع في شبكة الانترنت فمعظم المعاملات تحتاج إلى وجود الشبكة فمثلا عندما يرد الزبون سحب أمواله بال شيك فان انقطاع الشبكة يمثل له عائقا لسحب أمواله، كما أجاب المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، في بعض الأحيان يواجه الزبون مشكلة في بطاقته المصرفية البنكية فتضطر مؤسستنا الاتصال بالوكالة الرسمية بالعاصمة والاستفسار عن بطاقته البنكية وسبب العطب والخلل، كما أضاف أن الشكل المتكرر هو انقطاع في الشبكة، رغم ذلك فان المؤسسة تجد حل في أسرع وقت، من أجل عدم تفاقم الأعمال التأخر على الزبون، كما قال في بعض الأحيان نواجه مشاكل على مستوى الموزعات الآلية.

التحليل:

إن المؤسسات لا تخلو من المشاكل والعراقيل تؤثر على عمل المؤسسة وعلى الزبون على حد سواء. فمن خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن من المشاكل المتكررة والدائمة في المؤسسة هي الانقطاع في شبكة الانترنت، أي أن ضعف تدفق خدمات شبكة الانترنت يؤثر على عمل الموظفين من حيث إنهاء المهام في الوقت المناسب وهذا بسبب أيضا على الزبون، كما أن المشاكل التقنية التي تحدث في البطاقات الحسابية البنكية في بعض الأحيان قد تكون من عدم المعرفة من قبل الزبون (كعدم معرفة الزبون لوقت انتهاء صلاحية البطاقة) أو يحدث خلل في البطاقة الحسابية لحد ذاتها فهذا يصبح من اللازم الاتصال بالوكالات المعنية.

استنتاج:

نستنتج أن من المشاكل الرقمية التي تحدث في مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو انقطاع في شبكة الانترنت إلا أن المؤسسة تسعى جاهدة لحل هذا مشاكل وفي وقت سريع إذ لا يتجاوز 30 دقيقة، وأيضا من المشاكل التي تحدث هو حدث خلل في بعض الأحيان بموزعاتها الآلية وبطاقتها البنكية.

س3: كيف تتعامل المؤسسة مع المشاكل التي تواجه المؤسسة؟

أجاب أغلب المبحوثين أن المؤسسة تسعى جاهدة لحل هذه المشاكل وفي أسرع وقت. حيث أجاب المبحوث (7) ذكر، 47 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بالوسائل العامة، أن المؤسسة تسعى بشكل دائم في تطوير خدماتها رغم ذلك تبقى المشاكل موجودة في المؤسسة، أجاب المبحوث (6) (أنثى، 39 سنة، ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي وأستاذة جامعية، مكلفة بوسائل الدفع الإلكتروني، أن لكل مؤسسة مشاكل تحاول حلها وبأسلوبها الخاص وأيضا تبقى المشاكل حسب الخدمات التي تقدمها المؤسسات. أما المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في

العلوم التجارية المالية، أجب أن مؤسسة تسعى جاهدة لحل مشاكل زبائنها وبشكل سريع، مثال على ذلك نجد تذبذب في شبكة الانترنت، فهذا من المشاكل المتكررة قد تؤدي إلى انزعاج الزبون من تأخر الخدمة التي قام بطلبها، فنحن كمؤسسة نسعى لتهدئة الزبون وتقديم حلول بديلة .

التحليل:

من خلال تحليل أسئلة المقابلة نلاحظ أن المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم تسعى دائما إلى إيجاد حلول وبدائل لمشاكل جمهورها في أسرع وقت ممكن وتقييم واختيار الحلول المناسبة بذلك المشاكل، إلى جانب التجاوب مع المشكل بأسلوب مناسب إلى جانب دراسة المشكل المطروح من جميع الجوانب والجهات لتفادي عدم الوقوع في نفس المشكل مرة أخرى هذا ما تسعى إليه المؤسسة دائما من أجل كسب ونيل وثقة جمهورها وتقريبهم منها عن طريق الاستعانة بالوسائل الاتصال الرقمية الحديثة حيث يعتبر رضا الزبائن من أولى ما تهدف إليه المؤسسة لتحقيق أهدافها.

استنتاج:

نستنتج أن مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تسعى دائما للاستجابة إلى مطالب جماهيرها وإيجاد حلول سريعة للمشاكل التي تواجه زبائنها بمختلف الوسائل .

س6: ما هي اقتراحاتك لحل هذه المشاكل ؟

كانت إجابات أغلب المبحوثين أن مشكل الانقطاع الانترنت من المشاكل المتكررة في المؤسسة، حيث أجب المبحوث (4) أنثى، 44 سنة، ليسانس في العلوم التجارية المالية، مكلفة بالقروض، إن مشكل تذبذب الانترنت هو مشكل تعاني منه المؤسسة وبشكل متكرر لكن نحن كمؤسسة نحاول إيجاد حل لا يتجاوز 30 دقيقة أو ساعة على

الأكثر، إذ أجاب المبحوث (3) أنثى، 52 سنة، ليسانس في المالية، مكلفة بدراسة ملفات القروض ، تعاني في بعض الأحيان المؤسسة مشاكل في موزعاتها الآلية فلجأ كموظفين إلى استخدام الشيك بدل الموزع الآلي مع على الزبون، كما أجاب المبحوث (1) ذكر، 35 سنة، ليسانس في المحاسبة، مكلف بمصلحة التنشيط التجاري، من بعض المشاكل التي لدينا هو وجود خلل أو مشكل في البطاقة المصرفية البنكية لزبون، فعندما يقدم الزبون تلك الشكوى تقوم المؤسسة بالاتصال بالجهات المعنية والاستفسار عن هذه البطاقة وحل المشكل في أسرع وقت ممكن.

التحليل:

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن المؤسسة تسعى جاهدة لحل مشاكلها وفي وقت قصير، حيث تحاول المؤسسة بشكل دائم تقديم اقتراحات هذا لكسب رضا جمهورها ونيل ثقة زبائنها ومن الحلول التي تعتمد عليها المؤسسة والموظفين، نجد فيما يخص انقطاع شبكة الانترنت تلجأ المؤسسة إلى استخدام نظام VPN الذي هو عبارة عن شبكة افتراضية خاصة تستخدم في نقل البيانات بأمان مع إخفاء الهوية عبر الشبكة العامة والتي تعمل عن طريق إخفاء العناوين وتشفير البيانات، أما بالنسبة لخلل الموزعات الآلية التي تحدث في بعض الأحيان تلجأ المؤسسة إلى استخدام الشيك كحل بديل وهذا أيضا يعبر حل عند وجود خلل في البطاقة المصرفية البنكية لزبون عندما لا يستطيع سحب أو دفع أمواله هنا يصبح استخدام الشيك حلا أيضا.

استنتاج:

نستنتج أن المؤسسات لا تخلو من المشاكل والتحديات، لكن رغم ذلك تسعى مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" لإيجاد بدائل وحلول لهذه المشاكل من أجل كسب رضا جمهورها و رسم صورة جيدة عن المؤسسة.

ملخص المحور:

تم التوصل في هذا المحور الذي هو تحت عنوان " المشاكل التي تواجهها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي " إلى أن كل المؤسسات لا تخلو من العراقيل والمشاكل والتحديات لكن هذه المشاكل تختلف حسب نوع المؤسسة والخدمات التي تقدمها، إذ نجد مؤسسة بنك بدر أن من أحد مشاكلها تدبب في تدفق الانترنت، يعتبر من المشاكل المتكررة، رغم هذا فان المؤسسة تحاول حل هذا الخلل في وقت لا يتجاوز 30 دقيقة من أجل أن لا تكون عراقيل في العمل وأن لا يسبب هذا المشكل مشكل آخر، قد يكون مع الزبون أو غيرها...بالإضافة إلى هذا تكون هناك في بعض الأحيان تكون هناك مشاكل في الموزعات الآلية المصرفية أو البطاقات البنكية، فالمؤسسة تسعى لإيجاد حلول بديلة مثل استخدام الشيك كحل آخر، هنا نجد أن المؤسسة تسعى لمواجهة وإيجاد حلول بديلة وسريعة من أجل إبقاء صورتها الجيدة لدى جمهورها بالإضافة إلى كسب رضا ونييل ثقتهم.

2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات: من خلال اختبار الفرضيات ومعرفة مدى تحقيق كل منها.

الفرضية الأولى: الفرضية الثانية: المتمثلة في " يساعد الاتصال الرقمي على زيادة جودة الخدمة المقدمة وبالتالي تحقق المؤسسة أهدافها "تحققت هذه الفرضية من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من تحليل المقابلات التي قمنا بها مع موظفين المؤسسة، إذ يعمل الاتصال الرقمي على خلق اتصال دائم بين المنظمة و زبائنها ويعمل على توفير الوقت والجهد والمسافة وتخفيف الأعباء، حيث أن المؤسسة تسعى جاهدة إلى زيادة جودة خدمات والمنتجات وتغيير نظامها البنكي، وذلك من خلال مجموعة من التحديدات التي قام بها البنك من بينها التجديد في البطاقات البنكية المصرفية وخدمات **e-banking التي تسهل على الزبائن الاطلاع على حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتعلقة بالبنك عن بعد بالإضافة أن المؤسسة وفرة أجهزة الدفع الالكتروني **TPE** وموزعات الآلية، كما أنها ستفتتح فضاء رقمي خاص بها، هذه التحديدات سهلت على المؤسسة وعلى الزبون تسهيل**

مختلف المهام والمعاملات، بهذا تكون قد وفرت خدمات مريحة ومميزة للزبائن من أجل كسب ثقة ورضا جماهيرها الوفية والجديدة.

الفرضية الثانية: المتمثلة في "لا يساعد الاتصال الرقمي على زيادة جودة الخدمة المقدمة في المؤسسة" لم

تتحقق هذه الفرضية نظرا للنتائج التي توصلنا إليها من خلال تحليل المقابلات التي قمنا بها مع موظفين المؤسسة، إذ نجد أن المؤسسة تسعى دائما إلى زيادة جودة خدماتها من خلال الاستعانة وتوظيف الاتصال الرقمي على خدماتها.

فنجد أن المؤسسة قد أحدثت مجموعة من التجديدات في خدماتها ومنتجاتها وأيضا تغيير بعض الخدمات من كل ما هو تقليدي إلى رقمي فنجد كمثال تقديم خدمة الدفع أو السحب عن طريق الشيك قد أصبح عن طريق البطاقات الالكترونية وتتم العملية إما باستخدام أجهزة الدفع الالكتروني **TPE** أو عن طريق الموزعات الآلية التي تتوفر داخل البنك أو خارجه، ومنة نجد أن المؤسسة تسعى جاهدا إلى تحسين وزيادة جودة خدماتها من خلال الاتصال الرقمي والذي أصبح جزء من المؤسسة لتسهيل العمل سواء على الزبون أو الموظف.

3- النتائج العامة للدراسة الميدانية:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى:

أن الاتصال أصبح الرقمي جزء لا يتجزأ من عمل المؤسسة.

تستخدم المؤسسة الوسائل الحديثة والتقليدية من ضمن خدماتها والتواصل مع زبائنها .

من أهم الوسائل اعتمادا في المؤسسة بنك الفلاحة والتمنية الريفية "بدر" هي الحاسوب والبريد

الإلكتروني، الفاكس، الهاتف، بالإضافة إلى شبكة الانترنت والتي لا تستطيع المؤسسة الاستغناء عنها.

. إن أكثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون عن طريق الاتصال الرقمي والتي تتمثل في فتح حسابات

بنكية، طلب بطاقات مصرفية خاصة بالبنك وغيرها...

. ساهم الاتصال الرقمي في تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية، هذا ما أدى لتوفير الوقت والجهد والمسافة على

الزبون.

. أن استخدام المؤسسة للاتصال الرقمي جعلها تقدم الخدمات والمتوجات بشكل سريع وعصري.

. رغم استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال الرقمي إلا أنها لم تتخلى المعاملات الورقية .

. قرب الاتصال الرقمي المواطنين للمؤسسة من خلال الخدمات التي تقدمها.

. أكثر وسيلة اتصال رقمية يتم الاستعانة بها داخل البنك هو الحاسوب نظرا لفعاليتها وضرورة استخدامه في جميع

المهام.

.ساعدت وسائل الاتصال الرقمية الحديثة بشكل كبير في كسب ثقة الزبون وتحسين جودة الخدمة العمومية.

.يختلف الغرض من استخدام كل وسيلة اتصال رقمية ما بين الموظفين، لكنها تهدف لغرض واحد وهو نقل وتبادل

المعلومات والبيانات.

.كغيرها من المؤسسات تواجه مؤسسة بنك الفلاحة والتمنية الريفية "بدر" مشاكل وصعوبات لكنها تسعى دائما

لرصدها وطرح مجموعة من الحلول والاقتراحات التي تساعد على مواجهة الصعوبات.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بمستغانم نستنتج أن المؤسسة تسعى دائما لمواكبة التطور التكنولوجي ورقمنة إدارتها بهدف تحسين الخدمة العمومية، وأن وسائل الاتصال الرقمية ساهمت بشكل كبير في تحسين من عملية التواصل بين الموظفين وأداء مهام البنك بالإضافة إلى أداء الوظائف وزيادة فعالية الخدمات المقدمة، حيث أصبحت المؤسسة لا تخضع لعامل الوقت أو المسافة بل توفيرها بمختلف الوسائل الممكنة مما يساهم في كسب ثقة الزبائن، رغم هذا لا تزال المؤسسة تواجه مجموعة من المشاكل والتحديات إلا أنها تسعى لإيجاد حلول وبدائل لها.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بمستغانم، حيث بعد تناول كل من الجوانب المنهجية والنظرية ووصولاً إلى الميدان وجمع جميع المعلومات عن طريق إجراء مجموعة من المقابلات مع موظفي المؤسسة تم التوصل إلى أن الاتصال الرقمي له دور فعال في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف البنك، حيث يساعد بشكل دائم على تحقيق الأهداف من خلال وسائل الاتصال الرقمية الحديثة والتي تسهل انتقال المعلومات وحسن تداولها بين جميع الموظفين، بالإضافة إلى التواصل بشكل سريع وعن بعد.

فالاتصال الرقمي أصبح جزء لا يتجزأ من عمل المؤسسة إذ يساعد على أداء الوظائف وتسهيلها. حيث يمتلك تأثير ايجابي على مردودية عمل المنظمة، كما تسعى جميع المؤسسات في الوقت الحالي إلى مواكبة التطورات التكنولوجية، وقد فرض الاتصال الرقمي نفسه في جميع المجالات وذلك من خلال الخصائص التي يتميز بها، كما أتاح فرصة للمؤسسة من أجل البقاء في تواصل دائم ومستمر مع زبائنها وقد ساعد هذا على نيل رضا وثقة المواطن وكسب زبائن جديدة، كما أنه ساعد المؤسسة لتقديم منتوجاتها وخدماتها وسهل عليها أداء مهامها.

حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- أن للمؤسسة خلية رقمية تساعدها في أداء مهامها وتسهيل الخدمة سواء على المؤسسة أو على الزبون.
- ساعدت وسائل الاتصال الرقمية الحديثة في تقريب المواطن من المؤسسة وتوفير الراحة له وتبسيط جميع المعاملات والإجراءات لطرفين وهذا ما تسعى إليه المؤسسة من اجل كسب رضا زبائنها ونيل ثقتهم، ومن أجل أن

تحقق المؤسسة أهدافها من خلال رقمنة إدارتها، كما أن أنها تواجه مشاكل وتحديات مثل اغلب المؤسسات لكن هذا لم يمنعها من إيجاد حلول وتحقيق ما تسعى إليه .

ولهذا يمكن القول بأن المؤسسة مهما كانت طبيعتها يجب عليها أن توظف الاتصال الرقمي باعتباره أنه أصبح وسيلة ضرورية لأداء مهامها وخدماتها من أجل بلوغ أهدافها وتحسين الخدمة العمومية من أجل تقريب الجمهور إليها، لذا أصبح من الضروري على المؤسسة رقمنة إدارتها لما لها أهمية في رصد الأخطاء وتخفيف الأعباء وتوفير الوقت والجهد سواء على الموظفين أو الجمهور .

قائمة المراجع

❖ أولا: الكتب

- أمينة نبيح ، الاتصال الرقمي و الإعلام الجديد لنموذج الفايبروبوك ، دار عيذاء للنشر و التوزيع ،عمان ، ط1
2018 .
- باسم عبد الرحمن المشاقبة، نظريات، دار أسامة للنشر و التوزيع،الأردن ،2011، ط1
جورج مقري عبد المسيح ، اللغة العربية معجم مطول ،اللغة العربية و مصطلحاتها الحديثة مكتبة لبنان ،بيروت
1933.
- حسن عماد مكاوي،تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات،ط5،،دار المصرية اللبنانية ،القاهرة،2009
-حسن عماد مكاوي،ليلى حسن السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة،ط1،القاهرة،الدار المصرية اللبنانية،2014
- حمد توفيق ماضي،تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية،القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية
2005.
- دكتور كمال الحاج ،نظريات الإعلام و الاتصال من منشورات الجامعة الافتراضية السورية 2020 . دط.
-زاهير عبد الرحيم عاطف ،لتسويق الخدمات ،ط1 ،دار الراية الأردن ، 2011 .
- سعيد بن عامر،علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في تنظيم والإدارة،ط2 مركز وايد
سبرقيس،القاهرة،1998 .
- عاطف عبدلي العبد،نظريات الإعلام و تطبيقاتها العربية ، دار الفكر العربي ،القاهرة ، 2011 .
- عامر إبراهيم قنديلجي،إيمان فاضل السمرائي،شبكة المعلومات والاتصالات،دار المسيرة للنشر،عمان ، 2009
-عبد الرحمن بروي ،مناهج البحث العلمي ،ط3 ،وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1977 .
- عبد المطلب عبد الحميد،التمويل المحلي و التنمية المحلية،الإسكندرية،الدار الجامعية،2001.
- علي غربي ،أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ،مطبعة سيرتا كولي 2006 .
- فاروق مقداس،قاموس مصطلحات علم الاجتماع،عمان،دار الشروق لنشر والتوزيع،1996

- فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د ط .
- لفرع مصطفى، الإدارة الالكترونية، كمدخل لتحسين الخدمة العمومية، قطاع وزارة الداخلية، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2021، الساعة 10:00.
- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة القضايا والاستراتيجيات، جامعة الكويت، 1997.
- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، عمان، دار أسامة لنشر و التوزيع، 2010
- محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دط، دار النهضة لنشر و التوزيع، بيروت، 1983
- محمد عبد الحميد، الاتصال الإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2007.
- محمد عبد الحميد، العلاقات بين مستحدثات تكنولوجيا الاتصال و المعلومات وبين التنمية البشرية في مجال التعليم، قضايا جوهرية وقائع المؤتمر العلمي العاشر لكلية التربية، جامعة حلوان، 2002
- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب القاهرة، 2004.
- محمد عبد الفاتح حمدي، مسعود بسعدية، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الاستخدام و التأثير، ط1، الجزائر، مؤسسة الكنوز الحكمة 2010.
- محمود محمد الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط1، كتاب الجامعي، الامارات العربية، 2001.
- منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام والاتصال، أسس و مبادئ، ط1، دار المنتورى، المعرفة و النشر و التوزيع، الأردن 2011 .
- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دط، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- ياس خضر البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية ناشرون و موزعون، الأردن، 2015.

❖ ثانيا: مذكرات تخرج

- باحمو مصطفى وعزيزي عبد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكر لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري 2018-2019 .
- حموش مديحة، الاتصال الرقمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2019-2020
- حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز، فرع لتسيير شبكة نقل الغاز بالشروق GRTG قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص اتصال وعلاقات عامة 2007-2008.
- زينة أزغوغ، الإدارة الالكترونية و دورها في تفعيل الخدمة العمومية، دراسة ميدانية في بلدية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2018-2019.
- صالح بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدة 2017/2018 .
- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2010 .
- عبير بن حمزة و هناء حمادي، استخدام اتصال الرقمي في المؤسسة العمومية و دوره في تحسين الخدمة العمومية - دراسة ميدانية موظفي مصلحة الحالة المدنية و بيومرتي ببلديات دائرة جامعة، تخصص اتصال وعلاقات عامة 2020/2021.

❖ ثالثا: المجالات و الدوريات.

- راجحي بوعبد الله، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أمودجا)، مجلة الشعاع لدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 2020، 01

-سهام حسن علي الشجيري، إشكالية التلقي صناعة الحدث في الاتصال الرقمي، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام و الرأي العام، العدد02، جامعة بغداد،العراق،2020

-شريفة رفاع نظرية الإدارة العامة حديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الإدارة في الخدمة العمومية،مجلة الباحث06، بجاية،2008

غنية نزي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات الم رافق العمومية المحلية،مجلة العلوم القانونية و السياسية،العدد12، جامعة الشهيد حمة لخضر 2016.

❖ جرائد وملتقيات:

-بن وسعيد زينة ومباركي سميرة،المعرفة في البنوك الجزائرية،مداخلة ضمن الملتقى الدولي "المعرفة"الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات،جامعة بسكرة،12/13-11-2005

-حفيظ صوالي،جريدة الخبر الجزائرية،الصادرة بتاريخ 21-09-2011،العدد6483

❖ المقابلات:

-رحو الجيلالي10-04-2023،دور الاتصال الرقمي في تحسين الخدمة العمومية(مقابلة شخصية)،بنك الفلاحة التنمية الريفية"بدر" مستغانم.

❖ المواقع الالكترونية:

<http://www.badrbanque.dz/> le03/04/2023,A°13 :30

قائمة الملاحق

ملحق رقم (02): دليل المقابلة

السمات العامة :

الجنس:.....

السن:.....

المستوى التعليمي:.....

الوظيفة:.....

سنوات الخبرة:.....

المحور الأول: الوسائل الرقمية المستخدمة داخل مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

س 1 : ما هي أبرز الوسائل التي تستخدمها المؤسسة ؟

س 2 : ما مدى استخدام الموظفين لهذه الوسائل ؟

س 3 : ما هي أكثر وسيلة حديثة تستخدمها؟

س 4 : كيف تساعد هذه الوسائل في تسهيل خدمات المؤسسة ؟

س 5: هل لصفحات الفايسبوك دور في تقديم خدمات و منتجات المؤسسة للمواطن؟

س 6: ما هو تقييمك لاستخدام هذه الوسائل داخل المؤسسة ؟

المحور الثاني : الخدمات التي تقدمها المؤسسة .

س 1: ما هي المهام الرئيسية للبنك؟

س 2: ما هي أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام الاتصال الرقمي ؟

س 3: كيف تسعى المؤسسة لتحسين خدماتها؟

س 4: هل ترى أن المؤسسة تخلصت من المعاملات الورقية في الإجراءات الإدارية و الخدمات مع المواطنين؟

س 5: هل هناك معالجة سريعة للخدمات و انشغالات مواطنين، كيف؟

س 6: ما هي أهم التجديدات التي أحدثتها النظام الرقمي في خدمات المؤسسة؟

المحور الثالث : مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة جودة الخدمة العمومية

س 1 : ماذا تعني الرقمنة بالنسبة للمؤسسة؟

س 2: هل للمؤسسة خلية رقمية؟

س 3: ما هو الهدف الرئيسي للاتصال الرقمي داخل المؤسسة؟

س 4: كيف أثر الاتصال الرقمي على أداء المؤسسة؟

س 5 : كيف يمكنك تقييم الاتصال الرقمي من خلال تحسين الخدمة العمومية؟

س 6: هل أدى الاتصال الرقمي إلى تقرب المواطن من المؤسسة؟ كيف ذلك؟

المحور الرابع : المشاكل التي تواجهها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء القيام بتقديم

الخدمة العمومية باستخدام الاتصال الرقمي

س 1 : ما هي أبرز المشاكل التي تواجه مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية؟

س 2 : كيف أثرت هذه المشاكل على المؤسسة؟

س 3: كيف تتعامل المؤسسة مع المشاكل التي تواجه الجمهور؟

س 4: ما هي عيوب استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة؟

س 5 : هل لا زالت المؤسسة تستخدم الوسائل التقليدية، و متى؟

س 6 : ما هي اقتراحاتك لحل هذه المشاكل ؟

ملحق رقم (03): جدول السمات العامة

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا على دليل المقابلة

المبحوث	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الوظيفة	سنوات الخبرة
1	ذكر	35	ليسانس في المحاسبة	مكلف بمصلحة التنشيط التجاري	12 سنة
2	أنثى	39	ليسانس في الاقتصاد والتسيير	مكلف بالقروض والتجارة الخارجية	14 سنة
3	أنثى	52	ليسانس في المالية	مكلف بدراسة ملفات والقروض	25 سنة
4	أنثى	44	ليسانس في العلوم التجارية والمالية	مكلف بالقروض	10 سنوات
5	أنثى	50	ماستر في الهندسة الفلاحية	مكلف بدراسة ملفات والقروض	12 سنة
6	أنثى	39	ماستر في الاقتصاد النقدي البنكي	مكلف بوسائل الدفع الالكتروني	11 سنة
7	ذكر	47	ليسانس في المحاسبة	مكلف بالوسائل العامة	14 سنة
8	ذكر	45	ليسانس في المالية	مكلف بالوثائق والأرشيف	15 سنة
9	ذكر	50	ليسانس في المالية	مكلف بالميزانية ومراقبة السير	20 سنة
10	أنثى	46	ليسانس في العلوم التجارية والمالية	مكلف بالميزانية ومراقبة السير	12 سنة

نلاحظ من خلال جدول البيانات الشخصية لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" مستغانم والتي بعد إجراء المقابلة معهم في عدة أيام. بلغ عددهم 10 مبحوثين حيث بلغ عدد الذكور 4، في حين بلغ عدد الإناث 6، حيث نلاحظ من خلال المستوى التعليمي أن أغلبهم حاصلين على شهادة الماستر وليسانس. كما أن أعمارهم تتراوح من 35 سنة إلى 52 سنة، يعملون بوكالة بمختلف المصالح كما أنهم يمتلكون خبرة جيدة.

ملحق (04): وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" مستغانم

أين أستخدم بطاقتي:

- (GAB/DAB) الموزعات البنكية.
- موقع تجارة عن قرب.
- موقع تجارة عن بعد.

تستعمل:

- على مستوى الموزع الآلي للبنك، السحوبات، الإطلاع على الرصيد.
- استعمال الشبابتك الآلية للبنوك الأخرى للسحوبات.
- الدفع عن طريق الانترنت.
- الدفع عن طريق الجهاز الدفع الإلكتروني TPE.

E Banking

هي خدمات مالية إلكترونية (بدر نيت BADRnet) توفرها البنك عن بعد أين يقوم الزبائن بإطلاع وإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك في المنزل أو المكتب أو أي مكان.

دائما أقرب مع Banking

ebanking.badr.dz

بوابتكم نحو حسابكم

عبر الأنترنت

ملحق (05): وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" مستغانم

5- المنتجات الجديدة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

سيتم قريباً إطلاق قروض تشاركية، وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، وتمادياً معها إطلاق منتجات ادخار، صممت خصيصاً لهذه الصيغة، كما سيعزز البنك منتجاته بإطلاق بطاقة بنكية للمؤسسات والمحترفين تدعى "business كارد".

كما سيتم فتح وكالة رقمية حيث يمكن للزبون في منطقة محددة، تنفيذ عمليات مصرفية عديدة ومتنوعة ويتم الدخول إلى هذه الوكالة الرقمية عن طريق بطاقة "سيب البنكية CIB" على مدار 24 ساعة في اليوم و7/7 أيام بشكل آمن تماماً.

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية، على تحسين مكانته ليصبح رائداً في تمويل الأنشطة الرئيسية للاقتصاد الوطني من خلال تقديم باقة متنوعة من الخدمات والمنتجات: كقرض الرفيق، قرض التحدي، التمويل لإيجاري (الليزينغ)، البناء الريفي... الخ، وذلك من أجل تلبية احتياجات العملاء والمستثمرين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات، وذلك تماثياً مع تغيرات السوق ومواكبة النهج المصرفي الحديث والمتطور.

القروض الموسمية:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية مساهمة مع وزارة الفلاحة والتنمية الريفية

يقترح عليكم "الرفيق" قرض موسمي بدون فوائد، الفوائد تتكفل بها الدولة، إمكانية تجديد القرض إذا سدد المستفيد قرضه في آجاله "بنك بدر، الرفيق للتنمية الريفية".

الهدف الأساسي من كل هذا العمل الجبار، هو توفير خدمات مميزة ومريحة للزبائن، ويبقى التميز هو عنواننا لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من أجل تقديم الأفضل، وأداؤه المتميز طريقاً نحو الريادة.

ملحق (06)



ملحق (07)



ASSURANCE ASSISTANCE SANTÉ PRÉVOYANCE

مع أمانة صحتك هي راس مالك

”
نشار لي واليدي مرض
لقتبت Amana Assurance
لي استكلت بمصاريف العلاج
بدون تسيقات مالية
في المؤسسات الصحية
المعتادة.
“
الاستاذ يوسف
55 سنة بجانب

023 054 475 www.amana.dz **AMANA**
شركة التأمين
بالتعاون مع

**بنك للتجارة والتنمية
Banque de l'agriculture
et du développement rural**

Le plus grand réseau
bancaire en Algérie

**Pour réaliser
vos projets**

Crédit ETTAHADI

021 989 323

contacts@adri.dz
www.banqueadri.dz
f i in

ملحق (09)

TPE يسهل لكم عمليات الدفع

بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'agriculture et du développement rural

021 989 323
www.badrbanque.dz

ملحق (10)

خير البطاقة الي توالمك

استعمال البطاقات البنكية بدر،
الدفع و السحب أفضل وأسهل

https://badrbanque.dz/ 021 989 323

