

أثر الثقافة الرقمية لمقدمي الخدمة على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية "دراسة عينة من الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة"

The Impact of the Digital Culture of Service Providers on Improving the Quality of Electronic Services: A Study of a Sample of Public Banking Agencies in the Western Region of Skikda

نورالدين رجم^{1*}، لزغد أسماء²

¹جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، n.redjem@univ-skikda.dz

²جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، a.lezghed@univ-skikda.dz

تاريخ النشر: 2025/06/30

تاريخ القبول: 2025/06/10

تاريخ الاستلام: 2025/02/02

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة الرقمية على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية لدى مقدمي الخدمة في الوكالات العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي لجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها بغية الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات، تكون مجتمع الدراسة من مجموع الوكالات البنكية العمومية في نفس المجال الجغرافي، حيث تم توزيع الاستبيان المصمم للدراسة على عينة من موظفي هذه الوكالات.

وأظهرت هذه الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة بالوكالات البنكية محل الدراسة.

وفي ضوء النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات للبحث على المزيد من التقدم في مجال الخدمات الإلكترونية وجودتها بالوكالات العمومية خاصة وجميع المؤسسات البنكية عموماً.

الكلمات المفتاحية: الثقافة الرقمية؛ جودة الخدمات الإلكترونية؛ الوكالات البنكية العمومية.

تصنيف JEL: M15 , L86, H83, D83

Abstract :

This study aims to identify the impact of digital culture on improving e-services quality among service providers in public agencies in the western region of Skikda province. A descriptive approach was employed to collect, organize, and analyze data in order to address the research problem and test the hypotheses. The study population consisted of all public banking agencies within the specified geographical area, where a questionnaire was distributed to a sample of employees from these agencies.

The results of the study revealed a statistically significant effect at the significance level of ($\alpha \leq 0.05$) between the digital culture among service providers and the quality of electronic services provided by the banking agencies under study.

Based on these findings, the Study presents a set of recommendations aimed at fostering further advancements in electronic services and their quality in public agencies, particularly within banking institutions.

Keywords: Digital Culture, quality of electronic services, public banking agencies.

JEL classification codes : M15, L86, H83, D83

*المؤلف المرسل.

مقدمة:

يعرف العصر الحالي بعصر المعرفة، فقيمة المنظمة تكمن في موجوداتها غير المادية وإدارتها للمعلومات التي تمتلكها، لذلك تسعى إدارة المنظمات إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في مساعدتها على تحقيق فعاليتها في أنشطتها المختلفة.

فالثورة التكنولوجية الحديثة دفعت منظمات الأعمال الراغبة في البقاء إلى تبني التكنولوجيا في تسير أعمالها، وكان القطاع البنكي من القطاعات السبابة في هذا المجال، والتي تبنت استخدام تكنولوجيا عديدة لتحسين أدائها وتحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة من قبلها وتحقيق أهدافها بفعالية عالية.

فمعظم المؤسسات البنكية أصبحت تعتمد على مختلف الوسائل الالكترونية كقنوات ومصادر للمعلومات وتوزيع المنتجات والخدمات للزبائن وتسعى لمواكبة التطورات الحاصلة على مستوى المعاملات والخدمات المالية الالكترونية، وتقديم خدمات بنكية الكترونية عبر الانترنت ذات جودة وكفاءة عالية، من خلال التركيز على أهم متطلباتها لإرضاء الزبائن.

يتوقف تقديم الخدمات الالكترونية بالجودة المطلوبة والمتوقعة على مدى كفاية الموارد لدى المؤسسات البنكية ومنها الموارد البشرية، والمتعلقة بالمتطلبات الاجتماعية لأداء هذا النوع من الخدمات، والتي تركز على مستوى الثقافة الالكترونية لدى مقدمي الخدمة.

ومما سبق ووفق لأهمية الخدمات البنكية الالكترونية وما لها من دور مهم في تسهيل وتسريع العمليات والخدمات المالية مما أدى إلى توفير الوقت والجهد والتقليل قدر الإمكان من الموارد المستهلكة في البنوك، تأتي هذه الدراسة لمعرفة واقع الثقافة الالكترونية لدى مقدمي الخدمة البنكية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الالكترونية.

إشكالية الدراسة

مما سبق تظهر لنا معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهرى التالي:

• هل يوجد أثر للثقافة الإلكترونية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الالكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؟

وللإلمام بكل جوانب الموضوع قمنا بتقسيم التساؤل الرئيسى إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة فيما يلي:

• هل يوجد أثر للبعد المعرفى بالأدوات الرقمية على جودة الخدمات الالكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؟

• هل يوجد أثر للبعد المهارى في استخدام الأدوات الرقمية على جودة الخدمات الالكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؟

• هل يوجد أثر للبعد الوجداني اتجاه استخدام الأدوات الرقمية على جودة الخدمات الالكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؟

فرضيات الدراسة

وكإجابة أولية عن إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المعرفي بالأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الفرضية الفرعية الثانية:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المهاري في استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد الوجداني اتجاه استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية حيث يمكن استخراج عدة نقاط تعبر عن الهدف الرئيسي وهي:

• معرفة واقع الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؛

• قياس جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؛

• دراسة العلاقة بين الثقافة الرقمية وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة؛

• معرفة أثر الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

• التوصل إلى نتائج وتوصيات من شأنها أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة والبنوك بصفة عامة.

أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع بمختلف تغيراته، فالثقافة الرقمية أصبحت أكثر المواضيع تداولاً في الوقت الراهن، ونظراً لأهميتها البالغة أصبحت تساهم بشكل كبير في خلق الجودة في تقديم الخدمات الإلكترونية، بحيث يعتبر امتلاك كل بعد من أبعاد الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمات الإلكترونية أداة فاعلة في تحسين الأداء ومن ثم تحقيق الجودة الإلكترونية المطلوبة.

كما تبرز أهمية الدراسة كونها تلقي الضوء على أحد أهم الموضوعات الحديثة المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الالكترونية للبنوك من خلال إدارة الموارد البشرية ورفع الثقافة الرقمية للموظفين خاصة مقدمي الخدمات الالكترونية، ولما لها من أثر على أداء البنوك وتحسين الجودة والقيمة المدركة ورضا الزبائن.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للثقافة الرقمية وجودة الخدمات الالكترونية

أولاً: الثقافة الرقمية

1- مفهوم الثقافة الرقمية: تعرف الثقافة بأنها "مجموعة من القيم ذات الطابع المادي والمعنوي، والأفكار والمواقف والرموز التي تبرزها أفراد الثقافة الواحدة نحو مختلف نواحي حياتهم والتي يتم تطويرها واتباعها بواسطة أفراد هذا المجتمع والتي تشكل أنماطهم السلوكية والاستهلاكية التي تميزهم عن الأفراد التابعين لثقافات أخرى أصلية أو فرعية" (عبيدات، 2012، صفحة 488)، كما تشير الى مختلف المعارف في مجال ما ومختلف التراكمات المعرفية التي تثري عقل الانسان، وبذلك فإن الثقافة تتكون من عنصرين أساسيين هما:

- العنصر المعنوي: ويشمل القيم والأفكار، العادات والتقاليد والمعتقدات السائدة لدى الأفراد.
- العنصر المادي: ويشمل الناتج المادي لأفراد المجتمع.

أما الثقافة الرقمية تعرف بأنها "مجموعة الطرق التي يمارسها الأفراد، والأساليب والتصورات والمهارات والمعايير المميزة من أجل التفاعل والتشارك «فهي لا تقتصر فقط على فكرة اكتساب المعرفة والمهارات من قبل المستخدمين، بل تعني بشكل عام تأثير الأجهزة التقنية والاستخدامات المتعلقة بها. (Gilster.p, 1997, p. 23)

كما تعرف بأنها تلك الممارسات والسلوكيات والمعرفة المتعلقة باستخدام الأدوات والتقنيات الرقمية في الحياة اليومية، وهي تعكس مدى تكيف الأفراد والمجتمعات مع التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها على الأنماط الثقافية التقليدية. (Deuze, M, 2006, pp. 63-75)

من خلال ما سبق يمكن تعريف الثقافة الرقمية على أنها مجموعة المعارف والمهارات التي يكتسبها ويستخدمها الفرد بكفاءة من أجل تلبية حاجاته ورغباته، والمتعلقة باستخدام الوسائل الرقمية الحديثة.

2- خصائص الثقافة الرقمية: يمكن القول إن الثقافة تتصف بمجموعة من الخصائص نوردتها فيما يلي (عبيدات، 2012، صفحة 490):

- إشباع حاجات ورغبات الأفراد: ذلك أن مقومات وجود الثقافة وتطويرها لمجتمع ما هو حاجة هذا المجتمع لها في إشباع حاجاته ورغباته، ومنه فإن الثقافة الرقمية ما هي الا نتاج لحاجة المجتمع لها نظرا لتغير الظروف الرقمية على المستوى العالمي.
- مشاركة الأفراد في صنع وتطوير الثقافة الرقمية: خاصة أولئك الأفراد المهمين والمتخصصين في مجال التكنولوجيا الرقمية.
- حركية الثقافة وتطورها باستمرار: ذلك التغير ناتج عن التغير المستمر في البيئة الرقمية وما يصاحبه من تغير في تصرفات وعادات الافراد.
- إمكانية تعلم الثقافة: يكون الفرد ثقافته عن طريق التعلم وذلك من عدة مصادر كالأسرة، الجيران، الأصدقاء، المدرسة والمجتمع ككل.

3- أبعاد الثقافة الرقمية: الثقافة الرقمية لها أبعاد مختلفة لا بد من توافرها لدى الفرد، البعد المعرفي، المهاري، الوجداني، الأخلاقي وبعد اتخاذ القرار، وفي دراستنا هذه ركزنا على أهم ثلاث أبعاد يجب أن يكتسبها الفرد قبل استخدام التكنولوجيا بجوانبها

الاجابية أو السلبية والمتعلقة بالمعارف والمهارات الشعور العام نحو استخدامها أي المكتسبات القبلية التي تسبق استخدام الأدوات والوسائل الرقمية الحديثة:

- **البعد المعرفي:** ويعبر عن خلق وتطوير المعارف المتعلقة باستخدام وكيفية تفاعل الفرد مع الوسائل والأدوات الرقمية الحديثة، من أجل فهم وأدراك العالم الرقمي بشكل جيد (Hargreaves, 2003, p. 15)
- **البعد المهاري:** ويعبر عن مختلف المهارات والكفاءات اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها، والتي يمتلكها الفرد في مجال التكنولوجيا، مثل مهارات الاستخدام والتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، البرمجيات (مرزوق و شحير، 2017، صفحة 20).
- **البعد الوجداني:** ويعبر عن الشعور والرغبة والميل العاطفي اتجاه استخدامات التكنولوجيا والمتعلقة بالوعي والحس التكنولوجي ومدى تقبل الفرد له (قدوري، 2019، صفحة 221).

ثانيا: جودة الخدمات الإلكترونية

الخدمة الإلكترونية هي شكل من أشكال الخدمة التي تتطلب مشاركة الزبون في إنتاجها، حيث يرى كل من Rust et (2001) أن الخدمات الإلكترونية تعرف في إطارها الواسع على أنها: "تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت" (بوراس و بوعشة، 2017، صفحة 57).

ومنه فهي مجموعة من الخدمات يتم تقديمها عبر الوسائط الإلكترونية، وتضم كل التسهيلات والعمليات التي من شأنها تقديم فائدة ومنفعة معينة إلى الزبون.

أما جودة الخدمات الإلكترونية يعرفها وليمسون (Williamson) بأنها: "قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى هذه الخدمة، وذلك بناء على نتائج قياس مستوى هذه الخدمة" (بوراس و بوعشة، 2017، صفحة 61).

وعرفت كذلك على أنها فاعلية الخدمة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق أهدافها ومدى ملائمة الخدمة لرغبات المستفيدين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم بتوفير المعلومات والخدمات بسهولة ووضوح خلال وقت مناسب (رثان و الختاتنة، 2018، صفحة 129).

ومنه يمكن القول إن جودة الخدمات الإلكترونية تشير إلى مدى قدرة المنصات الرقمية على تفعيل عمليات التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية، وقدرتها على تحقيق المنفعة المستهدفة للزبون وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة. ✓ أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية: تتمثل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مجموعة من الامتيازات يجب توفرها في الخدمة في حد ذاتها أو المنصات المستعملة في ذلك وحتى في الأفراد مقدمي الخدمة، ويمكن إيجاز ذلك فيما يلي:

- الاعتمادية؛
- سهولة الاستخدام؛
- جودة التصميم؛
- توفر المعلومات؛
- الخصوصية والأمان؛

ثالثاً: العلاقة بين الثقافة التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية: تتجسد في تأثير أبعاد الثقافة التكنولوجية على إدراك الزبون لجودة هذه الخدمات.

- البعد المعرفي: يشمل المعارف الأساسية حول التكنولوجيا الرقمية وكيفية استخدامها. عندما يمتلك الفرد معرفة واسعة حول الخدمات الإلكترونية، يسهل عليه التفاعل معها وتقديمها، مما يزيد من جودة الخدمة.
- البعد المهاري: يتعلق بالمهارات التكنولوجية والرقمية التي يحتاج الفرد لاكتسابها مثل استخدام البريد الإلكتروني، الحاسب الآلي، وأنظمة الدفع الإلكتروني. هذه المهارات تسهم في تعزيز جودة استخدام الفرد للوسائل والأدوات الرقمية.
- البعد الوجداني: يرتبط بالعواطف والمشاعر تجاه التكنولوجيا الرقمية والخدمات الإلكترونية. تفاعل الموظف مع الزبون بشكل شخصي من خلال الردود على استفساراته يعزز من رضاه ويزيد من جودة الخدمة المدركة.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

أولاً: الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة

1-مجتمع الدراسة: بناء على مشكلة البحث يتمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات البنكية العمومية لولاية سكيكدة، وتم توزيع الاستبيان على موظفي الوكالات البنكية العمومية لولاية سكيكدة دائري القل وعمالوس، حيث تم توزيع 55 استبيان كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): توزيع مجتمع الدراسة حسب الوكالات البنكية

اسم البنك	الوكالة	عدد الاستثمارات الموزعة
BNA	وكالة القل 487	16
BADR	-وكالة القل 745	14
	-وكالة عمالوس 750	15
CNEP	وكالة القل 310	10
المجموع	04	55

المصدر: من اعداد الباحثين

2- متغيرات الدراسة، قياسها وطريقة جمعها

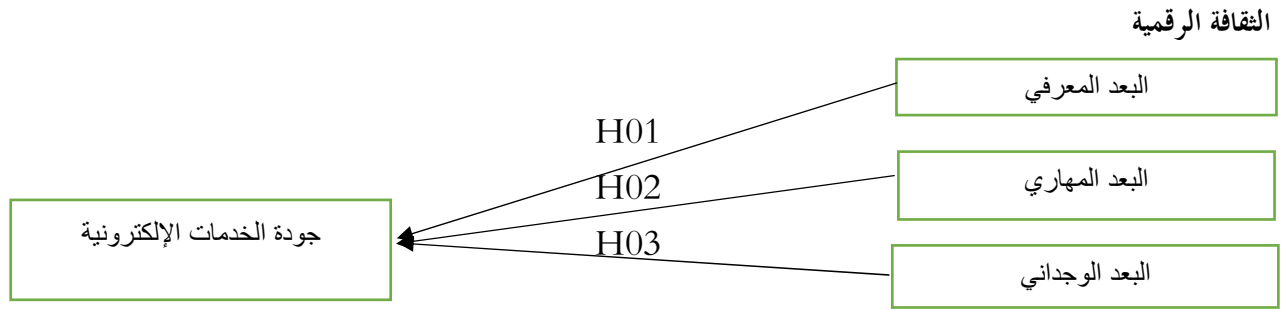
1-2- متغيرات الدراسة

في الشكل الموالي نموذج الدراسة المتمثلة في أثر الثقافة الرقمية لمقدمي الخدمة على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية والتي تتضمن متغيرين أساسيين هما:

المتغير المستقل: الثقافة الرقمية

المتغير التابع: جودة الخدمات الإلكترونية

شكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين

2-2- قياس المتغيرات وطريقة جمعها.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، استخدمنا برنامج تحليل البيانات الإحصائية spss، والاختبارات الإحصائية المناسبة من أجل الوصول لدلالات ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة. وقد تم جمع البيانات من خلال العمل الميداني حيث قمنا بتوزيع استبيانات لدراسة متغيرات الدراسة وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج spss الإحصائي.

3- أدوات الدراسة

3-1- الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

3-1-1- الاستبيان:

حيث اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية إذ تعتبر الأداة الملائمة والفعالة لجمع المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة. وقد تضمنت الاستبانة مجموعة من الأسئلة تم تصنيفها وفقا لأبعاد الدراسة، وتم تقسيمها إلى ثلاث أجزاء هي:

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية اللازمة عن المستجيب وهي (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المؤهل الوظيفي).

الجزء الثاني: يشتمل على 23 عبارة تدور حول الموضوع الرئيسي للبحث، وأعد خصيصا لقياس أثر الثقافة الرقمية لمقدمي الخدمة على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، ويقسم هذا الجزء إلى قسمين هما:

القسم الأول: خصص لقياس الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة حيث يضم 3 أبعاد بمجموع 14 عبارة وتمثل في: (البعد المعرفي، المهاري، والوجداني).

القسم الثاني: خصص لقياس جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات محل الدراسة حيث يضم 9 عبارات.

3-1-2- الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدنا على البرنامج الإحصائي المسمى بالحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، كما اعتمدنا على التقنيات الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط لبرسون للكشف عن صدق الاتساق الداخلي، وكذا العلاقة بين المتغيرين؛
- معامل الثبات α لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- النسب المئوية والتكرارات لوصف العينة؛
- لمتوسط الحسابي لقياس مدى مركزية الإجابات؛
- الانحراف المعياري لقياس مدى اتفاق وعدم تشتت الإجابات؛

○ الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

4-صدق أداة الدراسة وثباتها

4-1-قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الثقافة الرقمية

الجدول رقم (02): معامل الارتباط بيرسون لكل بعد مع المحور ككل

البعد	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
المعرفي	1	0.660**	0.000	5	0.777**	0.000
	2	0.357**	0.000	6	0.570**	0.000
	3	0.705**	0.000	7	0.303**	0.000
	4	0.542**	0.000			
المهاري	8	0.358**	0,000	10	0.812**	0,000
	9	0.742**	0,000	11	0.728**	0,000
الوجداني	12	0.729**	0.000	14	0.823**	0.000
	13	0.703**	0.000			

** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

تبين الأرقام في الجدول رقم 02 أن جميع عبارات أبعاد الثقافة الرقمية كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك تعتبر عبارات هذا المحور صادقة وذات اتساق داخلي.

4-2-قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمات الالكترونية

الجدول رقم (03): معامل الارتباط بيرسون لعبارات جودة الخدمات الالكترونية مع المحور ككل

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.451**	0,000	6	0.618**	0,000
2	0.554**	0,000	7	0.537**	0,000
3	0.621**	0,000	8	0.549**	0,000
4	0.652**	0,000	9	0.532**	0,000
5	0.531**	0.000			

** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

الجدول أعلاه يبين أن جميع عبارات جودة الخدمات الالكترونية كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكن القول إن العبارات صادقة وذات اتساق داخلي.

4-3-ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال قياس معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) الذي يشير

إلى وجود علاقة اتساق وترابط جيد بين فقرات الاستبانة، حيث تنص القاعدة الإحصائية لهذا الاختبار على أن النسبة المقبولة لثبات الاستبانة هي 60% أو ما يزيد، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): ثبات أداة الدراسة

المحاور	العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد المعرفي	7-1	0.627
البعد المهاري	11-8	0.608
البعد الوجداني	14-12	0.610
الثقافة الرقمية	14-1	0.763
جودة الخدمات الإلكترونية	23-15	0.719
الإجمالي	23-1	0.849

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

من خلال النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0.60) في كلا محوري الاستبيان، فنجد قيمته ككل (0.849) وهذا ما يدل على ثبات أداة القياس وبالتالي قابليتها للدراسة.

5- مناقشة النتائج

1.5. تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبانة

5-1-1- نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحور الثقافة الرقمية

○ البعد المعرفي

الجدول رقم (06): نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بالبعد المعرفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
لديك المعرفة الكافية لاستخدام الأنترنت	4.45	0.715	مرتفع جدا	4
لديك المعرفة الكافية للخدمات الإلكترونية بالوكالة	4.25	0.865	مرتفع جدا	7
لديك المعرفة الكافية لاستخدام التطبيقات والبرامج الرقمية	4.43	0.569	مرتفع جدا	5
لديك المعرفة الكافية بالوسائل والتطبيقات الرقمية المتوفرة في الوكالة	4.56	0.713	مرتفع جدا	3
تعلم بالتحديثات المتعلقة بالتطبيقات والأدوات والوسائل الرقمية	4.29	0.853	مرتفع جدا	6
تقوم بالاطلاع على التعليمات والإجراءات الخاصة باستخدام الأدوات الرقمية	4.60	0.683	مرتفع جدا	2
تستطيع استخدام الحاسوب والأدوات الرقمية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية	4.70	0.566	مرتفع جدا	1
البعد المعرفي	4.47	0.399	مرتفع جدا	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد المعرفي تتفق كلها بدرجات مرتفعة جدا حول العبارات المكونة لهذا العنصر، حيث تراوحت متوسطاتها بين (4.25 و 4.70)، وبشكل عام يبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.47) بانحراف معياري (0.399) أي بدرجة قبول مرتفعة جدا، وهذا راجع إلى تمتع مقدمي الخدمات في الوكالات البنكية محل الدراسة بمعرفة شاملة في استخدام الأنترنت والخدمات الإلكترونية المتوفرة عبر الوكالة، حيث يتمكنون من التعامل بكفاءة مع التطبيقات والبرامج الرقمية

المختلفة، كما يتمتعون بفهم عميق للوسائل والتطبيقات الرقمية المتاحة في الوكالة، مع مواكبة التحديثات المستمرة المتعلقة بتلك الأدوات والتطبيقات، وكذا الاطلاع على التعليمات والإجراءات الخاصة باستخدام هذه الأدوات لضمان الاستفادة القصوى منها، بالإضافة إلى القدرة العالية في استخدام الحاسوب وجميع الأدوات الرقمية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية بكفاءة واحترافية.

○ البعد المهاري:

الجدول رقم (07): نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بالبعد المهاري

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
لديك القدرة على معالجة المشكلات التي تحدث أثناء استخدام الأدوات والوسائل الرقمية	4.63	0.778	مرتفع جدا	1
لديك مهارات الدردشة والتفاعل عبر الأنترنت والأدوات الرقمية	3.76	1.154	مرتفع	4
تتمتع بمهارات لخلق الصدى والتفاعل عبر المنصات الرقمية	3.94	1.192	مرتفع	3
تملك مهارات التعلم بسرعة في المجال الرقمي	4.03	0.999	مرتفع	2
البعد المهاري	4.09	0.707	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

من الجدول أعلاه نجد أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد المهاري تتفق بدرجات متباينة بين مرتفعة ومرتفعة جدا حول العبارات المكونة لهذا العنصر، حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.76 و 4.63)، وبشكل عام يبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.09) بانحراف معياري (0.707) أي بدرجة قبول مرتفعة، ويشير هذا التقييم إلى قدرة مقدمي الخدمات في الوكالات البنكية محل الدراسة على معالجة المشكلات التي قد تطرأ أثناء استخدام الأدوات والوسائل الرقمية، مع تحديد الأسباب وحلها بسرعة وكفاءة. كما أنهم يتمتعون بمهارات متميزة في التفاعل عبر الإنترنت والأدوات الرقمية المختلفة، بما في ذلك مهارات الدردشة التي تمكنهم من التواصل بشكل فعال ومهني، بالإضافة إلى القدرة على خلق التفاعل والتأثير الإيجابي عبر المنصات الرقمية، مما يعزز من التواصل والتعاون، وامتلاكهم لمهارات التعلم السريع في المجال الرقمي، مما يساعد على التكيف مع التحديثات المستمرة وتوسيع المعرفة بأحدث الأدوات والتقنيات المتاحة.

○ البعد الوجداني:

الجدول رقم (08): نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بالبعد الوجداني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
يهتم البنك على العاملين والرد على ملاحظاتهم عبر المنصات الرقمية المختلفة	4.45	0.689	مرتفع جدا	1
يعمل الموظفون على توفير كل متطلبات الخدمة الإلكترونية عبر المنصات الرقمية	4.32	0.861	مرتفع جدا	2
يجيب موظفو البنك عبر المنصات الرقمية المختلفة على الاستفسارات والطلبات بلطف واحترام	4.14	0.931	مرتفع	3
البعد الوجداني	4.30	0.624	مرتفع جدا	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول التنشيط الإلكتروني للمبيعات تتفق بدرجات متباينة بين مرتفعة ومرتفعة جدا حول العبارات المكونة لهذا العنصر، حيث تراوحت متوسطاتها بين (4.14 و 4.45)، وبشكل عام يبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.30) بانحراف معياري (0.624) أي بدرجة قبول مرتفعة جدا، وهذا راجع إلى أن الوكالات محل الدراسة تولي اهتماماً كبيراً

بالعاملين بالحرص على الرد على ملاحظاتهم عبر المنصات الرقمية المختلفة، مما يعزز من بيئة العمل التفاعلية والداعمة، ويعمل الموظفون بالوكالات محل الدراسة على توفير جميع متطلبات الخدمة الإلكترونية عبر المنصات الرقمية بكفاءة عالية، مما يسهل على الزبائن الوصول إلى الخدمات بكل سهولة وراحة، بالإضافة إلى ذلك، يحرص موظفو الوكالات محل الدراسة على الإجابة على الاستفسارات والطلبات عبر المنصات الرقمية بلطف واحترام، مما يعكس التزامهم بتقديم خدمة متميزة واحترافية.

5-1-2- نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحور جودة الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم (09): نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
يقوم البنك بتحديد خدماته الإلكترونية باستمرار	4.34	0.798	مرتفع جدا	3
يوفر البنك الكترونيا كل متطلبات الأمان	4.47	0.572	مرتفع جدا	2
لا يمكن للآخرين الاطلاع على المعلومات الشخصية للزبائن	4.58	0.685	مرتفع جدا	1
موقع البنك مصمم بتصميم جميل وجذاب	3.98	0.971	مرتفع	6
طريقة تقديم الخدمة الإلكترونية بارعة	3.74	0.927	مرتفع	9
الرد على استفسارات وشكاوى الزبائن تتم بطريقة فورية	4.00	0.902	مرتفع	5
محتوى هيكل وتنظيم البنك من السهل تتبعه عبر الموقع	4.05	0.755	مرتفع	4
يملك البنك برمجيات وتطبيقات الكترونية سهلة الاستخدام	3.96	0.881	مرتفع	7
يتم تحديث البرمجيات والتطبيقات الرقمية للبنك باستمرار	3.94	0.950	مرتفع	8
جودة الخدمات الإلكترونية	4.12	0.464	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

نرى أنها إجابات أفراد عينة الدراسة حول الثقافة الإلكترونية تتفق بدرجات متباينة بين مرتفعة ومرتفعة جدا حول العبارات المكونة لهذا العنصر، حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.74 و 4.58)، وبشكل عام يبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.12) بانحراف معياري (0.464) أي بدرجة قبول مرتفعة، وهذا راجع إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعمل بشكل مستمر على تحديد خدماتها الإلكترونية لتلبية احتياجات الزبائن وتعزيز تجربتهم الرقمية، وكذا الحرص على توفير جميع متطلبات الأمان إلكترونياً، مما يضمن حماية معلومات الزبائن الشخصية من أي تسريب أو اختراق، كما أن الإجابات حول الموقع الإلكتروني تثبت تصميمه بطريقة جميلة وجذابة تساهم في تسهيل التنقل والوصول إلى الخدمات حيث تتميز بمياكل وتنظيمية سهلة التتبع، كما يتم الرد على استفسارات وشكاوى الزبائن بطريقة فورية، مما يعكس الالتزام بتقديم تجربة متميزة، بالإضافة إلى امتلاكها لبرمجيات وتطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام، ومحدثة بشكل مستمر، مما يضمن استمرارية الابتكار وتحسين الخدمة.

5-2- اختبار فرضيات الدراسة

5-2-1- الفرضية الفرعية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المعرفي بالأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة

على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

H11: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المعرفي بالأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الالكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

جودة الخدمات الالكترونية									البعد المعرفي
نتيجة اختبار الفرضية		B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى sig المعنوية	T	معامل التحديد R ²	R	
H1	H0								
قبول	رفض	1.486	0.589	18.254	0.000	4.272	0.256	0.506	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

من الجدول أعلاه تبين أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد المعرفي) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الرقمية) بلغت (0.506) وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1 أي أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المعرفي بالأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الالكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة".

5-2-2-الفرضية الفرعية الثانية

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المهاري في استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الالكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

H12: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المهاري في استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الالكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

جودة الخدمات الالكترونية									البعد المهاري
نتيجة اختبار الفرضية		B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى sig المعنوية	T	معامل التحديد R2	R	
H1	H0								
قبول	رفض	2.776	0.329	17.716	0.000	4.209	0.251	0.501	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد المهاري) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الرقمية) بلغت (0.501) وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0، ونؤكد الفرضية البديلة H1 أي أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المهاري في استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الالكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة".

5-2-3-الفرضية الفرعية الثالثة

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد الوجداني اتجاه استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

H13: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد الوجداني اتجاه استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

جودة الخدمات الالكترونية									البعد الوجداني
نتيجة اختبار الفرضية		B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R ²	R	
H1	H0								
قبول	رفض	1.839	0.530	54.470	0.000	7.380	0.507	0.712	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد الوجداني) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية) بلغت (0.712) وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0، ونؤكد الفرضية البديلة H1 أي أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد الوجداني اتجاه استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية البنكية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة".

5-2-4-الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

جودة الخدمات الالكترونية									الثقافة الرقمية
نتيجة اختبار الفرضية		B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R ²	R	
H1	H0								
قبول	رفض	0.723	0.785	53.548	0.000	7.318	0.503	0.709	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22.

نستنتج من نتائج الجدول وجود أثر بين الاتصال التسويقي الإلكتروني والثقافة التكنولوجية عند مستوى معنوية (0.05) حيث أن R التي تقيس درجة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.709) وهي درجة ارتباط مرتفعة، وقد تأكدت معنوية هذا التأثير بمستوى المعنوية $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونؤكد الفرضية البديلة H_1 أي أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة ".

الخاتمة

تلعب التكنولوجيا الرقمية دورا كبيرا في حياة الأفراد والمجتمعات بصف عامة، حيث أصبحت تدرك أهمية التمتع بالثقافة الرقمية كحتمية لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع في جميع المجالات ومنها المجال المصرفي، بحيث قمنا في هذه الدراسة بمعرفة واقع الثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمات في مجموعة من الوكالات البنكية وقياس أثرها على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالات محل الدراسة من خلال استخدام أساليب إحصائية وذلك باستخدام برنامج spss.

بعد تحليل وتفسير البيانات لخصت الدراسة الى ما يلي:

✓ جاء تقييم مقدمي الخدمة في الوكالات العمومية للبعد المعرفي بدرجة قبول مرتفعة جدا وهذا راجع إلى تمتع مقدمي الخدمات في الوكالات البنكية محل الدراسة بمعرفة شاملة في استخدام الإنترنت والخدمات الإلكترونية المتوفرة عبر الوكالة، حيث يتمكنون من التعامل بكفاءة مع التطبيقات والبرامج الرقمية المختلفة، كما يتمتعون بفهم عميق للوسائل والتطبيقات الرقمية المتاحة في الوكالة، مع مواكبة التحديثات المستمرة المتعلقة بتلك الأدوات والتطبيقات، وكذا الاطلاع على التعليمات والإجراءات الخاصة باستخدام هذه الأدوات لضمان الاستفادة القصوى منها، بالإضافة إلى القدرة العالية في استخدام الحاسوب وجميع الأدوات الرقمية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية بكفاءة واحترافية، كما أن اختبار الفرضية الأولى والمتعلقة بتأثير هذا البعد على جودة الخدمات الإلكترونية أظهرت أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المعرفي بالأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

✓ جاء تقييم مقدمي الخدمة في الوكالات العمومية للبعد المهاري بدرجة قبول مرتفع ويشير هذا التقييم إلى قدرة مقدمي الخدمات في الوكالات البنكية محل الدراسة على معالجة المشكلات التي قد تطرأ أثناء استخدام الأدوات والوسائل الرقمية، مع تحديد الأسباب وحلها بسرعة وكفاءة. كما أنهم يتمتعون بمهارات متميزة في التفاعل عبر الإنترنت والأدوات الرقمية المختلفة، بما في ذلك مهارات الدردشة التي تمكنهم من التواصل بشكل فعال ومهني، بالإضافة إلى القدرة على خلق التفاعل والتأثير الإيجابي عبر المنصات الرقمية، مما يعزز من التواصل والتعاون، وامتلاكهم لمهارات التعلم السريع في المجال الرقمي، مما يساعد على التكيف مع التحديثات المستمرة وتوسيع المعرفة بأحدث الأدوات والتقنيات المتاحة، كما أن اختبار الفرضية الثانية والمتعلقة بتأثير هذا البعد على جودة الخدمات الإلكترونية أظهرت أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد المهاري في استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

✓ جاء تقييم مقدمي الخدمة في الوكالات العمومية للبعد الوجداني بدرجات بين والمرتفعة جدا وهذا راجع إلى أن الوكالات محل الدراسة تولي اهتماما كبيرا بالعاملين بالحرص على الرد على ملاحظاتهم عبر المنصات الرقمية المختلفة، مما يعزز من بيئة العمل التفاعلية والداعمة، ويعمل الموظفون بالوكالات محل الدراسة على توفير جميع متطلبات الخدمة الإلكترونية عبر المنصات الرقمية بكفاءة عالية، مما يسهل على الزبائن الوصول إلى الخدمات بكل سهولة وراحة، بالإضافة إلى ذلك، يحرص موظفو الوكالات محل الدراسة على الإجابة على الاستفسارات والطلبات عبر المنصات الرقمية بلطف واحترام، مما يعكس التزامهم بتقديم خدمة متميزة واحترافية، كما أن اختبار الفرضية الثالثة والمتعلقة بتأثير هذا البعد على جودة الخدمات الإلكترونية أظهرت أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند

مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبعد الوجداني اتجاه استخدام الأدوات الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

✓ جاء تقييم مقدمي الخدمة في الوكالات العمومية لجودة الخدمات الإلكترونية بدرجة قبول مرتفعة وهذا راجع إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعمل بشكل مستمر على تحديد خدماتها الإلكترونية لتلبية احتياجات الزبائن وتعزيز تجربتهم الرقمية، وكذا الحرص على توفير جميع متطلبات الأمان إلكترونياً، مما يضمن حماية معلومات الزبائن الشخصية من أي تسريب أو اختراق، كما أن الإجابات حول الموقع الإلكتروني تثبت تصميمه بطريقة جميلة وجذابة تسهم في تسهيل التنقل والوصول إلى الخدمات حيث تتميز بمياكل وتنظيمية سهلة التتبع، كما يتم الرد على استفسارات وشكاوى الزبائن بطريقة فورية، مما يعكس الالتزام بتقديم تجربة متميزة، بالإضافة إلى امتلاكها لبرمجيات وتطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام، ومحدثة بشكل مستمر، مما يضمن استمرارية الابتكار وتحسين الخدمة.

✓ كما أظهر اختبار الفرضية الرئيسية أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة الرقمية لدى مقدمي الخدمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالات البنكية العمومية للجهة الغربية لولاية سكيكدة.

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج سابقة يمكن تقديم المقترحات التالية:

- العمل على رفع مستوى المعرفة الرقمية لدى الموظفين من خلال دورات تدريبية، وعقد ورش عمل تعريفية باستخدام الأدوات الرقمية واستغلالها في تقديم الخدمات الإلكترونية، وخاصة الخدمات التي يتم إطلاقها بشكل جديد.
- تنمية المهارة لدى الموظفين حول طرق وأساليب استخدام الأدوات الرقمية؛
- تعميم الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية على جميع الموظفين؛
- عمل نشرات توعية، وشرح الخصوصية والمعلومات السرية الخاصة بالخدمات الإلكترونية؛
- ضرورة العمل على تصميم واجهة مستخدم جيدة في مختلف الوسائط الرقمية للوكالات؛
- الاهتمام بالعاملين والزبائن على حد سواء وتقديم الأجوبة حول الاستفسارات والطلبات المتعلقة بالمشاكل التقنية بلطف وود واحترام.
- ضرورة تحديث المعلومات الإلكترونية وأن تكون بشكل مستمر ودوري.

الإحالات والمراجع:

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. مصطفى، ك & رحاب. (2022). دور الثقافة الرقمية في تحقيق الاستدامة الاجتماعية وسد الفجوة الرقمية: دراسة تحليلية للمفاهيم في ظل تداعيات كوفيد-19. *المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر*, 1(1)، 26-49.
2. ريم فتيحة قدوري. (ماي، 2019). الوعي البيئي لمستخدمي مواقع شبكات التواصل الاجتماعي-دراسة استطلاعية لعينة من مستخدمي موقع فيسبوك. *مجلة الدراسات الإعلامية* (7).
3. سناء مرزوق، و محمد شحير. (2017). دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة -دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة. رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. كلية التجارة، تخصص إدارة أعمال، غزة: الجامعة الإسلامية .
4. محمد ابراهيم عبيدات. (2012). سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي. الأردن: وائل.
5. نادية بوراس، و مبارك بوعشة. (30 06، 2017). تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 55-74.
6. وحيد رثعان ، و محمد الختاتنة . (30 12، 2018). أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك. *مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد*، 2(2). تم الاسترداد من <https://asjp.cerist.dz/en/article/82247>

References in English:

7. Deuze, M. (2006). *Participation, Remediation, Bricolage: Considering Principal Components of a Digital Culture* (Vol. 22). The Information Society.
8. Gilster.p. (1997). *Digital Literacy*. New York: John Wiley & Sons.
9. Hargreaves, A. (2003). *Teaching in the Knowledge Society: Education in the Age of Insecurity*. Open University Press.