الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف -المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر

فرقة البحث PRFU: التوجهات الحديثة في الإدارة العمومية كحل لمعوقات تطور التسيير الإداري في المرافق والمؤسسات العمومية الجزائرية.

المسيلة في: 2021/12/09

شهادة مشاركة

يشهد عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ورئيس اللجنة العلمية للملتقى الدولي حول:

"متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر"

بأن: الدكتور (ة): رفيق معدون من جامعة: جامعة محمد بوضياف –المسيلة، قد شارك(ت) بمداخلة بعنوان: تقييم جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية باستخدام نموذج التحليل الهرمي AHP. ضمن فعاليات الملتقى المنعقد يومي 08 و09 ديسمبر 2021 بجامعة محمد بوضياف –المسيلة.

عميد كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

أ.د بلعجوز حسين

رئيس الملتقى

د. فاروق

10:10 . 10:30	ط د حمريط عبدالناصر د. سليماني محمد	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات الإدارة العمومية -دراسة حالة بلدية أولاد دراج-	جامعة المسيلة جامعة المسيلة
10:10 . 10:40	ط. د. ديدوش هاجرة أ.د.حريري عبد الغني	واقع وتحديات تطبيق الادارة الالكترونية بالجزائر	جامعة الشلف جامعة الشلف
10:10 . 10:50	ط د.رزوق سهام ميمونة أ.د العيداني إلياس	الحكومة الالكترونية خطوة أساسية في ترقية أداء المرفق العام	جامعة تيسمسيلت. جامعة - تيسمسيلت.
11:10 . 11:00	د.زعيتر لمياء	تكوين وتأهيل المورد البشري كآلية لتحقيق الادارة الالكترونية	جامة سطيف 2
11:20 . 11:10	ط.در بودية الحبيب ط .د زلماطي أمال	التجربة الإماراتية في الحكومة الالكترونية (كيفية الاستفادة منها في الجزائر)	جامعة سعيدة جامعة سعيدة
11:30 . 11:20	ط.د محمد طول د. آمال بكار	أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على مكافحة الفساد الإداري - دراسة حالة بلدية باب العسة -	جامعة بشار جامعة بشار
11:40 . 11:30	د. رفيق سعدون ط.د/ عمر دهيمي ط.د/ سمير زنات	تقييم جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية باستخدام نموذج التحليل الهرمي AHP	جامعة المسيلة جامعة المسيلة جامعة المسيلة
11:50 . 11:40	د. ليندة أونيسي	القرار الإداري الالكتروني كأحد متطلبات تطوير العمل الإداري وتطبيق الادارة الالكترونية	جامعة خنشلة
12:00 . 11:50	د. لياس شوبار ط د.معاذ مسعودي	واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وفقاً لمؤشرات المشاركة الالكترونية (EPI) وتنمية الحكومة الالكترونية (EGDI)	جامعة المسيلة جامعة أم البواقي
مناقشة			
12:40 . 12:30	ط د .عويز نبيل ط د. نعماني عبد النور	تحليل مستخدمي، محتوى وخدمات الخدمات العامة الإلكترونية	جامعة البويرة جامعة البويرة
12:50 . 12:40	ط د. مسلوب فاطمة الزهرة د. بوزيان عبد الغني	جودة الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية - بلدية دبي انموذجا	جامعة تبسة - الجزائر جامعة تبسة - الجزائر
13:00 . 12:50	أ.خضور أمال	التعليم الالكتروني في الجامعات العربية في ظل جائحة كورونا -جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية نموذجا-	جامعة المسيلة جامعة المسيلة
13:10 . 13:00	ED. DAHMANI Hadjer Pr.MezianeTadj	Les facteurs influençant l'adoption du Dossier Médicale Informatisé (DMI) en Algérie	Ecole supérieure de management Tlemcen école supérieure de management Tlemcen
13:20 . 13:10	ط. د مختار قنيش أ. د جيلالي بن عبو	حكومات رقمية رائدة عالميا - سنغافورة أنموذجا -	جامعة معسكر جامعة معسكر

عنوان المحور: الخدمات العمومية الإلكترونية

عنوان المداخلة: تقييم جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية باستخدام نموذج التحليل الهرمي AHP – دراسة حالة مؤسسات: بريد الجزائر، السلام بنك، بدر بنك –

Hub Title: Electronic Public Services

Entries title: Evaluating the quality of websites for financial institutions Using the AHP hierarchical model - Case study of institutions: Algeria Post, Salam Bank, Badr Bank -

د. سعدون رفيق[1] 0556085692

ط.د. دهيمي عمر[2] 0552765175

ط.د. زنات سمير[3] 0676608289

[1] جامعة محمد بوضياف المسيلة، rafik.saadoune@univ-msila.dz

[2] جامعة محمد بوضياف المسيلة، omar.dehimi@univ-msila.dz

[3] جامعة محمد بوضياف المسيلة، samir.zanat@univ-msila.dz

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية عملية تقييم جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية، لدى عينة مكونة من ثلاثة مؤسسات مالية، وهذا باستخدام عملية التحليل الهرمي (AHP)، التي تعتمد على تحديد الهدف، ثم تحديد المعايير الرئيسية والفرعية وضبط أوزانها، وأخيرا ترتيب البدائل محل الدراسة باستخدام برمجية (Expert Choice) والمطبق على المقابلة التي تم إجراؤها مع مجموعة من الخبراء.

وتوصلت الدراسة التي أساسها نموذج مكون من ثلاثة (3) معايير رئيسية وعشرة (10) معايير فرعية، إلى ريادة مصرف السلام بـ **47.2 %** مقارنة ببقية المؤسسات المالية الأخرى، مما يعكس الأهمية القصوى التي يوليها مسيروا هذا البنك لجودة الموقع الإلكتروني لمؤسستهم المالية، بالنظر إلى المكانة التي يحتلها في نظر زبائنهم عند تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة عمومًا.

كلمات مفتاحية: المواقع الإلكترونية، المؤسسات المالية، عملية التحليل الهرمي.

Abstract:

This study aimed to highlight the importance of the process of evaluating the quality of websites for financial institutions, for a sample of three financial institutions, using the hierarchical analysis process (AHP),

* المؤلف المرسل: سعدون رفيق

which depends on determining the goal, then determining the main and sub-criteria and adjusting their weight, and finally arranging the alternatives under study. Using (Expert Choice) software and applied to the interview that was conducted with a group of experts.

The study, which is based on a model consisting of three (3) main criteria and ten (10) sub-criteria, led Al Salam Bank with 47.2% compared to the rest of the other financial institutions, which reflects the utmost importance that the managers of this bank attach to the quality of the website of their financial institution, given the To the position it occupies in the eyes of their customers when they evaluate the quality of services provided in general.

Keywords: websites, financial institutions, hierarchical analysis process

1- مـقدمـــة:

عرفت السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتداول المعلومات، وقد سارعت مختلف المؤسسات لاستغلال هذا التطور الحاصل، بإيلاء أهمية كبيرة لابتكار طرائق وأساليب جديدة تتضمن تفاعلهم مع جمهور المستفيدين عبر المستحدثات التكنولوجية، وتعتبر شبكة الإنترنت وتطبيقاتها والمواقع الموجودة عليها أبرز هذه المستحدثات، حيث أصبحت هذه الأخيرة (المواقع الإلكترونية) تمثل نقطة ارتقاء إستراتيجية للمؤسسات إذا ما نجحت في تصميم مواقعها على الشبكة العالمية وفقاً لمعايير ضبط الجودة، وعليه فإن تقييم جودة مواقع المؤسسات بمختلف أصنافها بما في ذلك المؤسسات المالية يعتبر أمراً ضرورياً للتحقق من أدائها.

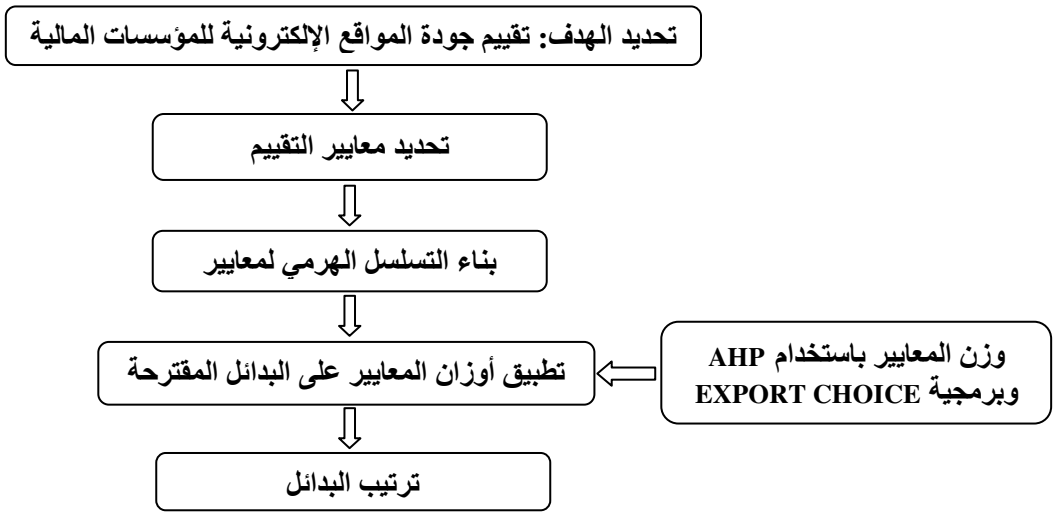
ولأهمية هذا الأمر، وبعد الاطلاع على أراء الكتاب والدارسين وما توصلت له أبحاثهم حول معايير تقييم هذه المواقع، تتطلع هذه الدراسة لتقييم جودة المواقع الإلكترونية لبعض المؤسسات المالية باستخدام نموذج التحليل الهرمي، وذلك بهدف إبراز المواقع الأكثر جودة والأسباب التي تميز موقع مؤسسة ما عن غيرها.

1.1 إشكالية البحث: مما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

إلى أي مدى تؤثر جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية على عملية ترتيب البدائل (المؤسسات المالية) المراد اختيار أفضلها؟

وللإجابة على إشكالية البحث تم صياغة الفرضيات انطلاقا من نموذج الدراسة.

2.1 نموذج الدراسة: بناءًا على ما لدينا من متغيرات فإننا يمكن أن نقترح النموذج الهيكلي (نموذج عملية التحليل الهرمي) الذي يوضح لنا الهدف المراد تحقيقه والمعايير المعتمدة في ذلك والبدائل المتوفرة.



3.1 الفرضيات: بناءا على النموذج الهيكلي للدراسة، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** تؤثر عملية تقييم جودة المواقع الإلكترونية على ترتيب البدائل (المؤسسات المالية) المراد اختيار أفضلها.

4.1 أهداف البحث: هناك العديد من الأهداف يراد تحقيقها يمكن إيجازها في:

- تقديم إطار نظري يحدد ماهية عملية التحليل الهرمي؛
- التعرف على واقع المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية؛
- تحليل العلاقة بين جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات والطلب على خدماتها.
- محاولة تقديم نموذج لتقييم المواقع الإلكترونية في المؤسسات المالية؛

5.1. منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم استخدام:

- المنهج الوصفي: حيث تم جمع البيانات الثانوية اللازمة لأغراض الدراسة النظرية، من المصادر المكتبية، أما البيانات الأولية فتم جمعها من خلال أسلوب المقابلة مع عينة الدراسة.

- ثم قمنا باستخدام عملية التحليل الهرمي وبرمجية **Expert Choice** الخاصة بتقييم وترتيب البدائل، لأجل تحليل نتائج المقابلة المجراة مع الخبراء.

6.1. الدراسات السابقة:

1.6.1. دراسة Zhilin Yang et la, (2005) بعنوان:

Développent and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals, Information & Management

قدم الباحثون في هذه الدراسة مجموعة من المعايير لتقييم المواقع الإلكترونية مكونة من مجموعة من العناصر التي تساعد في تقويم وفحص مواقع الويب

وجودتها، وتتكون المعايير المقترحة من خمسة عناصر هي: قابلية الاستخدام - فائدة المحتوى - إمكانية الوصول – وفرة المعلومات– التفاعل، حيث طورت هذه الدراسة، وتم الإقرار باستخدامها كأداة لقياس جودة الخدمة المدركة من قبل المستخدم، استنادا على جملة النماذج المفاهيمية في مجالات نظم المعلومات، والتكنولوجيا وكذا ردود الاستجابة من المستخدمين، ويوفر هذا المقياس أداة مفيدة وفعالة للباحثين، وكذلك لمديري هذه المواقع الذين يرغبون في تحسين أداء خدماتهم.

2.6.1. دراسة Miranda ; Cortes ; Barriiuso (2006) بعنوان:

Quantitative Evaluation of E-Banking Web Sites : an Empirical Study of Spanish Banks

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم كمي لمواقع الويب المصرفية الإلكترونية في البنوك الاسبانية، حيث أننا نجد من بين العوامل الرئيسية التي تم تقييمها في هذه الدراسة، القدرة على التنقل أي سهولة الاستخدام (الموقع، الخريطة ، دليل العناوين) وملائمة المحتوى ، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- القدرة على التنقل: تقييم مدى سهولة التنقل في الموقع، للعودة إلى الصفحة الرئيسية أو للعثور علي معلومات ذات صلة، يجب أن يكون الموقع متاحًا من كل صفحة ويجب أن يكون الأمان مناسبًا للتفاعلات التي أجريت في الموقع.
- محتوى الموقع: تم تقييم محتوى الموقع بواسطة النظر في المعلومات ذات الصلة التي يجب أن تظهر في موقع ويب البنك وفقًا للاحتياجات من المستخدمين المحتملين، حيث أن نوع المعلومات التي غالبًا ما يكون متاحًا على موقع الويب هو مواقع أجهزة الصراف الآلي ومعلومات الفروع، كذلك تبين بأن 37 % من عدد لغات الإصدارات المتوفرة في كل موقع مترجمة إلى اللغة الإنجليزية، وهو ما يمثل عقبة أمام تدويل البنوك الإسبانية، لأن اللغة الإنجليزية هي اللغة "الرسمية"من الإنترنت.

3.6.1. دراسة Suleiman H. Mustafa, Loai F. Al -Zoua'bi (2008) بعنوان:

Usability of the Academic Websites of Jordan's Universities An Evaluation Study, the International Arab Conference on Information Technology, Tunisia.

قام الباحثان في هذه الدراسة باقتراح مجموعة من المعايير بهدف تقييم المواقع الإلكترونية لتسعة جامعات أردنية، وتتكون هذه المعايير من خمسة عناصر رئيسة وهي: المحتوى والتنظيم وسهولة القراءة – الإبحار والروابط – تصميم واجهة التطبيق – الأداء والفعالية – المعلومات الأكاديمية، حيث أن العناصر الأربعة الأولى تصلح لتقييم أي موقع الكتروني، أما العنصر الخامس والمتمثل في المعلومات الأكاديمية فهو عنصر مخصص فقط لتقييم المواقع الأكاديمية، ويشمل على: معلومات عن التسجيل، ومعلومات عن الكلية، ومعلومات عن الأساتذة المدرسين.

حيث تم توزيع استبيان متضمن العناصر الرئيسة والمؤشرات لكل عنصر على 252 طالب من تسع جامعات أردنية، لتقييم مواقعها من وجهة نظر الطلاب المستخدمين لهذه المواقع، حيث أفضت النتائج إلى أن معظم المواقع تحتوي على العناصر الرئيسة.

4.6.1. دراسة Mesra Betty.Y, Sfenrianto.S, Raka Doni .A (2020) بعنوان:
Using DeLone and McLean model for evaluatingan e-commerce website

هدفت هذه الدراسة الى تقييم عوامل نجاح مواقع التجارة الإلكترونية، من خلال استخدام نموذج (**DeLone and McLean**) الذي يحتوي على خمسة (5) عوامل: (جودة النظام - جودة المعلومات - سهولة الاستخدام – رضا المستخدم - صافي تأثير المنفعة)، حيث أظهرت النتائج في هذه الدراسة أن كل هذه العوامل لها تأثير مباشر على رضا المستخدم، وأكدت على إمكانية استخدام هذا النموذج كمرجع في تقييم المواقع الإلكترونية ذات الصلة.

2. الإطار النظري للدراسة: يشتمل على التعريف النظري لمتغيرات الدراسة

2-1- مفهوم المواقع الإلكترونية: شهدت السنوات الأخيرة نموًا هائلاً في عدد المواقع الإلكترونية وما صاحبها من نشرها لكميات هائلة من المعلومات، دون الاهتمام لجودتها، فقد نما عدد المواقع الإلكترونية منذ انطلاقة أول موقع إلكتروني تجاري منتصف التسعينات من القرن الماضي، ولا يزال هذا النمو المتسارع في استمرار نتيجة ما تقدمه هذه المواقع من خدمات، حيث أنها تعد من المنافذ الأساسية للتواجد الإلكتروني لأي مؤسسة ترغب في التوسع والانتشار، وتعتبر جزءاً مهما من المجتمع الإلكتروني في عصرنا الحالي، وبطبيعة الحال ينبغي بيان تعريفها الاصطلاحي حتى يتسنى لنا تحديد مفهومها.

- التعريف الاصطلاحي للمواقع الإلكترونية:

يعرف الموقع الالكتروني بأنه: مجموعة من الصفحات والصور ومقاطع الفيديو والنصوص الموجودة على شبكة الإنترنت والتي تكون مترابطة ومتفاعلة فيما بينها عن طريق الحاسوب المحملة عليه، علماً أن لكل موقع الكتروني عنواناً محددا خاصا به يحتوي على صفحة رئيسية تتضمن في الوقت ذاته صفحات فرعية أخرى، هذا ويتكون الموقع الإلكتروني من ثلاثة أجزاء وهي:

- **الجزء الأول:** يرمز له بـ (http://www) والذي يبين أن الموقع موجود على شبكة الإنترنت؛
- **الجزء الثاني:** اسم النطاق والذي يكون عبارة عن اسم يبين مضمون الموقع أو اسم صاحب الموقع ويكون على شكل حروف أو أرقام تحمل معنى محدداً قد لا يفهمه إلا صاحب الموقع؛
- **الجزء الثالث**: يسمى الامتداد والذي من خلاله نستطيع أن نعرف طبيعة نشاط الموقع الإلكتروني كأن يكون تجارياً أو حكومياً أو غيره[1] ويمكن أن يحتوي موقع الويب على موقع فرعي واحد أو أكثر، فإذا اعتبر موقع الويب دليلا يحتوي على

[1] مطشر دلال لطيف، جريمة الاعتداء على المواقع الإلكترونية، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 2018، ص 316.

مجموعة من المجلدات فإن الموقع الفرعي عبارة عن مجلد فرعي يحتوي على موقع ويب مستقلا بذاته[1]

وعرفها عبد الله عمر خليل بأنها "مكان أو مساحة يتم تخصيصها على شبكة الإنترنت، تحتوي على الكثير من المعلومات، كما أنه يقدم خدمات تفاعلية أخرى للمستخدم، فكل موقع مقسم إلى عدة صفات مع وجود صفحة رئيسية للموقع، وكل صفحة في الموقع هي عبارة عن نسق خاص أو نظام معين تترتب فيه المعلومات بشكل جميل ومنسق سواء كانت نصاً أو صوتاً أو صورة[2].

2.2 أنواع المواقع الإلكترونية: تنقسم المواقع الإلكترونية إلى نوعين، يسمى النوع الأول بالمواقع الإلكترونية الثابتة وذلك لعدم احتوائها على قاعدة بيانات محدثة، أما النوع الثاني فيسمى المواقع الإلكترونية المتحركة لاحتوائها على قاعدة بيانات محدثة.

- **مواقع ثابتة المحتوى (الثابتة):** تحتوي على وسائط فائقة التداخل (نص، صورة، رسومات، فيديو، روابط) بالإضافة إلى محتوى المعلومات، ويعتمد هذا النوع من المواقع على صفحات ثابتة المحتوى، ويكتفي المستخدم بقراءتها وذلك لعدم توفر أدوات التفاعل مع محتواها، يؤخذ على هذا النوع من المواقع صعوبة تغيير بياناته بطريقة ديناميكية، وعدم ارتباطه بقاعدة بيانات Database وغالبا ما تكون مصممة بلغة HTML[3]

- **مواقع متغيرة المحتوى (المتحركة):** هي الأكثر تطوراً مقارنة مع المواقع الإلكترونية ثابتة المحتوى، لكونها تسمح بالإضافة والحذف والتعديل للصور والنصوص الموجودة في صفحاتها وبشكل سهل من قبل المسؤول عن إدارة الموقع أو صاحبه، دون التقيد بوقت معين أو عدد مرات محددة، كذلك لا يحتاج الأمر إلى الاستعانة بالمصمم أو الشركة التي قامت بتصميم الموقع، وذلك نتيجة احتواء الموقع الالكتروني المتحرك على قاعدة بيانات محدثة تسمح بالتحديث المستمر لصفحات الموقع سواء كان ذلك بالإضافة أو الحذف أو التعديل[4]

3.2. جودة المواقع الإلكترونية: المشكلة الأساسية التي تواجه العالم الثالث بصورة عامة، هي زيادة عدد المواقع الإلكترونية، مما أدى إلى اختلال في معايير جودتها، وأثر بصورة مباشرة على أداء الحكومة الإلكترونية، فعدم المحافظة على الجودة يُعتبر المعوق الأساسي في مسيرة الأداء المتميز للحكومة الإلكترونية، فكثير من الدول تضع برامج وخطط مثالية، ولكنها تفشل في تطبيق هذه البرامج على أرض

---

[1] تنبو سمية، المواقع الإلكترونية، خصائصها ومعايير قياس جودتها، مجلة العلوم الإنسانية، 2017، ص30.

[2] رباب رابح، قدي عبد الرحمن، دراسة وصفية مقارنة بين الموقعين الالكترونيين الرسميين لكل من جامعة ورقلة وجامعة قسنطينة 1، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016.

[3] النجار حسين عبد الله، تقويم مواقع روافد التعليمي التابع لوزارة التربية والتعليم العالي في فلسطين وفق معايير محددة، مجلة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، 2016، ص 73.

[4] مطشر دلال لطيف، مرجع سبق ذكره، ص 316.

الواقع بسبب الجودة[1]، وهذا ما دفع المهتمين بالنشر الإلكتروني إلى دراسة جودة المواقع الإلكترونية، كما أن هناك معضلات وجهت الأنظار إلى أهمية تقييم جودة المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت، منها ما يلي:

- إمكانية أي شخص وضع ما يشاء دون وجود ضوابط علمية وأدبية.
- صعوبة تحديد المصدر الحقيقي للموقع.
- صعوبة تحديد الهدف من تواجد موقع معين وصحتها.
- صعوبة تحديد حداثة المحتوى المطروح في الموقع.
- صعوبة تحديد المسؤولية الفكرية للموقع.
- عدم مراجعة الكثير من المواقع وتحديد محتواها وتنقيتها من قبل الجهات العلمية والبحثية أو حتى من قبل مجموعات المستفيدين.
- غياب الإطار القانوني المنظم لحق الملكية الفكرية للمعلومات المدرجة في الموقع.

لقد سلطت تلك المعضلات وغيرها الأضواء على حقيقة أن المواقع الموجودة على شبكة الإنترنت غير أمنة، وقد دعا ذلك إلى حتمية قيام جهات علمية وبحثية معتمدة بالمراجعة الدورية للمواقع، وتحصل المواقع التي تمت مراجعتها واعتمادها على علامة الجودة تعطي ثقة للمستفيد الراغب في الاستفادة من هذا المحتوى، إلا أن المواقع على شبكة الإنترنت تقدم أنواعا مختلفة من المحتوى الإلكتروني، مما يتطلب أساليب مختلفة من التقييم ومستويات مختلفة من تطبيق معايير الجودة، وبناء على هذا يتضح لنا انه مهما حاولنا السيطرة على ما يمكن أن تقدمه شبكة الإنترنت من محتوى ومهما قيل عن محاسن المواقع الإلكترونية، إلا أن الحرية السائدة في هذا الفضاء الرحب، أدت إلى احتوائه على الشيء ونقيضه، وحجم هذا التناقض يفقد إلى حد ما شبكة الإنترنت مصداقيتها كمصدر للمعلومات أو جودة ما تقدمه من خدمات.

4.2. معايير تقييم جودة المواقع الإلكترونية: مع ظهور وانتشار وتطور المصادر المرجعية الإلكترونية، تبين أن هناك فروقا جوهرية بين عناصر ومكونات كل من المصادر المرجعية المطبوعة والمصادر المرجعية الإلكترونية، مما أدى إلى ضرورة وضع معايير للتقييم مختلفة إلى حد ما، لتتلاءم وطبيعة هذا الشكل الجديد من المصادر المرجعية، والحديث عن معايير تقييم المرجعية الإلكترونية يقودنا أساسا إلى معايير تقييم المواقع الإلكترونية، حيث تعرف المعايير بأنها أعلى مستويات الأداء التي يطمح الإنسان للوصول إليها، وفي ضوئها يتم تقويم الأداء والحكم على فعاليته، والوصول إلى أحكام حقيقية للأشياء أو الموضوعات المراد تقويمها، ولقد كثرت الدراسات والبحوث المنشورة في هذا المجال، حيث قام العديد من الكتاب

[1] محمد محمود عادل، معايير جودة المواقع الإلكترونية في السودان وتصنيفها، مجلة المال والاقتصاد - جامعة شقراء - المملكة العربية السعودية، ص 21.

والدارسين بإجراء دراسات عن هذا الموضوع وقاموا باستخدام معايير كثيرة، ولقد اختلفوا في بعضها واتفقوا في بعضها الآخر، غير أن الهدف يبقى واحد، وهو السعي للوصول إلى معايير متفق عليها لتقييم جودة المواقع الإلكترونية، ومن خلال دراستنا لموضوع المواقع الإلكترونية ومعايير تقييمها استوقفتنا جملة من الدراسات المقدمة لعدد من الباحثين في نفس سياق الموضوع، والجدول التالي يستعرض أهم هذه الدراسات وأهم المعايير التي اتبعت في هذه الدراسات

الجدول رقم 1: أهم الدراسات والمعايير المعتمدة لتقييم جودة المواقع الإلكترونية

الرقم	الباحث	المعايير
1	(Singh and Fisher, 1999)	(المعلومات – طريقة العرض – سهولة التعامل)
2	(Heimlich and Wang, 1999)	(هدف الموقع – الوصول للمعلومات داخل الموقع – بنية الموقع – التصميم المرئي للموقع – المعلومات)
3	(Srivinok, 2000)	(حداثة المعلومات – الدقة – القدرة على تحديد موقع المعلومة – سهولة الاستخدام والتصفح – الأمان – سرعة تحميل الصفحات – المساعدة المقدمة على الموقع – أسلوب العرض – الاعتيادية للموقع)
4	(Zhang and Dran,2001)	(سهولة التصفح – توفر أداة البحث – دقة المعلومات – شمولية المعلومات – طريقة عرض المعلومات ووضوحها)
5	(الهادي، صالح، 2001)	(السلطة الفكرية – الدقة – الموضوعية الحداثة/المعاصرة – التغطية – الملاءمة)
6	(حسن، 2002)	(المسؤولية – القدرة الاسترجاعية – دعم المستفيد – المعلومات – المتطلبات المالية – الجوانب الشكلية – التكاليف)
7	(Ranganathan and Ganapathy, 2002)	(الأمن - الخصوصية - المعلومات – التصميم)
8	(Delond and McLean, 2003)	(النظام – المعلومات - الخدمة)
9	(Choudrie& et al, 2004)	(سهولة الوصول للمعلومة – الجودة – الأمان – الخصوصية)
10	(Yang & et al, 2005)	(الخصوصية / الأمان - فائدة المحتوى - إمكانية الوصول - المعلومات - سهولة الاستخدام - التفاعل)
11	(Barnes and Vidgen, 2006)	(الثقة - المعلومات - سهولة الاستخدام - التعاطف – التصميم)
12	(Ahn& et al, 2007)	سهولة الاستخدام - الخدمة – الفائدة المتوقعة- المعلومات - الموقف تجاه الاستخدام - النية السلوكية للاستخدام – النظام)
13	(أبو الرجاء، حسن، 2007)	(جودة المحتوى – التحديث – الدقة – الموضوعية – جودة التصميم – جودة التنظيم – جودة سهولة التعامل)
14	(Bai & et al, 2008)	(سهولة الاستخدام - رضا العملاء - الوظائف)

15	(Linag and Chen, 2009)	(المعلومات - النظام – الخدمة)
16	(Rolland and Freeman, 2010)	(سهولة الاستخدام - ومحتوى المعلومات - وموثوقية الإنجاز -الأمن / الخصوصية - خدمة العملاء)
17	(Islam and Tsuji ; 2011)	(المعلومات - التفاعل - إمكانية الوصول إلى التصميم - المعلومات – التصميم)
18	(Mittal & et al, 2012)	(وقت التحميل - ووقت الاستجابة - والتحقق من صحة الترميز - الرابط المعطل -خطأ في الوصول - الحجم - رتبة الصفحة - تكرار التحديث - حركة المستخدمين –التصميم)
19	(Zech& et al, 2013)	(الوضوح - سهولة التنقل - التفاعل - الفائدة - الانتشار - الدقة والجاذبية)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- حسين محمد مصطفى، تقييم جودة المواقع الإلكترونية، دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصاد، المجلد 6، العدد 18، 2010، ص ص 41-40
- Fatih Ecer, A Hybrid Banking Websites Quality Evaluation Model Using Ahp And Copras-G: A Turkey Case, Technological And Economic Development Of Economy, 2014 Volume 20(4), pp. 761-762

بعد التعرف على المعايير التي قدمها الباحثون في هذا المجال، يتضح لنا جلياً من خلال الجدول أعلاه، وجود تمايز ظاهر في المعايير المعتمدة من طرف كل باحث، حول ضبط جودة المواقع الإلكترونية المتوفرة على شبكة الإنترنت، وذلك حسب نوع وهدف كل موقع أراد الباحث تقييمه، حيث تتابعت هذه البحوث بشكل متصل من سنة إلى أخرى وذلك لديناميكية هذه المواقع وكذا التكنولوجيا المرتبطة بها، وقد تضافرت الجهود بين مختلف الدارسين للوصول إلى اتفاق حول المعايير الممكن اعتمادها لضبط جودة المواقع الإلكترونية، وكيفية الحكم على جودتها، ورغم الاختلاف الظاهر حول وضع معايير خاصة متفق عليها لتقييم جودة المواقع الإلكترونية والذي يُرجح سببه إلى اعتبارات موضوعية وأخرى علمية، إلا أننا سنعتمد على المعايير التي جاءت بها دراسة كل من (DeLond and McLean, 2003) حيث وضعا ثلاثة معايير رئيسية وعشرة فرعية لتقييم جودة المواقع الإلكترونية هي[1]

1.4.2. جودة المعلومات Informations Quality: "تعني جودة المعلومات التي ينتجها ويسلمها النظام وتعتبر عاملاً رئيسياً يؤثر على نجاح نظم المعلومات، حيث إذا لم يوفر النظام المعلومات المطلوبة ، فسيكون المستخدمون غير راضين ثم

[1] Ecer, Fatih, A Hybrid Banking Websites Quality Evaluation Model- Using Ahp And Copras-G: A Turkey Case, Technological And Economic Development Of Economy, 2014, p763.

يتركونها"[1]، حيث أن هناك عدة مؤشرات تندرج تحت هذا البعد هي:

- **الملائمة (Relevance):** وهي مدى صلة المعلومات بالموضوع الرئيسي، وعمقها.
- **الفهم (Understandability)** : ويعني وضوح المعلومات وسهولة فهمها.
- **التحديث (Currency):** وهو حداثة معلومات الموقع من خلال تاريخ آخر تحديث.
- **الثراء (Richness):** وهي درجة غنى محتوى الموقع بالمعلومات المطلوبة.

2.4.2. جودة الخدمات Services Quality: " تشير جودة الخدمة إلى الدعم الشامل الذي يقدمه الموقع، أي مدى تطابق مستوى الخدمة مع توقعات العملاء"[2]، ويمكن قياسها بعدة مؤشرات هي:

* **الموثوقية (Reliability):** وتعني مدى دقة المعلومات التي يمنحها الموقع وسرعته في تنزيلها

* **الضمان (Assurance):** مدى قدرة موظفي الموقع الالكتروني على إظهار المعرفة والكفاءة وبالتالي زرع الطمأنينة في الزبائن.

* **التعاطف (Empathy):** ويتجلى ذلك من خلال قدرة الموقع على توفير خدمات مشخصنة للزبائن، أو تذكيرهم عبر البريد الالكتروني ببعض مواعيدهم واهتماماتهم.

3.4.2. جودة النظام System Quality: تشير جودة النظام حسب (Doll and Torkzandeh,1989) إلى مدى كون الأنظمة المعتمدة في المواقع الإلكترونية سهلة الاستخدام والتي يمكن استخدامها من قبل العملاء دون أي متاعب أو تعقيدات، في حين اقترح (Shin, 2003) أن سهولة الاستخدام في النظام تعتبر جانب آخر يساهم تقييم جودة النظام – موقع الويب[3]، حيث تعد سهولة استخدام الموقع احد العوامل المهمة التي تساعد الباحث في الوصول إلى مبتغاه بأقل قدر من الوقت والجهد، مما يحفزه على معاودة الاستخدام، ويعد من المؤشرات العامة على جودة الموقع والتي تزيد من قيمته، لأنه كلما كان المصدر صعب الاستخدام أعاق الباحث في الحصول على المعلومات التي يقدمها هذا الموقع[4]، وكلما كان النظام بسيطاً وسلساً وواضحاً للاستخدام سواء كان من ناحية اللغة أو التصميم أو بإجراءات الدخول إليه واستخدام

[1] I. bid, p 763
[2] I dem.
[3] imran, mohamud; et al, Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model, Journal of Librarianship and Information ScienceDaffodil International University, Dhaka, Bangladesh, 2017, p5
[4] حسين محمد مصطفى، تقييم جودة المواقع الإلكترونية - دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والاجنبية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصاد - المجلد 6، العدد 18، 2010، ص 45.

خصائصه بوقت قليل وسلاسة عالية والخروج الأمن، كانت سهولة الاستخدام موجودة ومتوفرة[1]، حيث يتم تقييم جودة النظام وفقاً للأبعاد الفرعية التالية:

* **إمكانية الوصـول (Accessiblity):** يقصد بها إمكانية حصول المستخدمين للموقع على الخدمة في الوقت والمكان المناسب ودون انتظار[2]

* **قابلية التنقل (الإبحار) (Navigabiliy):** "يقيس مدى سهولة التنقل حول الموقع، ومدى سهولة العودة إلى الصفحة الرئيسية للموقع، ومدى سهولة العثور على المعلومات ذات الصلة، وعدد الروابط المطلوبة للانتقال من نقطة في موقع إلى آخر، وما هي أدوات البحث التي يوفرها الموقع[3]."

* **وقت الاستجابـــة (Response Time):** مدى السرعة التي يوفر بها النظام – الموقع – النتائج والمعلومات التي يبحث عنها العميل[4]

3- الطريقة: تتطلب كل دراسة منهجية علمية وأدوات بحثية تساعد الباحث على الوصول إلى أهداف الدراسة.

1.3. منهجية الدراسة:

- التعريف بمجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في بعض المؤسسات المالية الجزائرية وهي مؤسسة بريد الجزائر Algérie Poste، والسلام بنك Essalam Bank، بدر بنك BADR Bank، ولقد تـم اختيــار عينــة قصدية، تتشكل من مجموعة من الخبراء.

• **مؤسسة بريد الجزائر:** هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC ، أنشأت في جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002، والذي يتضمن إنشاء " بريد الجزائر"، وبعد ما يقارب العشرين (20) سنة من النشاط أصبحت تُشغل حاليا أكثر من 25000 عامل في 4000 مكتب بريد، وقد قامت المؤسسة بتطوير خدماتها عبر الانترنت والتطبيقات المتنقلة عبر تطبيقي Google

---

[1] الباهي صلاح الدين، مفتاح سعد، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن -دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016، ص 10.

[2] بن زكورة العونية، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي – دراسة حالة بنك السلام الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 20، العدد 2، جامعة مصطفي اسطنبولي، الجزائر، 2019، ص 300.

[3] Ecer, Fatih, A Hybrid Banking Websites Quality Evaluation Model- Using Ahp And Copras-G: A Turkey Case , op cite, p 764.

[4] Nesrin, Alptekin; Elif Eroglu, Hal; Nurdan, Sevim, Evaluation of Websites Quality Using Fuzzy TOPSIS Method,, HRmars - Exploring Intellectual Capital, Turkey, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol 5, No 8, 2015, p 225.

Play و Apple Store ونخص بالذكر صفحة بريدي نت Baridi Net ضمن موقعها الالكتروني http://www.poste.dz وتطبيق بريدي موب Baridi Mob وهو عبارة عن مكتب بريد افتراضي على الخط، وكذا خدمات تحديد مواقع مكاتب البريد والموزعات الآلية GAB وكذا تتبع الإرساليات والطرود EMS Champion Post مع إطلاق خدمة الدفع النقدي الجديدة عند التسليم Cash On Delive .

بنك السلام: تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، وفق الأحكام المحدد طبقا للقانون 03-11 المعدل والمتمم المتعلق بالنقد والقرض، حيث يعتبر مصرف السلام بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، وهو نتاج ثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة، تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة الإسلامية والاقتصاد، حيث يقترح مصرف السلام مجموعة من الخدمات تتنوع بين عمليات التحويل، التجارة الخارجية، الاستثمار والخدمات الإلكترونية عبر تطبيق MySalam ضمن الهواتف الذكية وكذا عبر موقعه الالكتروني http://www.alsalamalgeria.com.

- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية:** تم تأسيسه في 1982/03/13 بمرسوم رقم 106/82 على أساس أنه بنك للإيداع والتنمية، بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، ويعتبر الآن أكبر بنك عمومي تجاري انتشارا بما يقارب 330 وكالة، ويعتبر أول بنك يطبق التنظيم الجديد للوكالات من خلال نموذج البنك الجليس، حيث اهتم منذ البداية بتعميم استخدام الشبابيك الآلية ATM وكذا إدخال برنامج E-Gouvernement إلى كل الوكالات البنكية، وتطبيق نظام المقاصة الآلية Télé Compensation فضلا عن موقعه الالكتروني badrbanque.dz الذي يحوز عديد الخدمات الالكترونية عن بعد.

2.3. الأدوات المستخدمة في الدراسة: تماشيا والدراسة الاستطلاعية، التي هدفها الحصول على أكبر قدر من البيانات والمعلومات، تم الاستعانة بوثائق المؤسسات، ثم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية للبحث وفق منهجية عملية التحليل الهرمي AHP، وكذا الاستعانة ببرنامج Expert Choice لضبط الأوزان وترتيب البدائل.

1.2.3 المقابلة: وتعتبر إحدى أهم أدوات جمع البيانات، لما تتميز به من إعطاء الحرية الكاملة للمستجوب لإبداء رأيه ومنه التمكن من المعلومات الدقيقة والعميقة، وقد استخدمنا المقابلة الموجهة التي تتماشى ومنهجية عملية التحليل الهرمي.

2.2.3 برنامج Expert Choice: يعتبر برنامج خيار الخبير من أهم البرامج الإلكترونية المستخدمة في صنع القرارات القائمة على عملية التحليل الهرمي AHP حيث يقوم بعملية آلية لحساب أوزان المعايير الرئيسية والفرعية بعد إجراء المقابلات مع الخبراء، ومن ثم ترتيب البدائل وحساب مختلف أنواع الحساسية لدى النموذج المقترح.

3.3. عملية التحليل الهرمي:

1.3.3.مفهوم عملية التحليل الهرمي: "هي منهج لتنظيم المعلومات والأحكام (وجهات النظر) المستخدمة في صناعة القرار متعدد ومتباين المعايير الكمية والنوعية، حيث يتيح لمتخذ القرار التعبير عن أولوياته الشخصية وأحكامه الموضوعية عن مختلف أوجه المشكلة، والتي يتطلب حلها قرارا يحقق عدة أهداف قد تكون متباينة فيما بينها"[1].

2.3.3. خطوات عملية التحليل الهرمي: ترتكز عملية التحليل الهرمي على أربعة خطوات رئيسية هي:

- ✓ **هيكلة المشكلة (بناء التسلسل الهرمي):** وهنا يتم تحديد الهدف وترتيب معايير التقييم الأساسية والفرعية وأخيرا البدائل المقترحة، ويتم ذلك في شكل هرم.
- ✓ **المقارنات الثنائية:** ويتم فيها إنشاء مصفوفة للمقارنات الزوجية بين المعايير الرئيسية فيما بينها، ثم المعايير الفرعية فيما بينها كذلك، وتتم المقارنات بطريقة لفظية توضح مدى أهمية عنصر مقارنة بآخر، حتى يتم تحديد وزن كل معيار، وتكون درجة تقييم المعايير مثلما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم 2: درجات التقييم (المقياس الأساسي للمقارنات الزوجية)

مدى الأهمية	التعريف	الشرح
1	أهمية متساوية	العنصران متساويان من حيث الأهمية بالنسبة للهدف
3	أهمية معتدلة	تفضيل عنصر على الآخر بدرجة بسيطة
5	أهمية كبيرة	تفضيل بقوة لعنصر على آخر
7	أهمية كبيرة جدا	عنصر يفضل على الآخر بدرجة كبيرة جدا.
9	أهمية قصوى	الدليل على تفضيل نشاط على آخر يمثل أعلى درجة ممكنة من التأكيد
2 – 4 – 6 – 8		أوزان ما بين المذكورة أعلاه

Source: Gestão, Produção; Elmo, Rodrigues da Silva; Igor, Vie, Evaluation of the socioeconomic and environmental sustainability of banking institutions in Brazil using the Analytic Hierarchy Process with ratings approach, researchgate.net/publication, 2021, p 4

- ✓ **التناسق (قياس الثبات وعدم التناقض):** "يعكس الثبات مدى استيعاب وإدراك متخذ القرار لمدى التداخل بين مختلف عناصر المشكلة، وإلا كان قراره مجرد ضربة حظ، ويجب أن تكون نتيجة الثبات: $CR \leq 0.1$، حتى نقول أن المصفوفة تتميز بنوع من الثبات (الاتساق) أي عدم التناقض.

[1] باهرمز، أسماء؛ أبو ركبة، صافيناز، نموذج كمي للمفاضلة بين شركات التأمين الصحي من وجهة نظر العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، 2020، ص 196.

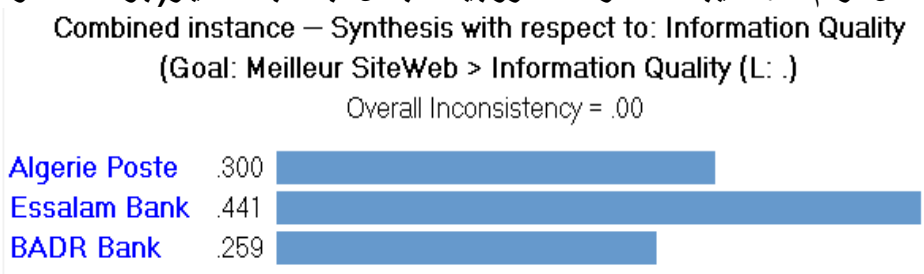
- ✓ **ترتيب البدائل وتحليل الحساسية:** وهنا نقوم باستخدام أوزان المعايير الأساسية والفرعية للتقييم النهائي للبدائل وترتيبها ثم تحليل الحساسية، والتي يقصد بها: "رد الفعل لقرار ما نتيجة تغيرات في أولويات المعايير الرئيسية للنموذج، وذلك عن طريق تغيير أولوية معيار واحد مع الإبقاء على تناسب أولويات المعايير الأخرى كما هو بحيث يكون المجموع – بما في ذلك المعيار الذي غيرنا نسبته- مساويا للواحد مرة أخرى"[1].

4. المخرجات ومناقشتها: بما أننا استخدمنا عملية التحليل الهرمي AHP وبرنامج Expert Choice واعتمدنا أساسا في عملية بناء النموذج وتحديد أوزان المعايير الأساسية والفرعية، على النموذج المقترح من قبل كل من (DeLond and M.cLean, 2003) وكذا دراسة (Ecer, Fatih 2013) فإن المخرجات كانت كالتالي:

1.4. تقييم البدائل بالنسبة للمعيار الرئيسي جودة المعلومات:

يلخص الشكل أدناه تقييم البدائل بالنسبة للمعيار الرئيسي (جودة المعلومات).

الشكل رقم 1: نتيجة المقارنات الزوجية للبدائل بالنسبة لمعيار(جودة المعلومات)

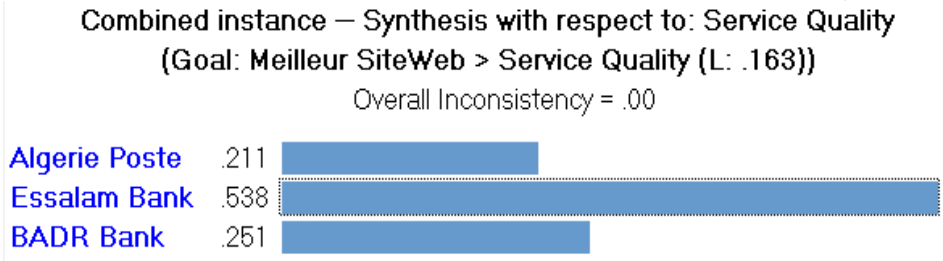


المصدر: مخرجات برنامج Expert Choice

يلاحظ من الشكل أعلاه، تفوق مصرف السلام بنسبة 44.1 % ثم مؤسسة بريد الجزائر بنسبة 30 % وأخيرا بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنسبة 25.9 % ، كما أن نسبة الثبات كانت في حدود المسموح به (≤ 0.1).

2.4. تقييم البدائل بالنسبة للمعيار الرئيسي جودة الخدمات: أما بالنسبة للمعيار الرئيسي (جودة الخدمات)، فتأثيره على ترتيب البدائل يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 2: نتيجة المقارنات الزوجية للبدائل بالنسبة لمعيار (جودة الخدمات)



المصدر: مخرجات برنامج Expert Choice

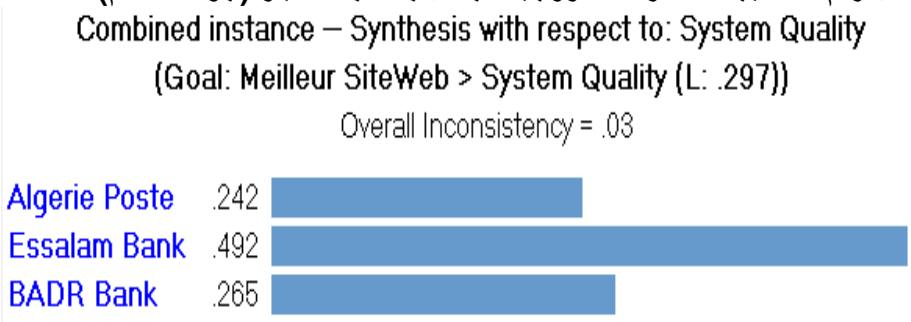
[1] مصطفاوي، الطيب، تحليل وتقييم استخدام الانترنت في مجال التسويق الفردي - دراسة تحليلية لمواقع الفنادق بالجزائر-، جامعة المسيلة، 2017، ص 224.

ما يلاحظ هو تفوق مصرف السلام بنسبة 53.8 % ثم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنسبة 25.1 % وأخيرا مؤسسة بريد الجزائر بنسبة 21.1 %، كما أن نسبة الثبات كانت في حدود المسموح به كذلك (0.1 ≥).

3.4. تقييم البدائل بالنسبة للمعيار الرئيسي جودة النظام:

أما بخصوص المعيار الرئيسي (جودة النظام)، فكانت مخرجات تأثيره كما يلي:

الشكل رقم 3: نتيجة المقارنات الزوجية للبدائل بالنسبة لمعيار (جودة النظام)



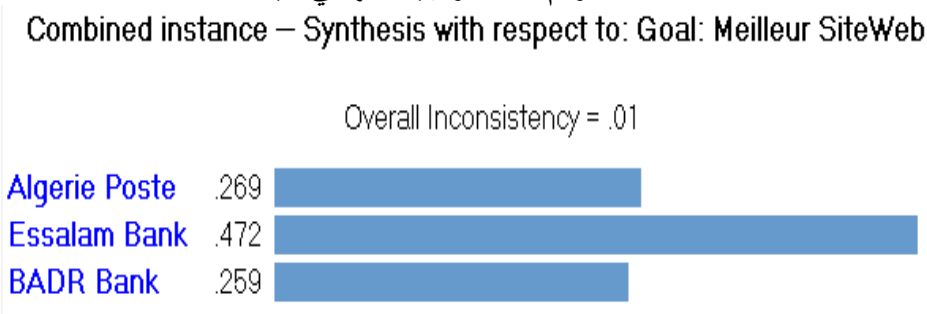
المصدر: مخرجات برنامج Expert Choice

من الشكل أعلاه نلاحظ التفوق الدائم لمصرف السلام بنسبة 49.2 % ثم بنسب متقاربة لكل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومؤسسة بريد الجزائر بنسبة 24.2 % و 26.5 % على التوالي، كما أن نسبة الثبات كانت في حدود المسموح به (0.1 ≥).

4.4. الترتيب النهائي للبدائل:

إن عملية التقييم النهائي للبدائل بواسطة عملية التحليل الهرمي AHP وبمساعدة برنامج Expert Choice أعطتنا النتائج الموضحة في الشكل أدناه

الشكل رقم 4: الترتيب النهائي للبدائل

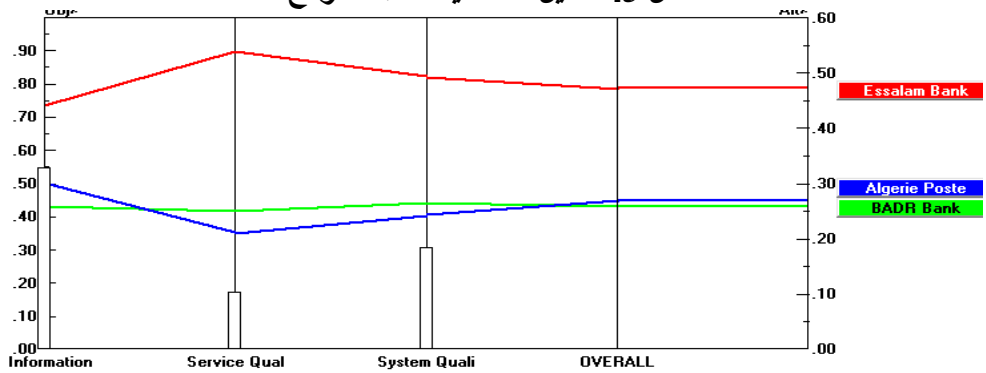


المصدر: مخرجات برنامج Expert Choice

ما يلاحظ هو إنفراد بنك السلام بالريادة الواضحة عن بقية المؤسسات المنافسة بنسبة تعدت 47 % مقابل نسب متقاربة لكل من مؤسسة بريد الجزائر وبنك Badr بنسبة 26.9 % و25.9 % لكل منهما على الترتيب.

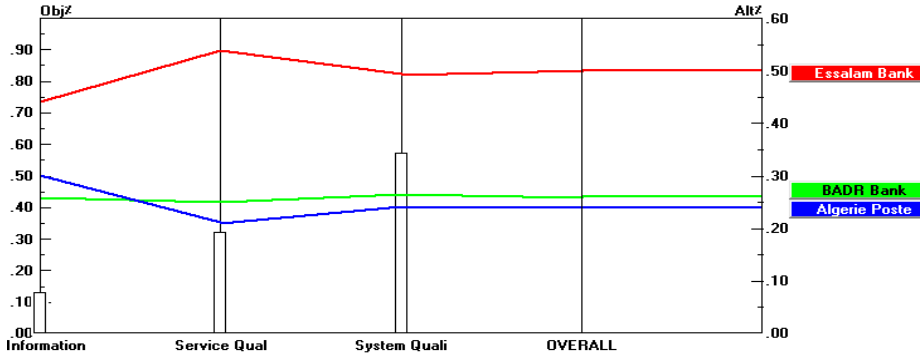
5.4. تحليل حساسية الأداء: وهنا قمنا بتغيير الأهمية النسبية للمعيار الرئيسي (جودة المعلومات)، ولاحظنا الفرق في حساسية أداء النموذج، أي أهم التغيرات التي طرأت عليه، وهو ما يلخصه الشكلان التاليان:

الشكل 5: تحليل حساسية أداء النموذج



المصدر: مخرجات برنامج Expert Choice

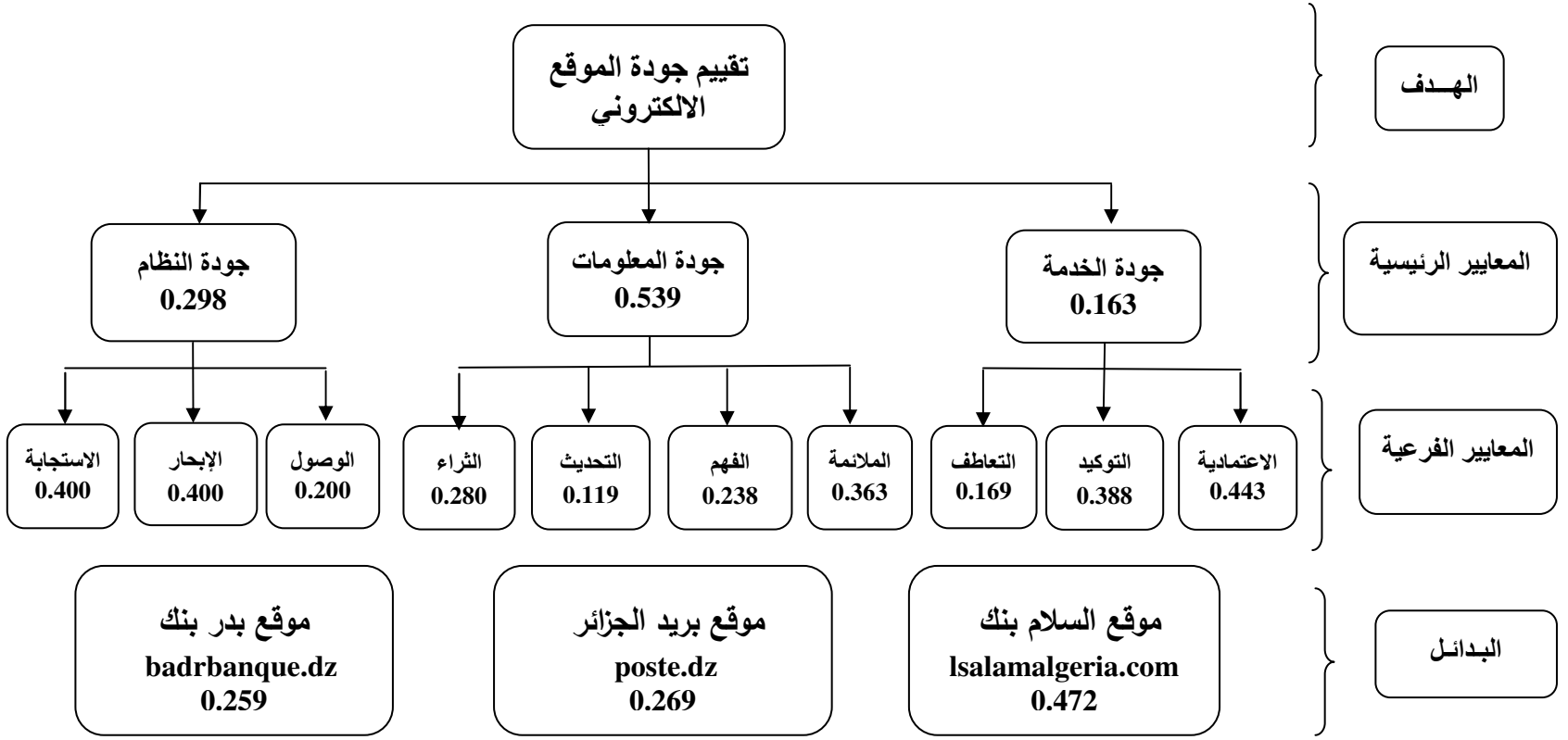
الشكل 6: تحليل حساسية أداء النموذج عند التقليل من الأهمية النسبية لمعيار جودة المعلومات



المصدر: مخرجات برنامج Expert Choice

ما يمكن ملاحظته من الشكلين أعلاه أن تغيير الأهمية النسبية لمعيار جودة المعلومات لم يؤثر في حساسية أداء النموذج، وكخلاصة لكل ما سبق يمكن أن نورد الشكل الهرمي النهائي لعملية تقييم جودة مواقع الويب لهذه المؤسسات الثلاثة (بريد الجزائر، السلام بنك، بدر بنك).

الشكل رقم 7: الهيكل الهرمي لعملية تقييم مواقع الويب للمؤسسات المالية



المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على:

Fatih Ecer, A Hybrid Banking Websites Quality Evaluation Model Using Ahp And Copras-G: A Turkey Case, Technological And Economic Development Of Economy, 2014 Volume 20(4), P 772

5. المناقشة:

- أظهرت الدراسة أن مصرف السلام هو الذي تصدر ترتيب البدائل من حيث جودة موقعه الالكتروني بنسبة 47.2 % مقارنة ببقية المؤسسات المالية وهذا يعود لكونه بنك ذو امتداد عالمي، يسعى للتموقع في السوق الجزائرية انطلاقا من الفراغ الذي تعيشه الساحة البنكية في مجال الصيرفة الإسلامية بعد الأداء الباهت لبنك البركة العمومي الذي لم يستطع التحرر من الذهنية التقليدية في التسيير، خصوصا وأنه أحد أوجه استثمار بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR حيث نجد أن الصفحة الرئيسية للموقع مصممة باللغة العربية وهذا عامل مهم في بيئة يغلب عليها اللسان العربي، عكس مؤسستي البريد وبدر بنك، بالإضافة إلى أنها واضحة وسهلة التصفح وسريعة الوصول إلى المعلومات ومختلف التطبيقات التي ميزتها إمكانية التحميل، كذلك من خلال الصفحة الرئيسية يمكنك تلقى جميع الفتاوي المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وما يشوبها من شبهات.
- أما من جانب المعايير الرئيسية فنجد أن معيار جودة المعلومات هو الأكثر استقطابا لآراء الخبراء، في سبيل تقييم جودة المواقع الإلكترونية، بنسبة **54** % وهو المعيار الذي تصدر فيه مصرف السلام ترتيب البدائل، نظرا لدقة معلوماته وحداثتها، ثم نجد معيار جودة الخدمة بنسبة **34** % وهو المعيار كذلك الذي سيطر عليه مصرف السلام بفضل مصداقية وفعالية الخدمات المقدمة، والتعاطف الكبير الذي يلمسه الزبون من قبل موظفي البنك من خلال توجيهه ومرافقته.
- ومن جانب آخر، يلاحظ أن النطاق المستخدم من قبل مصرف السلام هو (.com) مما يعني الطابع التجاري له، وهو أشهر نطاق إلكتروني على شبكة الأنترنت ويرمز للشركات الكبرى، وكل المؤسسات والمنظمات التجارية، والأكثر استخداما من قبل متصفحي الانترنت في العالم، في حين نجد أن المؤسستين العموميتين بريد الجزائر وبنك BADR اختارتا النطاق المحلي (.dz) وهو من النطاقات الأعلى التي ترمز للدول، والتي تشعر المتصفح عادة بالثقة والأمان عند التعامل مع موقع إلكتروني للمؤسسات العمومية.
- أما في إختبار حساسية أداء النموذج فيلاحظ أن مصرف السلام باعتباره المؤسسة الرائدة في هذه الدراسة فقد تميز عن غيره حتى عند تغيير الأهمية النسبية للمعايير الرئيسية، مما يؤكد تفرده بالجودة العالية لموقعه الالكتروني مقارنة ببقية المؤسسات محل الدراسة، بينما مؤسستي البريد وبنك BADR فتبادلا الترتيب نتيجة هذا التغيير، مع المحافظة على التقارب الكبير بينهما، كل هذا يؤشر على قوة النموذج وعدم تأثره بالتغيرات البسيطة.
- **إختبار الفرضيات:** تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على أن عملية تقييم جودة المواقع الإلكترونية تؤثر على ترتيب البدائل (المؤسسات المالية) المراد اختيار أفضلها، حيث تم اختبار هذه الفرضية باستخدام المقارنات الثنائية للبدائل بالاستعانة بآراء الخبراء والتي أفرزت ترتيب المؤسسات المالية محل الدراسة وفقا للمعايير الرئيسية والفرعية المعتمدة في النموذج، حيث تصدر مصرف

السلام الترتيب تليه مؤسسة بريد الجزائر ثم بنك الفلاحة والتنمية الريفية Badr، ومن جهة أخرى كان اختبار تحليل الحساسية الذي بين كذلك قوة النموذج وجدارة مصرف السلام بالريادة لعدم تأثره بتغيير الأهمية النسبية لأهم معيار رئيسي في التقييم (جودة المعلومات).

وبناءًا على كل ذلك وبالنظر إلى مخرجات العملية اتضح **صحة هذه الفرضية**.

6- **الخاتمة:** إن بحثنا هذا يدخل في إطار دراسة دور عملية التحليل الهرمي AHP في إبراز التأثير المباشر لعملية تقييم جودة المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية في ترتيب البدائل (المؤسسات المالية) المراد اختيار أفضلها، وهي دراسة كيفية تم فيها استخدام عملية التحليل الهرمي وبرنامج اختيار الخبير Expert Choice وهو الذي ساعدنا في تحليل نتائج المقابلات، حيث وصلنا إلى جملة من النتائج وبعض التوصيات نلخصها فيما يلي:

6-1- النتائج:

- تمتلك المؤسسات المالية الخاصة عدة مقومات للنجاح، رغم حداثة عهدها مقارنة المؤسسات المالية العمومية، وخاصة على مستوى مواقعها الإلكترونية، التي تتسم بالجودة، لكنها تبقى في الإطار النظري فقط، لقلة المقبلين عليها والمستخدمين لها.
- تبقى البنوك التقليدية حبيسة التسيير التقليدي الذي لا يواكب حقيقة التطورات التكنولوجية، وما ترتيب بنك Badr إلا دليل على ذلك.
- تحاول مؤسسة بريد الجزائر التوفيق بين الكم الهائل من زبائنها (أكثر من **27** مليون) وبين متطلبات التطور التكنولوجي والمعلوماتي، من خلال التحديث الكبير لموقعها ودعمه بمختلف التطبيقات الإلكترونية التي تجعل خدماتها تتم عن بعد.
- يظهر من خلال هذه الدراسة الفرق بين المؤسسات العمومية والخاصة فرغم تمتع الأولى بالدعم الحكومي المطلق إلا أنها تبقى في وضع غير تنافسي مع نظيرتها الخاصة وهذا على وجه الخصوص من ناحية قوة الموقع وسهولة الإبحار فيه وتنفيذ معظم المعاملات عن بعد.

6-2- التوصيات:

- ضرورة اجتهاد المؤسسات المالية العمومية في اتجاه تغيير ذهنيات التسيير وخصوصا التوجه نحو التسيير الالكتروني بما يتيح لهم فرصة الاستثمار الحر في مختلف المجالات.
- ضرورة العمل على استقطاب الزبائن الالكترونيين من المجتمع، بغية استهداف ما ورائهم من أولياء قد يكونون من كبار المدخرين بطرق غير رسمية.
- ضرورة العمل الجماعي لكل المؤسسات المالية، سواءًا العمومية أو الخاصة، نحو الدفع إلى تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة ومن ورائهم المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية لأجل تسهيل وتسريع زمن انجاز العمليات المالية وكذا القضاء على التعامل اليدوي والتقليدي للأموال.

- قائمة المراجع:

- مطشر دلال لطيف، جريمة الاعتداء على المواقع الإلكترونية، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 2018.
- تنبو سمية، المواقع الإلكترونية، خصائصها ومعايير قياس جودتها، مجلة العلوم الإنسانية، 2017.
- رباب رابح، قدي عبد الرحمن، دراسة وصفية مقارنة بين الموقعين الالكترونيين الرسميين لكل من جامعة ورقلة وجامعة قسنطينة1، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016.
- النجار حسين عبد الله، تقويم مواقع روافد التعليمي التابع لوزارة التربية والتعليم العالي في فلسطين وفق معايير محددة، مجلة الأقصى، 2016.
- محمد محمود عادل، معايير جودة المواقع الإلكترونية في السودان وتصنيفها، مجلة المال والاقتصاد، جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.
- حسين، محمد مصطفى، تقييم جودة المواقع الإلكترونية - دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصاد، المجلد 6، العدد 18، 2010.
- الباهي صلاح الدين، مفتاح سعد، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016.
- بن زكورة العونية، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي – دراسة حالة بنك السلام الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 20، العدد 2، جامعة اسطنبولي، الجزائر، 2019.
- باهرمز أسماء، أبو ركبة صافيناز، نموذج كمي للمفاضلة بين شركات التأمين الصحي من وجهة نظر العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، 2020.
- مصطفاوي الطيب، تحليل وتقييم استخدام الانترنت في مجال التسويق الفردي – دراسة تحليلية لمواقع الفنادق بالجزائر-، جامعة المسيلة، 2017.
- Nesrin, Alptekin; Elif Eroglu, Hal; Nurdan, Sevim, Evaluation of Websites Quality Using Fuzzy TOPSIS Method,, HRmars - Exploring Intellectual Capital, Turkey, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol 5, No 8, 2015.
- Ecer, Fatih, A Hybrid Banking Websites Quality Evaluation Model- Using Ahp And Copras-G: A Turkey Case, Technological And Economic Development Of Economy, 2014.
- imran, mohamud; et al, Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model, Journal of Librarianship and Information ScienceDaffodil International University, Dhaka, Bangladesh, 2017.