

مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: «الحكومة الالكترونية»

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية

بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138"

اللجنة المناقشة :

تحت اشراف:

من اعداد:

د/فروخي امين:رئيسا

د/قاضي عمار

كاسري ياسمين

د/بوعمامة عبد الله

السنة الجامعية: جوان 2024



## ❖ الملخص.

تهدف هذه الدراسة لإبراز دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية، والتحديات التي تواجه البنوك عند تبنيها الرقمنة، وقياس جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بالرقمنة ببنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة القليعة "138" من ذلك، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، والدراسة الكمية تطبيقياً مستندين على أداة الاستبيان الإلكتروني، ليتم تحليله بأداة SPSS، والذي تم الإجابة عنه بـ 88 عامل لوكالة التربص، عينة (عشوائية طبقية) ، حيث توصلت الدراسة إلى أن زيادة مستويات الرقمنة تؤدي إلى زيادة في تعزيز جودة الخدمات البنكية، واستعداد الزبائن لاعتماد واستخدام التكنولوجيا الرقمية، والتي تعمل على توفير الوقت والجهد وضمان الأمان لمعلوماتهم وسرية بياناتهم، وأن التقنيات التكنولوجية تحسن في أداء الخدمات المصرفية.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، جودة الخدمات المصرفية، البنوك التقليدية.

## ❖ Résumé.

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle de la numérisation dans l'amélioration de la qualité des services bancaires et les défis auxquels les banques sont confrontées lors de l'adoption de la numérisation. Elle mesure également la qualité des services bancaires et leur relation avec la numérisation à la Banque de Crédit Populaire Algérien, Agence de Kolea 138. Pour ce faire, nous avons adopté une approche descriptive analytique et une étude quantitative appliquée en nous basant sur un questionnaire électronique, analysé à l'aide de l'outil SPSS. Le questionnaire a été rempli par 88 employés de l'agence de stage, choisis selon un échantillonnage aléatoire stratifié. L'étude a conclu que l'augmentation des niveaux de numérisation conduit à une amélioration de la qualité des services bancaires et à une plus grande disposition des clients à adopter et utiliser les technologies numériques, ce qui permet de gagner du temps et de l'effort tout en garantissant la sécurité de leurs informations et la confidentialité de leurs données. Les technologies numériques améliorent également la performance des services bancaires.

**Mots-clés:** numérisation, qualité des services bancaires, banques traditionnelles.

## ❖ Abstract

This study aims to highlight the role of digitization in enhancing the quality of banking services and the challenges banks face when adopting digitization. It also measures the quality of banking services and their relationship with digitization at the Algerian Popular Credit Bank, Kolea Agency 138. To achieve this, we adopted a descriptive analytical approach and an applied quantitative study based on an electronic questionnaire, analyzed using the SPSS tool. The questionnaire was answered by 88 employees of the internship agency, selected through stratified random sampling. The study concluded that increasing levels of digitization lead to an enhancement in the quality of banking services and greater readiness of customers to adopt and use digital technology, which saves time and effort while ensuring the security of their information and the confidentiality of their data. Technological advancements also improve the performance of banking services.

**Keywords:** digitization, quality of banking services, traditional banks.

## شكر وعرافان

الحمد لله كثيراً يليق بمقامه وعظيم سلطانه، وصل اللهم على سيدنا محمد عليه السلام، خاتم الأنبياء والمرسلين، نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله.

نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل سواء كان من قريب أو من بعيد، كما نتقدم بالشكر الجزيل الخاص إلى الدكتور المشرف والموجه "قاضي عمر" الذي سهل لي شخصياً وساهم في مساعدتي في عملي، وبَيَّن لي الخطأ ووجَّهني إلى الصواب من خلال توجيهاته وملاحظاته القيمة التي أنارت لي طريق البحث، إضافة إلى دعمه المعنوي الكبير. فالف شكر وتقدير وعرافان للدكتور الفاضل على كل شيء قدمه لي لإنجاز هذا العمل المتواضع.

وكل من ساعدني لإنجاز المذكورة من أساتذة الكرام وعمال المدرسة، لهم تحية تقدير واحترام على ما يبذلونه من جهد بغية تذليل الصعوبات أمام الطلبة.

كما أشكر المدير العام لبنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة القليعة ولواقحه، كما أخص بالذكر قسم مصلحة الزبائن، الأنسة سبتي ابتسام، لتهيئتها كل الظروف الممكنة للبحث العلمي وتقديم المعلومات والمهارات القيمة الخاصة بالموضوع.

ويطيب لنا تقديم الشكر للأساتذة أعضاء المناقشة على تفضلهم بقبول وفحص هذه المذكرة.

إليكم جميعاً الشكر والعرافان.

**كاسري ياسمين**

## فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	العنوان
I.....	الملخص
III.....	شكر وعران
IV.....	فهرس المحتويات
VIII.....	قائمة الجداول
X.....	قائمة الأشكال
XI.....	قائمة الرموز
أ.....	مقدمة
5.....	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>
6.....	تمهيد الفصل الأول.
7.....	المبحث الأول: مراجعة أدبيات الدراسة.
7.....	-دراسة سعاد موساوي ومحمد توقروت
7.....	-دراسة قوجيل محمد وناصر الدين
8.....	-دراسة الدكتور بشاير عمران والدكتور تهتان مراد
8.....	-دراسة بوعلي محمد وسامي ليلية
9.....	- دراسة نزهة ايت طالب وخاريس محمد وايت اوحمو مريم
9.....	- Étude de Esther Calderon-Monge et Domingo Ribeiro-Soriano
10.....	- Étude de auteurs Nathalie BEAUDEMOULIN, Pierre BIENVENU et Didier WARZEE
10.....	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للرقمنة وتطبيقها في البنوك.

- 10.....المطلب الأول: مفهوم الرقمنة ومزاياها
- 11.....✓ مفهوم الرقمنة
- 12.....✓ أهداف الرقمنة
- 12.....✓ متطلبات الرقمنة
- 13.....✓ السمات الرئيسية لقياس الرقمنة
- 13.....المطلب الثاني: ابعاد الرقمنة وأهميتها والتحديات التي تواجهها
- 13.....✓ أبعاد الرقمنة
- 16.....✓ تحديات الرقمنة
- 17.....✓ أهمية الرقمنة
- 18.....المطلب الثالث: الرقمنة في البنوك
- 18.....✓ مفهوم الرقمنة في البنوك
- 18.....✓ مراحل تطبيق الرقمنة في البنوك
- 22.....✓ المتطلبات الاستراتيجية لتطبيق الرقمنة في البنوك
- 26.....المبحث الثالث: الإطار النظري لجودة الخدمات البنكية
- 26.....المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية وأنواعها وخصائصها
- 27.....✓ تعريف الجودة
- 27.....✓ تعريف جودة الخدمة
- 28.....✓ أبعاد جودة الخدمة
- 28.....✓ معايير جودة الخدمة
- 29.....✓ الخدمات البنكية

-المطلب الثاني: جودة الخدمات البنكية وابعادها ومستوياتها. .... 31

✓ تعريف جودة الخدمات البنكية ..... 31

✓ مستويات جودة الخدمات البنكية..... 32

✓ أبعاد جودة الخدمة البنكية..... 32

✓ نماذج لقياس جودة الخدمات البنكية ..... 33

-المطلب الثالث: مبررات تطوير الخدمات البنكية واهداف تطويرها..... 35

✓ مبررات تطوير الخدمات البنكية التقليدية الى الكترونية..... 35

✓ مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية..... 36

✓ مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية ..... 36

✓ متطلبات نجاح الخدمات البنكية الالكترونية ..... 37

38..... خلاصة الفصل الأول.

## 39 ..... الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

40..... تمهيد الفصل الثاني

41..... المبحث الأول: الإطار الميداني والمنهجي للدراسة.

-المطلب الأول: التعريف بالهيئة المستقبلة ..... 41

✓ نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري ..... 41

✓ تعريف بالبنك القرض الشعبي الجزائري ..... 41

✓ الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري ..... 42

✓ بطاقة فنية لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة. .... 44

✓ عرض توضيحي مختصر لمختلف أقسام الوكالة ..... 44

45	- المطلب الثاني: عينة ومتغيرات الدراسة.
45	✓ مجتمع الدراسة
46	✓ عينة الدراسة
46	✓ متغيرات الدراسة
46	✓ حدود الدراسة
47	<b>المبحث الثاني: التصميم المنهجي والإحصائي للدراسة.</b>
47	- المطلب الأول: المقاربة المنهجية للدراسة
47	✓ منهج الدراسة
47	✓ أدوات جمع البيانات
48	- المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة.
49	✓ الأساليب الإحصائية المعتمدة
51	خلاصة الفصل الثاني
52	<b>الفصل الثالث: النتائج والمناقشة</b>
56	<b>المبحث الأول: تحليل بيانات الاستبيان</b>
54	- المطلب الأول: عرض وثبات متغيرات الدراسة.
54	✓ اختبار التوزيع الطبيعي
54	✓ الخصائص السيكمترية للدراسة
58	- المطلب الثاني: تحليل الخصائص الديمغرافية وبيانات الدراسة.
58	✓ تحليل البيانات الشخصية
64	✓ استجابات العينة حول أسئلة تخص البنك

69	- المطلب الثالث: التحليل الوصفي لبيانات محاور الدراسة.....
72	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ونموذج الدراسة.....
72	- المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية.....
72	✓ الفرضية الفرعية الأولى.....
73	✓ الفرضية الفرعية الثانية.....
74	✓ الفرضية الفرعية الثالثة.....
76	✓ الفرضية الرئيسية.....
78	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة.....
78	- المطلب الأول: مناقشة نتائج الدراسة.....
80	- المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة.....
83	- خلاصة الفصل الثالث.....
84	خاتمة عامة.....
89	قائمة المراجع.....
94	الملاحق.....

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
17	يمثل أهمية الرقمنة على مستوى منظمات الاعمال وعلى مستوى البنوك	01
49	توزيع مقياس ليكرت الخماسي	02
50	فئات مقياس ليكرت ودلالاتها	03
55	درجة الارتباط بين عبارات بعد المعرفة الرقمية ودرجة الكلية للبعد	04
56	درجة الارتباط بين عبارات بعد التكنولوجيا الرقمية والدرجة الكلية للبعد	05
57	درجة الارتباط بين عبارات بعد التقنيات التكنولوجية الرقمية والدرجة الكلية للبعد	06
58	درجة الارتباط بين عبارات محور جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية للمحور	07
58	درجة الارتباط بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية	08
59	اختبار الثبات الفا كرونباخ لمحوري الاستبيان	09
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	10
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	11
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	12
64	توزيع العينة الدراسة حسب متغير المهنة	13
65	استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 01	14
66	استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 02	15
67	استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 03	16

68	استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 04	17
70	استجابات افراد العينة لبعء المعرفة الرقمية	18
71	استجابات افراد العينة لبعء التكنولوجيا الرقمية	19
71	استجابات افراد العينة لبعء التقنيات التكنولوجية	29
72	استجابات افراد العينة لمحور جودة الخدمات البنكية	21
74	اختبار تاثير تطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية	22
75	اختبار مساهمة الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية	23
76	مساهمة رقمنة الخدمات المصرفية في ضمان رضا وولاء العملاء	24
78	تاثير تطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية	25

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
14	الابعاد الرئيسية للرقمنة	01
35	نموذج الفجوة	02
44	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري	03
45	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138"	04
47	رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة	05
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	06
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	07
63	توزيع العينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	08
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة	09
66	توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 01	10
67	توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 02	11
68	توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 03	12
69	توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 04	13

قائمة الرموز:

المعنى	الرمز أو المصطلح
Know Your Customer	(KYS)

مقدمة

## تمهيد

شهدنا تغيرات جذرية على مستوى العالمي ناتجة عن التطور التكنولوجي الرقمي، مما أدى الى تحولات كبيرة على جل القطاعات الذي يرافقه نمو الشامل للإنترنت والتكنولوجيا وانتشار أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية التي أصبحت بمزايا تناسب العملاء، وفي نفس اللحظة اختفاء للعديد من القطاعات التقليدية وظهور مصطلحات ومفاهيم جديدة كالرقمنة.

القطاعات الاقتصادية تأثرت بهذه الظاهرة والقطاع المصرفي الذي يعتبر من القطاعات القديمة ولم يخلو من تأثره بالرقمنة، فالبنوك وجدت نفسها بالحاجة الى التكيف مع هذه التحولات، ومع ذلك تواجه الخدمات المصرفية تحديات وصعوبات في تنفيذ الرقمنة لذا يجب على القطاع المصرفي ان يرفع التكاليف حول البنية التحتية لهذا التحول، بإضافة الى توعية والمعرفة الرقمية لدى المستهلكين وتغيير معتقداتهم التقليدية، واكتساب الموظفين للمهارات وقدرات المعرفة الرقمية وتطوير المعايير وإجراءات قانونية الكافية لتنظيم وحماية حقوق المستهلكين وامن معلوماتهم و بياناتهم.

توفير خدمات بنكية إلكترونية له العديد من الفوائد، حيث يؤدي الى تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لأجراء مختلف التعاملات المصرفية، باعتماد على العمليات الآلية بدون الحاجة الى الانتقال الى البنك واختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية وتعزيز الشفافية وتوفير الوقت والجهد، وسهولة الوصول الى المواقع الرقمية الخاصة بالخدمات البنكية التي تتميز بالتعدد والأمان.

**إشكالية الدراسة:** إن استخدام وسائل التكنولوجيا في القطاع البنكي بشكل متسارع يؤدي الى زيادة الضغط على كافة شرائح المجتمع على قطاع البنوك لتحسين جودة خدماتها واطاحتها على كافة القنوات الرقمية فالرقمنة لها فوائد عديدة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن البنوك ايضا، حيث يساعدها على الانتشار اكثر الوصول لأكبر شريحة من العملاء ليس فقط في النطاق المحلي حيث يمكنها من التوسع في النطاق الإقليمي والدولي وتسهيل أداء الموظفين، لذا يجب دراسة الدور الذي تلعبه الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية وعليه يمكننا صياغة الإشكالية على النحو الاتي:

### ما هو أثر الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية؟

✚ **الأسئلة الفرعية:** قررنا تنسيق مجموعة من الأسئلة الفرعية التي من شأنها توجيهنا نحو فهم شامل للموضوع وتمكيننا من التعمق في الدراسة والإجابة على الإشكالية ويتمثل هذا التنظيم في الأسئلة التالية:

- ما هو مفهوم الرقمنة وجودة الخدمات البنكية ؟

- ماهي التحديات والمتطلبات لتنفيذ الرقمنة في البنوك؟
- ما مدى مساهمة عملية الرقمنة في تحسين مستوى جودة الخدمات البنكية ؟
- ✚ **الفرضيات:** ولتفحص الإشكالية المطروحة بشكل أكثر دقة قمنا بتطوير مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تساعدنا في فهمها بشكل أكبر وهي كالاتي:
- تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد.
- تضمن رقمنة الخدمات البنكية رضا وولاء العملاء وأمان بياناتهم.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتأثير تطبيق التقنيات التكنولوجية في تحسين أداء الخدمات البنكية في البنوك.

### ✚ **اهداف الدراسة:**

- توضيح مفهوم الرقمنة وتطبيقها في البنوك مع التركيز على التحديات التي تواجه البنوك عند تبنيها للرقمنة.
- تقديم نظره شاملة حول الخدمات البنكية وجودتها وكيفية قياس هذه الجودة وعلاقتها بالرقمنة.
- تسليط الضوء على إمكانية استفادة البنوك من الرقمنة و جعلها احد اصولها من اجل تحسين جودة خدماتها و قطاعها.
- معرفة واقع الخدمات البنكية الرقمية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة"138".

✚ **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع في غاية الأهمية ومازالت الدراسات مستمرة بشأن أهميته في:

- ← توضيح الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحقيق استمرارية البنك.
- ← السعي الى التعرف على كيفية قياس جودة الخدمات البنكية.
- ← البحث عن العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات البنكية.

### ✚ **منهج الدراسة:**

استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي التحليلي، الذي يسمح لنا بوصف موضوع محل الدراسة نظريا وذلك بالاستعانة بالكتب والمقالات والدورات العلمية ومختلف المواقع حول مفهوم الرقمنة و جودة الخدمات المصرفية ، وأما في الجانب التطبيقي المنهج المتبع فيه هو المنهج الكمي الذي يقوم بالبحث عن الأسباب والحقائق وذلك من منظور العلاقة التي تحدث بين المتغيرات يعتمد على البيانات الرقمية

والإحصائية لتحليل المعطيات والوصول الى النتائج، استعانا في دراستنا بالاستبيان الالكتروني كأداة ووسيلة لجمع البيانات وتحليلها عن طريق برنامج SPSS.

✚ **تقسيم الدراسة:** قمنا بتقسيم الدراسة وفق خطة واضحة وممنهجة تسهل شرح المتغيرات ومعرفة كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة والتعمق فيها وعليه كان تقسيم دراستنا على النحو التالي:

- ✓ **الفصل الأول:** الإطار النظري للدراسة.
- ✓ **الفصل الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة.
- ✓ **الفصل الثالث:** النتائج والمناقشة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة.

## تمهيد الفصل الأول.

في عالم يتغير بسرعة ، يواجه البشرية تحديات عديدة نابعة من التطورات التكنولوجية السريعة، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا لمواكبة هذه التطورات لا مجرد رغبة، بل ضرورة ملحة، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتتجلى أهمية الرقمنة في العصر الحالي كسمة مميزة تحتم على الشركات والبنوك اعتماد استراتيجيات الرقمنة لتقديم خدمات متطورة ومبتكرة للجمهور، يعتبر التحول السريع في الحياة نقطة فارقة، حيث تجدر الإشارة إلى التأثير الكبير الذي يترتب عليه على الاقتصاد والعلاقات الاجتماعية، مع ظهور تغييرات جذرية في مفهوم الأدوات ووسائل الإعلام والاتصال، ومع تقدم شبكة الإنترنت وظهور مفهوم البيانات الضخمة، لم تعد الرقمنة مجرد اختيار، بل أصبحت حتمية لا مفر منها ، لذا يعد تبني الرقمنة قراراً استراتيجياً ضرورياً للمؤسسات والبنوك لتحقيق التفوق والاستقرار والارتقاء بالنظام المصرفي في ساحة المنافسة المتصاعدة.

سوف نسعى من خلال هذا الفصل إلى استعراض الإطار النظري والأدبيات المتعلقة بالدراسة، وسنركز على ثلاثة مباحث رئيسية، وهي:

- **المبحث الأول: مراجعة أدبيات الدراسة.**
- **المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للرقمنة وتطبيقها في البنوك.**
- **المبحث الثالث: الإطار النظري لجودة الخدمات البنكية.**

## المبحث الأول: مراجعة أدبيات الدراسة.

تم التطرق إلى مفهوم الرقمنة من خلال مجموعة وافرة من الدراسات، سواء داخل الجزائر أو عبر الحدود، في ظل انتشار تكنولوجيا الرقمية وغيرها بشكل متزايد ومن بين هذه الدراسة سنتطرق الى الدراسات التالية:

- دراسة من اعداد سعاد موساوي ومحمد توقروت الدراسة عبارة عن مقال بمجلة المقاولاتية والتنمية المستدامة جامعة حسيبة بن بوعلي-شلف (الجزائر) تاريخ النشر 2022/12/28

هدفت هذه الدراسة والتي بعنوان دور التكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية لمعرفة مفهوم تكنولوجيا المعلومات، والتعرف على اهم المزايا الاستراتيجية التي تتحقق من خلال استخدام التكنولوجيا المصرفية بالبنوك الجزائرية، بالإضافة الى التعرف على اهم قنوات الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الحديثة وابرار دور التكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية تمحورت نتائج الدراسة تحورت حول ان تكنولوجيا المعلومات تزيد من تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من خلال توسيع قاعدة العملاء وتوفير الجهد والوقت والتكلفة والبنوك الجزائرية كيفية انندمج في الاقتصاد الرقمي من خلال تطور عدد أجهزة الصراف الالي كما ان مؤشرات شبكة الانترنت ، وعدد مستخدمي الانترنت في تطور مستمر وهو ما يدعم البنية التحتية للصيرفة الالكترونية ، ومن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا هو مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها ، اما أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا ان دراستنا تتضمن مفهوم الرقمنة وابعادها وأهدافها وكيفية تطبيقها في البنوك لضمان الشفافية والأمان وولاء العملاء أما هذه الدراسة تشمل تطوير الخدمات المصرفية لزيادة التنافسية من خلال تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة من اعداد قوجيل محمد وناصر الدين الدراسة عبارة عن مقال بجامعة شلف مجلة العلوم الإدارية والمالية، تاريخ النشر: 2021/06/30

عالجت هذه الدراسة والتي بعنوان رقمنة القطاع المصرفي الجزائري في الحد من تداعيات ازمة كورونا -حالة بنك الخليج الجزائر، موضوع التكنولوجيا المالية المستخدمة في المصارف ومدى مساهمة تقنياتها في الرفع من الأداء المصرفي من خلال فترة الازمات واحتواء الاثار السلبية للحجر الصحي كإشكالية رئيسية تم استعمال المنهج الاستنباطي لعرض مفاهيم النظرية والمنهج الاستقرائي في تقييم تجربة بنك الخليج الجزائر كنموذج للدراسة توصلت نتائج الدراسة ضرورة قيام النظام المصرفي بإعادة هيكلة بنيته التحتية

بتقنيات وبرامج تكنولوجيا حديثة ووضع قواعد للامتثال والرقابة عليها في اطار عصرنة وتأمين هذه العمليات أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا هو المتطلبات الاستراتيجية لتطبيق الرقمنة في القطاع المصرفي اما أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا هو أن دراستنا تناولت موضوع الرقمنة وبأبعاده الأربعة في تعزيز أداء البنوك والسعي الى قياس جودة الخدمات المصرفية، اما هذه الدراسة فتناولت رقمنة القطاع المصرفي لزيادة الأداء المالي للبنوك للحد من ازمة تداعيات كورونا الكبير.

• دراسة من اعداد الدكتور بشاير عمران والدكتور تهتان مراد الدراسة عبارة عن مقال بمجلة معارف محكمة العدد 20 مدرسة وطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي (الجزائر) وجامعة الدكتور يحيى فارس (المدية) تاريخ النشر: 2016/06/26.

سعت هذه الدراسة التي بعنوان اثر الخدمات المصرفية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف ومعرفة اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة تم اجراء استبيان وجه لعينة مكونة من 223 عميل من عملاء تلك الوكالة توصلت نتائج الدراسة الى ان جودة الخدمة المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة ، وهذا حسب مختلف ابعاد الجودة وأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أوجه التشابه بين دراستنا وهذه الدراسة هو تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية من منظور العملاء، اما أوجه الاختلاف بين دراستنا وهذه الدراسة هو ان دراستنا سعت الى قياس اثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات المصرفية من ناحية الاستخدام والأمان اما دراسة هذه فقااست دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

• دراسة من اعداد بوعلي محمد وسامي ليلية الدراسة عبارة عن مقال بمجلة المدير بمدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي (الجزائر) تاريخ النشر: 2022|10|10.

عالجت هذه الدراسة والتي بعنوان واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر وقياس دور الرقمنة في ابعاد التنمية المستدامة ولتحقيق هذه الإشكالية ، تناولت دراسة ميدانية لواقع المنصات الرقمية في الجزائر وهذا بالاعتماد على البيانات الأولية التي جمعت من خلال الاستبيان كما تناولت الدراسة في جزئها الثاني دراسة قياسية لتأثير المنصات الرقمية على التنمية المستدامة في الجزائر في بعدها الاقتصادي والاجتماعي توصلت نتائج الدراسة هو وجود تأثير إيجابي للمنصات الرقمية في تفعيل البعدين الاقتصادي والاجتماعي للتنمية المستدامة ، أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا هو مفهوم الرقمنة

وفوائدها اما أوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسة هذه هو انه دراستنا تناولت موضوع دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية تناولنا في موضوعنا جميع انواع الخدمات المصرفية الالكترونية وكيف تسعى وتحقق استمرارية للقطاع المصرفي أما هذه الدراسة فسعت الى تفعيل البعدين الاقتصادي والاجتماعي للتممية المستدامة من خلال المنصات الرقمية.

• **الدراسة من إعداد: نزهة ايت طالب وخاريس محمد وايت اوحمو مريم الدراسة عبارة عن مقال بمجلة الدولية للتسويق وإدارة الاعمال الاستراتيجية بجامعة -سوسي -الرباط (المغرب) محمد الخامس كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية تاريخ النشر: 01/03/2019**

دراسة بعنوان التحول الرقمي وتأثيره على المهن البنكية، هدفت هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على المهن البنوك استنادا الى دراسة تجريبية من خلال استبيان تم توزيعه على بنوك المغرب بتنفيذ مسح الكمي ومن اجل تعميق الدراسة ، تم اجراء دراسة نوعية من خلال مقابلات مع مديري الفروع ومديري الدراسات ظهرت نتائج الدراسة ان التحول الرقمي في قطاع الخدمات المالية لا يمكن تجاهله حيث يقوم بتحويل مهنة البنك وعلاقة البنك مع العميل أوجه التشابه بين دراستنا وهذه الدراسة في مفهوم الرقمنة وتأثيرها وأهدافها وتأثيرها على البنوك، اما أوجه الاختلاف بين دراستنا وهذه الدراسة هو دراستنا تناولت مختلف الخدمات المصرفية وكيف تتأثر بالرقمنة ويؤثر كذلك اما هذه الدراسة فتناولت مهنة البنك وكيف يؤثر فيها التحول الرقمي وعلاقة البنك مع العميل كيف تكون.

• **Étude préparée par Esther Calderon-Monge et Domingo Ribeiro-Soriano L'étude est un article dans la revue des sciences administratives, publié le: 28\03\2023**

تناولت هذه الدراسة والتي بعنوان دور الرقمنة في الاعمال والإدارة والتي اهتمت حول احدث مستويات التحول الرقمي ضمن الشركات من خلال استعراض ادبي نظامي تم تحليل مجموعة من 119 مقالة استعراضية حول اكثر المجالات الوظيفية نضجا في الشركة: الإدارة والتسويق والمالية والمحاسبة التي نشرت في قاعدة البيانات خلال فترة من 2018 الى 2022 في هذه الدراسة تم تحديد الاتجاهات الرئيسية ذات الصلة في اكثر المجالات نضجا في الشركة والتي تشمل تأثير التقنيات الرقمية على تحليل سلوك المستهلك؛ والتحول الرقمي والابتكار الأخضر داخل المؤسسات؛ وتطبيق تقنية البلوكتشين على الخدمات المالية. تعتبر المساهمات الرئيسية لهذا العمل كالتالي: تقديم استعراض أكثر اكتمالاً وتحديثاً للتحول الرقمي من منظور عالمي، ملخصاً للمعرفة الحالية ضمن إطار متكامل وتقليل تعقيد التحول الرقمي من خلال تقديم هيكل ووضوح؛ وتقديم روابط بين التحول الرقمي والآراء المعتمدة في الأدبيات حول الإدارة والتسويق والمالية والمحاسبة، يتمحور الجديد في هذا البحث حول تحليل مشترك للتحول الرقمي والتقنيات الرقمية، مع مراعاة

المجالات الوظيفية الأكثر نضجًا في الشركة أوجه التشابه بين دراستنا وهذه الدراسة هو الأصول والموارد والتقنيات لتنفيذ الرقمنة أو دراسة وتحليل سلوك المستهلك، أما أوجه الاختلاف بيننا وبين دراستنا وهذه الدراسة هو أن دراستنا تحول الذي تحدته الرقمنة على الخدمات المصرفية في البنوك وتأثيرها على العميل وعلى أداء البنك أما هذه الدراسة هو نضج الشركة والتي من ناحية الاعمال والإدارة من خلال التقنيات الرقمية.

• **L'étude est rédigée par les auteurs Nathalie BEAUDEMOULIN, Pierre BIENVENU et Didier WARZEE. Il s'agit d'un article publié par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en France. Publié le:2022\01\14**

هدفت هذه الدراسة والتي بعنوان التحول الرقمي في القطاع المصرفي بفرنسا الى تقديم تحليل شامل لتحول القطاع المصرفي نحو الرقمنة وتحديد التطورات الرئيسية التي شهدها هذا القطاع المصرفي الفرنسي في مجال الرقمنة، وتأثير الرقمنة على علاقات البنوك مع العملاء والتنافسية في السوق أعطت نتائج هذه الدراسة ان التحول الرقمي هو وسيلة للابتكار وتحسين جودة الخدمات وزيادة الطلب على الخدمات المصرفية الرقمية بفعل التغيرات في توقعات العملاء والسياق التنافسي أوجه التشابه بين دراستنا وهذه الدراسة هو موضوع الرقمنة في القطاع المصرفي ، أما أوجه الاختلاف بين دراستنا وهذه الدراسة هو انه دراستنا تناولت كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية وتحسين الواجهات الرقمية للعملاء ، اما هذه الدراسة فتناولت الموضوع أوسع نطاقا للتحول الرقمي في القطاع المصرفي في جوانب الهيكلية والاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية.

### **المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للرقمنة وتطبيقها في البنوك.**

انتشر مفهوم الرقمنة بشكل كبير في المجتمع والمؤسسات، نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة والضرورة الملحة لخلق القيمة وتحويل أساليب العمل في أي مؤسسة لتحسين الأداء وتوفير قيمة أكبر للعملاء وتعزيز من كفاءة العمل وفي تحسين الأداء الوظيفي للعاملين من هذا المنطلق سنتطرق الى مفهوم الرقمنة وأهدافها وابعادها وكيف يتم تطبيقها في البنوك وماهي استراتيجياتها؟ وأيضا تحديات التي تواجهها.

### **المطلب الأول: مفهوم الرقمنة ومزاياها**

بداية لإزالة بعض علامات الاستفهام المحيطة بمصطلح الرقمنة وتحديد مفهومها بوضوح يجب التطرق الى مفهوم الرقمنة.

## 1- مفهوم الرقمنة.

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات التقليدية الى صيغ رقمية وعملية التحول من العمل التقليدي الى عمل رقمي اداري والحصول على خدمات الكترونية بأسرع وقت حيث غيرت طبيعة العمل الإداري وكذلك سرعة الإنجاز وإضافة الى حفظ بيانات والمعلومات والرجوع اليها وقت الحاجة.

### 1.1 تعريف الرقمنة:

- **التعريف الأول:** تتبع مصطلح الرقمنة "Digitization" من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، وتم استخدام مصطلحات Digitis، Digitize، Digitalized كبدائل للفعل (يرقم) المشتق من مصطلح رقمي Digit، وتعرف الرقمنة بأنها تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أما الأسماء التي تم استخدامها كبديل لمصطلح الرقمنة فهي Digitalization، Digitizer، Digitization (نجلاء احمد ، 2013، صفحة 17).

- **التعريف الثاني:** يرى الباحث سشلومف (2007) أن مفهوم الرقمنة يتجاوز مجرد المسح الضوئي، إذ يُشير إلى تحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية والفيديو إلى شكل يمكن استيعابه بواسطة الحاسوب. يتضمن هذا التحول عملية شاملة تتجاوز الحاجة إلى المسح الضوئي بحد ذاته، إذ يتم تجسيد المواد الأصلية في صيغ قابلة للقراءة والتفاعل بشكل فعال عبر الوسائط الرقمية (نجلاء احمد ، 2013، صفحة 17).

- **التعريف الثالث:** وفقاً لقاموس علم المكتبات والمعلومات (ODLIS)، تعني الرقمنة هي العملية التي يتم فيها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي (نجلاء احمد ، 2013، صفحة 17).

- **الرقمنة في سياق نظم المعلومات:** تشمل تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور والإيضاحيات والخرائط وغيرها من المواد التقليدية إلى الأشكال التي يمكن قراءتها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية، وذلك باستخدام أجهزة المسح الضوئي أو الكاميرات الرقمية (نجلاء احمد ، 2013، صفحة 18).

- **الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى:** تعني تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية (نجلاء احمد ، 2013، صفحة 18).

**2. أهداف الرقمنة:** ان هدف التوجه نحو الرقمنة لتحقيق مجموعة من الغايات التي تحقق العديد من المزايا للزبون والمؤسسات العمومية والخاصة (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 62):

### 1.2 أهداف مباشرة:

- ✓ إنجاز العمل بسرعة بأقل وقت وتكلفة.
- ✓ اختصار ساعات العمل داخل المنظمة.
- ✓ أداء الأعمال عن بعد.
- ✓ الحد من استخدام الأوراق في العمل الإداري.

### 2.2 أهداف غير مباشرة:

- ✓ تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- ✓ زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.
- ✓ السرعة في توفير البيانات والمعلومات.

### 3. متطلبات الرقمنة :

في ظل التطورات التكنولوجية تسعى المؤسسات إلى تطوير خدماتها وإداراتها والتحول إلى الشكل الرقمي بهدف إنجاز الخدمات بأقل جهد وتكلفة، ومن أجل ذلك فهي بحاجة إلى إمكانات ومتطلبات للتحويل لتطبيق الرقمنة وهي ما يلي (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 63):

- القوى البشرية المؤهلة: كوادر مؤهلة لديهم مهارات وقدرات لتقديم خدمات بجودة عالية
- الموارد المالية: توفير كافة المعدات واللوجستيات اللازمة لعملية الرقمنة.
- الأجهزة والمعدات: المكونات المادية (Hardware) الأجهزة والمعدات اللازمة لعملية الرقمنة الماسحات الضوئية (Scanners)، أجهزة حاسوب.
- البرمجيات: تحتاج عملية الرقمنة إلى البرامج والتعليمات التي يحتاجها الحاسوب لتشغيله وضرورة توفيرها واستخدامها لتتم عملية الرقمنة.
- شبكات الاتصال: تطوير البنية التحتية للاتصالات وتوفير كافة الأجهزة والمعدات اللازمة لعملية الرقمنة.

- تطوير وتنظيم العمل الإداري والخدمات وكافة المعاملات الحكومية وذلك بإعادة تنظيم العمليات الإدارية والوظائف بصورة تتكيف وتتسجم مع الإدارة الإلكترونية.
- وجود التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق الرقمنة، وقوانين تنظم وتضمن الأمن لكافة المعاملات الإلكترونية وحمايتها من الاختراق.

#### 4. السمات الرئيسية لقياس الرقمنة:

تنوعت مقاييس قياس الرقمنة في العديد من الجوانب، حيث تتضمن تقييم مدى انتشار الخدمات الرقمية، وتحليل تكاليفها، بالإضافة إلى دراسة تطور البلد أو المنطقة والتقنيات الرقمية المتاحة فيها تجمع مقاييس الرقمنة في المناطق المعينة عادةً على مجموعة من سمات الرئيسية، تشمل (GANEDIWALLA, KARIM SABBAGH ROMAN FRIEDRICH BAHJAT, 2012, pp. 122-123):

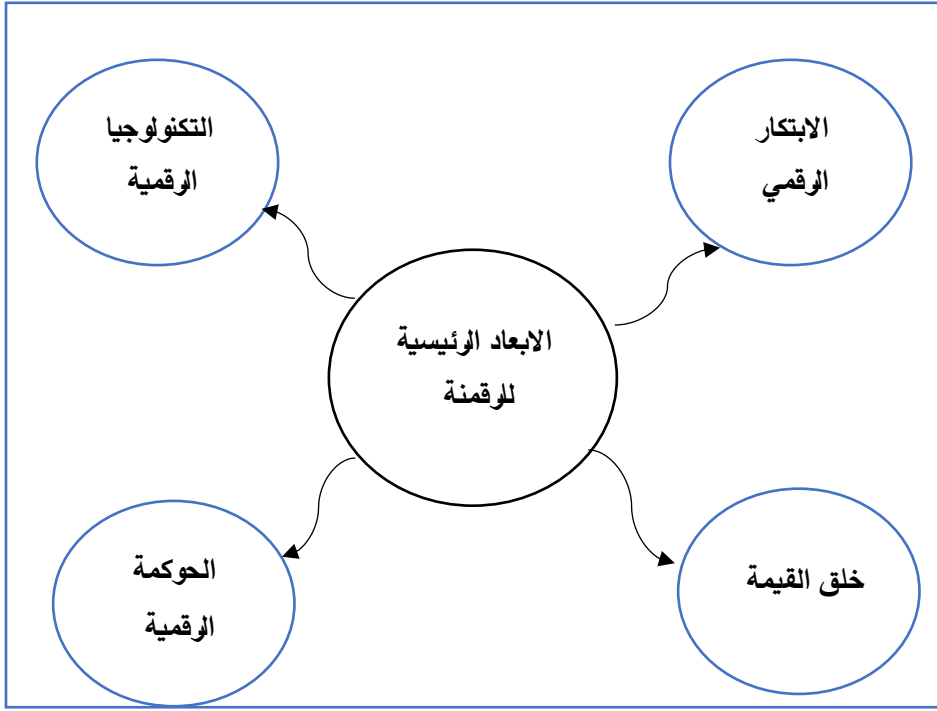
- الانتشار: مدى تمتع المستهلكين والشركات بالنفوذ الشامل إلى الخدمات والتطبيقات الرقمية.
- القدرة على تحمل التكاليف: مدى تسعير الخدمات الرقمية في نطاق يجعلها متاحة لأكبر عدد ممكن من الناس.
- الموثوقية: جودة الخدمات الرقمية المتاحة.
- سرعة: مدى إمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية في الوقت الفعلي.
- قابلية الاستخدام: سهولة استخدام الخدمات الرقمية وقدرة النظم الإيكولوجية المحلية على تعزيز اعتماد هذه الخدمات.

#### المطلب الثاني: ابعاد الرقمنة وأهميتها والتحديات التي تواجهها.

ان تحويل العمليات والجوانب المادية الى رقمية يتيح تحسين الأداء وزيادة الكفاءة في العمل والمراقبة والتحكم هذه الأهداف الاستراتيجية، التي تريد أي مؤسسة او شركة او بلاد تحقيقها يجب معرفة ابعاد الرقمنة، و اهداف هذه الرؤية الاستراتيجية والتحديات التي هي عبارة عن مخاطر التي يجب تحديدها التي هي كالاتي:

1. **أبعاد الرقمنة:** تركز ابعاد الرقمنة على تكنولوجيا رقمية متنوعة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وإنترنت الأشياء والطابعات ثلاثية الأبعاد والحوسبة السحابية، وتلخص أبعاد الرقمنة في أربع ابعاد رئيسية هي: التكنولوجيا الرقمية والابتكار الرقمي، والحوكمة الرقمية وخلق القيمة وهي متمثلة في الجدول الاتي (هاشم امين، 2022، صفحة 9):

## الشكل رقم(1): الأبعاد الرئيسية للرقمنة.



المصدر: من اعداد الباحثة من خلال المرجع التالي (هاشم امين، 2022)

### 1.1 العمود الأول: التكنولوجيا الرقمية

تعتبر التكنولوجيا الرقمية أحد جوانب الرقمنة الأساسية، إذ تُعدُّ مجموعة التقنيات الحديثة التي يتم الاعتماد عليها لتيسير التغييرات الاستراتيجية والتشغيلية في مختلف القطاعات وفي هذا السياق، حيث أن التكنولوجيا الرقمية ليست ثابتة في إطارها الحالي، بل تستمر في التطور والتنوع، مما ينبئ بظهور تقنيات جديدة قادرة على استبدال التقنيات السابقة، ويتمحور اهتمامنا حول تكنولوجيا الرقمنة التي تُعتمد عليها المؤسسات المصرفية في سياق تنفيذ استراتيجيات الرقمنة، والتي تشمل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، والحوسبة السحابية، وتقنيات الأمن السيبراني، سيتم التطرق وشرح هذه التقنيات خلال مراحل تنفيذ عمليات الرقمنة (هاشم امين، 2022، صفحة 9).

### 2.1 العمود الثاني: الابتكار الرقمي

هو قدرة العاملين في المؤسسات المالية على استخدام التكنولوجيا الرقمية، وتعديل سلوكياتهم لتلبية متطلبات تطوير العمليات، وإنشاء نماذج أعمال جديدة، وتغيير شكل المنتجات والخدمات المالية ويتطلب

الابتكار الرقمي تدفق البيانات الرقمية والمعرفة بالمجال الرقمي، واستخدام القنوات والإمكانيات لإنشاء القيمة، بالإضافة إلى القدرات والمهارات التقنية مثل استكشاف التكنولوجيا الجديدة، والقدرة على التجربة بشكل مرن، والإلتقان في المجال الرقمي، واستغلال الشبكات الاجتماعية لإنشاء قيمة مضافة إضافية (هاشم امين، 2022، صفحة 9).

### 3.1 العمود الثالث: الحوكمة الرقمية

الحوكمة الرقمية انها النهج الجماعي الذي يجمع الممارسات الرقمية، يقود الرقمنة الى التغيير في طرق العمل والتواصل داخل المؤسسات، مع تعديل طبيعة العلاقات بين الأطراف المختلفة، تُسهّم التقنيات الرقمية في تسهيل التواصل، وتعزيز الترابط، وتعزيز التفاعل، وتطوير علاقات جديدة ومتنوعة بين الشركاء في البنوك، تُعزز الحوكمة الرقمية التكامل وإدارة العلاقات مع العملاء، وتتيح الحوسبة والمنصات الرقمية للعملاء إجراء المعاملات المصرفية في أي وقت ومكان، بفضل البيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي، يمكن تحليل احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم وتسريع في تقديم الخدمات (هاشم امين، 2022، صفحة 9).

### 4.1 العمود الرابع: خلق القيمة

خلق القيمة هي خريطة يستند إليها جميع الممارسات التنظيمية في سياق الرقمنة، حيث تتضمن مجموعة منافع مالية مثل تخفيض تكاليف المعاملات وزيادة العوائد المالية نتيجة توسع قاعدة المعاملات المالية بالإضافة إلى ذلك، تشمل منافع غير المالية مثل سرعة تقديم المنتجات، والمرونة، وسهولة الاستخدام، والانسيابية في التعامل، والتي تعود بالفائدة على جميع أصحاب المصلحة في سياق تنفيذ استراتيجية الرقمنة وفي سياق البنوك، تمنح التكنولوجيا المالية آليات تقديم عدة قيم مثل توسيع نطاق الأعمال ورقمنة الخدمات المصرفية لجمهور واسع من العملاء عبر المنصات البنكية، مما يعزز من القيمة المضافة. وتستفيد البنوك من مواردها الرقمية والبيانات المالية الضخمة من مصادر متعددة، ونظم الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات، ودور متخصصي تكنولوجيا المعلومات، وشبكات التواصل المتعددة، ما يُعزز من الكفاءة التشغيلية والإنتاجية للخدمات المالية، ويساهم في تحقيق رضا العملاء ومشاركتهم في خلق القيمة المشتركة (هاشم امين، 2022، صفحة 10).

## 2- تحديات الرقمنة

على الرغم من الفوائد العديدة والأثر الإيجابي الذي تحمله الرقمنة، إلا أنه يواجه تحديات عدة اثناء تطبيقها الفعلي ما قد يعرض فرص نجاحها للخطر في مختلف القطاعات وعلى مختلف المستويات، والتي تواجه القطاع المصرفي استراتيجية انتهاج الرقمنة، متناولاً التحديات التنظيمية والأمنية والتكنولوجية والتشريعية، بالإضافة إلى تحديات العملاء وهي كالتالي (هاشم امين، 2022، صفحة 29):

### 1.2 التحديات التنظيمية: تترتب هذه التحديات على مجموعة من العوامل التنظيمية التي تعيق

التطبيق الفعال لاستراتيجية تطبيق الرقمنة في البنوك، وتنقسم هذه التحديات إلى:

#### ➤ التحديات الإدارية: ترتبط هذه التحديات بغموض الرؤية التنبؤية وغياب المعرفة الرقمية لدى

مديري المؤسسات المالية حول أهمية الرقمنة، وعدم الرغبة في تحمل المخاطر المحتملة للممارسات الرقمية، فضلاً عن خوف المديرين من فقدان السيطرة والتحكم (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

#### ➤ التحديات الفردية: تعتبر هذه التحديات هي الأكثر خطورة وشيوعاً، وترتبط بافتقار البنوك للموارد

البشرية ذات المهارات والقدرات والمعارف الرقمية الأكثر استجابة للتعامل مع التقنيات والتطبيقات المبتكرة، وتلافي اعتراضات ومخاوف التغيير والانتقال إلى الرقمية الأدائية خشية فقدان وظائفهم، الأمر الذي جعل تقنيات الذكاء الاصطناعي والروبوتات يمثل تهديداً للعاملين في القطاع المصرفي (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

### 2.2 تحديات ثقافية: ترتبط بتغيير الهوية والمعتقدات التقليدية السائدة بشأن الممارسات النشاطية

المصرفية، ونشر ثقافة الرقمنة في المعاملات البنكية، ويعتبر ذلك من التحديات الأساسية خاصة وأن تغيير المعتقدات يستدعي مساحات وقتية متسعة وتوعية ومهارات إدارية فريدة (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

### 3.2 التحديات الأمنية: ترتبط هذه التحديات بقضايا الأمن الرقمي والخصوصية، حيث تُتيح البيانات

الضخمة والحوسبة السحابية للعملاء الوصول إلى الخدمات المطلوبة في أي وقت ومن أي مكان، وهذا يفرض ضغوطاً كبيرة وتهديدات خارجية على البنوك مثل القرصنة، الانتحال، الاحتيال من قبل الموظفين بالتواطؤ مع العملاء، الاعتداء على الأموال كإدخال بيانات غير صحيحة أو تعليمات غير المصرح بها، أو استعمال بيانات وعمليات غير مسموح الوصول إليها بغية السرقة، وجرائم الاستخدام غير المشروع لأدوات الدفع الإلكتروني، كل هذه التحديات تنتج من الفشل في تأمين بيانات البنوك والعملاء، وعدم التفاعل معها وإدارتها يفرض عواقب سلبية تتراوح من خسارة العملاء إلى الدعاوى القضائية (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

**4.2 التحديات التشريعية:** تعني مدي توافر المعايير والضوابط المرجعية الحاكمة بصفة قانونية لتنظيم حلقات المعاملات الرقمية، حيث سيواجه الممارسون مشكلة عدم توافر المعايير والإجراءات القانونية الكافية لتنظيم وحماية الحقوق والالتزامات في العصر الرقمي، فضلاً عن القوانين والتشريعات التي تجرم القرصنة واختراق البيانات واعتراض الخصوصية (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

**5 تحديات العملاء:** تراجع مستوى الوعي والمعرفة لدى بعض عملاء البنوك بشأن استخدام التكنولوجيا المالية يمثل العائق الرئيس الذي يحد من سرعة انتشار الرقمنة، بالإضافة إلى عامل الخوف الذي يتبوء صدارة معوقات تقديم الخدمات المصرفية، حيث يميل العملاء الأكبر سناً إلى تلقي الخدمات المصرفية بالطريقة التقليدية، ولخوف من خسارة الأموال في المعاملات الرقمية، انتهاك الخصوصية، وعدم الالتزام الأخلاقي بسرية البيانات. وتقتضي إجراءات نشر المعرفة وتغيير الوعي والقناعة لهذه الفئة من العملاء تكلفة مرتفعة، ومجهود متعاظم بمعرفة خبراء التسويق الرقمي لإقناع العملاء بفوائد الرقمنة (هاشم امين، 2022، صفحة 30).

**2. أهمية الرقمنة:** تبرز الرقمنة بأهميتها من خلال تحولاتها الجوهرية وتأثيراتها المباشرة على عروض الأعمال وطرق تشغيلها، حيث تتطوي أهميتها على جوانب متعددة تعكس قدرتها على تعزيز الابتكار والتغيير في أسس العمل الأساسية خاصة في منظمات الاعمال وعلى مستوى البنوك التي تظهر في الجدول التالي:

**الجدول رقم (1): يمثل أهمية الرقمنة على مستوى منظمات الاعمال وعلى مستوى البنوك.**

المستوى البنوك	منظمات الأعمال
- رفع مستوى الشفافية وأمن المعلومات المصرفية.	- خلق الفرص وتقديم الخدمات المبتكرة.
- تحسين استدامة الربحية.	- تحسين الكفاءة التشغيلية.
- الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء المتغيرة.	- تبسيط الإجراءات وتحسين جودة العمليات.
- زيادة مرونة ودقة الخدمات المالية.	- امتداد النطاقي والوصول إلى شرائح عملاء أوسع.
- أتمتة العمليات المصرفية.	- الاستجابة السريعة وتلبية احتياجات العملاء.
- تمكين العملاء من الإدارة الرقمية لحساباتهم.	- تحسين آليات الاتصالات وتحقيق سرعة واستمرارية
- تقديم خدمات إبداعية ومبتكرة.	في تدفق البيانات.

المصدر: من اعداد الباحثة من خلال الاعتماد على: (GANEDIWALLA, KARIM SABBAGH :  
ROMAN FRIEDRICH BAHJAT, 2012, p. 14)

### المطلب الثالث: الرقمنة في البنوك.

شهد القطاع البنكي تحولاً جذرياً في طريقة عمله حيث انتقل من النمط التقليدي إلى النمط المعاصر والذي يعني الإلكتروني الآلي، باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يهدف هذا المطلب إلى استكشاف فوائد انتهاج الرقمنة ومراحل تطبيقها في هذا القطاع، بالإضافة إلى تحليل أهم العوامل التي دفعت بالبنوك نحو انتهاج عملية تنفيذ الرقمنة وما تتطلبه من استراتيجيات لتطبيقها و التي هي كالآتي:

**1. مفهوم الرقمنة في البنوك:** هو استخدام البنوك للتكنولوجيا الرقمية في إدارة أعمالها وخدماتها وعملياتها وفي معالجة وتحليل البيانات الخاصة بها، وفي التفاعل بين افرادها وفي التنفيذ معاملاتها الالكترونية بصورة كاملة، و لا بد ان يتم كل ذلك في بيئة تكنولوجية او رقمية تم تأمينها بالكامل اعتمادا على قواعد البيانات محمية (فرحي زكريا و ملاح وئام ، 2023، صفحة 346).

### 2. مراحل تطبيق الرقمنة في البنوك:

تطلب الرقمنة من المنظمات الحكومية والخاصة الاستفادة الشاملة من التكنولوجيا الحديثة بأشكالها المتنوعة لاستبدال الأساليب التقليدية بأساليب الأداء الحديثة، والانتقال نحو نماذج أعمال ديناميكية تمكنها من تحقيق الريادة وتحقيق الأهداف التنظيمية سوف نتطوع على المراحل الرئيسية لتطبيق الرقمنة في البنوك تبدأ هذه المراحل بمرحلة الدوافع والمؤثرات الخارجية للرقمنة، ثم تتبعها مرحلة الإعداد والتحضير لعملية الرقمنة، وتتضمن أيضاً مراحل تطبيق الرقمنة ان تكون بشكل متسلسل، وفي النهاية يتم تحديد متطلبات تنفيذ الرقمنة في البنوك، وذلك من خلال مراحل وهي كالآتي (هاشم امين، 2022، الصفحات 18-19):

### 1.2 مرحلة الدوافع والمؤثرات الخارجية للرقمنة: يطلق على هذه المرحلة مسمي المحركات الخارجية

للرقمنة وهي كل ما يحرك أو يدفع البنوك لقبول ثقافة التغيير والتحول نحو الممارسات الرقمية، وترتبط هذه الدوافع بالبيئة الخارجية للبنوك لذلك يمكن التحكم فيها أو السيطرة عليها ولكن يتم التكيف والتعامل معها وتتكون هذه المرحلة من ثلاثة عناصر رئيسية وهي: التطورات التكنولوجية، المنافسة الرقمية، السلوك الرقمي للعلاء والتي هي كالآتي (محمد احمد عبد الغني ، 2023، صفحة 141):

## ➤ مراحل التطور التكنولوجي في الصناعة المصرفية:

التطور التكنولوجي في الصناعة المصرفية يمر بخمسة مراحل رئيسية وهي:

### - المرحلة الأولى (دخول التكنولوجيا):

وهي المرحلة التي بدأ فيها دخول التكنولوجيا إلى القطاع المصرفي بهدف إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية، والانتقال إلى استخدام الحاسب الآلي بديلاً عن الدفاتر والأدوات المكتبية اليدوية في إعداد التقارير المالية والإدارية المختلفة، وكذلك في إجراء العمليات المصرفية (محمد احمد عبد الغني ، 2023 ، صفحة 141).

### - المرحلة الثانية( تعميم الوعي التكنولوجي):

هذه المرحلة تبدأ بتعميم الوعي التكنولوجي على كافة العاملين بالقطاع المصرفي وذلك من اعداد العديد من البرامج والدورات التدريبية على استخدام التقنيات التكنولوجية (محمد احمد عبد الغني ، 2023 ، صفحة 141).

### - المرحلة الثالثة ( مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء):

في هذه المرحلة انتشر استخدام الاتصالات والشبكات بشكل اكبر، وإتمام العمليات المصرفية بشكل كامل وفوري، و كذلك ظهور خدمات جديدة مثل مركز خدمة العملاء هاتفيا (محمد احمد عبد الغني ، 2023 ، صفحة 141).

### - المرحلة الرابعة (الضبط والسيطرة على التكاليف):

وهذه هي المرحلة التي بدأت البنوك فيها تتجه إلى ضبط استثماراتها بالتكنولوجيا، وأخذت تستعين باستشارة في مجال التكنولوجيا والتقنيات الرقمية، لتتمكن من تحديد أفضل طرق وفرص الاستثمار المدروسة بعناية في مجال التكنولوجيا (محمد احمد عبد الغني ، 2023 ، صفحة 142).

### المرحلة الخامسة( اعتبار التكنولوجيا احد أصول وعمل ضمن اعمال البنك):

و هي المرحلة التي بدأ فيها قادة القطاعات المصرفية اعتبار تكنولوجيا الرقمية احد أصول البنوك التي تم الاستثمار فيها وينتظر مردود تلك الاستثمارات، بالإضافة الى بدأ الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا والتي عملت على تفعيل الإنتاجية داخليا وتحسين جودة الأداء والضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا للجمهور (محمد احمد عبد الغني ، 2023، صفحة 142).

## 2.2 مرحلة الاعداد والتحضير لعملية تنفيذ الرقمنة:

تتضمن هذه المرحلة مجموعة من المراحل الفرعية التي تبدأ بقيادة عملية تنفيذ الرقمنة ثم التحضير النفسي للعاملين، وأخيرا الاعداد والتجهيز لعملية تطبيق الرقمنة من خلال خطط وبرامج التنفيذ وهي كالآتي:

أ. القيادة الرقمية:

ترتبط القيادة الرقمية بالرؤية الاستراتيجية للقادة نحو التغيير، والافتناع وتقبل عملية تنفيذ الرقمنة بالإضافة على تحديد التقنيات الرقمية المناسبة لطبيعة العمل، ومدى قابليتها للتنفيذ والتطوير وتحديد جدوى عملية انتهاج الرقمنة و تطبيقها ، ودرجة تأثيره على نموذج العمل الحالي (محمد احمد عبد الغني ، 2023، صفحة 142).

### ب. التحضير النفسي:

يقصد بالتحضير النفسي إعداد وتهيئة العاملين لعملية تنفيذ الرقمنة، وتغيير ثقافة المنظمة وذلك من خلال تحديد ماهية الرقمنة ومزاياها وعناصرها الأساسية، والفوائد التي ستعود على العاملين والبنوك إزاء تطبيق الرقمنة وترتبط عملية التحضير النفسي بالقيادة الرقمية لكونها مصدرا للالهام والتحفيز والتوجيه والتحضير النفسي لقبول ثقافة التغيير والتحول نحو الممارسات الرقمية (محمد احمد عبد الغني ، 2023، صفحة 142).

### الاعداد والتجهيز لعملية تنفيذ الرقمنة:

الاعداد والتجهيز لتطبيق الرقمنة يتمثل بمجموعة من المهام والأنشطة الإدارية التي يتم دراستها وتحديدها وقبل تنفيذ عملية الرقمنة والتي هي (محمد احمد عبد الغني ، 2023، صفحة 143):

- ✓ وضع اهداف محددة لعملية تنفيذ الرقمنة.
- ✓ تحديد مراحل التنفيذ واعتمادها.
- ✓ توزيع الادوار على العاملين والتأكد من دراية كل فرد بالاعمال الموكلة إليه .

✓ تحديد البرامج الزمنية اللازمة للتنفيذ.

✓ تقدير حجم النفقات اللازمة لتمويل عملية تطبيق الرقمنة.

### 3.2 مراحل تنفيذ الرقمنة في البنوك:

تُعتبر هذه المرحلة أساسية في تفعيل وتنفيذ الرقمنة في البنوك، حيث ترتبط بتحديد مراحل عمليات التغيير والانتقال نحو التحول الرقمي يعني إلى تنفيذ و تطبيق عملية الرقمنة، وتتنوع مستويات هذه المراحل بين التغييرات البسيطة نسبياً في التطبيق والتحول إلى التغييرات الشاملة، يتم تنفيذ عملية الرقمنة في ثلاث مراحل تبدأ بالرقمنة أو النمذجة، وتتبعها مرحلة الرقمنة أو التمثيل المرئي، وأخيراً مرحلة التحول الرقمي هذه المراحل سنوضحها بشكل أكثر كما يلي (هاشم امين، 2022، صفحة 21):

#### أ- مرحلة الرقمنة:

تعتبر مرحلة الرقمنة الأولى في تنفيذ الرقمنة، حيث تهدف إلى تحويل وتشفير المستندات الورقية ونماذج توقيع العملاء إلى صيغ رقمية، مما يمكن الحواسيب الإلكترونية من التعرف عليها ومعالجتها، تتضمن الرقمنة أيضاً تحويل العمليات والوثائق الداخلية والخارجية للبنك إلى شكل رقمي، مما يسهل معالجتها وتحليلها بواسطة الحواسيب، يعتبر التحويل الرقمي في هذه المرحلة محدوداً لتحويل وتشفير المستندات دون تأثير يذكر على أنشطة خلق القيمة في البنوك (هاشم امين، 2022، صفحة 22).

#### ب- مرحلة الرقمنة:

تُعرف هذه المرحلة أيضاً بالتمثيل المرئي، وهي الثانية في سلسلة مراحل تطبيق الرقمنة، تهدف مرحلة الرقمنة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأتمتة العمليات الحالية في البنك، وإنشاء عمليات رقمية متكاملة داخل البنك، يشمل ذلك استخدام المواقع الإلكترونية أو إنشاء قنوات اتصال جديدة عبر الإنترنت لتسهيل تفاعلات العملاء مع البنوك، وإنهاء الطرق التقليدية للتفاعل، تركز الرقمنة أيضاً على تغيير أشكال العمليات المصرفية لزيادة أنشطة خلق القيمة للعملاء (هاشم امين، 2022، صفحة 22).

#### ت- مرحلة التحول الرقمي:

تُعتبر هذه المرحلة الأكثر شيوعاً واستخداماً في الوقت الحالي، حيث تهدف إلى تغيير ثقافة وطريقة عمل البنوك بشكل شامل، يتضمن ذلك تطوير نماذج أعمال جديدة تعتمد على مزيج من التقنيات الحالية والجديدة، مما يؤدي إلى تغييرات جذرية في التنظيم والابتكار في الصناعة المالية (هاشم امين، 2022، صفحة 22).

### 3. المتطلبات الاستراتيجية لتطبيق الرقمنة في البنوك:

يتطلب لتنفيذ الرقمنة توافر مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية وتتمثل هذه المتطلبات في الموارد الرقمية والتي هي (الأصول الرقمية والجدارات الرقمية للمورد البشري وكفاءة الشبكات الرقمية)، الهيكل التنظيمي، ويمكن عرض تلك المتطلبات بشكل تفصيلي كما يلي:

#### 1.3 الموارد الرقمية:

تتمثل الموارد الرقمية في الأصول والقدرات الرقمية التي تمتلكها البنوك وتسدعها عمليات التغيير والتحول إلى الممارسات الرقمية، وتتحصر هذه الموارد في:

##### أ- الأصول الرقمية:

تتمثل تلك الأصول في التقنيات الرقمية العصرية ومردودها التنافسي مثل البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وأدوات تخزين البيانات، وتطبيقات التفاعل الجديدة مع أصحاب المصلحة، وتستهدف هذه الأصول في المقام الأول دعم القدرات التحليلية للبنوك وتحقيق أقصى استفادة ممكنة من التقنيات الحديثة، وسنعرض بعض التقنيات الرقمية التي يمكن استخدامها والاعتماد عليها عند التحول من البنوك التقليدية إلى البنوك الرقمية المعاصرة كما يلي (هاشم امين، 2022، صفحة 24):

##### - الذكاء الاصطناعي:

يُطلق عليه الذكاء الآلي، ويُشير إلى عملية المحاكاة للذكاء البشري، ويتم الاعتماد عليه لتصميم تقنيات قادرة على القيام بالعمل البشري بطريقة ذكية وعلى مستوى البنوك، تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي متضمنة تقنيات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking)، التي من خلالها يتم إجراء

المعاملات اليومية مثل تحويل الأموال من حساب بنكي لآخر، سداد الرسوم، الحصول على استشارات مالية ذكية، ومساعدة البنوك في تلبية رغبات العملاء بسهولة بالإضافة إلى ذلك، تستخدم البنوك روبوتات الدردشة (Chatbot) لإجراء محاكاة ذكية للمحادثات البشرية مع مستخدم واحد أو مجموعة من المستخدمين عن طريق السمع أو الكتابة، حيث تعتمد عليها البنوك لتبسيط التفاعل بين العملاء والحاسوب، وتعتبر بديلاً رقمياً لموظفي الاستقبال في البنوك، كما تستخدم البنوك تقنية "اعرف عميلك (KYC) " قبل تقديم أي خدمة مالية للعملاء، وتهدف هذه التقنية إلى التحقق الإلكتروني من بيانات اعتماد العميل عبر الإنترنت، حيث يتم تعبئة نموذج اعرف عميلك الذي يحتوي على البيانات الأساسية للعميل، ثم يتم استكمال التحقق الشخصي عن طريق إجراء مكالمة فيديو، ثم التفعيل الرقمي للحساب، مما يلغي الحاجة إلى تعبئة النماذج المادية وتقديم المستندات (هاشم امين، 2022، صفحة 25).

#### - البيانات الضخمة:

البيانات الضخمة هي ظاهرة تكنولوجية ظهرت في منتصف الثمانينات وتطورت أشكالها أثناء الثورة الصناعية الرابعة بسبب تحسين أجهزة الكمبيوتر والنمو الهائل في تدفقات البيانات وتعاضم إمكانيات وقدرات المعالجة والتشغيل والحفظ، وتُعرف بأنها الكتلة الهائلة من البيانات المتنوعة والمعقدة التي يتم إنتاجها يومياً داخل الشبكات العالمية بوتيرة تتجاوز سعة قواعد البيانات الحالية، ويمكن للبنوك الاستفادة من تحليلات البيانات الضخمة في التعرف على آراء العملاء حول الخدمات المقدمة، توقعاتهم، طبيعة السوق المصرفي والمنافسة، تعزيز الاحتفاظ بالعملاء، إدارة مخاطر السمعة الجرائم المالية، زيادة الكفاءة التشغيلية، المرونة في التعامل مع البيانات، تقليل معدلات الأخطاء، وتقديم خدمات مبتكرة للعملاء (هاشم امين، 2022، صفحة 26).

#### - إنترنت الأشياء:

يُعرف إنترنت الأشياء بأنه شبكة من الأجهزة المزودة بتقنيات استشعار وإلكترونيات وبرمجيات اتصال ومشغلات تمكّن من الاتصال والتفاعل وتبادل البيانات، وتدعم ثقافة العمل عن بُعد، تعتمد البنوك على تطبيقات إنترنت الأشياء في:

✓ تحصيل المديونيات: حيث يمكن لإنترنت الأشياء استخدام أجهزة الصراف الآلي، وقارئ البطاقات، وأجهزة نقاط البيع الأخرى لتقييم نفقات ودخل المقترض لتحديد مدى قدرته على الوفاء بالتزاماته تجاه البنك (هاشم امين، 2022، صفحة 25).

✓ منع الاحتيال والاختلاس: حيث يتم استخدام تقنيات إنترنت الأشياء في التعرف على الأجهزة التي تعترض المواقع وتخترق بيانات العملاء، وتستخدم البنوك تقنيات الحواجز، وتقنيات أمن المعلومات، لتوفير الحماية الكاملة لبيانات وحسابات العملاء، كذلك تساعد تقنيات إنترنت الأشياء البنكية على تحليل كيفية استخدام العملاء لماكينات الصراف الآلي في مناطق مختلفة، وتقليل أو زيادة تركيب ماكينات الصراف الآلي في تلك المناطق اعتمادًا على حجم الاستخدام والتفاعل (هاشم امين، 2022، صفحة 26).

#### - سلسلة الكتل:

تعرف سلسلة الكتل بأنها دفتر أستاذ رقمي، أو قاعدة بيانات، أو سجل الكتروني، تحتفظ بسجلات وملفات للمعاملات والصفقات غير قابلة للتغيير كل معاملة على الشبكة تُسمى كتلة أو بلوك، وكل بلوك يحتوي على بعض المعلومات عن الكتلة السابقة، لذلك يُصنف بسلسلة من الكتل المتتالية، تُجرى العمليات والمعاملات في سلسلة الكتل بشكل لا مركزي، كما أن عملية إدخال البيانات وتسجيلها لا تتطلب وجود وسيط أو طرف ثالث، ولا يتم تعديل أي بيانات على السلسلة من قبل أي طرف، يُستخدم هذه التقنيات في تحويل الأموال إلى أي طرف دون توسط البنوك أو أي مؤسسة مالية أخرى في المعاملة وعلى مستوى البنوك، تعمل تقنيات سلسلة الكتل على إعادة صياغة هيكل المعاملات المالية والخدمية وتحويل البنوك من دور الوسيط في المعاملات المالية إلى دور الإشراف والإصدار للعمليات المشفرة الجديدة التي سيتم التعامل بها في العصر الرقمي، ويمكن استبدال العملات النقدية بالعملات الرقمية بسرعة كبيرة وبمستوى أمان موثوق به. يُمكن تبادل العملات الرقمية مع عملات رقمية أخرى أو مع العملات التقليدية عبر أي منصة تداول عالمية معترف بها وموثوق بها (هاشم امين، 2022، صفحة 26).

#### - الحوسبة السحابية:

تعرف الحوسبة السحابية بأنها تقنيات تعتمد على نقل معالجة البيانات ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الشخصي للمستخدمين إلى ما يسمى السحابة أو المنصة، التي يتم تعريفها بأنها جهاز خادم

(Server) يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت لذلك، تحولت برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات، وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة التي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين، وتوفر بعض التطبيقات كخدمات للمستخدمين.

وعلى مستوى البنوك، تحقق الحوسبة السحابية الفوائد التالية (هاشم امين، 2022، صفحة 27):

✓ الأمن والشفافية: تساعد الحوسبة على تحديد هوية المتعاملين، واكتشاف الاختراقات، إصدار إنذار فور حدوث الاحتيال، وشفافية عرض المعلومات لجميع العملاء.

✓ الرشاقة والسرعة: تتيح تقنيات الحوسبة السحابية إمكانيات السرعة في إجراء المدفوعات والرسوم وطلب الاعتمادات وتبادل العملات التقليدية والعملات المشفرة.

✓ تخفيض التكاليف: تمكن الحوسبة من خفض تكاليف تحويل الأموال، تخفيض المصاريف الإدارية، ورسوم الإصدار، وغيرها من التكاليف المرتبطة بالخدمات المصرفية.

✓ خدمة أفضل للعملاء: توفر الحوسبة للعملاء سرية للمعلومات، تأمين للحسابات، السرعة في إنجاز المعاملات، معلومات تفصيلية بتكلفة أقل، خدمات مصرفية مبتكرة.

- **تقنيات الأمن السيبراني:** تسمى تقنيات الأمن السيبراني بأمن المعلومات أو تقنيات كشف المواقع أو الأمن الرقمي وترتبط هذه التقنيات بالبنوك الافتراضية التي تتسع نطاقات مباشرات عملياتها لتشمل استخدام الوسائط الاجتماعية وإنترنت الأشياء والحوسبة السحابية، بما يحيطها لاحتمالات التعرض المستمر للمخاطر الإلكترونية، وتزايد حالات الاعتداءات والقرصنة الإلكترونية، كشف السرية، الاختراق، الانتحال، واعتراض البيانات، وتتيح استراتيجية التحول الرقمي للبنوك الدعم والمساندة وإمكانيات التصدي ومقابلة هذه المخاطر باستخدام تقنيات الأمن السيبراني، كونها قائمة الضوابط الأمنية المناسبة والضرورية التي من شأنها تحقيق الأمان للشبكات والحماية (هاشم امين، 2022، صفحة 27).

**ب- الجدارات الرقمية:** تشير الجدارات الرقمية إلى القدرات والمهارات الفريدة التي تمتلكها الموارد البشرية بالبنوك، والتي تعزز إمكانيات التفاعل بشكل أكثر كفاءة مع الأصول الرقمية السابق ذكرها، بما تحتويه من تنوعات لمفردات القدرات الفنية والمعرفية والاجتماعية والموقفية، بالإضافة إلى القدرات

الاستشرافية للمديرين ورصد ملامح الحركة الديناميكية السوقية والفرص التسويقية الحالية والمحتملة واقتناصها (هاشم امين، 2022، صفحة 28).

**ت- كفاءة الشبكات الرقمية:** ترتبط كفاءة الشبكات الرقمية بالمراجعة الأدائية والتحديثات المستمرة للشبكات وصيانتها والتأكد من قدرتها وصلحياتها الاستخدامية لشرائح وتصنيفات كافة المستخدمين في آن واحد وتلبية احتياجاتهم المتبادلة عبر المنصات الرقمية، وتتزايد أهمية تلك الشبكات في البيئات التي تتخلها التقنيات الرقمية، وتتحقق كفاءة الشبكات الرقمية من خلال السماح لعملاء البنوك بالدخول إلى منصاتها الرقمية والمشاركة في خلق القيمة من خلال إنشاء محتوى خاص بهم، وتخصيص منتجاتهم المالية، بالإضافة إلى قدرة البنوك على اختيار وجذب وربط مجموعة غير متجانسة من أصحاب المصلحة على الشبكة يمكن من خلق القيمة والنمو للمنصات الرقمية (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

**ث- التغييرات الهيكلية:**

يقصد بالتغييرات الهيكلية التنوعات الشكلية للهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التحول الرقمي، واختيار الشكل التنظيمي الملائم لتنفيذ الرقمنة (هاشم امين، 2022، صفحة 29).

### **المبحث الثالث: الإطار النظري لجودة الخدمات البنكية.**

في عالم يتسم بالتطور الاقتصادي المتسارع، تُعد صناعة الخدمات البنكية واحدة من القطاعات الرائدة عالمياً، حيث تسعى البنوك جاهدة لابتكار بيئة مصرفية متطورة تتميز بالابتكار والتميز، يتنافس البنوك في هذا المجال بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات ومع ذلك، تظل الجودة أحد أهم العوامل التي تميز البنك وتمنحه تفوقاً على منافسيه، مما يعزز مكانته في السوق ستتطرق في هذا المبحث عن جودة الخدمات البنكية وأهدافها وخصائصها وما إلى ذلك وكيف حولت الرقمنة خصائص وطبيعة الخدمات البنكية وكيف أصبحت.

### **المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية وانواعها وخصائصها.**

لتعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء وتعزيز ولائهم ورضاهم لابد من تحسين الأداء والكفاءة في الخدمات البنكية لتتناسب توقعات واحتياجات الزبون لذا في مطلبنا سنتناول مفهوم الجودة و جودة الخدمة

ومعاييرها ومفهوم الخدمات المصرفية وأنواعها وتأثير الرقمنة على الخدمات المصرفية وهي كالاتي (حنان ابو دية ، 2017، صفحة 66):

## 1-تعريف الجودة

مع تطور التكنولوجيا وتقدمها، زاد الطلب على خدمات مصرفية تلبي احتياجات العملاء بأعلى مستويات الجودة، لذا، أصبح من مسؤولية البنوك الرائدة تحسين جودة خدماتها وتوفيرها بما يتماشى مع تطلعات العملاء، وهذا يشمل فهم مفهوم الخدمات المصرفية وتصنيفاتها، وكذلك جودتها وأبعادها.

**1.1 تعرف الجودة لغة:** الاصل من الجود والجيد نقيض الرديء في حين الجودة اصطلاحا مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualities) تعني طبيعة الشيء ودرجة صالحه (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 66).

**2.1 وعرفت الجمعية الامريكية والمنظمة الاوروبية لضبط الجودة بان الجودة هي:** كافة المزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات المستهلكين (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 66).

**3.1 بينما (Juran Josph) عرف الجودة:** بانها تقوم في البداية على أسس، حيث يتم تحديد الافراد المعنيين بالخدمة وتحديد احتياجاتهم، ومن ثم ترجمة الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 66).

## 2- تعريف جودة الخدمة:

**1.2 عرف (شاكر زيدات 2007) لجودة الخدمة:** انها تعرف من منظور (مقدم الخدمة، المستفيد منها) فهي من وجهة نظر مقدم الخدمة مطابقة للخدمة للمعايير الموضوعه مسبقا للخدمة، في حين يراها المستفيد موائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعلاماته (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 67).

في حين عرفها (Berry، Zeithaml، Parasuraman ) **لجودة الخدمة**: بأنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 67).

**ويرى (Gronroos) جودة الخدمة**: بأنها نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 67).

وفقا للتعريف السابقة المذكورة اعلاه تم تعريف جودة الخدمة على انها ، تطابق أداء الخدمة الفعلي مع توقعات العميل (الزبون) يعني توافق توقعات المواطن مع الخدمة المقدمة من خلال قدرة الموظف على جمع البيانات بدقة نسبية (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 67).

**3-أبعاد جودة الخدمة**: ولتقديم خدمة بجودة عالية يوجد عدة محددات التي يجب اخذها بعين الاعتبار وهي كالآتي (حنان ابو دية ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة، 2017، صفحة 67):

- أ. الوقت: الوقت اللازم لحصول المستخدم على الخدمة وانجاز الخدمة في الوقت المحدد.
- ب. الاكتمال: توفير احتياجات للزبون.
- ت. سهولة الحصول على الخدمة: مدى استجابة مقدم الخدمة بسرعة عند تقديم الخدم.
- ث. الدقة: انجاز الخدمة بالشكل الصحيح.
- ج. الاستجابة: مدى قدرة المؤسسة الاستجابة لأي ظرف مع الاستمرار في تقديم الخدمة.

**4-معايير جودة الخدمة**: يوجد عدة معايير أساسية يحكم من خلالها الزبون على جودة الخدمة المقدمة إليه من خلال العناصر التالية (بوصالح سفيان ، 2023، صفحة 345):

- أ. الملموسية: مظهر مقدم الخدمة والوسائل والأدوات التي يستعملها.
- ب. الاستجابة: توفر و الاستعداد لدى مقدمي الخدمة بتقديم خدمات ذات جودة بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- ت. الاعتمادية: تقديم خدمة تتسجم مع رسالة المؤسسة من حيث الصدق في الأداء، والقدرة على الوفاء بالوعود والاعتماد على مؤهلات وكفاءات مقدمي الخدمة.

ث. الامان: شعور المواطن بالامان والاطمئنان في الخدمة المقدمة وبمن يقدمها، وكفاءة العاملين في تقديم الخدمة.

ج. التعاطف: مدى الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة.

**5- الخدمات البنكية:** هي أنشطة وعمليات منفعية تكون كامنة في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من البنك، والتي تعد طريقة أساسية لإشباع حاجات ورغبات العملاء المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تعد أيضاً مصدراً للحصول على الأرباح من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين وكذلك تعرف بأنها مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه فقد يقوم البنك أحياناً بتقديم خدمات مجانية للعميل، كما تعرف بأنها تلك الأنشطة والعمليات المالية المتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمة المصرفية ( اشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، افريل 2022، صفحة 572).

### **1.5 تعريف الخدمة البنكية مرتبط ببعدين هامين:**

➤ **البعد الأول:** يتمثل في مجموعة من المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة البنكية، وهو عامل مرتبط بالعمل نفسه ( اشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، افريل 2022، صفحة 572 ).

➤ **البعد الثاني:** يتمثل في مجموعة الخصائص أو السمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة وعاداتهم الشرائية والشخصية للزبائن، كما يعتبر هذا المستوى من جودة الخدمة الأهم ( اشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، افريل 2022، صفحة 572).

**2.5 انواع الخدمات البنكية:** تحدد الخدمات البنكية على أساس نوعية النشاط الذي يمارسه والجهة التابعة لها، وجنسيته والهدف الذي تأسس من أجله، وفيما يلي أنواع الخدمات التي تقدمها البنوك حسب أنواعها (ريهام محمود دياب، 2022، صفحة 30):

### **➤ خدمات البنوك المركزية:**

✓ يتولى البنك المركزي الإشراف والرقابة على البنوك التجارية.

✓ هو بنك الإصدار لأنه بنك الدولة.

- ✓ يعمل على إدارة احتياطات الدولة من الذهب والعملات الأخرى.
- ✓ يقوم بتوجيه السياسة النقدية للدولة وادارتها.

#### ➤ خدمات البنوك الصناعية:

- ✓ تشرف البنوك الصناعية على تقديم الخدمات المالية للمنشآت الصناعية.
- ✓ تقدم هذه البنوك الدعم المالي للمشاريع متوسطة وطويلة الأجل.
- ✓ تشرف البنوك الصناعية على إنشاء الشركات الصناعية.

#### ➤ خدمات البنوك التجارية:

- ✓ البنوك التجارية على سيولة مالية من الودائع الخاصة بالأفراد والهيئات، والتي تملك صلاحية تحويلها من الودائع ائتمانية إلى نقدية.
- ✓ تساهم هذه البنوك في تمويل المشاريع التجارية الداخلية والخارجية.
- ✓ تقدم البنوك التجارية خدمات بيع وشراء الأوراق المالية.
- ✓ هي جميع الأنشطة التجارية التي تشمل القروض والسلف، وخصم الأوراق التجارية، والتسليف بضمانها.

#### ➤ خدمات البنوك الزراعية:

- ✓ وتعتبر البنوك الزراعية هي المسؤولة عن تنمية القطاع الزراعي والنهوض به.
- ✓ تقدم هذه البنوك تسهيلات كبيرة للأشخاص العاملين في القطاع الزراعي والراغبين في شراء الآلات والمعدات والأسمدة والبذور.
- ✓ تساهم البنوك الزراعية في تنمية الثروة الحيوانية باعتبارها أحد المجالات المرتبطة بالزراعة.

#### ➤ خدمات البنوك العقارية:

- ✓ تقدم هذه البنوك خدمات خاصة التسويق العقاري.
- ✓ تقدم البنوك العقارية خدمات وهي تسهيلات كبرى لشراء المنازل والوحدات السكنية.
- ✓ تعطي هذه البنوك تمويلات طويلة الأجل.

#### ➤ خدمات البنوك تعاونية:

✓ وتساعد هذه البنوك قطاع كبير من محدودى الدخل الراغبين في تطوير حياتهم والحصول على مصدر تمويل لمشروعاتهم.

✓ تعمل البنوك تعاونية على دعم الجمعيات التعاونية الخاصة بالحرفيين، وتقدم لهم الدعم اللازم لتميتها مشروعاتهم.

3.5 خصائص الخدمات البنكية ( اشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، افريل 2022، صفحة

:537)

- أ. الخدمات البنكية غير ملموسة وليست مادية لذلك فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها
- ب. الخدمات البنكية ليست محمية بحقوق الملكية الفكرية، مما يسمح للبنوك الأخرى بتقديم خدمات مماثلة.
- ت. الخدمات البنكية تنتج وتقدم في الوقت الفوري الذي يتقدم فيه الزبون لطلبها، ولا يمكن صنعها وتخزينها سلفاً.
- ث. تعتمد الخدمات البنكية على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل، وتتطلب قبول العميل قبل الشراء.
- ج. الخدمات البنكية ليست قابلة للتقسيم أو الانفصال عند تقديمها، وتتطلب تفاعلاً مباشراً مع مقدم الخدمة.

### المطلب الثاني: جودة الخدمات البنكية وابعادها ومستوياتها.

لتحقيق النوعية في الخدمات البنكية وسهولة استخدامها ، يجب ان تتميز بالجودة سنتطرق في مطلبنا الى مفهوم جودة الخدمات البنكية ومستوياتها وابعادها ومستويات لقياس جودة الخدمات المصرفية وهي كالاتي:

### 1-تعريف جودة الخدمات البنكية:

يُعرفها "Kotler, P." بأنها: إحدى الاستراتيجيات التنافسية المتميزة في مجال الخدمات المصرفية من أجل ضمان مستوى أفضل (علماوي عبد اللطيف اولاد حيمودة ، 2021، صفحة 344).

يمكن تعريف جودة الخدمة البنكية: في قدرة البنك على توفير مستوى أداء للخدمة المصرفية يحقق إشباع تام لاحتياجات العميل (علماوي عبد اللطيف اولاد حيمودة ، 2021، صفحة 344).

1. مستويات جودة الخدمات البنكية: يمكن تحليل جودة الخدمات البنكية إلى ستة مستويات أساسية تتمثل في (علماوي امر و احمد بن موسى، 2020):

2. جودة الخدمة المتوقعة: يعتمد تقديم البنوك لخدمات ذات جودة على توقعات العملاء، بناءً على عمليات تقديم الخدمات الأساسية والاتصالات الكلامية والتجارب السابقة وعوامل أخرى.

❖ جودة الخدمة المطلوبة: لا يعني تقديم البنوك لخدمات ذات جودة الاستجابة لجميع حاجات وتوقعات كل العملاء، بل يجب على البنك اختيار مستوى الجودة المطلوب تحقيقه استنادًا إلى الأسواق المستهدفة ومتطلباتها.

❖ جودة الخدمة المدركة: يعتمد مستوى جودة الخدمة المدركة على توافق توقعات العملاء مع تجربتهم الفعلية، ويختلف الإدراك عادةً بين الأفراد بناءً على عاداتهم الشرائية والشخصية وأنماط سلوكياتهم.

❖ الجودة الفنية: تتعلق بالطريقة التي يؤدي بها موظفو المصرف الخدمة المصرفية والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

❖ الجودة الفعلية: تتعلق بكيفية رفع موظفو المصرف من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.

❖ الجودة المرجوة للعملاء: تتعلق بمدى الرضا والقبول من العملاء التي يسعى المصرف إلى تحقيقها عند تقديم جودة الخدمة.

3. أبعاد جودة الخدمة البنكية: لتعزيز أداء المصرف وتحسين تجربة العميل وتحقيق الاستدامة في سوق المصرفية، يجب اتباع مجموعة من ابعاد تحقيق الجودة في الخدمات البنكية والمتمثلة في (علاء الدين و رحمانى مريم و قادري علاء، 2021، صفحة 746):

✓ الاعتمادية تتمثل في قدرة المصرف على أداء الخدمة وفقاً للوعود التي قدمها للزبون، وذلك في الوقت الذي يطلبها الزبون بالدقة التي ترضي طموحه.

✓ الاستجابة، وهي تعكس استعداد موظفي البنك في التعامل مع متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم مع العمل على حلها والرد على استفساراتهم رغم الضغوطات العملية.

✓ التعاطف يقصد بها العناية الشخصية للزبون من قبل موظفي البنك وإشعارهم بأهميته والرغبة في إشباع حاجاته.

✓ الجوانب المادية الملموسة تضم التسهيلات المادية مثل المعدات المستخدمة لإنتاج وتقديم الخدمة البنكية، بالإضافة إلى المظهر الخارجي لموظفي المصرف.

#### 4. نماذج لقياس جودة الخدمات المصرفية: لمعرفة مستويات رضا العملاء بالنسبة للخدمات

المقدمة ومستوى العمليات التشغيلية وربحية القطاع المصرفي وسمعته يجب اطرء نماذج لقياس جودة الخدمات البنكية والمتمثلة كما يلي:

• **نموذج الفجوة:** ويُسمى أيضًا "نموذج جودة الخدمة"، وقد طوره ( Zeithaml, Parasuraman & Berry 1988) يعتبر هذا النموذج أحد أشهر النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمات المصرفية، حيث يقيس الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة والأداء الفعلي لها (علاء الدين و رحمانى مريم و قادري علاء، 2021، صفحة 747).

- حدد نموذج الفجوة الفجوات التي تسبب في عدم نجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتمثل في خمس فجوات وهي (بوصالح سفيان ، 2023، صفحة 336):

✓ **الفجوة الأولى:** تنتج عن الاختلاف بين توقعات العميل والإدراك الإداري للمؤسسة الخدمية ، فمعرفة احتياجات وتوقعات الزبائن هي الخطوة الأولى نحو تقديم جودة الخدمة المصرفية المميزة ،على سبيل المثال، إذا توقع الزبون أن يتعامل المصرف مع حساباته بسرعة تامة ولم يلتزم المصرف بذلك، فسيُحكّم الزبون على جودة الخدمة في هذا المصرف بأنها سيئة.

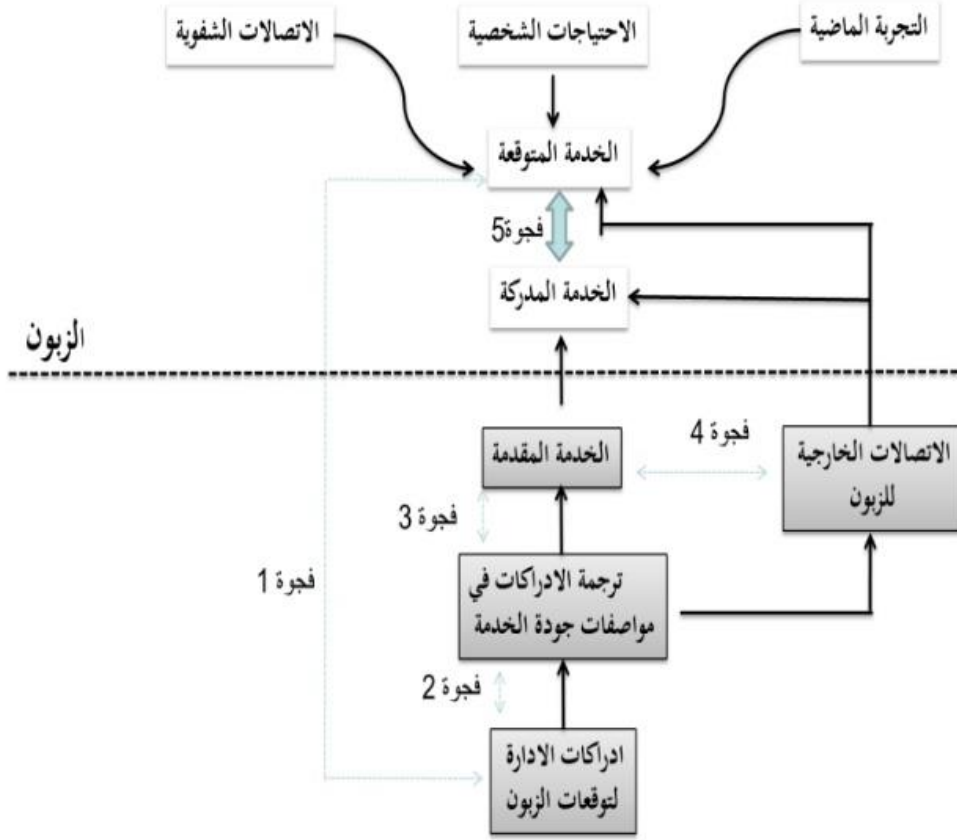
✓ **الفجوة الثانية:** تشير إلى عدم وجود تطابق في المواصفات الخاصة بالخدمة مع ادراكات الإدارة لتوقعات العميل.

✓ **الفجوة الثالثة:** تظهر بين مواصفات الخدمة المحددة والأداء الفعلي لها.

✓ **الفجوة الرابعة:** تتمثل في الفجوة بين الخدمة المروجة والخدمة المقدمة.

✓ **الفجوة الخامسة:** تظهر بين توقعات الزبون والخدمة المدركة.

## الشكل رقم(2): نموذج الفجوة.



المصدر: (بوصالح سفيان ، 2023 ، صفحة 337)

ويمكن التعبير عن جودة الخدمة وفقاً لهذا النموذج بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الإدراكات - التوقعات وبالتالي، إذا كانت إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة متساوية لتوقعاتهم، فإن الجودة ستكون مرضية أما إذا كانت إدراكاتهم أعلى من توقعاتهم، فسيكون الأداء متميزاً أو أكثر من مرضي ، وفي حالة كانت إدراكاتهم أقل من توقعاتهم، فإن الجودة ستكون رديئة (علاء الدين و رحمانى مريم و قادري علاء، 2021، صفحة 747).

← **نموذج أداء الخدمة:** قدم هذا النموذج من قبل Taylor و Cronin (1992) نتيجة انتقادهم لنموذج الفجوة ، حيث يركز هذا النموذج على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويستبعد توقعات العملاء، ويمكن التعبير عن جودة الخدمة وفقاً لهذا النموذج من خلال المعادلة التالية:

### المطلب الثالث: مبررات تطوير الخدمات البنكية واهداف تطويرها.

تعزيز الشمول المالي الرقمي وسهولة الوصول الى الخدمات المالية وتسهيل استخدام الخدمات البنكية للأفراد وتعزيز الاتصال بين البنوك والعملاء وتحقيق الميزة التنافسية للبنوك هي من سمات رقمنة الخدمات البنكية والتي هي الخدمات المصرفية البنكية ، سنتطرق في هذا المطلب الى مبررات التوجه من الخدمات البنكية التقليدية الى المرقمنة ومفهوم الخدمات البنكية الالكترونية ومزاياها ومتطلبات نجاحها والتي هي كالاتي:

#### 1-مبررات تطوير الخدمات البنكية التقليدية الى الكترونية:

في ظل التحول من عصر المعلومات الى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، قامت صناعة الخدمات البنكية والمالية بتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة تحقق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية بالكفاءة العالية وانعكاساتها الإيجابية على جذب العملاء، وهذا كله ظهر لعدة أسباب منها (علماي امر و احمد بن موسى، 2020، صفحة 447):

- أ- رغبة المصرف في البقاء والمحافظة على انتماء ولاء الزبائن الحاليين المتعاملين مع المصرف، مما يدفع، والابتكار، وتطوير الخدمات البنكية التي يقدمها لهم بمستوى يغلب على منافسيه.
- ب- انخفاض الإيرادات التي تحققها المصارف المتخصصة في بعض العمليات البنكية.
- ت- وجود أسواق جديدة تحقق أرباحا الجديدة للبنك.
- ث- تعدد حاجات ورغبات الزبائن، الماء المالية والانتمائية. تدفع المصرف إلى القيام بالبحث إلى تطوير الخدمات البنكية.

- ج- تنوع الخدمات المصرفية، أي توزيع المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات البنكية.
- ح- المنافسة من قبل المؤسسات المالية التي أخذت بتقديم خدمات مالية منافسة للخدمات التي يقدمها المصرف وتنافس هذه الشركات المصارف بشكل مباشر فتقدم مجموعة متكاملة من الخدمات التي تتشابه مع ما تقدمه المصارف ومنها الودائع والحساب الجاري.

## 2- مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية:

إن تطور النظام المصرفي لاي دولة مرتبط أساسا بتطور نشاطها الاقتصادي ، لذا تقوم بعدة إصلاحات بنكية قصد تحديث نظامها المصرفي في إطار تحديث وسائل الدفع والتسوية ومحاولة عصرنتها إذا نعرف الخدمات البنكية الالكترونية كالآتي (تهتان موراد و بشاير عمران، 2016، صفحة 171):

### - تعريف الخدمات البنكية الالكترونية:

**تعرف على انها:** هي قيام المصارف بتقديم خدمات البنكية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الالكترونية المفتوحة ، وتقوم المصارف بتقديم خدمات لتعزيز حصتها في السوق وخفض التكاليف او كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل او خارج الحدود الوطنية (تهتان موراد و بشاير عمران، 2016، صفحة 171).

**كما تعرف على انها:** تقديم المصارف الخدمات البنكية من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها الى المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف ، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها (تهتان موراد و بشاير عمران، 2016، صفحة 171).

### 1. مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية: قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت

يعود بفوائد كثيرة خاصة على البنوك من أهمها (تهتان موراد و بشاير عمران، 2016، صفحة 171):

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك، مما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة ، وذلك لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد يحتاج إلى مبانٍ وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة ، فممارسة البنك عبر موقعه على الإنترنت تساعده على تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية، مما يساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه، وبالتالي يؤدي إلى زيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية.

➤ دخول البنوك العالمية إلى شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة التي تنشأ نتيجة لعرض البنوك الأجنبية لخدماتها، وبالتالي يدفع العملاء لمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم.

➤ اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.

➤ قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

➤ توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

➤ يشكل استخدام الإنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية.

2. متطلبات نجاح الخدمات البنكية الإلكترونية: لنجاح الخدمات البنكية الإلكترونية لابد من العديد من المرتكزات للاستفادة من نظريات الجودة الشاملة للمصارف ، سنذكر في دراستنا المرتكزات لنجاح هذه الخدمات وهي كالاتي (علماوي اعمر و احمد بن موسى، 2020، صفحة 449):

**أ- البنية التحتية التقنية:**

- إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة.
- تقنية المعلومات بما في ذلك الأجهزة والبرامج والكفاءات البشرية المدربة.
- تحديد أولويات تطوير سوق الاتصالات وتحديد معايير الخدمة المتميزة وأمان المعلومات.

**ب- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقني:**

**ت- التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:**

- تطوير الخدمات والبرامج للتوافق مع التطورات العالمية وتطلعات العملاء.
- التنوع والاستمرارية في العمل لاكتساب المزايا التنافسية.

**ث- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات:**

- توفير الخدمات بالجودة والوقت التكنولوجي وفقاً لتوجهات العملاء والتطورات العالمية.
- التنبؤ للأفكار الابتكارية في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي.

**أ- الرقابة التقييمية الحيادية:**

- تقييم الأداء المصرفي الإلكتروني بالاستعانة بخبرات متخصصة في التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني.
- تحليل مؤشرات الأداء للتأكد من التوافق مع متطلبات واحتياجات العملاء والأمن والجودة.

## خلاصة الفصل الأول.

بعد تركيزنا على الرقمنة وتأثيرها على قطاع البنوك والاستعانة بالدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة المتمثل في دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية ، توصلنا في الفصل الأول ان الرقمنة في القطاع المصرفي يعتبر ضرورة حتمية نابعة من التحديات والتغيرات التي يواجهها هذا القطاع التي يتطلب هذا القطاع مع هذه التحديات وتبني استراتيجيات مناسبة لتحقيق النجاح في عملية تنفيذ الرقمنة لما تقدمه من الفرص والفوائد، تم التطرق الى جودة الخدمات البنكية وأهمية تحسين الجودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال التطوير المستمر للخدمات البنكية من تقليدية الى الكترونية من اجل توفير تجربة مصرفية سلسة وفعالة، واهمية الامتثال للمعايير العالمية في جودة الخدمات المصرفية والالكترونية لضمان تقديم خدمات موثوقة وامينة للعملاء، ولدور الخدمات المصرفية البنكية التي تلعب دورا حيويا في رفع جودة الخدمات البنكية التي تسهل عمليات التعامل.

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي للدراسة.

## تمهيد الفصل الثاني.

بعد التطرق لأهم المفاهيم النظرية للرقمنة وأثر الرقمنة في البنوك كنظرة شاملة، ودراسة الدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات البنكية ومن أجل التعرف، والتأكد من دور الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات البنكية ، ارتأينا القيام بدراسة تطبيقية ل احد البنوك التجارية العمومية وقد وقع اختيارنا على وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة رقم "138" لأنه من اعرق وأقدم البنوك التجارية وقد حاول تطوير خدماته البنكية لمواكبة التطورات العالمية، وأن يكون حسب توقعات الزبائن ولتسهيل معاملاته ووظائفه.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من خلال تقديم اطار العام للدراسة، من خلال إبراز دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138" التي هي محل الدراسة، من خلال التطرق الى نظرة عامة حول الوكالة البنكية محل الدراسة، وقصد الوصول الى الأهداف المسطرة مع شرح واف للمتغيرات المتضمنة، ووصف المنهجية البحث بالتفصيل مع التركيز حول الأدوات والخطوات التي تم اتخاذها لجمع البيانات وتحليلها احصائيا لمعالجة البيانات واستخلاص النتائج، لاعطاء القارئ فهم شامل للطار العملي وتعزيز مصداقية الدراسة، وتم هذا من خلال تقسيم الفصل الى مبحثين وهي كالاتي:

- المبحث الأول: الإطار الميداني والمنهجي للدراسة.
- المبحث الثاني: التصميم المنهجي والإحصائي للدراسة.

## المبحث الأول: الإطار الميداني والمنهجي للدراسة.

يعرض هذا المبحث نبذة عن الهيئة المستقبلية، بكافة اقسامها التي هي محل الدراسة وتحديد أدوارها ونموذج الدراسة المعتمد ومتغيرات الدراسة، وتحديد كيفية تحليل هذه المتغيرات من خلال تحديد المجتمع والعينة التي سنجري عليها الدراسة، والمقاربة المنهجية وأساليب التحليل الاحصائي المستخدم هذا فيما يتضمن الاطار الميداني للدراسة.

### المطلب الأول: التعريف بالهيئة المستقبلية.

ان بنك القرض الشعبي الجزائري، يسعى دائما الى تطوير والابتكار خدمات ومنتجات تتناسب مع توقعات وتطورات زبائنهم، من خلال استراتيجيات وأساليب خاصة، بعد ظهور مفهوم الاقتصاد المعرفي الذي توجهت الجزائر الى دخوله، والذي أصبحت المصارف الجزائرية محتم عليها مواكبة هذه التطورات.

### 1-نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري:

سنقوم في دراستنا بتقديم لمحة بسيطة عن بنك القرض الشعبي الجزائري، والذي يعتبر من أهم البنوك التجارية في الساحة الاقتصادية الجزائرية، ثم نقوم بالتعرف عن بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة"138".

### 2-تعريف بالبنك القرض الشعبي الجزائري:

انشئ القرض الشعبي الجزائري بتاريخ 29-12-1966 برأسمال قدره 150 مليون دينار جزائري يخلف المصارف الشعبية التي كانت متواجدة من قبل 1966 ويعتبر من أول البنوك التي تعاملت بالبطاقات البنكية الدولية منذ سنة 1989، وهو بنك يهتم بإعطاء كل أنواع القروض لمختلف القطاعات، وهو يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويتخذ مقرا له في 02 نهج عميروش بالجزائر العاصمة، وله العديد من الفروع والوكالات، تحقق أنشطته الاقتصادية، ويضم 121 وكالة تشرف عليها 15 مجموعة استغلال ويبلغ عدد الموظفين بالبنك 4515 من بينهم 1259 المحسنين على شهادات جامعية، ومن مدارس كبرى، وقد تطور رأسماله ليصل إلى 21.6 مليار دينار جزائري سنة 2000 ، اما سنة 2024 فقط بلغت ميزانية بنك القرض الشعبي الجزائري 112 مليار دينار جزائري وتتمحور أهداف البنك فيما يلي:

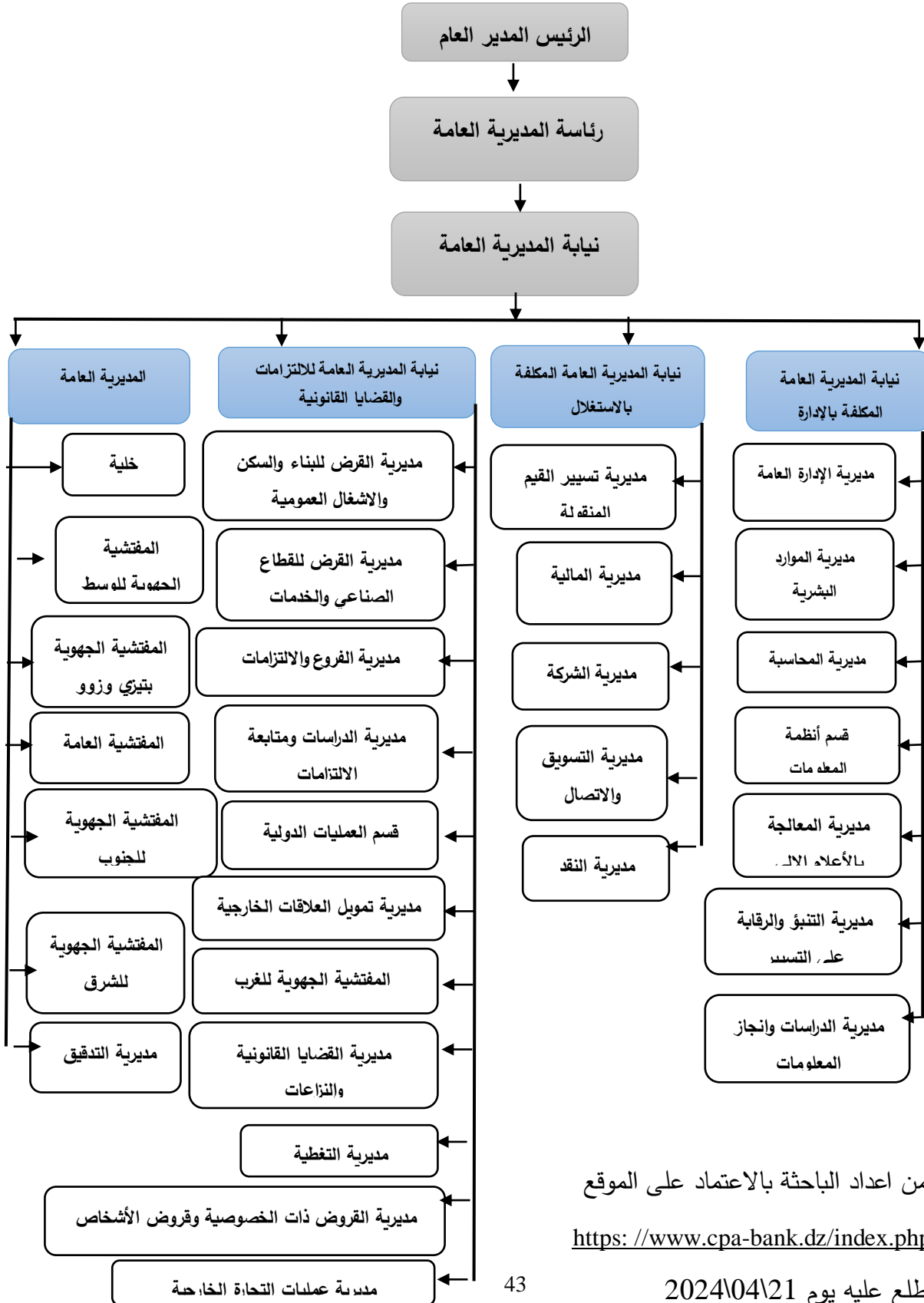
- ✓ العمل على أن توفر للبنك معرفة حقيقية للسوق والزبائن حاليا ومستقبلا.
- ✓ تطوير قوة بيع البنك عن طريق توفير وسائل واستراتيجيات غزو الأسواق.

- ✓ المحافظة على سورة البنك التجاري وترقيتها.
- ✓ نشر الثقافة التسويقية لدى مختلف الموظفين داخل البنك.
- ✓ تحسين نوعية وجودة الخدمات.
- ✓ جلب العملة الصعبة.
- ✓ المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي والوطني.

### 3- الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري.

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري من الرئيس المدير العام تنقسم رئاسة المديرية العامة نيابة المديرية العامة التالية:

الشكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري.



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع

التالي: <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar>

#### 4-بطاقة فنية لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة.

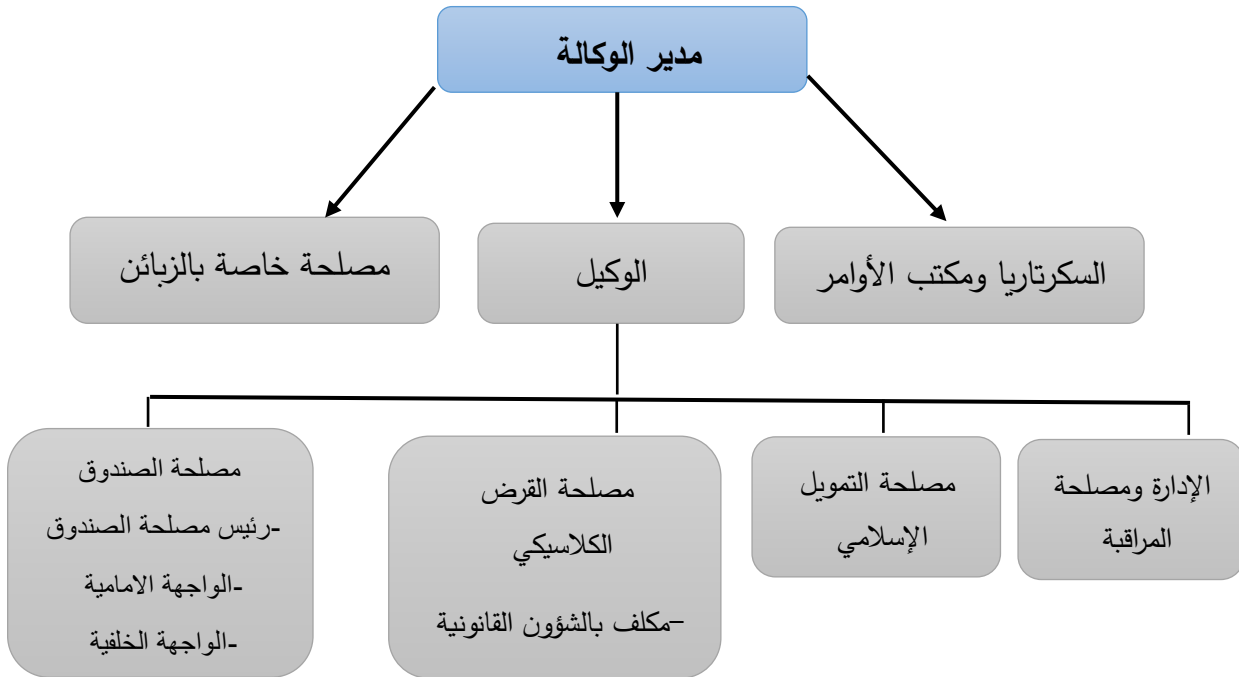
##### 1. نشأة وكالة القليعة 138:

تم تأسيس وكالة القليعة القرض الشعبي الجزائري بتاريخ 8 نوفمبر 2020 وهي مؤسسة عملية تجارية مهامها الرئيسية جمع الودائع، ومنح القروض قصيرة ومتوسطة، وطويلة الأجل وتسهيل عمليات المالية للجمهور عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني وهي وكالة من الفئة الثالثة رقمها "138" تقع في طريق فوكة من القليعة تابعة لمجموعة الاستغلال 828 البلدية، تتكون من 12 موظف وهدفها تحقيق منفعة تحت نظم اساسية معينة وتحسين التسيير وجعله أكثر فعالية للتكيف مع التطورات البنكية.

##### 2. الهيكل التنظيمي لوكالة القليعة "138"

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة القليعة من مدير الوكالة ونائب المدير " الوكيل " وتنقسم الوكالة الى مكاتب حيث كل مكتب خاص بخدمة ما وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

##### الشكل (4): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي وكالة القليعة "138"



المصدر: من اعداد الباحثة من خلال معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

##### 5-عرض توضيحي مختصر لمختلف أقسام الوكالة:

1 - مدير الوكالة: يقوم بالإشراف على جميع المصالح الموجودة في الهيكل وتتمثل مهامه في:

- السهر على تطبيق القوانين وممارسة الرقابة على الموظفين وأدائهم.
- يقوم بإعداد الميزانية السنوية وتخطيط المهام اليومية، الإمضاء على الوثائق.
- 2-الوكيل: وهو نائب المدير يخلف مكانه في حالة الغياب ويقوم بجميع مهام المدير .
- 3- سكرتارية ومكتب الأوامر: تقوم بتنفيذ الأوامر وتقديم خدمات إدارية للمدير .
- 4-مصلحة خاصة بالزبائن: هذه المصلحة مكلفة بالزبائن لها علاقة مباشرة مع الزبائن، هدفها إرضاء العملاء المختلفين للوكالة بحيث يقوم بمساعدة وتقديم النصائح للزبائن وترويج المنتجات بمختلف أنواعها.

- 5-مصلحة التمويل الإسلامي: هي المسؤولة على التمويلات الإسلامية بالمرابحة.
- 6- مصلحة القرض الكلاسيكي: تهتم بكل طلبات القروض وتعمل على دراسة ملفات القروض وتحليلها قبل تقديمها للمقترض.
- 7- الإدارة ومصلحة المراقبة: وظيفتها تسيير الموارد المادية للوكالة وحماية الممتلكات ومراقبة الحسابات وكل العمليات اليومية لتفادي الوقوع في الأخطاء .
- 8- مصلحة الصندوق: تتكون من رئيس مصلحة الصندوق وأمين الصندوق وموظف شباك الذي يسمح للزبون بوضع الودائع وسحب الأموال بكل سرية، حيث هذه المصلحة تشير إلى السهر على مراقبة الصندوق بصفة إلزامية في نهاية كل يوم.

### **المطلب الثاني: عينة ومتغيرات الدراسة.**

سنعرض في هذا المطلب نموذج الدراسة المعتمد والمتغيرات التي تم استخدامها، مع توضيح كيفية تحليل هذه البيانات وبأي أسلوب وهي كالاتي.

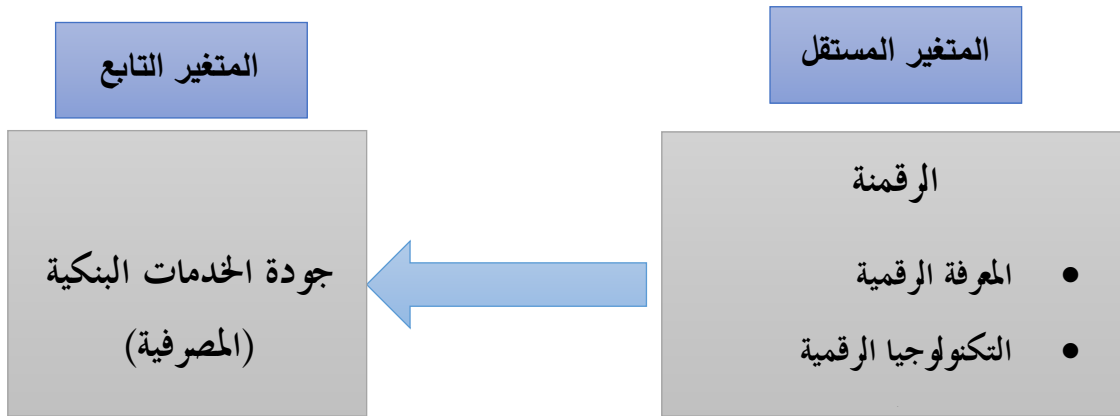
1. **مجتمع الدراسة:** يقصد بمجتمع الدراسة مجموعة العناصر البشرية المراد دراستها، ويتكون مجتمع دراستنا من متعاملين مع بنك القرض الشعبي الجزائري .

### ✓ عينة الدراسة:

حيث تعرف العينة على أنها: جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث، بحيث تم توزيع الاستبيان إلكترونيا على عينة حجمها 88 متعامل.

### ✓ متغيرات الدراسة:

تم تقسيم الاستبيان وفق متغيرات الدراسة الى متغير مستقل والذي تمثل في الرقمنة، اما المتغير التابع فكان جودة الخدمات المصرفية (البنكية) كما هو موضح في الشكل التالي:  
الشكل (5): رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثة.

### ✓ حدود الدراسة:

اهتمت الدراسة بإبراز دور الرقمنة في تعزيز الخدمات البنكية (المصرفية) وسنوضح فيما يلي مختلف حدود هذه الدراسة:

أ- **الحدود الزمنية:** انطلقنا في إعداد هذا الاستبيان في بداية شهر مارس 2024 وذلك مرورا بتحضير الاستبيان ثم توزيعه إلكترونيا ثم جمع البيانات وتحليلها.

ب- **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة بالإجابة على الموضوع النظري للبحث المقدم حول دور الرقمنة في تعزيز الخدمات المصرفية (البنكية).

## المبحث الثاني: التصميم المنهجي والإحصائي للدراسة.

للقيام بأي دراسة علمية للوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة، وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، ومجموعة من الأدوات لجمع البيانات.

### المطلب الأول: المقاربة المنهجية للدراسة.

سنتناول في هذا المطلب شرح المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات وما تتضمنه استمارة الاستبيان والتي نذكرها كالآتي:

#### 1- منهج الدراسة

قمنا خلال هذه الدراسة بإتباع المنهج الكمي للبحث، فهو منهج علمي يهدف إلى جمع البيانات العددية وتحليلها بأساليب إحصائية رصينة، بغرض استنباط استنتاجات موضوعية حول الظواهر المدروسة واكتشاف العلاقات السببية بين المتغيرات المختلفة. تقوم هذه المنهجية على أسس راسخة من الملاحظة الدقيقة والقياس المنظم، مما يتيح الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على مجتمعات أوسع نطاقاً.

تعتمد الدراسات الكمية على اختيار عينات إحصائية تمثيلية للمجتمعات المستهدفة، ثم جمع البيانات الرقمية المتعلقة بها بطريقة منهجية ودقيقة بعد ذلك، تخضع هذه البيانات للتحليل الإحصائي المعمق باستخدام الأساليب الرياضية المناسبة، مما يسمح باستخلاص النتائج وتفسيرها بشكل موضوعي ومدعوم بالأرقام، تتميز المنهجية الكمية بقدرتها على تقديم فهم شامل للظواهر المعقدة، وإبراز الروابط والتأثيرات المتبادلة بين العوامل المختلفة، كما أنها توفر إمكانية تعميم النتائج على نطاق واسع، مما يجعلها أداة قوية في صياغة السياسات والتوصيات المبنية على أسس علمية رصينة.

تعتمد الدراسات والأبحاث الإحصائية بشكل كبير على استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات للحصول على البيانات، ومعالجتها، وتحليلها بطريقة علمية دقيقة، هذه الأدوات الإحصائية لها دور محوري في ضمان صحة وموثوقية النتائج المستخلصة من الدراسة، وتسهم في تعزيز جودة البحث العلمي.

#### 2- أدوات جمع البيانات:

من أجل جمع البيانات اللازمة لاستكمال الدراسة الميدانية تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات تتمثل فيما يلي:

## ✓ استمارة الاستبيان:

يمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والذي صمم في صورته الأولية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ليكون شاملا من كل الجوانب التي تخدم بحثنا الحالي، وقد استخدمنا نوع الاستبيان المغلق وهو الذي تكون أسئلته محددة الإجابات حيث يتكون هذا الاستبيان على 20 سؤال وعبارة، وقد قسم استبيان دارستنا إلى ثلاث محاور أساسية وهي:

- **المحور الأول:** يتضمن المعلومات الشخصية الأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى العلمي، المهنة، ويتضمن 04 أسئلة عامة حول البنك المستهدف في الدراسة.
- **المحور الثاني:** يضم هذا المحور 03 أبعاد لقياس الرقمنة.
  - البعد الأول: يضم هذا البعد 03 عبارات (03-01) لقياس المعرفة الرقمية.
  - البعد الثاني: يضم هذا البعد 03 عبارات (06-04) لقياس التكنولوجيا الرقمية.
  - البعد الثالث: يضم هذا البعد 03 عبارات (09-07) لقياس تقنيات التكنولوجيا الرقمية.
- **المحور الثالث:** يضم هذا المحور 03 عبارات (12-10) لقياس جودة الخدمات البنكية.

## المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة.

وقد تم عرض الاستبيان في صورته المبدئية على الأستاذ المشرف، وأساتذة آخرين مختصين بقصد تحكيم الاستبيان والتعرف على قدراته في تحقيق أهداف الدراسة، وقد تمت الاستفادة من الاقتراحات المشار إليها وأصبح الاستبيان بعد تعديله في صورته النهائية.

ومن أجل قياس درجة استجابة أفراد عينة الدراسة حول فقرات الاستبيان تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

## الجدول رقم (2): جدول توزيع مقياس ليكرث الخماسي.

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة

تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى بالفرق بين أعلى وأقل درجة بمقياس ليكرث الخماسي (4=1-5) ثم تقسيمه على 5 للحصول على طول الخلية (0.8=4/5) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا ودرجتها كما يلي:

الجدول رقم (3): يبين فئات مقياس ليكرث ودلالاتها.

الإجابة	مجال المتوسط الحسابي	الدرجة
غير موافق على الإطلاق	من 1 إلى 1,79	منخفضة جدا
غير موافق	من 1,80 إلى 2,59	منخفضة
محايد	من 2,60 إلى 3,39	متوسطة
موافق	من 3,40 إلى 4,19	مرتفعة
موافق جدا	من 4,20 إلى 5	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثة

### 1- الأساليب الإحصائية المعتمدة

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) نسخة 26 وسوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية:

❖ النسب المئوية والتكرار: للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة وتحديد استجاباتها اتجاه عبارات الاستبيان.

❖ المتوسط الحسابي: لمعرفة اتجاهات عينة الدراسة نحو كل فقرة أو كل بعد.

❖ الانحراف المعياري: لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة عن المتوسط الحسابي.

- ❖ معامل الارتباط بيرسون **Pearson**: لمعرفة درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه.
- ❖ اختبار ألفا كرونباخ **Crambch Alpha**: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- ❖ اختبائي التفطح والإلتواء **Skewness Kurtosis**: للتأكد من التوزيع الطبيعي.
- ❖ اختبار **T** لعينة واحدة **Test-T sample-one**: لمعرفة الفرق بين المتوسط الحسابي والفرضي.
- ❖ اختيار الانحدار الخطي البسيط **Simple linear Regression** لتحديد تأثير وشكل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

## خلاصة الفصل الثاني.

تضمن هذا الفصل الاطار المنهجي، و ميداني للدراسة لتحليل تاثير الرقمنة على جودة الخدمات البنكية من خلال تقديم نبذة عن الهيئة المستقلة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138" ونشاتها وأدوارها، وتقديم عرض توضيحي لمختلف اقسام الوكالة، وتبيان العينة المختارة لقياس الدراسة وتعيين المنهج المتبع وتصميم الاستبيان الذي كان بصيغة الكترونية، وبتحديد المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وكيفية تحليلها بطريقة منهجية، و تم تقديم الأدوات والتقنيات المنتهجة في جمع البيانات، والتي تقودنا الى فهم العملية البحثية وتحليلها.

الفصل الثالث:

النتائج والمناقشة.

## تمهيد الفصل.

يتناول هذا الفصل دراسة العينة لقياس ردود أفعال الزبائن حول أبعاد الرقمنة في الخدمات البنكية ، تم استخدام منهج وصفي تحليلي لفهم واقع الرقمنة في الخدمات البنكية والتغيرات التي ظهرت خلال اعتماد الرقمنة في الخدمات البنكية، تم استعراض استبيان يهدف لاستطلاع آراء العملاء حول تأثير الرقمنة على تعاملاتهم البنكية ونسبة استخدامهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، كما تم تحليل البيانات بشكل مفصل لاستكشاف مستوى الموافقة على العبارات المتعلقة بالمعرفة الرقمية وتكنولوجيا الرقمنة، نتائج الدراسة تشير إلى دور هام للرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية وتحسين تجربة العملاء وتطوير الخدمات البنكية.

هذا الفصل يقارن نتائج الدراسة الحالية مع دراسات سابقة تؤكد على أهمية التكنولوجيا والرقمنة في تحسين الخدمات البنكية وزيادة رضا العملاء، تظهر النتائج توافقاً مع الدراسات السابقة التي ناقشت دور التكنولوجيا والرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوفير وقت وجهد للعملاء وسنتطرق ونثبت من خلال مباحث الآتية.

- المبحث الأول: تحليل بيانات الاستبيان.
- المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ونموذج الدراسة .
- المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة.

## المبحث الأول: تحليل بيانات الاستبيان.

لتقييم فعالية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن وفهم اعمق للعملاء حول رغباتهم ،يجب تحليل بيانات الاستبيان الذي هو بناء واقعي من خلال ننتج يقدمها لتطوير استراتيجيات مستقبلية تساعد في إعطاء نتائج إيجابية والتي سنتناولها في المطالب الاتية:

### المطلب الأول عرض وثبات متغيرات الدراسة.

لتأكد من صحة الفرضيات المقترحة، وصحة النموذج النظري ولتجزئة البيانات، ودقة البيانات يجب عرض وتبيين ثبات المتغيرات، والتي نعرضها كالآتي:

#### 1. اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل الشروع في الاختبارات وجب التأكد فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ولأن حجم العينة 88، فحسب نظرية النهاية المركزية أنه عند أخذ عينات عشوائية كبيرة كفاية مع إرجاع، من مجتمع إحصائي ذي متوسط حسابي وانحراف معياري، فإن التوزيع الاحتمالي لأوساط هذه العينات يقترب من التوزيع الطبيعي (3). هذا صحيح بغض النظر عن نوع التوزيع الاحتمالي للمجتمع سواء كان طبيعياً أو لا.

#### 2. الخصائص السيكومترية للدراسة:

أ- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

الجدول رقم (4): يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد المعرفة الرقمية والدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
01	هل تعتبر معرفتك بخدمات المصرفية عبر الانترنت كافية للاستفادة الكاملة منذ استخدامك الاول لها	0,820	0,000	دالة عند 0,01
02	هل ترى أن خبرتك الرقمية في استخدام خدمات المصرفية عبر الانترنت تسهل التواصل مع بنك	0,893	0,000	دالة عند 0,01

			(القرض الشعبي الجزائري) وتساهم في تطوير الخدمات التي يقدمها	
دالة عند 0,01	0,000	0,825	هل يوفر موقع الويب لبنك (القرض الشعبي الجزائري) جميع الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني، وهل ترى أن وجودها جميعاً يسهل الوصول إليها ويساعد في استخدامها بشكل كامل	03

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد المعرفة الرقمية موجبة ودالة إحصائياً حيث تراوح بين 0,820 و0,893 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط قوي جداً مع الدرجة الكلية للبعد، مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

الجدول رقم (5): يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد التكنولوجيا الرقمية والدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
04	هل تعتقد أن التكنولوجيا الرقمية في عمليات التداول المصرفية ساهمت في تقليل معدل الأخطاء	0,802	0,000	دالة عند 0,01
05	هل يساعد التحول الرقمي للبنوك في توفير الوقت والجهد لعملائهم في إتمام معاملاتهم	0,741	0,000	دالة عند 0,01
06	هل ترى أن البنك (القرض الشعبي الجزائري) يقدم جميع المعلومات حول عمليات البنوك الإلكترونية في الوقت الفعلي	0,857	0,000	دالة عند 0,01

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد التكنولوجيا الرقمية موجبة ودالة إحصائيا حيث تراوح بين 0,741 و0,857 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط قوي مع الدرجة الكلية للبعد مما يعني أنها صادقة، يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

**الجدول رقم (6): يوضح درجة الارتباط بين عبارات بعد تقنيات التكنولوجيا الرقمية والدرجة الكلية للبعد.**

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
07	هل تعتبر التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك القرض الشعبي الجزائري متقدمة وتُحدث بانتظام	0,892	0,000	دالة عند 0,01
08	هل تضمن التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك القرض الشعبي الجزائري سرية وأمان بيانات العملاء	0,802	0,000	دالة عند 0,01
09	هل تضمن التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك القرض الشعبي الجزائري سرعة واستمرارية التواصل مع العملاء	0,867	0,000	دالة عند 0,01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد تقنيات التكنولوجيا الرقمية موجبة ودالة إحصائيا حيث تراوح بين 0,802 و0,892 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط قوي جدا مع الدرجة الكلية للبعد ،مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

الجدول رقم (7): يوضح درجة الارتباط بين عبارات محور جودة الخدمات البنكية والدرجة الكلية للمحور.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
10	هل تشعر بالثقة في سرية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك القرض الشعبي الجزائري للقروض	0,823	0,000	دالة عند 0,01
11	هل أنت راضٍ عن أداء البنك القرض الشعبي الجزائري وموظفيه، والخدمات المالية الالكترونية المقدمة	0,713	0,000	دالة عند 0,01
12	هل يكشف البنك القرض الشعبي الجزائري عن جميع المعلومات ذات الصلة بخدمات البنوك الالكترونية	0,862	0,000	دالة عند 0,01

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات محور جودة الخدمات البنكية (المصرفية) موجبة ودالة إحصائياً حيث تراوح بين 0,713 و 0,862 وبالتالي كل العبارات مرتبطة ارتباط قوي مع الدرجة الكلية للمحور مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

أ- الصدق البنائي:

الجدول رقم (8): يوضح درجة الارتباط بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية له.

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	القرار
الرقمنة	0,828	0,000	دالة عند 0,01
جودة الخدمات البنكية (المصرفية)	0,511	0,000	دالة عند 0,01

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

## ب- اختبار الثبات:

لقياس مدى ثبات الاستبيان تم حساب معامل (Cronbach's Alpha) والنتائج موضحة في الجدول:

الجدول رقم (9): يبين اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحوري الاستبيان.

المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الرقمنة	09	0,724
جودة الخدمات البنكية (المصرفية)	03	0,721
الاستبيان ككل	12	0,787

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

- ✓ معاملات قيمة الثبات لكافة فقرات محور الرقمنة قدرت ب **0,724** وهي نسبة ثبات جيدة.
- ✓ معاملات قيمة الثبات لكافة فقرات محور جودة الخدمات البنكية (المصرفية) قدرت ب **0,721** وهي نسبة ثبات جيدة.
- ✓ معاملات قيمة الثبات لكافة فقرات الاستبانة **0,787** وهي نسبة ثبات جيدة ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

يتناول هذا المبحث تحليل البيانات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية للعينة، و بيانات أخرى ذات صلة بالدراسة يعني تحليل بيانات كمية ونوعية بشكل مفصل واستنتاجات مهمة، وعرضها من خلال نتائج وتفسيرها بناء على الفرضيات المحددة وتحليل النتائج وفحص صحة الفرضيات.

### المطلب الثاني تحليل الخصائص الديمغرافية وبيانات الدراسة.

يشمل هذا المطلب تحليل البيانات الكمية والنوعية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وتقديم استنتاجات عن كل خاصية من الخصائص.

#### 1- تحليل البيانات الشخصية:

أ- خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (10): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

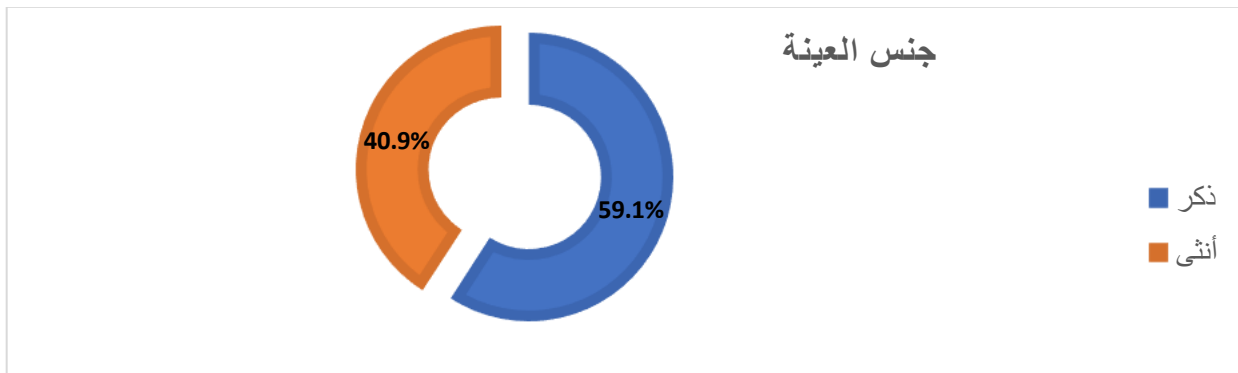
النسبة المئوية	التكرار	متغير الجنس
59,1%	52	ذكر
40,9%	36	أنثى
100,0%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكلا محوري الاستبيان موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 حيث كانت لمحور الرقمنة 0,828، و 0,511 لمحور جودة الخدمات المصرفية (البنكية) وبالتالي كلا المحورين مرتبطين ارتباط متوسط الى قوي مع الدرجة الكلية للاستبيان، مما يعني أنها صادقة يمكننا الاعتماد عليها في دراستنا.

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن العينة المستجوبة تتكون من 42 فردا من المتعاملين مع بنك القرض الشعبي الجزائري بحيث كان العدد الأكبر للذكور ب 52 متعاملا من عدد أفراد العينة، أما الإناث فعددهم 36 من عدد المبحوثين.

الشكل رقم (6): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن النسبة الأكبر من المتعاملين مع البنك من الذكور ب 59,1%، أما الإناث فنسبتهم 40,9% وهذا ما يفسر أن توجه الذكور نحو أنماط الاستثمار والتخطيط المالي أكثر

من والإناث فلدى الذكور تفضيلات مالية تتضمن المزيد من المخاطرة، أو المشاركة في الأنشطة المالية والتعامل مع البنك بشكل أكبر مقارنة بالإناث.

أ- خصائص عينة الدراسة حسب السن:

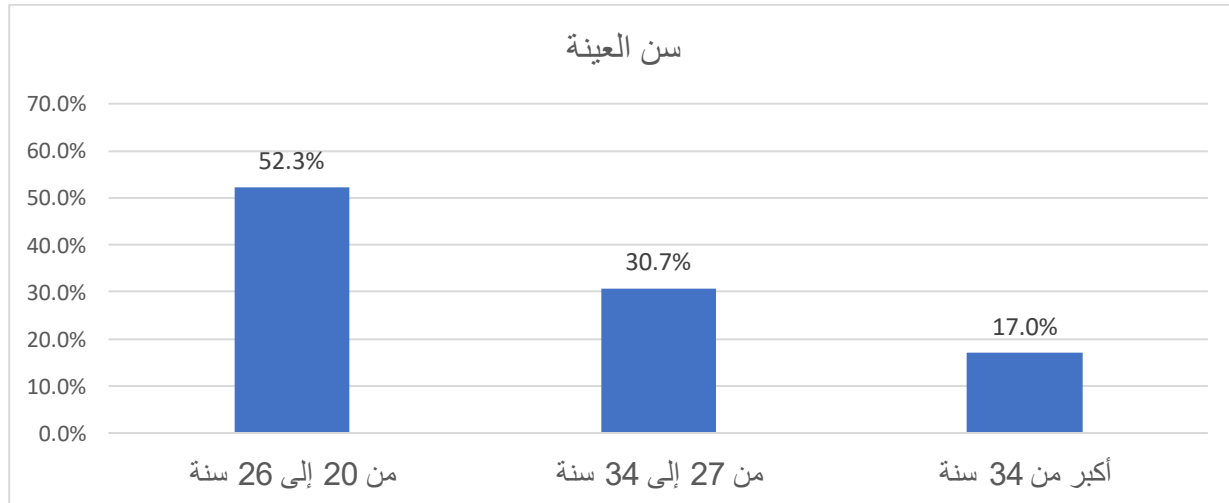
الجدول رقم (11): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

متغير السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 26 سنة	46	52,3%
من 27 إلى 34 سنة	27	30,7%
أكبر من 34 سنة	15	17,0%
<b>المجموع</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن أكبر عدد من المبحوثين ينتمون إلى الفئة العمرية "من 20 إلى 26 سنة" بتكرار قدره 46 من عدد أفراد العينة، وتليها فئة "من 27 إلى 34 سنة"، بتكرار قدره 27 من عدد المتعاملين، وفي الأخير فئة "أكبر من 34 سنة" بتكرار قدره 15 من عدد أفراد العينة.

الشكل رقم (7): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أعلى نسبة من المتعاملين مع البنك ينتمون إلى الفئة العمرية من "20 إلى 26 سنة" إذ مثلوا نسبة 52,3%، بالرغم من كونهم الأقل دخلا في الغالب ولازالوا في بداية تكوين حياتهم العملية إلا أنهم الأعلى تعاملًا مع البنك رقميا لدرابتهم العالية بالتكنولوجيا وميلهم إلى استخدام الخدمات البنكية (المصرفية) عبر الإنترنت والخدمات البنكية (المصرفية) عبر الهاتف المحمول والتطبيقات والخدمات سهلة الاستخدام، في المقابل نجد فئة "من 27 إلى 34 سنة" بنسبة 30,7%، تتراوح سلوكياتهم التقنية بين اعتمادهم على التكنولوجيا واستخدامهم للطرق التقليدية ويفضلون مزيجًا من الخدمات البنكية (المصرفية) عبر الإنترنت والخدمات المصرفية الشخصية ويهتمون بالأمان والخصوصية عند استخدامها، وفي الأخير فئة "أكبر من 34 سنة" بنسبة 17,0%، فهم في الغالب أقل دراية بالتكنولوجيا ويعتمدون بشكل أكبر على الطرق التقليدية للتعامل مع البنوك، ويفضلون التفاعل الشخصي مع موظفي البنك وأكثر قلقًا بشأن مخاطر الاحتيال والقرصنة عند استخدام الخدمات البنكية (المصرفية) عبر الإنترنت.

أ- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

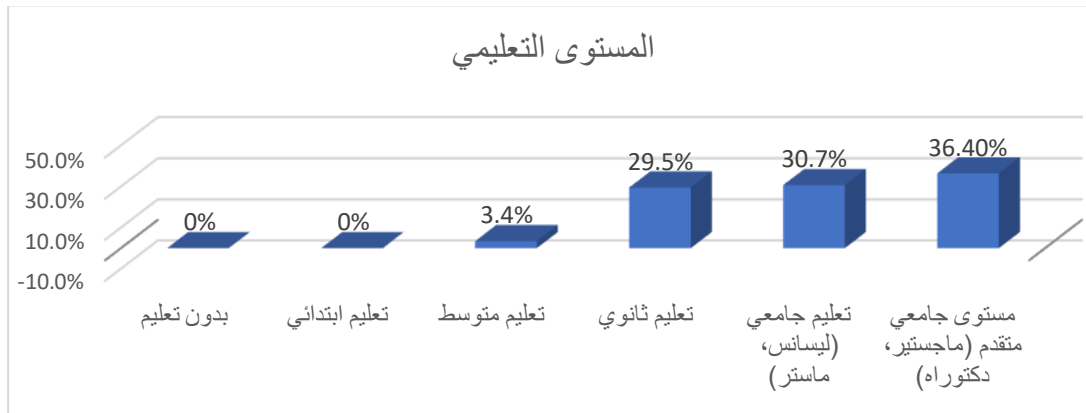
الجدول رقم (12): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

متغير المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
بدون تعليم	/	/
تعليم ابتدائي	/	/
تعليم متوسط	03	3,4%
تعليم ثانوي	26	29,5%
تعليم جامعي (ليسانس، ماستر)	27	30,7%
مستوى جامعي متقدم (ماجستير، دكتوراه)	32	36,4%
المجموع	88	100,0%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادًا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن غالبية العينة المبحوثة متخرجين جامعيين فحاملين شهادتي ماجستير ودكتوراه عددهم 32، تليها فئة من الحاملين لشهادات ليسانس والماستر بتكرار قدرة 27 من أفراد العينة، بينما من لهم مستوى التعليم الثانوي فعددهم 26، أما أصحاب مستوى المتوسط فكان عددهم 03، فيما كان عدد المتعاملين ذوو تعليم ابتدائي وبدون تعليم معدومان.

الشكل رقم (8): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من الشكل أعلاه أن غالبية العينة المبحوثة من المتعاملين مع بنك القرض الشعبي الجزائري هم متخرجين جامعيين، فذوو مستوى التعليم الجامعي المتقدم (ماجستير، دكتوراه) نسبتهم 36,4%، مما يدل على مستوى الثقافة المالية بين هذه الشريحة، مما يساعدهم على قدرة أعلى فهم الخدمات المصرفية المتقدمة والاستفادة منها، تليها فئة من أصحاب مستوى تعليم جامعي (ليسانس، ماجستير) بنسبة 30,7% مهتمين بالخدمات المصرفية المتقدمة وقد يتطلعون إلى الاستثمار وإدارة المال بشكل أكبر، بينما نسبة من لهم مستوى ثانوي هي 29,5% لديهم اهتمام في الغالب بالخدمات المصرفية الأساسية مثل الحسابات الجارية وبطاقات الائتمان، وأيضا بالخدمات الائتمانية الأخرى مثل القروض الشخصية أو التمويل العقاري، كما تتواجد نسبة صغيرة من أصحاب مستوى تعليم المتوسط ب 3,4%، بينما كانت نسبة كل من لهم مستوى ابتدائي وبدون تعليم معدومتين.

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن غالبية العينة المبحوثة متخرجين جامعيين فحاملين شهادتي ماجستير ودكتوراه عددهم 32، تليها فئة من الحاملين لشهادات ليسانس والماستر بتكرار قدرة 27 من أفراد العينة، بينما من لهم مستوى التعليم الثانوي فعددهم 26، أما أصحاب مستوى المتوسط فكان عددهم 03، فيما كان عدد المتعاملين ذوو تعليم ابتدائي وبدون تعليم معدومان.

أ- خصائص عينة الدراسة حسب المهنة:

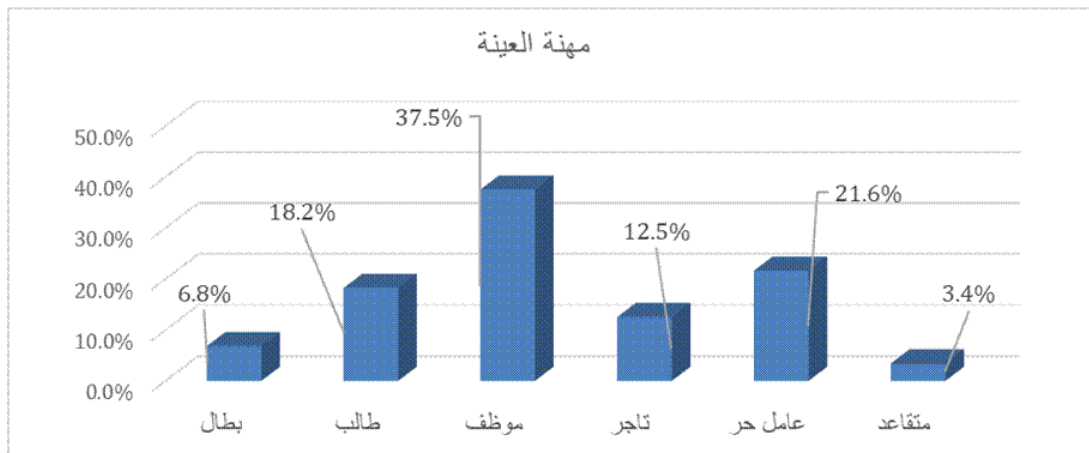
الجدول رقم (13): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة.

متغير المهنة	التكرار	النسبة المئوية
بطل	06	6,8%
طالب	16	18,2%
موظف	33	37,5%
تاجر	11	12,5%
عامل حر	19	21,6%
متقاعد	3	3,4%
<b>المجموع</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

المصدر من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة المبحوثة موظفون فحاملهم وعددهم 33، تليها فئة من يمتنون أعمال حرة بتكرار قدرة 19 من أفراد العينة، بينما فئة الطلبة فكان عددهم 16، فيما قدر عدد التجار بـ 11 فرد من المتعاملين، كما تواجد عدد من البطالين بـ 06 افراد، وفي الأخير فئة المتقاعدين بتكرار قدره 03 من أفراد العينة.

الشكل رقم (9): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه هيمنة فئة الموظفين وتشكل النسبة الأكبر من المتعاملين مع بنك القرض الشعبي الجزائري (37,5%)، تأتي فئة العاملين لحسابهم الخاص في المرتبة الثانية بنسبة (21,6%)، يليها الطلاب بنسبة 18,2%، ويشير هذا الانتشار إلى وجود تركيبة سكانية عاملة ونشطة بين متعاملي بنك القرض الشعبي الجزائري، كما نجد تمثيل جيد للتجار يشكلون نسبة 12,5% من المتعاملين، مما يدل على وجود فرص تجارية وسوق نشط في تعاملاتهم مع البنك، بينما نسب قليلة للبطالين والمتقاعدين، تمثل فئة العاطلين عن العمل 6,8%، بينما تمثل فئة المتقاعدين 3,4% من المتعاملين.

#### - استجابات العينة حول أسئلة تخص البنك

- 01 منذ متى تتعامل مع البنك (القرض الشعبي الجزائري)؟

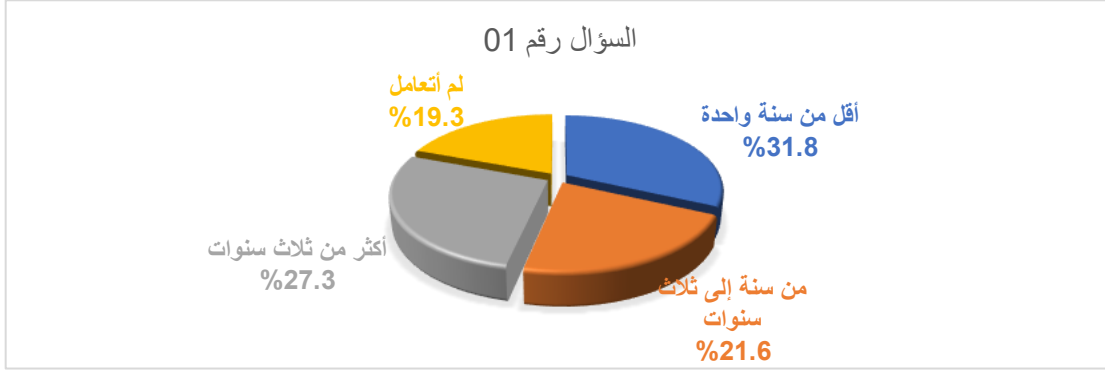
الجدول رقم (14): الجدول توزيع استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 01.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
31,8%	28	أقل من سنة واحدة
21,6%	19	من سنة إلى ثلاث سنوات
27,3%	24	أكثر من ثلاث سنوات
19,3%	17	لم أتعامل
100,0%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن 28 فردا من العينة المبحوثة يتعامل مع البنك منذ أقل من سنة، 24 فراد يتعامل منذ أكثر من ثلاث سنوات، بينما 19 فرد يتعامل معه في مدة تتراوح بين سنة وثلاث سنوات، في الأخير يتواجد 17 فرد لم يتعامل معه اطلاقا.

الشكل رقم (10): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 01.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين يتعاملون مع بنك (القرض الشعبي الجزائري) منذ أقل من سنة واحدة بـ 31,8%، يرجع إلى عوامل مثل توفر منتجات جديدة أو عروض ترويجية جذابة تم تقديمها خلال تلك الفترة، بالمقابل يتواجد فئة من المتعاملين منذ أكثر من ثلاث سنوات ونسبتهم 27,3%، مما يشير إلى الولاء للبنك ورضاهم عن الخدمات التي يقدمها، بينما هناك من تتراوح مدة تعاملهم مع البنك بين سنة وثلاث سنوات بنسبة 21,6%، تمثل جزءا مهما من العملاء، وقرروا البقاء مع البنك للاستفادة من الخدمات البنكية (المصرفية) المتنوعة، في حين تواجدهم نسبة لم تتعامل من قبل معه قدرت بـ 19,3%، وهذا يعطي البنك فرصة لاستهداف هذه الفئة ببرامج ترويجية أو عروض خاصة لجذبهم كعملاء جدد.

• 02 سبب اختيارك لهذا البنك (القرض الشعبي الجزائري)؟ توجد إجابات متعددة.

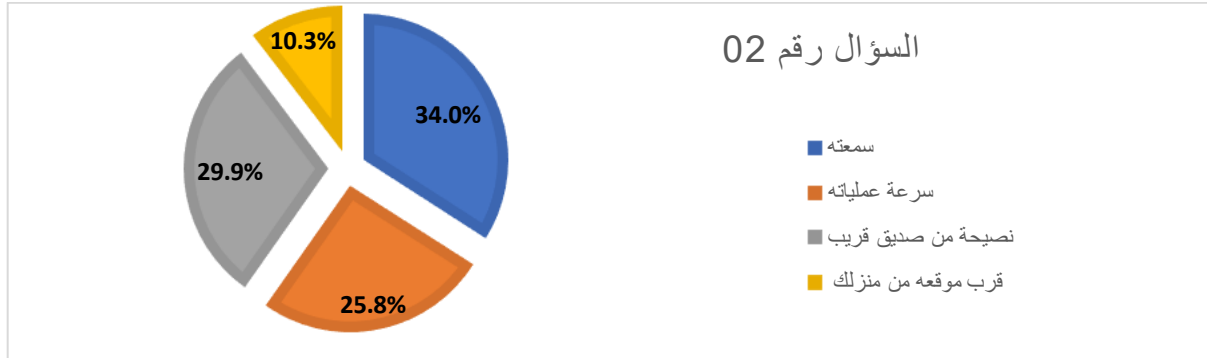
الجدول رقم (15): توزيع استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 02.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
سمعته	33	34,0%
سرعة عملياته	25	25,8%
نصيحة من صديق قريب	29	29,9%
قرب موقعه من منزلك	10	10,3%
المجموع	97	100,0%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن 33 فردا من العينة المبحوثة اختاروا هذا البنك بسبب سمعته الحسنة، 29 اختاره بعد نصيحة من صديق مقرب سبق له التعامل معه، بينما 25 فردا اختاره بسبب سرعة عملياته، في الأخير هناك 10 أفراد قاموا باختياره لقرب موقعه من منزلهم.

الشكل رقم (11): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 02.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين اختاروا التعامل مع بنك (القرض الشعبي الجزائري) بسبب سمعته بنسبة 34,0%، وهذا يعكس الثقة التي يملكها الأفراد في سمعة البنك الجيدة في تقديم الخدمات المالية، بالمقابل يتواجد فئة من المتعاملين كان سبب تعاملهم معه هي نصيحة من صديق مقرب ونسبتهم 29,9%، يعكس المصداقية التي اكتسبها البنك ولاقى استحسان الأفراد المتعاملين سابقا، بينما هناك نسبة 25,8% من اختاروا التعامل بسبب سرعة عملياته، وهذا يشير إلى أهمية الكفاءة والسرعة في تنفيذ الخدمات المالية بالنسبة للمتعاملين، في حين تواجده نسبة اختاروا البنك بسبب قرب موقعه من منزلهم وقدرت ب 19,3%، وهذا راجع للأهمية التي تعطى للوصول السهل إلى الفروع البنكية والتوفر الجغرافي للبنك في أماكن مناسبة للجميع.

• 03 هل لديك فكرة عن الخدمات التي يقدمها البنك (القرض الشعبي الجزائري)؟

الجدول رقم (16): توزيع استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 03.

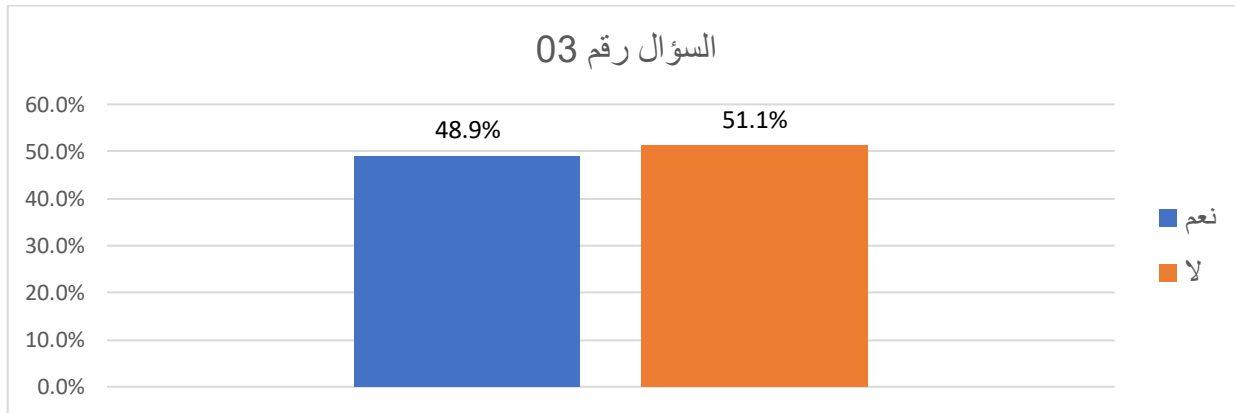
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
48,9%	43	نعم
51,1%	45	لا

المجموع	88	%100,0
---------	----	--------

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن 45 من عدد المبحوثين لا يملكون فكرة عن الخدمات المتنوعة التي يقدمها البنك، في المقابل 43 فردا على علم بتلك الخدمات.

الشكل رقم (12): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 03.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين ليس لديهم فكرة عن الخدمات التي يقدمها بنك (القرض الشعبي الجزائري) بنسبة 51,1%، في حين أن 48,9% لديهم معرفة بتلك الخدمات، هذا ما يشير إلى وجود فجوة كبيرة في وعي العملاء بخدمات البنك ونقص في جهود التسويق والترويج من قبل البنك. يجب على البنك جعل المعلومات حول خدماته أكثر سهولة ووصولاً.

• 04 ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تستخدمها بشكل رئيسي؟

الجدول رقم (17): توزيع استجابات عينة الدراسة حسب السؤال رقم 04.

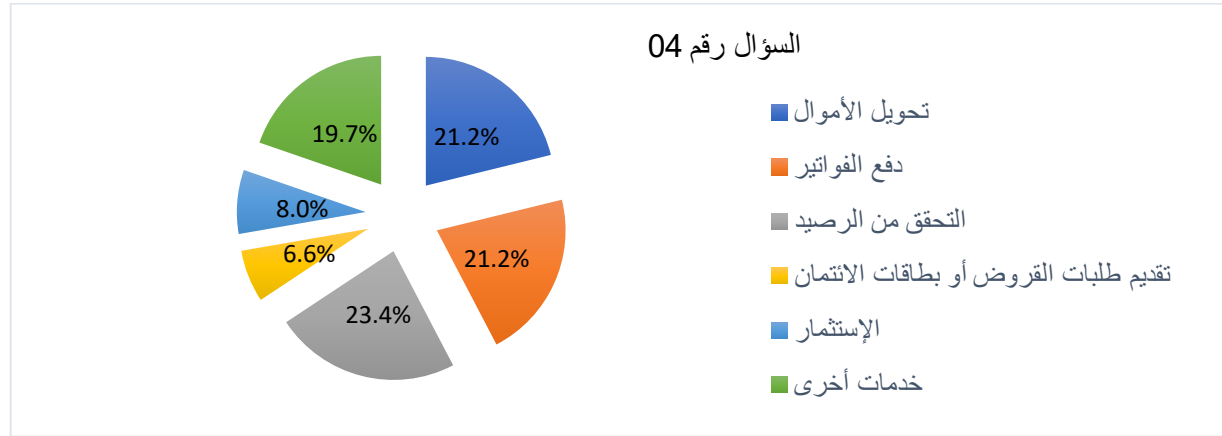
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تحويل الأموال	29	%21,2
دفع الفواتير	29	%21,2
التحقق من الرصيد	32	%23,4

6,6%	09	تقديم طلبات القروض أو بطاقات الائتمان
8,3%	11	الاستثمار
19,7%	27	خدمات أخرى
100,0%	137	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن 32 متعامل يتحقق من رصيده البنكي الإلكتروني، بينما 29 منهم يستعملون خدمتي تحويل الأموال ودفع الفواتير إلكترونياً، فيما يلجأ 27 فرداً للخدمات الأخرى، كما يوجد 11 فرداً يستخدمونه للاستثمار، وفي الأخير 09 متعاملين يقدمون طلبات القروض أو بطاقات الائتمان.

الشكل رقم (13): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السؤال رقم 04.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه إلى أن أكثر الخدمات الإلكترونية شيوعاً بين عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري تتمثل في التحقق من الرصيد بنسبة 23,4%، تحويل الأموال ودفع الفواتير بنسبة 21,2% لكل منها، هذا يدل على أن هذه الخدمات تلبى احتياجات العملاء بشكل جيد، كما توجد نسبة خدمات أخرى 19,7% ما يفسر بوضوح انتشار الثقة في الخدمات البنكية (المصرفية) الإلكترونية، ورغبة العملاء في القيام بالعديد من العمليات البنكية (المصرفية) بسهولة وسرعة من خلال الإنترنت أو التطبيقات البنكية (المصرفية)، كما يشير الشكل إلى أن الاستثمار 8,0%، طلبات القروض وبطاقات الائتمان 6,6%

وهي أقل الخدمات الإلكترونية شيوعاً هذا قد يكون بسبب عدم معرفة العملاء بهذه الخدمات أو عدم رغبتهم في استخدامها عبر الإنترنت.

### المطلب الثالث: التحليل الوصفي لبيانات محاور الدراسة.

تحليل الوصفي لبيانات محاور الدراسة تحدد طبيعة العينة وخصائصها من خلال تقديم بيانات شاملة عن بيانات الأساسية لتحديد الأنماط والاتجاهات داخل البيانات والتي نستخلصها كالآتي:

أ- استجابة أفراد العينة للمحور الثاني: الرقمنة.

الجدول رقم (18): يبين استجابات أفراد العينة لبعد المعرفة الرقمية.

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
									ت
01	ت	13	16	27	6	26	3,18	1,419	متوسطة
	%	14,8	18,2	30,7	6,8	29,5			
02	ت	9	8	23	11	37	3,67	1,371	مرتفعة
	%	10,2	9,1	26,1	12,5	42,0			
03	ت	10	13	23	7	35	3,50	1,430	مرتفعة
	%	11,4	14,8	26,1	8,0	39,8			
<b>المعرفة الرقمية</b>									
							<b>3,45</b>	<b>1,189</b>	<b>مرتفعة</b>

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد المعرفة الرقمية تدخل ضمن المتوسط المرجح الثالث والرابع والخامس حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,45 وانحراف معياري قدره 1,189، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا البعد.

الجدول رقم (19): يبين استجابات أفراد العينة لبعد التكنولوجيا الرقمية.

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
									ت
04	ت	14	13	10	33	18	3,32	1,378	متوسطة
	%	15,9	14,8	11,4	37,5	20,5			
05	ت	8	14	10	37	19	3,51	1,250	مرتفعة
	%	9,1	15,9	11,4	42,0	21,6			
06	ت	9	15	13	29	22	3,45	1,312	مرتفعة
	%	10,2	17,0	14,8	33,0	25,0			
مرتفعة	<b>التكنولوجيا الرقمية</b>								
							<b>3,42</b>	<b>1,051</b>	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد التكنولوجيا الرقمية تدخل ضمن المتوسط المرجح الثالث والرابع والخامس حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,42 وانحراف معياري قدره 1,051، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا البعد.

الجدول رقم (20): يبين استجابات أفراد العينة لبعد تقنيات التكنولوجيا الرقمية.

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
									ت
07	ت	8	15	15	32	18	3,42	1,248	مرتفعة
	%	9,1	17,0	17,0	36,4	20,5			
08	ت	8	12	14	34	20	3,52	1,241	مرتفعة
	%	9,1	13,6	15,9	38,6	22,7			

مرتفعة	1,220	3,58	24	28	16	15	5	ت	09
			27,3	31,8	18,2	17,0	5,7	%	
مرتفعة	1,055	3,50	تقنيات التكنولوجيا الرقمية						
مرتفعة	0,737	3,46	الرقمنة						

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد تقنيات التكنولوجيا الرقمية تدخل ضمن المتوسط المرجح والرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,50، وبانحراف معياري قدره 1,055، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا البعد.

كما نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول محور الرقمنة تدخل ضمن المتوسط المرجح الثالث والرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3,46، وبانحراف معياري قدره 0,737، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا المحور.

أ- استجابة أفراد العينة للمحور الثالث: جودة الخدمات البنكية.

الجدول رقم (21): يبين استجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمات البنكية.

رقم العبارة	التكرار النسبة	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
										ت
10	%	11,4	13,6	11,4	50,0	13,6				
ت	%	6	12	17	37	16	3,51	1,145	مرتفعة	
11	%	6,8	13,6	19,3	42,0	18,2				
ت	%	11	16	15	32	14	3,25	1,280	متوسطة	
12	%	12,5	18,2	17,0	36,4	15,9				

متوسطة	0,973	3,39	جودة الخدمات البنكية (المصرفية)
مرتفعة	0,745	3,42	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول محور جودة الخدمات البنكية (المصرفية) تدخل ضمن المتوسط المرجح الثالث والرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3,39 وبانحراف معياري قدره 0,973، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا المحور.

وأخيرا إجابات أفراد العينة حول الاستبيان ككل تدخل ضمن المتوسط المرجح الثالث والرابع حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,42 وبانحراف معياري قدره 0,745، مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بكلا المحورين.

### المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ونموذج الدراسة.

سنركز في هذا الجزء على عرض النتائج النهائية للدراسة، وتحقيق التكامل والتسلسل بين المطالب المذكورة من خلال اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع دراستنا وعرض أهم النتائج المتوصل إليها، و التأكد من صحتها.

#### المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية.

فرضية الرئيسية هي العمود الأساسي في بناء الدراسة، وتوجيه البحث نحو الهدف المنشود سيتم واختبار فكرة المراد استنتاجها وتوصيلها، من خلال تحليلها وتوجيه البحث لاستكشاف جوانب جديدة للدراسة بشكل تفصيلي من خلال اختبار حول صحة أو عدم صحة الفرضيات الفرعية، ثم الفرضية الرئيسية.

#### الفرضية الفرعية الأولى:

تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد.

- الفرضية الصفرية (H0): لا تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام البنكية (المصرفية) وتوفير الوقت والجهد.

- **الفرضية البديلة (H1):** تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية (المصرفية) وتوفير الوقت والجهد.

الأسلوب الاحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار ت لعينة واحدة

الجدول رقم (22): يبين كيفية اختبار مساهمة الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية

المحور	T	مستوى المعنوية Sig	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الحرية
الرقمنة	5,879	0,000	0,05	3	3,46	0,737	87

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم المتوسط الحسابي لمحور الرقمنة (3,46) أكبر من قيمة المتوسط الفرضي (3). وبما أن قيمة الدلالة المعنوية الكلية (Sig) لاختبار T لعينة واحدة تساوي 0,000 أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل ، أي أنه تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية (المصرفية) وتوفير الوقت والجهد.

وعليه نقبل الفرضية التي تقول " تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) "

✚ **الفرضية الفرعية الثانية:**

✚ **تساهم رقمنة الخدمات البنكية في ضمان رضا وولاء العملاء وامن بياناتهم.**

- **الفرضية الصفرية (H0):** لا تساهم رقمنة الخدمات البنكية في ضمان رضا وولاء العملاء وامن بياناتهم.
  - **الفرضية البديلة (H1):** تساهم رقمنة الخدمات البنكية في ضمان رضا وولاء العملاء وامن بياناتهم.
- الأسلوب الاحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار ت لعينة واحدة.

الجدول رقم (23): يبين كيفية اختبار مساهمة رقمنة الخدمات المصرفية في ضمان رضا وولاء

العملاء

المحور	T	مستوى المعنوية Sig	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
الخدمات البنكية	3,759	0,000	0,05	3	3,39	0,973	87

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم المتوسط الحسابي لمحور الخدمات البنكية (3,39) أكبر من قيمة المتوسط الفرضي (3) وبما أن قيمة الدلالة المعنوية الكلية (Sig) لاختبار T لعينة واحدة تساوي 0,000 أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل ، أي أنه تساهم الرقمنة في رضا وولاء العملاء .

وعليه نقبل الفرضية التي تقول " تساهم رقمنة الخدمات البنكية في ضمان رضا وولاء العملاء وامان بياناتهم عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) "

✚ الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية في البنوك عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )

- الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )
- الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )

الأسلوب الاحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (24): يبين اختبار تأثير تطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية.

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين				معنوية العلاقة بين المتغيرين				
				معامل التحديد	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA		قيمة F المحسوبة
(SIG)	T	B	معاملات نموذج الانحدار		R <sup>2</sup>	R	(SIG)	F
0,000	4,878	1,402	B <sub>0</sub>	الثابت	0,377	0,614	0,000	52,087
0,000	7,217	0,567	B <sub>1</sub>	المستقل				

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

➤ يتضح من الجدول أعلاه:

- معنوية العلاقة بين المتغيرين من خلال نتيجة اختبار فيشر حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت 52,087 وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة (Sig=0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية في البنوك عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0,05$ )"

- معامل الارتباط بيرسون (r): بلغ قيمة 0,614 وهو موجب يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابي أي بزيادة مستويات تقنيات التكنولوجيا الرقمية يؤدي لزيادة تحسين أداء الخدمات البنكية.

- معامل التحديد (R<sup>2</sup>): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر ب 0,377 أي أن مستويات تطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية تفسر 37,7% في التغييرات التي تحدث في أداء الخدمات البنكية، مما يدل على وجود قدرة تفسيرية متوسطة. والنسبة المتبقية 62,3% راجعة لعوامل أخرى.

- تفسير قيمة معامل الانحدار **B**: تشير قيمة معامل الانحدار لمتغير الرقمنة بلغ ( $B_1 = 0,567$ ) هو ذو تأثير معنوي (دال إحصائياً) لأن قيمة مستوى ( $\text{Sig} = 0.000$ ) الخاصة بقيمة الاختبار ( $t = 7,217$ ) هي أقل من مستوى الدلالة ( $0,05$ ) ويمكن تفسير قيمة معامل الانحدار **B** أنه إذا قمنا بزيادة في مستويات تطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في تحسين أداء الخدمات البنكية بقيمة  $0,567$  وحدة.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين (تقنيات التكنولوجيا الرقمية والخدمات البنكية) حسب المعادلة التالية:

$$Y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

Y: أداء الخدمات البنكية

$B_0$ : معامل الانحدار الثابت

$B_1$ : معامل الانحدار للمتغير المستقل (تقنيات التكنولوجيا الرقمية) (X)

$\varepsilon_i$ : قيمة الخطأ العشوائي

$$\varepsilon_i + \text{تقنيات التكنولوجيا الرقمية} (0,567 + 1,402 = \text{أداء الخدمات البنكية}$$

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية في البنوك عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )

- الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )
- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )

الأسلوب الاحصائي المستخدم في اختبار الفرضية هو اختبار الانحدار الخطي البسيط

الجدول رقم (25): يبين اختبار تأثير تطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين				معنوية العلاقة بين المتغيرين				
				معامل التحديد	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA		قيمة F المحسوبة
(SIG)	T	B	معاملات نموذج الانحدار		R <sup>2</sup>	R	(SIG)	F
0,017	2,434	1,055	B <sub>0</sub>	الثابت	0,261	0,511	0,000	30,366
0,000	5,511	0,675	B <sub>1</sub>	المستقل				

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

➤ يتضح من الجدول أعلاه:

- معنوية العلاقة بين المتغيرين من خلال نتيجة اختبار فيشر حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت 30,366 وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة (Sig=0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.

وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية في البنوك عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )"

- معامل الارتباط بيرسون (r): بلغ قيمة 0,511 وهو موجب يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابي أي بزيادة مستويات الرقمنة يؤدي لزيادة تعزيز جودة الخدمات البنكية.

- معامل التحديد (R<sup>2</sup>): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر ب 0,261 أي أن مستويات تطبيق الرقمنة تفسر 26,1% في التغييرات التي تحدث في جودة الخدمات البنكية، مما يدل على وجود قدرة تفسيرية متوسطة. والنسبة المتبقية 73,9% راجعة لعوامل أخرى.

- تفسير قيمة معامل الانحدار B: تشير قيمة معامل الانحدار لمتغير الرقمنة بلغ ( $B_1 = 0,675$ ) هو ذو تأثير معنوي (دال إحصائيا) لأن قيمة مستوى (Sig=0.000) الخاصة بقيمة الاختبار ( $t=5,511$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ويمكن تفسير قيمة معامل الانحدار B أنه إذا قمنا بزيادة في مستويات تطبيق الرقمنة بوحدة واحدة يعقبها زيادة في تعزيز جودة الخدمات البنكية بقيمة 0,675 وحدة.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين (الرقمنة والخدمات البنكية) حسب المعادلة التالية:

$$Y=B_0+B_1(X) +\varepsilon_i$$

Y: جودة الخدمات البنكية

$B_0$ : معامل الانحدار الثابت

$B_1$ : معامل الانحدار للمتغير المستقل (الرقمنة) (X)

$\varepsilon_i$ : قيمة الخطأ العشوائي

$$\varepsilon_i + 0,675(\text{الرقمنة}) + 1,055 = \text{جودة الخدمات البنكية}$$

### المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة.

في هذا المبحث، سنقوم بتحليل نتائج الدراسة بتفصيل ومقارنتها بالنتائج السابقة في نفس المجال، وسنقوم بربط النتائج الحالية بالإطار النظري والدراسات ذات الصلة، مع التركيز على المقارنة والتباين مع الدراسات السابقة.

### المطلب الأول مناقشة نتائج الدراسة.

نتائج الدراسة تشير إلى أن هناك تأثير معنوي لدور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك تم استخدام تحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات البنكية، وأظهرت النتائج أن زيادة في مستويات الرقمنة تؤدي إلى زيادة في تعزيز جودة الخدمات البنكية من خلال قيمة معامل الارتباط بيرسون التي كانت إيجابية، مما يشير إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات البنكية، وأن مستويات تطبيق الرقمنة تفسر بنسبة 26.1% من التغيرات في جودة الخدمات البنكية، مما يدل على وجود تأثير ملموس لدور الرقمنة على تعزيز جودة الخدمات البنكية وتحسينها كما أظهرت الدراسة من خلال تحليل وصفي لمحاور الدراسة أن هناك زيادة ملموسة في تعزيز جودة الخدمات البنكية بزيادة في مستويات الرقمنة، من خلال تحليل البيانات بشكل مفصل الذي قدم لنا مستوى الموافقة على العبارات المتعلقة بإبعاد الرقمنة الثلاث وتأثيرها على جودة الخدمات البنكية، حيث أظهرت النتائج ان المعرفة الرقمية

ساهمت في تحسين استخدام الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد للزبائن، وتتحصر هذه المعرفة بدرجة وعي الزبائن، وتقديم البنك القرض الشعبي الجزائري خدمات تسويقية ترويجية لتعريف بالخدمات البنكية المتوفرة والرقمية، اما التكنولوجيا الرقمية التي ظهرت بدرجة موافقة، حيث نلاحظ انها ساهمت في تقليل معدل الأخطاء بالنسبة في استخدام الخدمات البنكية وعند كتابة المعلومات الشخصية للعميل وبياناته من خلال التكنولوجيا الرقمية وأنظمتها التي تحلل بيانات الزبون وتعمل على تطوير الخدمات البنكية وتسهيل الوصول اليها وامن بيانات العملاء التي من خلالها تحقق ولاء العملاء والتي يسعى البنك القرض الشعبي الجزائري للوصول للغاية هذه على جل القطاع المصرفي، وتأثير الإيجابي كنتيجة موافق في التقنيات التكنولوجية الرقمية، التي تسهل الوصول لأكبر شريحة من المجتمع والتواصل معه كإجابة على رسائله التي يطرحها الكترونيا بدون تنقل الى البنك وبطريقة سريعة.

وكننتيجة عامة يشجع أن الأفراد في العينة يظهرون موافقة مرتفعة على هذه الابعاد، في نتائج الاستبيان (المتوسط الحسابي / الانحراف المعياري)، مما يعكس استعداد العملاء ووعيهم بالرقمنة، واستخدام التكنولوجيا الرقمية وما توفره التقنيات الرقمية من إيجابيات تؤثر في الخدمات البنكية.

اما المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية بمختلف عناصر تمثلت في الاستبيان بمحور، فالنتيجة كانت إيجابية بموافق مما يدل على توفير البنك القرض الشعبي خدمات البنكية ذات جودة، ومن خلال تقديم خدمات مالية بطريقة الكترونية، وتوفير المعلومات حول هذه الخدمات من خلال تطبيق، مستويات من التقنيات التكنولوجية على أداء الخدمات البنكية.

أما معامل الارتباط بين المتغيرين متغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (جودة الخدمات البنكية) بلغ 0,511 وهو موجب، مما يدل العلاقة بين المتغيرين إيجابي ووجود مؤثر ومتؤثر بينهما .

بعد النتائج المحققة عن صحة الفرضية الرئيسية فقد تم التوصل، الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية في البنوك، عند مستوى دلالة معنوية اقل او يساوي 0.05 مما يجب العمل على تطبيق الرقمنة و انتهاجها في مختلف الخدمات البنكية ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138"، من خلال تخطيط استراتيجي وايمان بفكرة الانتهاج لهذا المفهوم واستخدام هذه

التقنيات، ما ينتج من فوائد عائدة على العملاء والبنك التي غايتها حصول على مردودية عالية في كلا الجانبين.

➤ اما الفرضية الفرعية الأولى فقد استنتجنا انه الرقمنة تساهم في تسهيل استخدام الخدمات البنكية في توفير الوقت والجهد، عند مستوى الدلالة معنوية اقل او يساوي 0.05، فالبرغم من انه لم ترقم معظم الخدمات البنكية في البنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138" إلا انها احدثت الرقمنة تحول في نوعية بعض الخدمات المصرفية ، وكيفية استخدامها التي اصحبت عن بعد والتي وفرت الوقت والجهد للعميل .

➤ اما فرضية الفرعية الثانية، فقط تم اثبات الفرضية ان تساهم رقمنة الخدمات البنكية في ضمان رضا وولاء العملاء وامان بياناتهم عند مستوى الدلالة اقل او يساوي 0.05، مما يعني ان الخدمات البنكية الموجودة ببنك القرض الشعبي في وكالة القليعة "138" المرقمنة بانظمتها وتكنولوجياها تضمن ولاء وسرية معلومات زبائنها كشرائح الكترونية ممغنطة و مشفرة تضمن سرية معلومات الزبائن وبنظام التسوية الفورية الذي يعزز الخدمات البنكية الالكترونية من خلال إدارة حسابات العملاء، ويعالج عمليات البنكية ، وتوفير من خلال توفير الخدمات رقمية عن بعد طيلة أيام الأسابيع وخلال 24 ساعة يعني طيلة اليوم بتوفر الانترنت رغم الأخيرة، والتي تلعب دورا أساسيا في جودة الخدمات البنكية و تطويرها، من خلال سرعتها ودرجة انتشارها على كافة المناطق البلاد.

➤ الفرضية الفرعية الثالثة فقط تحصلنا على انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتأثير لتطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية في البنوك عند مستوى دلالة معنوية 0,05، حيث استنتجنا تأثير تطبيق التقنيات التكنولوجية على أداء الخدمات المصرفية ونوعيتها في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138"، من خلال تطبيقات وخدمات مصرفية ذاتية ومحافظ الكترونية حيث تتميز بسرعة الاستخدام و سهولة الوصول.

باختصار، تظهر نتائج الدراسة، أن الرقمنة تلعب دورًا هامًا في تعزيز جودة الخدمات البنكية ، وأن هناك تأثير إيجابي وملحوس لتطبيق الرقمنة على تحسين تجربة العملاء، وتطوير الخدمات البنكية.

## المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة.

- تتوافق نتائج دراستنا مع الدراسة السابقة التي من اعداد (سعاد موساوي و محمد تقوروت، جوان 2023) حول أهمية التكنولوجيا في تحسين الخدمات المصرفية وتطويرها، وزيادة رضا العملاء وولائهم وتوفير الوقت والجهد حيث تثبت، دور التكنولوجيا والرقمنة في تطوير الخدمات البنكية.
- نتائج دراستنا تتوافق مع الدراسة السابقة التي من (قوجيل محمد و ناصر الدين ، 2021) هو أهمية التكنولوجيا المالية رقمنة في تحسين الأداء المصرفي، والتي اشارت الى ضرورة تطوير البنية التكنولوجية التحتية في القطاع المصرفي لضمان التكامل والفعالية والأمان في العمليات المصرفية.
- تتوافق نتائج دراستنا مع هذه الدراسة السابقة التي من اعداد (تهتان موراد و بشاير عمران، 2016) والتي هي أهمية اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية، والتي حسنت من جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والتي اكدنا وجود تأثير إيجابي باعتماد الخدمات البنكية المرقمنة في تحسين جودة الخدمات البنكية.
- تتماشى نتائج دراستنا مع هذه الدراسة السابقة التي من اعداد (بوعلي محمد و سامي ليلية ، 2022) والتي هي حول جدوى الرقمنة، وقياس أثرها وقياس جودة الخدمات المصرفية كنتيجة من النتائج لتطبيق الرقمنة وتعزيزها في القطاع المصرفي.
- تتوازي نتائج دراستنا مع هذه الدراسة السابقة والتي من اعداد (نزهة ايت طالب و خاريس محمد وايت و اوحموا مريم ، 2019) مريم من خلال أهمية تطبيق الرقمنة في القطاع المصرفي لكن اختلفتا من خلال ان دراستنا تناولت ابعاد الرقمنة وقياسها على أداء البنوك وجودة الخدمات، بينما الدراسة السابقة حيث ركزت حول تأثير الرقمنة على المهن البنكية، وعلاقة البنك مع العملاء.
- تتسق نتائج دراستنا مع هذه الدراسة السابقة التي من اعداد (Esther Calderon Monge et· Domingo Ribeiro Soriano, 2023) رغم اختلافها عن دراستنا، حيث انها ركزت على تأثير الرقمنة على سلوك المستهلك في الشركات والاعمال، الا انها تتوافق مع نتائج دراستنا حول فهم تأثير الرقمنة على العمليات التجارية، وفي استخدام الأدوات التحليلية وتحليلها للوصول الى النتائج.

- تتوافق نتائج دراستنا مع هذه الدراسة التي من اعداد (Nathalie BEAUDEMOULIN, Pierre BIENVENU et Didier W, 2022) حول أهمية الرقمنة في البنوك وتأثيرها الإيجابي على الزبون وتحسين العلاقة بين البنك والعملاء، وأهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البنكية.

## خلاصة الفصل الثالث.

لقد قمنا بهذا الفصل بعرض و مناقشة نتائج دراستنا ، بعد اسقاط الجانب النظري محل التربص بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138" و ذلك من خلال اجراء توزيع استبيان الكتروني على زبائن الوكالة ، لمعرفة اثر الرقمنة على تعزيز جودة الخدمات البنكية، بعد عرض بيانات الاستبيان و تحليلها و معالجة الفرضيات، سجلنا نتائج جد إيجابية لاهتمام العملاء بالتكنولوجيا الرقمية من خلال مساهمتها الإيجابية عليهم وعلى البنوك وما تحققه من عوائد إيجابية من خلال ، أن الرقمنة لها تاثير ملموس على تعزيز جودة الخدمات البنكية من خلال تحسين ادائها ، مما تعمل على تحسين تجربة العملاء وان الرقمنة تساهم في ولاء ورضا عملائها من خلال امن بياناتهم و توفر الوقت و الجهد لهم.

خاتمة عامة

بناءً على المحتوى الذي تم تقديمه من خلال دراستنا هذه، يتبين أن الرقمنة ليست مجرد تكنولوجيا أو نظام فقط يُطبَّق ويُنفَّذ على المؤسسات، إنما هي عملية تخطيط وإدارة للعمليات وقياس للأنظمة التي تُطبَّق أثناء انتهاج الرقمنة، والتي هي عبارة عن استراتيجيات وهندسة لتطبيق الرقمنة والإيمان بفكرة الرقمنة، هذا يعني الوعي بتنفيذها، أي قبولها بالنسبة للزبون والموظف، وتتمحور حول إدارة التغيير، والتي هي ثقافة أفراد المؤسسة حول الرقمنة وكذلك ثقافة العميل حول الرقمنة ومفهومها، يعني ذلك قبول الأنظمة الجديدة وعدم مقاومتها واستيعاب أن هذه الأنظمة تحقق السرعة وتقلل الجهد وتزيد الثقة في البيانات الموجودة وتنشط المنافسة.

وبما أن القطاع المصرفي شهد تطوراً من ناحية تقديم الخدمات البنكية، فإن هدفه كسب رضا وولاء العملاء من خلال تعزيز جودة الخدمات البنكية، جودة الخدمات البنكية هي غاية واهتمام يسعى كل بنك للوصول إليه، وذلك عن طريق إجراء معاملات العملاء المختلفة معه من خلال انتهاج الرقمنة كمؤثر لتعزيز جودة الخدمات البنكية، حيث تظهر من خلال خدمات العملاء الرقمية وتطور الخدمات البنكية التقليدية إلى إلكترونية، ووجود منصات وتطبيقات رقمية لتحقيق المرونة والتفاعل المباشر بين العملاء والبنك بكل شفافية وأمان وفي أقل وقت.

على الرغم من التأخر في القطاع المصرفي الجزائري في انتهاج الرقمنة، إلا أنه لوحظ تطور إيجابي، خاصة في السنوات الأخيرة، وارتفعت درجة الوعي الثقافي الرقمي حول كيفية استخدام الخدمات البنكية الرقمية والضرورة الحتمية لاستخدامها دون اللجوء إلى التنقل إلى الفروع البنكية، مما يوفر الوقت وأمان بيانات العملاء، وقد توصلنا عبر دراستنا، وفق النتائج التحليلية الإحصائية، إلى أن هناك تأثيراً لدور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية و فيما يلي عرض لاهم النتائج المتحصل عليها.

#### ▪ النتائج المتعلقة بالبيانات الديمغرافية لعينة الدراسة:

– بالنسبة لمتغير الجنس حسب المعطيات ان النسبة الأكبر من المتعاملين مع البنك القرض الشعبي الجزائري من الذكور أكثر من البنات وهذا يفسر توجه الذكور نحو أنماط الاستثمار والتخطيط المالي أكثر من الاناث ف لدى الذكور تفضيلات مالية تتضمن المزيد من المخاطرة او المشاركة في الأنشطة المالية والتعامل مع البنك بشكل أكبر مقارنة مع الاناث.

– اما بالنسبة لمتغير السن فنلاحظ أعلى نسبة من المتعاملين مع البنك، هم الفئة الشابة بالرغم من كونهم الأقل دخلا في الغالب ولازلوا في بداية تكوين حياتهم العملية، إلا أنهم الأعلى تعاملًا مع البنك رقميا

لدايتهم العالية بالتكنولوجيا وميلهم إلى استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول والتطبيقات والخدمات سهلة الاستخدام.

- اما بالنسبة الى المستوى التعليمي غالبية العينة من المتعاملين مع بنك القرض الشعبي الجزائري هم متخرجين جامعيين، فذو مستوى التعليم الجامعي المتقدم (ماجستير، دكتوراه)، مما يدل على مستوى الثقافة المالية بين هذه الشريحة، مما يساعدهم على قدرة أعلى فهم الخدمات البنكية المتقدمة والاستفادة منها.

- اما بالنسبة للشريحة الأكثر هيمنة هي فئة الموظفين وتشكل النسبة الأكبر من المتعاملين مع بنك القرض الشعبي الجزائري، ويشير هذا الانتشار إلى وجود تركيبة سكانية عاملة ونشطة بين متعاملي بنك القرض الشعبي الجزائري.

- اما بالنسبة لسبب اختيار التعامل مع البنك القرض الشعبي الجزائري حيث كان سبب الاختيار بسبب سمعته بنسبة، وهذا يعكس الثقة التي يملكها الأفراد في سمعة البنك الجيدة في تقديم الخدمات المالية.

- اما بالنسبة ان هناك نسبة طفيفة عالية ان العينة ان ليس لديهم فكرة عن الخدمات التي يقدمها بنك (القرض الشعبي الجزائري) بنسبة، هذا ما يشير إلى وجود فجوة كبيرة في وعي العملاء بخدمات البنك ونقص في جهود التسويق والترويج من قبل البنك، يجب على البنك جعل المعلومات حول خدماته أكثر سهولة ووصولاً.

- اما أكثر الخدمات البنكية الإلكترونية شيوعا بين عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري، تتمثل في التحقق من الرصيد، ما يفسر بوضوح انتشار الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية، ورغبة العملاء في القيام بالعديد من العمليات المصرفية بسهولة وسرعة من خلال الإنترنت أو التطبيقات البنكية.

### ✓ النتائج المتعلقة بالرقمنة

#### 1. بعد المعرفة الرقمية:

- درجة موافقة أفراد العينة مرتفعة على العبارات الخاصة بهذا البعد، يؤكد ضرورة الخبرة والمعرفة الرقمية في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

- وان توفر الخدمات البنكية بشكل الكتروني، يسهل الوصول اليها ويسهل في استخدامها.

#### 2. بعد التكنولوجيا الرقمية:

- درجة موافقة أفراد العينة حول بعد التكنولوجيا الرقمية مرتفعة، مما يعني ان التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل الأخطاء.

- التكنولوجيا الرقمية تساعد بتوفير الوقت والجهد لعملائهم لإتمام معاملاتهم، وتوفير المعلومات الممكنة حول عمليات البنوك الالكترونية في الوقت الفعلي.

### 3. بعد التقنيات التكنولوجية الرقمية:

- درجة موافقة افراد العينة حول بعد التقنيات التكنولوجية الرقمية مرتفعة، مما يعني ان التقنيات الرقمية المستخدمة و المقدمة و من خلال استخدام العملاء للخدمات البنكية الالكترونية انها منتظمة ومتقدمة، وتساهم في سرية وامان بيانات العملاء.

- وتضمن التقنيات الرقمية سرعة التواصل واستمراريته مع الزبائن.

✓ نتائج المتعلقة تأثير تطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية.

### 1. بعد تعزيز جودة الخدمات البنكية:

درجة الموافقة افراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية مرتفعة، مما يعني رضا العملاء حول أداء البنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138"، مما يعني ان تقنيات التكنولوجيا الرقمية تحقق الأمان والسرية للعملاء فيما يخص سرية بيانات ومعلومات المالية للزبائن وما تقدمه من مزايا .

وتطور البنك القرض الشعبي الجزائري فيما يقدمه من خدمات مصرفية تقليدية الى الكترونية، من خلال تطبيق وتنفيذ التكنولوجيا الرقمية، والتي تسمح بالكشف عن جميع الخدمات البنك والبنوك ذات الصلة.

### نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

تم اتباع مدخلين لاختبار فرضيات البحث: الأول هو قياس تأثير كل بعد من ابعاد الرقمنة بشكل مفصل، اما الثاني فدراسة تأثير تطبيق التكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات البنكية والنتائج كالآتي:

← تساهم الرقمنة في تسهيل استخدام الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد.

← تساهم رقمنة الخدمات البنكية في ضمان رضا وولاء العملاء وامان بياناتهم.

← "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقنيات التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الخدمات البنكية في البنوك.

❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية في البنوك.

### ■ اقتراحات الدراسة:

✓ على كل البنوك وكل القطاعات الايمان بثقافة التغيير نحو تطبيق الرقمنة في مؤسساتها.

✓ القيام بوضع برامج تدريبية لتدعيم وتعزيز استخدام التقنيات الرقمية، والأنظمة الذكية لتدعيم عملية تطبيق الرقمنة في البنوك.

- ✓ على البنوك القيام ببرامج تسويقية، من خلال تقديم عروض ترويجية خاصة بالخدمات البنكية ، تناسب جميع شرائح المجتمع.
- ✓ على المجتمع ان يرفع من درجة وعيه حول معرفته بالخدمات البنكية ، الموجودة في البنوك ومميزاتها.
- ✓ الاطلاع على تجارب الدول المتقدمة المنفذة لعملية الرقمنة، لكن يجب دراسة السوق والبيئة لتطبيقها ونجاحها، وفق البيئة التي نريد تطبيق فيها العملية.
- ✓ المراقبة المستمرة للخدمات البنكية ومحاولة تطويرها، وتحسينها لتناسب العملاء وتحقيق رضاهم وولائهم.
- ✓ ضرورة تقديم اهتمام لجودة الخدمات البنكية ، من خلال خلق جو تنافسي التي يساهم في ارتقاء فعال في القطاع المصرفي.

#### ■ حدود الدراسة:

- قد تكون الشريحة التي أجرينا عليها الدراسة متحيزة وغير صادقة تماما حول الموضوع المطرح او لم تأخذه بمحمل الجد واعتبار رأيهم يهم جدا.
- دراستنا ربما ركزت على جوانب معينة ولم تتوسع في جوانب أكثر حول تأثير الرقمنة على جودة الخدمات البنكية.
- نتائجنا لا تشمل جميع البنوك والوكالات يجب الاطلاع والبحث لدراسة دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات البنكية.
- قد يكون حجم عينة البحث صغيراً أو غير ممثلاً بشكل كافٍ لجميع المجموعات ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- قد تكون طريقة جمع البيانات أو التحليل المستخدمة تفتقر إلى الدقة والموضوعية المطلوبة.

#### ■ آفاق الدراسة:

بناء على موضوع دراستنا والذي هو دور الرقمنة فتعزيز جودة الخدمات البنكية مع المواضيع الحديثة الذي يحتاج الى العديد من الدراسات والبحوث ومن خلال دراستنا تطرقنا الى بعض الجوانب المتعلقة بموضوع دراستنا ومع ذلك تبقى العديد من الجوانب غير محددة لذا نقترح بعض مواضيع كأفاق بحثية جديدة تتمثل في:

- واقع الرقمنة في الجزائر وتأثيرها في زيادة ربحية البنوك.
- دور الرقمنة في تسهيل الإجراءات الإدارية في القطاع البنكي.
- واقع الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي.
- دور الرقمنة في النهوض باقتصاد الجزائري.

- العمل المصرفي الالكتروني بين التحديات والمصاعب.

## قائمة المراجع

أولاً-المراجع باللغة العربية:

أ-الكتب:

1- الفتاح, م. ا. (2016). ادارة العمليات المصرفية وادارة البنوك .مصر والاردن: دار الفجر للنشر والتوزيع ودار المناهج للنشر والتوزيع.

2- نجلاء احمد. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. مصر\_ القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع الطبعة الاولى.

ب-الملتقيات والمؤتمرات:

3- اشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن (افريل 2022)، اثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري دراسة تطبيقية .المجلد الثالث عشر العدد الثاني.

4- بريش, ع. ا. المجلد 2005، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك . مجلة اقتصاديات شمال افريقيا الجزائر.

5- بوصالح سفيان. (2023). ادارة الجودة الخدمات المصرفية مدخل استراتيجي. مخبر تقييم سياسات التنمية في الجزائر كلية العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية المجلد 19 العدد 1.

6- بوعلي محمد وسامي ليلية. (2022). واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر. مجلة المدير بمدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي.

7- تهتان مورا وبشاير عمران. (2016). اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف. معارف مجلة علمية محكمة.

ج-المجلات:

- 8- حنان ابو دية. (2017). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة وزارة الداخلية الفلسطينية. المجلة الدولية لنظم المعلومات وادارة المشاريع.
- 9- دياب, ر. م. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين اداء الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات.
- 10- ديدوش هاجرة وحريري عبد الغني. (2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، العدد: 01.
- 11- ريهام محمود دياب. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين اداء الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات.
- 12- سعاد موساوي ومحمد تفرورت. (جوان 2023). تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية- دراسة حالة بنك الوطني الجزائري- مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال -المجلد 09 العدد 02.
- 1- شقراوي, ا. ا. (2020 , 02 28). التحول الرقمي. التحول الرقمي وماهو تأثيره على المهن المصرفية حالو البنوك المغربية.
- 13- علاء الدين ورحماني مريم وقادري علاء. (2021). قياس جودة الخدمة المصرفية (دراسة مقارنة بين بنوك العمومية الجزائرية والبنوك الاجنبية. مجلة ابعاد اقتصادية المجلد 11 العدد2.
- 14- علماوي امير واحمد بن موسى. (2020). الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح. مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية المجلد 6، العدد 2.
- 15- فرحي زكريا وملاح وئام. (2023). دور التحول الرقمي في تطبيق استراتيجية التموقع في البنوك التجارية. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية المجلد 10.

- 16- قوجيل محمد وناصر الدين. (2021). رقمنة القطاع المصرفي الجزائري في الحد من تداعيات ازمة كورونا. مجلة علوم الادارية والمالية.
- 2- المجتمع, ف. ا. (2022). الجزائر بعد جائحة كوفيد -19: الرقمنة واستراتيجية تطوير العمل عن بعد في المؤسسة الجزائرية. المؤتمر الافتراضي الدولي الاول حول مجتمعات ما بعد الجائحة مقاربة متعددة التخصصات، خنشلة-الجزائر: 11/12ماي 2022.
- 17- محمد احمد عبد الغني. (2023). تحليل اثر التحول الرقمي على فعالية الاداء التنظيمي. مجلة البحوث الادارية والعالمية والكمية.
- 18- نزهة ايت طالب وخاريس محمد وايت واوحموا مريم. (2019). التحول الرقمي وتأثيره على المهن البنكية. مجلة الدولية وإدارة الاعمال الاستراتيجية.
- 19- وعبد الرحيم شنيقي واحمد علماوي عبد اللطيف اولاد حيمودة. (2021). قياس رضا زبائن البنوك التجارية الجزائرية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة. مجلة العلوم الادارية والمالية المجلد 5 العدد 01.
- 20- الويزة اوصغير. (2018). خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري. مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE العدد السابع.
- 21- (هاشم امين، 2022) التحول الرقمي في البنوك سبتمبر 2022 مجلة النهل الاقتصادي المجلد 6 العدد 1

ثانيا-المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- (GCI, 2019) conférence intitulée numérisation des banques en présence d'experts ' GCI en l'année 2019
- 2- AMAHZOUNE et BENNIS. (2022). TH IMPACT OF DIGITAL ON PROFITABILITY "CASE OF THE MAROCCAN BANKING SECTOR. revue internationale des science de gestion.
- 3- Esther Calderon Monge et· Domingo Ribeiro Soriano. (2023). Le rôle du numérique dans les affaires et la gestion. la article dans la revue des science administevatives.
- 4- GANEDIWALLA, KARIM SABBAGH ROMAN FRIEDRICH BAHJAT. (2012). Maximiser l'impact du numérique. 2012.
- 5- ing adrana chovanova, p. (2006). banking secteurs. narodna banka slovenska.
- 6- Nathalie BEAUDEMOULIN, Pierre BIENVENU et Didier W. (2022). La transformation numérique dans le secteur bancaire. article publié par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Ecole Nationale Supérieure de Management  
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
المدرسة الوطنية العليا للمناجحت  
القلية

تخصص : الحكومة الإلكترونية

استمارة استبيان مذكرة تخرج تحت عنوان:

دور الرقمنة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية  
بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة القليعة "138"

المحور الأول: يتضمن المعلومات الشخصية الأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى

العلمي، المهنة، ويتضمن 04 أسئلة عامة حول البنك المستهدف في الدراسة.

الجنس:

- ذكر

- أنثى

السن:

- 26-20

- 34-27

- اكثر من 34

■ **المستوى العلمي:**

- بدون تعليم

- تعليم ابتدائي

- تعليم متوسط

- تعليم ثانوي

- تعليم جامعي (ليسانس، ماستر)

- مستوى جامعي متقدم (ماجستير، دكتوراه)

■ **المهنة:**

- بطل

- طالب

- موظف تاجر

- عامل حر

- متقاعد

■ **أسئلة تخص البنك:**

● **منذ متى تتعامل مع البنك (القرض الشعبي الجزائري)?**

- أقل من سنة واحدة

- من سنة إلى ثلاث سنوات

- أكثر من ثلاث سنوات

- لم أتعامل

● **سبب اختيارك لهذا البنك (القرض الشعبي الجزائري)?**

- سمعته

- سرعة عملياته

- نصيحة من صديق قريب

- قرب موقعه من منزلك

• هل لديك فكرة عن الخدمات التي يقدمها البنك (القرض الشعبي الجزائري)؟

- نعم

- لا

المحور الثاني: يضم هذا المحور 03 أبعاد لقياس الرقمنة.

- البعد الأول: يضم هذا البعد 03 عبارات (03-01) لقياس المعرفة الرقمية.

➤ ضع العلامة (\*) في الخانة التي تتفق مع ما تراه مناسباً.

العبارات	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
1 هل تعتبر معرفتك بخدمات المصرفية عبر الانترنت كافية للاستفادة الكاملة منذ استخدامك الاول لها					
2 هل ترى أن خبرتك الرقمية في استخدام خدمات المصرفية عبر الانترنت و تسهل التواصل مع بنك (القرض الشعبي الجزائري) وتساهم في تطوير الخدمات التي يقدمها					
3 هل يوفر موقع الويب لبنك (القرض الشعبي الجزائري) جميع الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني، وهل ترى أن وجودها جميعاً يسهل الوصول إليها ويساعد في استخدامها بشكل كامل					

--	--	--	--	--	--	--

- البعد الثاني يضم هذا المحور 03 أبعاد لقياس التكنولوجيا الرقمية .

➤ ضع العلامة (\*) في الخانة التي تتفق مع ما تراه مناسباً.

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	العبارات	
					هل تعتقد أن التكنولوجيا الرقمية في عمليات التداول المصرفية ساهمت في تقليل معدل الأخطاء	4
					هل يساعد التحول الرقمي للبنوك في توفير الوقت والجهد لعملائهم في إتمام معاملاتهم	5
					هل ترى أن البنك (القرض الشعبي الجزائري) يقدم جميع المعلومات حول عمليات البنوك الالكترونية في الوقت الفعلي	6

- البعد الثالث : يضم هذا البعد 03 عبارات (01-03) لقياس تقنيات التكنولوجيا الرقمية.

➤ ضع العلامة (\*) في الخانة التي تتفق مع ما تراه مناسباً.

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	العبارات	
					هل تعتبر التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك القرض الشعبي الجزائري متقدمة وتُحدث بانتظام	7

					هل تضمن التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك القرض الشعبي الجزائري سرية وأمان بيانات العملاء	8
					هل تضمن التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك القرض الشعبي الجزائري سرعة واستمرارية التواصل مع العملاء	9

المحور الثالث: يضم هذا المحور 03 عبارات (10-12) لقياس جودة الخدمات المصرفية

(البنكية).

➤ ضع العلامة (\*) في الخانة التي تتفق مع ما تراه مناسباً.

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	العبارات	
					هل تشعر بالثقة في سرية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك القرض الشعبي الجزائري للقروض	10
					هل أنت راضٍ عن أداء البنك القرض الشعبي الجزائري وموظفيه، والخدمات المالية الالكترونية المقدمة	11
					هل يكشف البنك القرض الشعبي الجزائري عن جميع المعلومات ذات الصلة بخدمات البنوك الالكترونية	12