

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي: / 2024

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المذكرة موسومة بـ:

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

لواصة حالة: وكالتي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (Badr) والبنك الوطني الجزائري (BNA) -بئر العاتر -
تبسة /

تحت إشراف الأستاذ:

- وليد عابي

من إعداد الطالبة:

- رجاء مباركي

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيس	أستاذ محاضر -ب-	بطوري رمضان
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -أ-	عابي وليد
عضوا مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	قدري شهلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي: / 2024

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المذكرة موسومة ب :

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

رواسة حالة: وكالتي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (Badr) والبنك الوطني الجزائري (BNA) -بئر العاتر-

/ تبسة

تحت إشراف الأستاذ:

- وليد عابي

من إعداد الطالبة:

- رجاء مباركي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بطوري رمضان	أستاذ محاضر -ب-	رئيس
عابي وليد	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
قدري شهلة	أستاذ محاضر -أ-	عضوا مناقشا

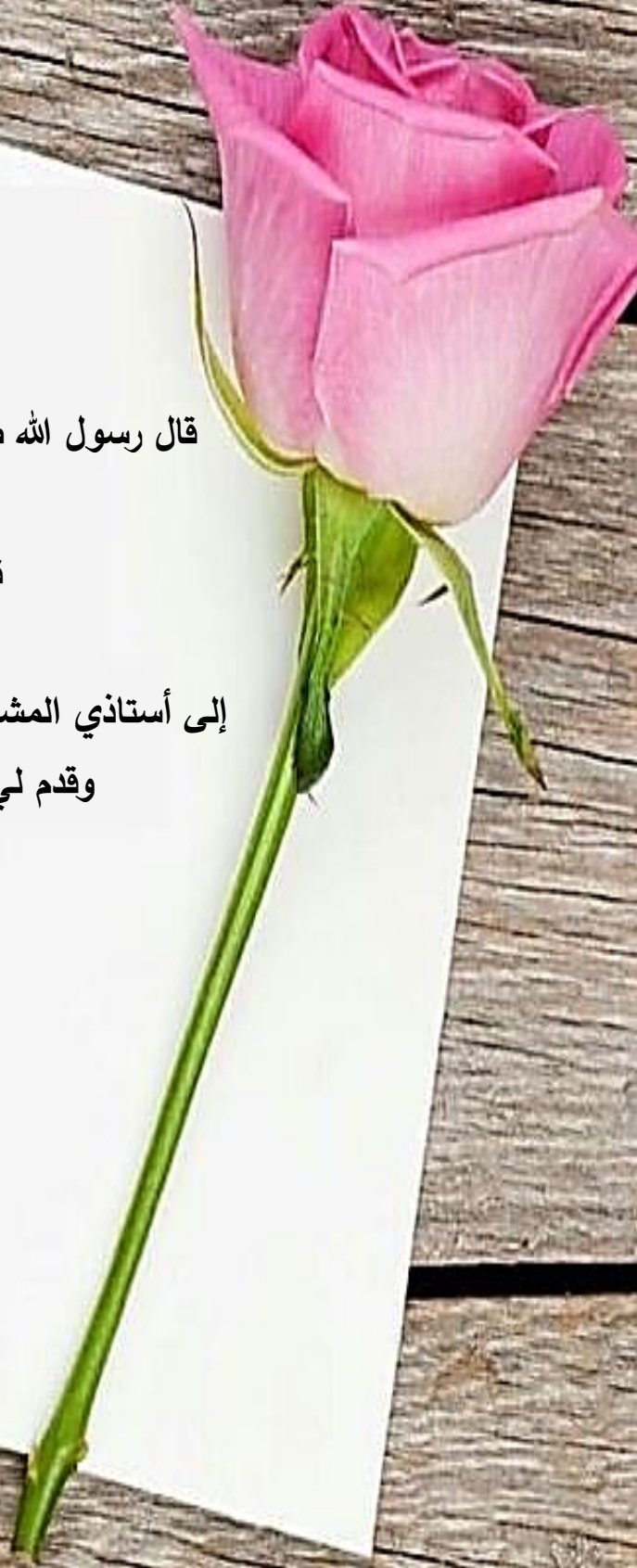
السنة الجامعية : 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا يشكر الله من لا يشكر الناس)
وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل
نحمد الله عز وجل ونشكره لتوفيقنا لإتمام
هذا العمل وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير
إلى أستاذي المشرف، الذي آمن بقدراتي ووجهني بأسلوبه العلمي المميز،
وقدم لي الدعم المتواصل خلال فترة إعداد هذه المذكرة.
وأخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ
تحياتنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو
بعيد في إنجاز هذا البحث المتواضع.





الإهداء

بفضل الله ومعونته، أعبر عن شكري

وأمتناني له وأطلب منه أن ييسر لي

أموري ويخفف عني الصعاب حتى أتمت هذا العمل.

أولا وقبل كل شيء، أود أن أهدي هذه الكلمات إلى نفسي، مع تقديري العميق لجهدي، وأتمنى لنفسي المزيد من النجاحات بإذن الله أشكر الله على نعمة التي تحصي، وأهدي هذا الشكر إلى والدي العطوف، الذي هو مثلي الأعلى في الحياة، وإلى والدي الحنونة، التي هي مصدر الحب وفرحة العمر.





فهرس المحتويات



الصفحة	العنوان
	شكر وعرقان
	الإهداءات
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
V	قائمة الإختصارات والرموز
VI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي
03	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي
09	المطلب الثاني: مجالات وأعمدة التحول الرقمي
11	المطلب الثالث: مميزات التحول الرقمي ومعوقاته
13	المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمات المصرفية
13	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
15	المطلب الثاني: ابعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية
17	المطلب الثالث: مزايا والعوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية
18	المطلب الرابع: علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات المصرفية
21	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: دراسات بلغة العربية
24	المطلب الثاني: دراسات بلغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة دراسة الحالية بدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة الميدانية	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: تقديم عام لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري - بلدية بئر العاتر -



34	المطلب الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr
40	المطلب الثاني: لمحة عن البنك الوطني الجزائري bna
48	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
48	المطلب الأول: المنهج المستخدم وأدوات الدراسة
51	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة والعينة
52	المطلب الثالث: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة
57	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر
57	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية
60	المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
66	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
72	خلاصة الفصل الثاني
74	الخاتمة العامة
76	قائمة المراجع
80	الملاحق
	الملخص



الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
26	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية والأجنبية	01
49	مقياس الإجابة على سلم ليكرت	02
51	تعداد استمرات الدراسة في المؤسسة	03
53	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد التقنيات الرقمية والدرجة الكلية لهذا البعد في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	04
53	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الموظفين والدرجة الكلية لهذا البعد	05
54	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد تجربة العملاء والدرجة الكلية لهذا البعد	06
54	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الملموسية والدرجة الكلية لهذا البعد	07
55	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية لهذا البعد	08
55	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الاستجابة والدرجة الكلية لهذا البعد	09
55	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الأمان والدرجة الكلية لهذا البعد	10
56	معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد التعاطف والدرجة الكلية لهذا البعد	11
56	معامل الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الإستبيان والدرجة الكلية للإستبانة	12
57	قياس ثبات محاور الإستبيان	13
61	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد التقنيات الرقمية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	14
62	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الموظفين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	15
62	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد تجربة العملاء	16
63	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الملموسية	17



64	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الاعتمادية	18
64	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الاستجابة	19
65	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الأمان	20
65	استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد التعاطف	21
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد الموظفين وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	22
70	نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد تجربة العملاء وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	23

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	الأعمدة الأساسية للتحويل الرقمي	01
39	هيكل تنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	02
46	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الوطني الجزائري BNA	03
58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	04
58	توزيع أفراد العينة حسب العمر في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	05
59	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	06
60	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر	07
68	معادلة الانحدار الخطي للتقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية	08
69	معادلة الانحدار الخطي للموظفين وجودة الخدمات المصرفية	09
71	معادلة الانحدار الخطي تجربة العملاء وجودة الخدمات المصرفية	10



المدلول باللغة العربية	المدلول باللغة الأجنبية	الإختصار
بنك الوطني الجزائري	Banque nationale d'Algérie	bna
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural	badr



الصفحة	العنوان	الرقم
82	الاستبانة	01
86	الأستاذة المحكمين	02
87	نتائج التحليل الإحصائي SPSS	03
94	اتفاقية التبرص	04



مقدمة



تمهيد

يعتبر التحول الرقمي من أبرز الظواهر التي تؤثر على شتى جوانب الحياة اليومية في العصر الحالي، حيث يمثل تحولاً استثنائياً يعيد تشكيل الطريقة التي نعيش بها، نعمل فيها، ونتفاعل بها مع الآخرين، وتمتد تأثيراتها إلى أبعد من القطاعات التقليدية إلى مجالات متنوعة. ومع نقشي الابتكار التكنولوجي وتغير العادات والسلوكيات لدى العملاء، يعد التحول الرقمي في قطاع البنوك عاملاً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

يهدف هذا التحول إلى تحسين تجربة العملاء وتسهيل العمليات المصرفية، مما يعزز رضا العملاء ويعمل على تعزيز الولاء للبنك. من خلال استخدام البيانات بشكل فعال، تستطيع البنوك تحليل احتياجات العملاء وتقديم الخدمات المصرفية المناسبة لهم، مما يزيد من مستوى الثقة والأمان في المعاملات المالية. ومع التزام البنوك بالتحول الرقمي بشكل مستمر، يتمثل تحديث الخدمات المصرفية في تحقيق التميز وتحسين الابتكارات لتلبية احتياجات العملاء بفاعلية أكبر.

سعت الجزائر لمواكبة الثورة الرقمية من خلال بذل جهود مستمرة لتحقيق التحول الرقمي في شتى المجالات، والذي يهدف إلى تلبية حاجات المواطنين وتخفيف معاناتهم وبلوغ درجة التميز في نوعية الخدمات المقدمة. ومن بين المجالات التي برزت في مجال التحول الرقمي نجد الجهاز المصرفي الجزائري بشتى مكوناته، انخرطت أغلب البنوك الجزائرية في هذا المسعى عبر وضع خطط لتطوير أداؤها وخدماتها بما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي.

من بين البنوك الرائدة في مجال تقديم مختلف الخدمات المصرفية نجد البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث عمل البنكين على تطوير منصاتهم الرقمية لتقديم خدمات متقدمة لعملائهم، مما يسهم في دعم الاقتصاد الوطني بشكل فعال وتوفير تجربة مصرفية متميزة من خلال التطبيقات المصرفية والخدمات الرقمية الشاملة، هذه الجهود تعكس التزام البنوك بتحسين التجارب المصرفية وتقديم خدمات مبتكرة وفعالة، وهو ما يعزز الثقة في النظام المالي ويسهم في تعزيز التنمية الاقتصادية في الجزائر.

1- إشكالية الرئيسة:

من خلال ما سبق تبرز معالم الإشكالية لهذه الدراسة كالآتي:

"ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في وكالتي bna و badr - بلدية بئر العاتر-؟"

2- الأسئلة الفرعية:

من خلال الإشكالية الرئيسة يمكن طرح عدة تساؤلات فرعية نذكر منها ما يلي:

- ما المقصود بالتحول الرقمي؟

- ما المقصود بجودة الخدمات المصرفية؟



- ما هي العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المصرفية في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بلدية بئر العاطر من خلال التحول الرقمي؟

3- فرضيات الدراسة:

من أجل معالجة إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الأولى: يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتقنيات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الثانية: يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية للموظفين على جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الثالثة: يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العملاء على جودة الخدمات المصرفية.

4- دوافع إختيار الموضوع: يمكن حصر أهم الأسباب لإختيار هذا الموضوع فيما يلي:

الأسباب الذاتية: وتتمثل فيما يلي:

- الرغبة الذاتية والشعور بأهمية الموضوع
- الموضوع ضمن التخصص.

الأسباب الموضوعية: وتتمثل فيما يلي:

- حداثة الموضوع.
- الرغبة في فهم أهم تأثيرات التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

5- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في دور الذي يقوم به التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية في بلدية بئر العاطر. من خلال تقديم نظرة عميقة على كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتبسيط العمليات وتعزيز التفاعل مع العملاء، يعزز البحث من مستوى الخدمات المقدمة، مما يساهم في التنمية المستدامة للمؤسستين المصرفيتين ويعزز مكانتهما في السوق المالية.

6- أهداف الدراسة:

تتمحور أهداف الجوهرية للدراسة في:

- تحليل دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في وكالة بنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- تحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية.
- تحليل تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء ومدى رضاهم في التعامل مع الوكالة المصرفية.
- فهم كيفية استخدام التقنيات الرقمية لتحليل البيانات وتحسين اتخاذ القرارات داخل الوكالة المصرفية.
- تقديم توصيات لتعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالة بنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



7- حدود الدراسة:

من أجل محاولة الإحاطة بالإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة وفهم جوانبها المختلفة، تم تحديد الزمان والمكان للدراسة على النحو التالي:

- **المجال الزمني:** كان البحث خلال السنة الدراسية (2023-2024) وتحديدًا خلال السداسي الثاني منه، والذي خصص للجانب الميداني في شهر مارس؛

- **المجال المكاني:** الموقع المحدد لإجراء الدراسة الميدانية هو وكالة بنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر.

8- منهج الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة والتي تعكس إشكالية الدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي للتعرف على المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، كما تم الإعتماد على المنهج التحليلي لتحليل البيانات بإستخدام أساليب إحصائية (برنامج spss)، لإستخراج النتائج واختبار الفرضيات.

9- صعوبات الدراسة

- صعوبة تلقي بعض المعلومات من الوكالتين.
- ضيق الوقت المتاح لإنجاز البحث.
- صعوبة التعاون والتنسيق مع الوكالتين

10- هيكل الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم تقسيم الموضوع إلى فصلين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، إضافة إلى المقدمة والخاتمة.

حيث تناول الفصل الأول "الأدبيات النظرية للموضوع" تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث. المبحث الأول بعنوان "ماهية التحول الرقمي"، والمبحث الثاني بعنوان "مدخل لجودة الخدمات المصرفية"، والمبحث الثالث بعنوان "الدراسات التطبيقية". كما تم تقسيم الفصل الثاني بعنوان "الدراسة الميدانية" إلى ثلاثة مباحث. المبحث الأول بعنوان "تقديم عام لوكالة بنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية"، والمبحث الثاني بعنوان "الإطار المنهجي للدراسة الميدانية"، والمبحث الثالث بعنوان "عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية في وكالتين محل دراسة.

الفصل الأول

**تمهيد**

في العصر الحالي أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة للمصارف التي تسعى لمواكبة التطورات وتحقيق التنافسية، يعمل التحول الرقمي كأداة رئيسية لتحسين الخدمات المصرفية عن طريق توفير تجربة مبتكرة وسلسة للعملاء، سواءً كان ذلك من خلال توفير تطبيقات محمولة للمصارف والتي تسمح للعملاء بإجراء المعاملات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت، أو من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة لتحسين دقة وسرعة تحليل البيانات وتقديم الخدمات المالية المتخصصة. ومن الجوانب التي يوليها القطاع المصرفي اهتماماً بالغاً هو تحسين تجربة العملاء. يعتقد معظم المصارف أن الاهتمام بالعملاء هو أحد أهم الجوانب المميزة التي لا تزال تثير اهتمام العملاء في قرارهم في اختيار مصرفهم المفضل. ومع التحول الرقمي، يمكن للمصارف تخصيص أفضل الخدمات من خلال استعمال التحليلات البيانية وخوارزميات التعلم الآلي، وبذلك يعرفوا متطلبات العملاء واهتماماتهم بشكل أفضل.

وعلى ضوء ما سبق تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى مايلي:

- ◀ المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي.
- ◀ المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمات المصرفية.
- ◀ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.



المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

في زمن يُعْتَبَر فيه التقدم التكنولوجي السمة السائدة، يظهر التحول الرقمي كركيز حيوي في تشكيل مسارات تقدم المجتمعات والقطاعات الاقتصادية، يعكس التحول الرقمي نقلة نوعية في تفاعلنا مع التكنولوجيا، حيث يتجسد في استخدام الأنظمة الذكية التي تتيح للمجتمعات تحسين عملياتها وتبسيط الإجراءات، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. كما يعمل على تحسين الكفاءة وتوفير تجارب فريدة، حيث يتيح للأفراد والشركات الاستفادة القصوى من الابتكارات التقنية لتحقيق أهدافهم وتحسين أدائهم. من خلال هذا التطور، يتم بناء مستقبل أكثر استدامة وازدهاراً للجميع.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

التحول الرقمي يمثل تحولاً أساسياً في شمولية استخدام الأساليب والممارسات لتعزيز العمليات وتحسين الأداء. يركز على تغيير الأساليب التقليدية بمفهوم رقمي، ما يعزز التفاعل والابتكار لتحقيق نتائج أفضل، حيث يساهم التحول الرقمي في خلق بيئة مناسبة للابتكار وتحقيق التنمية الشاملة. تم التطرق في هذا المطلب إلى ثلاثة فروع، أولاً تعريف التحول الرقمي ومن ثم خصائصه، وأخيراً أهميته.

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

تعددت تعاريف التحول الرقمي، ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

- يعرف التحول الرقمي بأنه: هو إحداث تغيير جذري في العمل عن طريق التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأكبر. يوفر التحول الرقمي إمكانيات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين مع تحسين إنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المناسبة. يتطلب التحول الرقمي ثقافة الإبداع في بيئة العمل وتوافر بنية تحتية ملائمة.¹

- ويعرف أيضاً بأنه: دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير أساسي في كيفية تشغيل القيمة للزبائن، كما أنه تغير ثقافي يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن وتجربه وتزيح الفشل.²

- وعرف أيضاً أنه: العملية التي تمر بها المنظمة عندما تنتقل من نهج قديم إلى طرق جديدة للعمل والتفكير عن طريق استخدام التقنيات الرقمية، النقالة، الاجتماعية والتكنولوجيا الناشئة. يقود هذه العملية التطور الكبير في التكنولوجيا ظهور نماذج أعمال جديدة، والتغيرات في توقعات ورغبات العملاء.³

¹ رامي صلاح عبد الإله الشيشي، إستراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصرية وسبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي، المستوى الثالث قسم علوم الاقتصادية، كلية السياسة والاقتصاد، جامعة السويس، سنة 2012، ص 8.

² <https://enterpriseproject.com/what-is-digital-transformation>, consulte le: 22-12-2023.

³ خولة مرسي، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كألية لتحسين أداء البنوك، مجلة المنهل الاقتصادي، الجزائر بالوادي، العدد 6، جوان 2023، ص 525.



- وعرف أيضا بأنه: الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل.¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن فهم التحول الرقمي على أنه: هو عملية تغيير جذري في الطريقة التي تعمل بها المؤسسات، وذلك من خلال تطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب أعمالها. ويشمل ذلك تغيير كيفية تقديم المنتجات والخدمات، وكيف تتواصل المؤسسات مع عملائها وموظفيها، وكيف تدير العمليات الداخلية.

الفرع الثاني: خصائص التحول الرقمي

تتمثل خصائص التحول الرقمي في مايلي:²

- **التفاعلية:** حيث هناك تبادل قائم بين الاتصال والمتلقي الأدوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.
 - **اللاتزامنية:** وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد سواء كان مستقبلا أو مرسلا.
 - **المشاركة والانتشار:** يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشرا لرسائله ويشاركها مع الآخرين.³
 - **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم إلى جانب برامج SOFTWARE بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الاستخدام.
 - **الذكاء:** تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.⁴
- كما يختص التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص الأخرى هي:
- **التنوع:** فمع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الاتصالي أدى ذلك في تنوع عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقى خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال.

¹ نبيل محمد علي العلفي، ياسمين عبد الله علي الراعي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على بنك اليمن والكويت، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، العدد الثالث والعشرين، جانفي 2024، ص182.

² نورهان سليمان، تكنولوجيايات الإعلام المتخصصة ديناميكيات مستقبلية، طبعة 1، مؤسسة الريادة للنشر والتوزيع، دبي، سنة 2020، ص20.

³ بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، طبعة 1، دار وائل للنشر، الأردن، سنة 2015، ص138.

⁴ حسن عماد مكاي، تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، طبعة 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، سنة 1997، ص



• **التكامل:** تمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله، في منظومة واحدة توفر للملتقى الخيارات المتعددة في إطار متكامل عن طريق توفير أساليب التعرض والإتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت العرض على شبكة الانترنت ومواقعها.

• **تجاوز وحدتي المكان والزمان:** فالتحول الرقمي يتيح إمكانية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيه وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد كما هو في الاتصال المواجهي والذي كان شرطاً لتوفر عنصري المرونة والتفاعلية.

• **الاستغراق في عملية الاتصال:** خاصية بارزة في التحول الرقمي حيث تنخفض تكلفة الاتصال والاستخدام بفضل توفر البنية التحتية الرقمية وانتشار الأجهزة الرقمية. يشجع هذا المستخدمين على الاستخدام المطول للحواسيب والبرمجيات للتعليم والترفيه الفردي. كما تسهم التطورات في برامج المعلومات ونظم الاتصال الرقمية في تمكين الفرد من البحث واستكشاف المعرفة بتكلفة منخفضة، مما يؤدي إلى تفضيل استخدام الحاسوب وبرمجياته على وسائل الاستماع والقراءة التقليدية.¹

ومما سبق يمكن الفهم أن التحول الرقمي يجسد في خصائصه التفاعلية، حيث يتم تبادل الأدوار في عملية الاتصال، واللاتزامنية التي تتيح التفاعل في الوقت المناسب. المشاركة والانتشار تمكن كل فرد من نشر رسالته، والمرونة تظهر في تحكم النظم الرقمية وجودة الاستخدام. التنوع والتكامل يعكسان تعدد العمليات الاتصالية وتجمع الإنترنت بأنظمة الاتصال والمحتوى في إطار متكامل، بينما يمكن للتحول الرقمي تجاوز وحدتي المكان والزمان وتحقيق استغراق في عملية الاتصال بتكلفة منخفضة.

الفرع الثالث: أهمية التحول الرقمي

لتحول الرقمي أهمية كبيرة حيث يعزز الكفاءة والابتكار في مختلف القطاعات، كما يساهم في تحسين الإدارة وتبسيط العمليات، كما يتيح استعادة أفضل من البيانات لاتخاذ قرارات دقيقة. وتتمثل أهميته في:²

• **تحسين الخدمة:** يعد تحسين الخدمة أحد الأركان الأساسية للتحول الرقمي. لا يمكن أن تكون أي تحسينات داخلية في حد ذاتها. أي يجب أن يتمتع العملاء بخدمة أفضل ويجب تلبية احتياجاتهم بشكل أسرع وأكثر اكتمالاً. وسيكون لهذا تأثير إيجابي على الإدارة والأرباح.

• **زيادة التعاون الداخلي:** إذا كان مشروع التحول الرقمي كبيراً بما يكفي، فيمكنه لمس المؤسسة بأكملها وتعزيز التعاون الداخلي بشكل أفضل.

• **زيادة الكفاءة:** الكفاءة هي النتيجة الطبيعية للعمليات المتطورة والجيدة، وباستخدام القوة التي لا مثيل لها للتكنولوجيا الحديثة يمكن أن تصبح تدفقات العمل أسرع وأكثر سلاسة وقابلية للتكرار. إذ يقضي الموظفون وقتاً

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، طبعة 3، عالم الكتب، القاهرة، سنة 2004، ص 110.

² <https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation/>, consulte le: 23 - 12 - 2023.



أقل في المهام العادية حتى يتمكنوا من التركيز على الأفكار والابتكارات. كما يستفيد العملاء أيضا من زيادة الكفاءة في تعاملاتهم مع المنظمات.

• **الاستقلالية:** في سوق سريع الحركة، تعد المرونة التنظيمية سمة مرغوبة. لقد ولت أيام المنظمات الجامدة والبطيئة التي تملّي على العملاء كيفية التعامل معها. في الوقت الحاضر، حتى أكبر الشركات يجب أن تتكيف مع الاتجاهات وتستمتع إلى المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، تتيح التكنولوجيا للشركات أن تكون متصلة ومرنة.

• **تقليل التكاليف:** خفض التكلفة أمر مرغوب فيه للغاية في الأعمال التجارية. فمنذ أيام الثورة الصناعية التي قادت العمليات اليدوية، كان خفض التكلفة هو الفرق بين بقاء الأعمال وفشلها. أما اليوم يقوم النكباء الاصطناعي القوي بأداء مهام عالية ومتكررة ويأخذ أعدادا كبيرة من الشركات لتوفير التكاليف.

المطلب الثاني: مجالات وأعمدة التحول الرقمي

يُعد التحول الرقمي أحد أهم التوجهات العالمية في الوقت الحالي، حيث يسعى من خلاله الأفراد والشركات إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب حياتهم وأعمالهم. ويشمل التحول الرقمي مجموعة واسعة من المجالات والأعمدة، والتي تؤثر بشكل كبير على الطريقة التي نعيش بها ونعمل بها. حيث تم التطرق إلى فرعين، أولا إلى مجالات التحول الرقمي، وثانيا إلى أعمدة التحول الرقمي

الفرع الأول: مجالات التحول الرقمي

هناك ثلاثة مجالات رئيسية للتحول الرقمي تتمثل في:¹

1- **تجربة العملاء:** سابقاً، كانت تجربة العميل تُرى فقط من وجهة نظر نقاط الاتصال المختلفة. ومع ذلك، يمكن الحصول على تصور أكثر اكتمالاً من خلال إضافة عناصر المبيعات الرقمية والتسويق وتبسيط عمليات البيع لفهم العملاء بشكل أفضل في سياق رقمي.

2- **العمليات التجارية:** يمكن للشركات أيضا استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتحديث العمليات التجارية، وينقسم مؤلفو تحويل العمليات التجارية إلى ثلاثة قطاعات، حيث أن تجريد العمليات من الطابع المادي هو الأكثر وضوحا.

3- **نموذج الأعمال التجارية:** في أبسط أشكالها، تدفع الترقيم إلى التفاعل العالمي من فتح أبواب الوصول إلى أسواق جديدة. في الواقع أكثر من 600 من 1559 إطارا استجوبوا في الدراسة يؤكدون أنهم قد قامو بتوسيع نطاق أنشطتهم إلى أسواق جديدة بمساعدة التكنولوجيا الرقمية. ومع ذلك، يبدو أن إنشاء نماذج أعمال جديدة باستخدام التقنيات الرقمية أمر نادر بنسبة 7% فقط من الراجحين قد أعلنو عن قدهم على إنشاء أعمال جديدة.

Hafsi Mouaad, Saïd Assar, **Le rôle de la modélisation d'entreprise dans la transformation numérique**,¹
une étude exploratoire, AIM 2017 : 22ème Conférence de l'Association Information et Management
May 2017, Paris, France ,P5.



الفرع الثاني: أعمدة التحول الرقمي

هناك خمسة أعمدة أساسية للقيام بالتحول الرقمي تتمثل في مايلي:¹

1 - العمود الأول: الحكومة الرقمية Digital Gouvernement:

يتعين على الحكومة الرقمية أن تكون قادرة على إدارة وقيادة ما يلي:

- تحسين الكفاءة الإنتاجية في عملياتها.
- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.
- الإسراع في إنجاز مشروعات القطاعات الاجتماعية في الصحة والتعليم ... إلخ.
- تحقيق وفورات في التكاليف من خلال دمج عمليات البنية التحتية من خلال عمليات رقمية.
- تشجيع الشفافية وتخفيض الفساد.
- تحسين سهولة إقامة مشروعات أعمال جديدة.

2- العمود الثاني: الأعمال الرقمية Digital Business:

يركز هذا العمود على تنمية وتقوية سوق رقمي متميز بزيادة جودة الشمول المالي، والمنافسة العادلة، وبنية التحتية جيدة من المعلومات، وتقديم حماية قوية للمستهلكين. وبإختصار يمكن القول بأن هذا العمود يركز بصفة أساسية على ثلاثة مجالات:

- التجارة الرقمية.
- الخدمات المالية الرقمية
- قناعة رقمية لما يدور في السوق

3- العمود الثالث: البنية التحتية Infrastructure:

من المعروف أن البنية التحتية تلعب دوراً هاماً في نجاح البلدان التي تحقق نجاحاً كبيراً من معدلات نموها الإقتصادي، ولكن نلاحظ أن النمو السريع في اقتصاديات الأمم يحتاج، تكنولوجيا الاتصالات. إن الأمر يتطلب تأسيس بنية تحتية فكرية تشمل ما يلي:

- ثقافة اجتماعية: تشجع على استخدام الأصول الرقمية، وتكنولوجيا المعلومات.
- الرشد السياسي: من جانب الحكومة لدعم البنية التحتية الرقمية لتسهيل التجارة، والخدمات الرقمية المتاحة للمواطنين.
- الرشد الإقتصادي: بمعنى أن يحقق الإنفاق على هذه البنية زيادة في القوة الاقتصادية للبلد ومركزها النسبي في الأسواق العالمية.

¹ عبد الرحمان محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداة البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، سنة 2020، ص ص 07 - 08.



4 - العمود الرابع: الابتكار يقود المخاطرة الإنشائية Innovation - Driven Entrepreneurship :

يمكن بيان خصائص الابتكار الذي يقود المخاطرة الإنشائية فيما يلي:

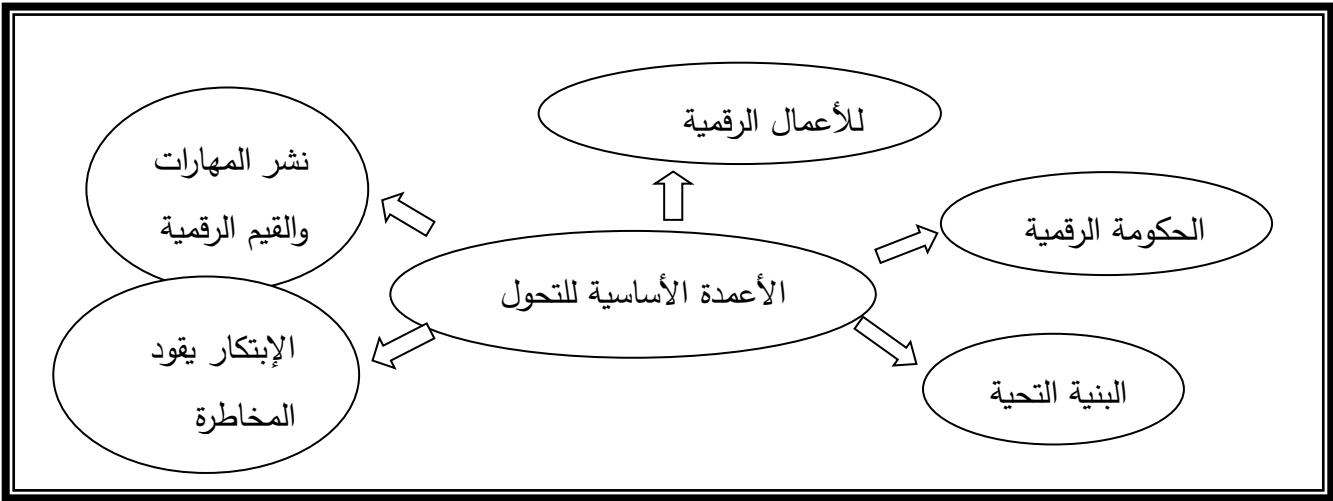
- استخدام قطاع الأعمال للعديد من التكنولوجيا الرقمية وبصفة خاصة الهاتف المحمول، التجارة الإلكترونية، الذكاء الصناعي، الحوسبة السحابية، الحكومة الإلكترونية ... إلخ
- استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمليات الأنشطة الاقتصادية.
- اختراع نماذج أعمال رقمية، وتحديث الذكاء الاقتصادي والتجاري.
- الدخول في أعمال جديدة تربط العملاء من أصحاب المصالح خلال قنوات رقمية جديدة.

5- العمود الخامس: نشر المهارات والقيم الرقم Digital Skills And Values :

من الأهمية يمكن تنمية المهارات الرقمية من بداية التعليم الأولي حتى التعليم الجامعي، ويكون على شكل

مقررات دراسية مستقلة في كل المراحل التعليمية.

الشكل رقم (01): الأعمدة الأساسية للتحويل الرقمي



المصدر: عبد الرحمان محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، مرجع سابق، ص07.

ومنه نستنتج أن هذه الأسس متكاملة ومرتبطة ببعضها البعض، حيث يتوجب وجود حكومة رقمية منظمة ومشرفة، تعمل على تشجيع انتشار المهارات والقيم الرقمية وتنسيقها مع الأعمال الرقمية التي تبتكر وتقود للتطور، وترتبط هذه الجوانب ببنية تحتية قوية وحديثة تضمن كفاءة وفعالية في المنتجات والخدمات والعمليات الرقمية.

المطلب الثالث: مميزات التحويل الرقمي ومعوقاته

في ظل التطورات المتسارعة في التكنولوجيا الرقمية، أصبح التحويل الرقمي أمرا حاسما للشركات والمؤسسات المالية، حيث يساهم في تحقيق العديد من المزايا في مختلف المجالات، ولكن رغم هذه المزايا العديدة، إلا أنه يواجه أيضا بعض المعوقات، التي تم التطرق إليها في هذا المطلب.



الفرع الأول: مميزات التحول الرقمي

تبرز أهم مميزات التحول الرقمي في:¹

- إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويعمل ويفكر ويتفاعل ويتواصل بها الناس، اعتماداً على التقنيات المتاحة، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية
- تحقيق تغيير جذري في الخدمات المقدمة للأفراد في مجالات الصحة والتعليم والسلامة والأمن، وتحسين تجاربهم وإنتاجيتهم
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل
- تمكين الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح
- توفير إستراتيجية لإيجاد قيمة تنافسية أعلى، وفرق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبداع.

الفرع الثاني: معوقات التحول الرقمي

تتمثل معوقات التحول الرقمي في:²

- مخاطر أمن المعلومات في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً فيما يخص عمليات القرصنة الإلكترونية
- ضعف ونقص الكفاءة في استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات بالإضافة إلى عامل البيروقراطية.
- ضعف شبكة الإنترنت ونقص الخبرة للموظفين في حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- يتطلب التحول الرقمي سن تشريعات وتغييرات قانونية تمكن الإدارة من الاستثمار الأمثل لكافة موارد المؤسسة، إلا أنه هناك احتمالات من الإبطاء والتأخير بسبب الإجراءات الروتينية في سن تلك التشريعات.
- **عموم المفهوم:** فما زال الكثير من القيادات الإدارية يجهل هذا المصطلح، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له.
- **مقاومة التغيير:** إن إقامة مثل هذه المشروع تحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية، لذا فإنه سيكون هناك مقاومة تغيير على كثير من المستويات الإدارية للتحول الرقمي.

¹ راما حسين اسحق، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، الجامعة الافتراضية السورية، ص 14.

² المرجع نفسه، ص ص 19 - 20.



- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من الصعب التدرج في توفيرها.

ومنه نستنتج أن التحول الرقمي عملية مستمرة، حيث يجب على المؤسسات ومختلف المجالات أن تستمر في الابتكار والتطوير من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في التكنولوجيا الرقمية، كما يجب عليها أيضاً أن تدرك المؤسسات المعوقات التي تواجهها وأن تتخذ الإجراءات اللازمة للتغلب عليها.

المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمات المصرفية

بدأت التغيرات الجذرية التي شهدتها دول العالم تلعب دوراً بارزاً في المنظومة الاقتصادية، حيث أصبحت جودة الخدمات المصرفية ذات أهمية كبيرة. تتبوأ الخدمات دوراً حيويًا في تشكيل الناتج المحلي الإجمالي كمحرك رئيسي للنمو الاقتصادي. ومع توسع حجم الشركات وزيادة وتيرة المنافسة، أصبحت الجودة أمراً أساسياً لنجاح الخدمات المصرفية، وذلك نتيجة لتطور تطلعات المستهلكين وزيادة مستوى المعيشة. لذا، يجب على المصارف السعي دائماً لتحسين جودة خدماتها المصرفية وتطوير أدائها لتلبية احتياجات السوق المتزايدة.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

جودة الخدمات المصرفية تعكس فاعلية وكفاءة الخدمات التي تُقدمها المؤسسات المصرفية لعملائها. تسعى المصارف باستمرار إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات وتوقعات عملائها، مما يضمن لها البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة في السوق. تم التطرق في هذا المطلب إلى ثلاثة فروع، تعريف جودة الخدمات المصرفية أولاً، وثانياً إلى خصائصها، وأخيراً إلى أهميتها.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات المصرفية

لقد تعددت التعاريف الخاصة بجودة الخدمات المصرفية ومن أهمها:

- عرفت على أنها: قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة.¹

- تعرف أيضاً على أنها: نوعية الخدمة التي تقدمها المصارف، من خلالها تستطيع زيادة قاعدة عملائها وحصتها في السوق، أي تعزيز مكانتها التنافسية من خلال عملائها وإدارتها وموظفيها أو باستخدام مؤشرات للقياس.²

¹ العربي حسبية، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، شعبة العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3، سنة 2016، ص 61.

² جمال الدين الزبايدن، معجم ثلاثي موسع لمصطلحات الإدارة، إدارة أعمال- تصريف- تسيير، مركز النشر الجامعي، سنة 2005، ص 500.



-تعرف أيضا على أنها: مجموعة من العمليات ذات المضمون الاستثماري، الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، وغير الملموسة (غير الحقيقية) التي يدركها العملاء من خلال دلالاتها وقيمها المنفعية، وتمثل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإيمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لربحية المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.¹

وعليه، يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية بأنها مدى تطابق الخدمات المصرفية المقدمة مع توقعات واحتياجات العملاء، من حيث العناصر الملموسة وغير الملموسة، والتي تؤدي إلى رضا العملاء.

الفرع الثاني: خصائصها

تتمثل خصائص الخدمات المصرفية في:²

- **الخصائص الفنية:** تطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على موظفي المصرف ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات المصرفية وإجراءاتها المتنوعة. ويلاءم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل خطط التقاعد والمعاشات حيث تعد المعرفة الفنية متطلبا رئيسيا واضحا.

- **الجودة الوظيفية:** تركز على فعالية تقديم الخدمة والتفاعل العاطفي بين المصرف وزبائنه. لتعزيز جودة الخدمات المصرفية، يجب على إدارة المصرف تحديد الأهداف الاستراتيجية، متابعة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، قياس الجودة ورضا الزبائن، إعادة تنظيم المصرف حول الزبون، تحديد أدوار جديدة للمديرين والمشرفين، تحقيق فوائد الإنتاجية، تخفيض تكاليف الخدمة، وبناء قاعدة لكسب ولاء الزبون.

ومنه نستنتج أن الخصائص الفنية تتطلب موظفين ذوي خبرات مصرفية لتقديم خدمات خالية من التعقيد، بينما تركز الجودة الوظيفية على تفاعل مع الزبائن وتحسين الجودة بناء على احتياجاتهم وقياس رضاهم، وبهذا يتم تحقيق فوائد إنتاجية وبناء أساس قوي لجذب ولاء العملاء.

الفرع الثالث: أهميتها

تتجلى أهمية جودة الخدمات المصرفية في بناء ثقة العملاء، وتحسين تجربتهم، وجذب عملاء جدد، وبالتالي تعزيز التنافسية وتحقيق نجاح مستدام في السوق المصرفية، ومنه تتمثل أهمية جودة الخدمات المصرفية في:³

¹ محمود حسين الوادي، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، طبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص31.

² سميرة عميش، إدارة جودة الخدمات المصرفية، محاضرة موجهة لطلبة سنة الثانية ماستر، تخصص تسويق مصرفي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021، ص 40.

³ عبد الرحيم ليلي، دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، بدون تخصص، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف - الجزائر، 2015، ص ص 79 - 80.



1- تحقيق الربح: إن تقديم خدمات مصرفية تلبي احتياجات العملاء يساهم في زيادة ربحية البنك من خلال تقليل تكاليف الأخطاء. كما يتحقق الربح من خلال الاحتفاظ بالعملاء الحاليين الذين يساعدون في جذب عملاء جدد، بالإضافة إلى ذلك، فإن ترسيخ صورة إيجابية للبنك لدى العملاء يؤدي إلى زيادة حجم الودائع؛

2- الاحتفاظ بالعمالين: إن تحسين أداء ومهارات العاملين وكفاءاتهم والمعاملة الجيدة لهم يساعد على تقليل معدل دورانهم وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن البنك الأكثر نجاحاً هو الذي يسعى لتوجيه عمل موظفيه نحو خدمة العملاء وإرضائهم؛

3- الاحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت البنوك أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي للنشاط المصرفي، وكذا الاحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن يجنبها البنك من ذلك؛

4- الحصول على ولاء العملاء: ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس البنك؛

5- تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.

المطلب الثاني: أبعاد ومستويات جودة الخدمات المصرفية

يجب على المصارف العمل على تحقيق أبعاد وتقديم مستويات أعلى من جودة الخدمات المصرفية لتلبية توقعات العملاء والحفاظ على تنافسيتها في سوق جودة الخدمات المصرفية. تم التطرق في هذا المطلب إلى فرعين، الفرع الأول بعنوان أبعاد جودة الخدمات المصرفية والفرع الثاني بعنوان مستويات جودة الخدمات المصرفية.

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

هناك 5 أبعاد أساسية لتحقيق جودة الخدمات المصرفية وتعزيز رضا العملاء تتمثل في:¹

1- الجوانب المادية الملموسة: وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءاً بالمظهر الخارجي للمصرف وتجهيزته من الداخل والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.

2- الأمان: ويعكس ذلك خلو المعاملات مع المصرف من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

3- الاعتمادية: وتعني قدرة المصرف على تقديم خدمة بشكل موثوق ودقيق حسب الموعد وتقديم المصارف الخدمات حسب هيكلية محددة يجب مراعاتها عند موعد التسليم وتقديم الخدمة وحل المشكلات والسعر، وكل ذلك له تأثير في تحديد إدراكات جودة الخدمة لدى الزبائن.

4- الاستجابة: تشير إلى المبادرة في مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم، بالإضافة إلى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء. يظهر ذلك من خلال قدرتهم على تلبية احتياجات العملاء فور حدوثها وتقديم الخدمة بفعالية عندما يحتاج العملاء لذلك.

¹ سميرة عميش، إدارة جودة الخدمات المصرفية، المرجع الذي سبق ذكره، ص 41-42.



5-التعاطف: يعبر عن القدرة على فهم ومشاركة مشاعر العملاء بشكل حساس ولطيف، حيث يتجلى ذلك في استعداد مقدمي الخدمة للتفاعل بلباقة وفهم تام لاحتياجات العملاء، مما يسهم في بناء علاقات قائمة على الترابط والرعاية.

الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمات المصرفية

تتمثل في مايلي:¹

1-الجودة التي يتوقعها الزبون: تتمثل الجودة التي يتوقعها الزبون في توقعاته المسبقة لما يجب أن تكون عليه الخدمة المصرفية التي يحصل عليها من المصرف. وتعتمد هذه التوقعات على مجموعة من العوامل، منها:

- **الاحتياجات والرغبات الشخصية للزبون:** فكل زبون لديه احتياجات ورغبات مختلفة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية.

- **الخبرات السابقة للزبون مع البنوك الأخرى:** فتجارب الزبون السابقة مع المصارف الأخرى ستؤثر على توقعاته لما يجب أن تكون عليه الخدمة المصرفية.

2-الجودة المروجة للزبائن: تتمثل الجودة المروجة للزبائن في الصورة التي يروج لها المصرف عن خدماته المصرفية. وتعتمد هذه الصورة على مجموعة من العوامل، منها:

- **الإعلانات والحملات الترويجية للمصارف:** فهذه الحملات تؤثر على توقعات الزبائن لما يجب أن تكون عليه الخدمة المصرفية.

- **التواصل الداخلي بين المصرف وموظفيه:** فموظفي المصرف هم سفراء للمصرف، ويجب أن يكونوا على دراية بالصورة التي يريد البنك أن يعكسها عن خدماته المصرفية.

- **تعاملات المصرف مع العملاء:** فتعاملات المصرف مع العملاء تعكس الصورة التي يريد المصرف أن يعكسها عن خدماته المصرفية.

3- الجودة الفعلية: تتمثل الجودة الفعلية في الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف فعلياً للعملاء. وتعتمد هذه الجودة على مجموعة من العوامل، منها:

- **الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمة:** يجب أن يكون المصرف قادراً على تقديم الخدمة المصرفية بكفاءة وفاعلية، بحيث يتم تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

¹ مختار عبد السلام الغافود، العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية في ليبيا - دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع زليتن، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد الثامن عشر، ديسمبر



- الاهتمام بالتفاصيل: يجب أن يهتم المصرف بالتفاصيل في تقديم الخدمة المصرفية، بحيث تكون الخدمة متكاملة ومتناسقة.

- الاستجابة السريعة للطلبات: يجب أن يستجيب المصرف لطلبات العملاء بسرعة وفعالية.

4- الجودة المدركة: تتمثل الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف في الصورة التي تدركها الإدارة عن جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف. وتعتمد هذه الصورة على مجموعة من العوامل، منها:

- التقييم الذاتي للمصرف لخدماته المصرفية: يجب أن يقوم المصرف بتقييم ذاتي لخدماته المصرفية، لتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

- نتائج الأبحاث والدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية: يجب أن تطلع إدارة المصرف على نتائج الأبحاث والدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية، لتحديد الاتجاهات العالمية في هذا المجال.

- ملاحظات العملاء: يجب أن تأخذ إدارة المصرف ملاحظات العملاء على محمل الجد، لتحديد نقاط التحسين في جودة الخدمات المصرفية.

المطلب الثالث: مزايا والعوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية

على الرغم من المزايا التي تميز جودة الخدمات المصرفية، إلا أن هذا الميدان يتأثر بعدة عوامل قد تشكل تحديات، وهذا ما تم التطرق إليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: مزايا جودة الخدمات المصرفية

تتمثل هذه المزايا في مايلي:¹

➤ تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.

➤ تحمل المصرف تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.

➤ إن جودة الخدمة تتيح الفرصة أمام المصرف لتقاضي أسعار وعمولات أكبر.

➤ إن جودة الخدمة تزيد قدرة المصرف على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

➤ إن الجودة في الخدمات تتيح الفرصة للمصرف لبيع خدمات مصرفية إضافية.

➤ إن الجودة في الخدمة تجعل من العملاء بمثابة مسوقين للمصرف في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

¹ عبد القادر بالريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد الثالث، ص 260.



الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المصرفية، ويمكن تقسيمها إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية.

1-العوامل الداخلية: تتمثل في:¹

- العوامل الإدارية: مثل كفاءة الإدارة وقدرتها على اتخاذ القرارات المناسبة، ومدى اهتمامها برضا العملاء.

- العوامل البشرية: مثل مهارات وكفاءة العاملين في المصرف، ومدى التزامهم بمعايير الجودة.

- العوامل الفنية: مثل استخدام أحدث التقنيات والتكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية.

2-العوامل الخارجية: تتمثل في:

العوامل الاقتصادية: مثل حالة الاقتصاد ومعدلات النمو، ومستوى التضخم.

العوامل الاجتماعية: مثل تغير احتياجات وتوقعات العملاء.

ومنه نستنتج أن مزايا جودة الخدمات المصرفية تحقق تفوقا تنافسيا وتعزز استمرارية العملاء، بينما تؤدي عوامل المؤثرة مثل الظروف الاقتصادية والمنافسة إلى تحديات. يجب على المصارف مراعاة تحسين كفاءة الإدارة والتكنولوجيا، فضلا عن فهم جيد لاحتياجات العملاء ومتغيرات السوق لتعزيز جودة الخدمات والاستجابة الفعالة للتحديات الخارجية.

المطلب الرابع: علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات المصرفية

في ظل التقدم التكنولوجي المستمر، تنتشر علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات المصرفية كمحور أساسي للتطور. يعكس التحول توجه القطاع المصرفي نحو تبني التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء، حيث يفترض أن يسهم هذا التحول في تحسين الكفاءة والتفاعلية، وبالتالي رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة. حيث تم التطرق في هذا المطلب إلى فرعين، تضمن الفرع الأول أدوات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، والفرع الثاني الانعكاسات الإيجابية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرع الأول: أدوات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

أدوات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية تشمل مجموعة متنوعة من التقنيات والأدوات الرقمية التي تُستخدم لتحسين وتطوير الخدمات المصرفية.

¹ مختار عبد السلام الغافود، العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية في ليبيا - دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع زليتن، المرجع الذي سبق ذكره، ص 02



وفيما يلي أمثلة مفصلة عن بعض هذه الأدوات:¹

- **تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية:** تعتبر تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية من أدوات التحول الرقمي الأكثر شيوعًا وشهرة في القطاع المصرفي. تسمح هذه التطبيقات للعملاء بإجراء معاملات مصرفية عبر هواتفهم الذكية، مثل التحويلات المالية، ودفع الفواتير، والاطلاع على الرصيد الحسابات وتاريخ العمليات المصرفية السابقة. تتميز هذه التطبيقات بسهولة الاستخدام والتنقل السلس والأمان المتقدم.

- **الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:** تُعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أخرى من الأدوات الرئيسية في التحول الرقمي. تتضمن هذه الخدمات مواقع الويب المصرفية التي يمكن للعملاء استخدامها للوصول إلى حساباتهم وإجراء معاملات مصرفية عبر الإنترنت. يتم توفير مجموعة واسعة من الخدمات عبر الإنترنت، بما في ذلك التحويلات المصرفية، وشراء الأسهم، والاطلاع على النصائح المالية، وتقديم طلبات القروض، وإدارة الحسابات.

- **تكنولوجيا البلوكتشين:** تتيح تكنولوجيا البلوكتشين طرقًا جديدة ومبتكرة لتحسين الخدمات المصرفية من خلال توفير سجل آمن وموثوق به للمعاملات المالية. يُعتبر البلوكتشين نوعًا من السجلات الموزعة يستند إلى شبكة من الحوسبة المشتركة، ويحفظ جميع المعاملات بشكل علني وشفاف. يتيح ذلك إجراء التحويلات المالية الآمنة والفورية وحفظ سجل موثوق به لجميع العمليات المالية.

- **التحليلات المصرفية:** تعد التحليلات المصرفية أداة ضرورية لمساعدة المصارف على فهم سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم وتقديم خدمات مصرفية مخصصة لهم. تستخدم التحليلات المصرفية البيانات الضخمة وتقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات لاستخلاص الأنماط والاتجاهات وأخذ قرارات إستراتيجية مستنيرة.

- **الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي:** تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في خدمات المصرفية لتحسين التفاعل بين العملاء والنظام وتحليل البيانات وكشف الاحتيال وتقديم توصيات مالية مخصصة. تساعد هذه التقنيات في تحسين تجربة المستخدم، وتحسين دقة التنبؤات، وكشف السلوك غير المشروع.

- **الحوسبة السحابية:** تسمح الحوسبة السحابية بتوفير موارد الحوسبة والتخزين عبر الإنترنت، مما يسمح للبنوك بتقديم خدمات مصرفية مرنة وموثوقة بها وقائمة على الطلب. توفر الحوسبة السحابية المرونة والتوفير في التكاليف وتسمح بتطوير تطبيقات وخدمات مصرفية مبتكرة بشكل أسرع وأكثر فعالية.

بعض الأدوات الأخرى في التحول الرقمي لخدمات المصرفية تشمل:

- **تقنية التعرف على الوجه:** تعتمد تقنية التعرف على الوجه على مسح وتحليل ملامح الوجه لتحديد هوية العملاء وتوفير آليات تسجيل الدخول الآمنة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية على الهاتف المحمول.

¹ أشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، بجامعة القاهرة، العدد الثاني، سنة 2022، ص 576.



- الرؤية الاصطناعية: تستخدم التقنيات البصرية الذكية مثل الكاميرات والاستشعار لتمكين البنوك من التحقق من هوية العملاء والكشف عن الاحتيال في الوقت الحقيقي. يمكن استخدام هذه التقنيات في مراقبة الصراف الآلي وتجسس الدفعات واكتشاف النشاط الغير عادي.

- تكنولوجيا الواقع الافتراضي والواقع المعزز: تساعد تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز في تعزيز تجربة العملاء عن طريق تقديم واجهات تفاعلية ثلاثية الأبعاد ومعلومات إضافية على الشاشات الافتراضية. يُمكن استخدام هذه التقنيات في تنفيذ جولات افتراضية للفروع المصرفية أو توفير توجيهات متعلقة بالمعاملات المصرفية.

- الأتمتة الذكية وروبوتات الدردشة: يتيح الاستفاده من الأتمتة الذكية وروبوتات الدردشة للمصارف تجربة أفضل للعملاء، حيث يمكن للعملاء التفاعل مع برامج روبوتية متطورة للحصول على مساعدة فورية وإجراء معاملات بنكية بسرعة وسهولة.

تعد هذه الأدوات جزءًا من التحول الرقمي في خدمات المصرفية، وتساهم في تحسين تجربة العملاء وتسهيلها وتوفير خدمات مصرفية أكثر كفاءة وأمانًا.

الفرع الثاني: الانعكاسات الايجابية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

ومما سبق يمكن حصر الانعكاسات ايجابية لتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية كما يلي:

- 1- تسريع العمليات: تحسين سرعة إجراء المعاملات وتنفيذ الخدمات بفاعلية أكبر.
- 2- تحسين الوصول: توفير خدمات مصرفية عبر الإنترنت يعزز إمكانية الوصول للعملاء في أي وقت ومن أي مكان.
- 3- زيادة الأمان: استخدام تقنيات التشفير والحماية الرقمية يعزز حماية المعلومات المالية للعملاء.
- 4- توفير تجارب مستخدم متطورة: تقديم واجهات مستخدم مبتكرة وسهلة الاستخدام تعزز تجربة العملاء.
- 5- تقديم خدمات مخصصة: تحليل البيانات يساعد في تقديم خدمات مصرفية مخصصة وفقًا لاحتياجات العملاء.
- 6- تقليل التكاليف: تحسين العمليات يقلل من التكاليف التشغيلية ويسهم في توفير تكاليف أقل للمؤسسات المصرفية.
- 7- تعزيز التفاعل: استخدام التكنولوجيا يسهم في تحسين التفاعل مع العملاء وتقديم خدمات أفضل.
- 8- تحسين إدارة المخاطر: استخدام أنظمة التحليل الضخمة يساعد في تحليل المخاطر بشكل أفضل واتخاذ قرارات إستراتيجية.
- 9- تعزيز الابتكار: توفير بيئة تشجع على الابتكار يؤدي إلى تطوير خدمات مصرفية متقدمة ومبتكرة.



10- تعزيز التواصل: استخدام وسائل التواصل الرقمي يعزز التواصل بين العملاء والمؤسسات المصرفية، مما يسهم في فهم أفضل لاحتياجات العملاء.

ومما سبق نستنتج أن علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات المصرفية علاقة تمثل تفاعلا أساسيا، حيث تتجلى قوة هذه العلاقة في توفير أدوات فعالة وتكنولوجيا متطورة. من خلال تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يتم تعزيز سهولة الوصول وتسريع العمليات، مما يعزز التقاني في تقديم تجارب مستخدم متطورة. تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تعمل جنبا إلى جنب لتقديم خدمات مخصصة وزيادة تفاعل العملاء. يظهر التحول الرقمي تأثيرا اقتصاديا ايجابيا من خلال تعزيز الإنتاجية وتشجيع الابتكار، مما يسهم في تعزيز النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل جديدة. في هذا السياق، تعتبر العناصر الرقمية الحديثة محركا أساسيا لتحسين الفعالية وتطوير القطاع المصرفي نحو المستقبل أكثر تطورا واستدامة، مما يعزز الارتقاء بتجارب المستخدمين.

المبحث الثالث: الدراسات التطبيقية

توجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت أحد المتغيرات سواء على المستوى المحلي أو الأجنبي وبما في ذلك بعض الدول العربية، حيث يتم التركيز على أهدافها، والأساليب المستخدمة، والأدوات واللغات المستخدمة في إجراء البحوث. تُسلط الضوء على مجموعة واسعة من الأعمال العلمية، والتي تناولت موضوعنا من مختلف الزوايا. سيتم توضيح هذا من خلال فحص وتحليل تلك الدراسات السابقة لفهم كيف تم التعامل مع محتوى البحث وكيف تم التعبير عنه من قبل الباحثين.

المطلب الأول: دراسات بلغة العربية

أجريت العديد من الدراسات العربية في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية وعلى مستويات ومتغيرات مختلفة وعديدة، وفي مايلي سوف نتطرق لبعض الدراسات في هذا المطلب:

1- دراسة (دغوش العطرة)، تحت عنوان: مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 16، العدد 01، 2023.

هدفت إلى إلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية في ولاية الجزائر العاصمة. حيث تم طرح إشكالية " ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة؟ ". اعتمدت الدراسة على استقصاء أُجري باستخدام استبيان تم توزيعه على 200 موظف في تلك البنوك، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا التحول الرقمي تسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.



2- دراسة (خولة مرسي، هاجر موساوي)، تحت عنوان: تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك - دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، جوان 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التحول الجوهري في مجال التكنولوجيا الرقمية وتأثيره على الصناعة المصرفية. حيث تم طرح إشكالية "كيف سيسهم تطبيق التحول الرقمي بالبنوك في تحسين أداءها؟" تمثلت أهمية الدراسة في فهم كيف يمكن للبنوك تكييف تقنيات التكنولوجيا الرقمية لتقديم خدمات فعالة وتحسين أدائها. اعتمدت الدراسة على تحليل ثلاثة عوامل رئيسية: حجم العملاء والإيرادات الرقمية، تكلفة العمليات والربحية، وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يفرض تغييرات جوهرية في هيكل البنوك وخدماتها، مع تعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء، ويؤدي إلى إصلاح هيكل البنك وخدماته، مع تحسين الأداء وتحقيق الربح. كما تم تقديم صورة مستقبلية عن البنوك الرقمية الافتراضية.

3- دراسة (العربي حسيبة)، تحت عنوان: جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3، سنة 2015-2016.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم رضا الزبائن الجزائريين عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف الجزائرية، تم طرح إشكالية "كيف يقيم الزبون جودة الخدمة المصرفية المقدمة له من طرف المصارف الجزائرية؟" حيث تم اختيار عينة تمثل ثلاثة مصارف رئيسية (البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، والبنك الخارجي الجزائري)، وتم استخدام مقياس "SERVPERF" لقياس الجودة. وبلغ عدد الاستثمارات المعالجة 100 استمارة شملت الزبائن الأفراد التابعين لثلاث وكالات في الجزائر العاصمة، أشيرت النتائج إلى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات كان متوسطاً، وأن الخدمات المصرفية لم تلبّي تطلعاتهم بشكل كامل.

4- دراسة (نبيل محمد علي العلفي، ياسمين عبد الله علي الراعي)، تحت عنوان: دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على بنك اليمن والكويت، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، العدد الثالث والعشرين، جانفي 2024.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتم طرح إشكالية "ما دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى بنك اليمن والكويت؟" وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت الدراسة على منهجية جمع البيانات من خلال استبيان موجه لموظفي البنك وتحليل البيانات باستخدام برنامج spss. وتتمثل أهمية الدراسة في تقديم دليل علمي على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية ومساعدة بنك اليمن والكويت على تطوير استراتيجيتهما للتحول الرقمي وتحسين جودة خدماتهما. وأظهرت النتائج مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات في البنك مرتفعين، ووجود دور دال إحصائياً لأبعاد التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية.



5- دراسة (اشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان)، تحت عنوان: أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، أبريل 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تنفيذ التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي المصري. برزت أهمية البحث في تحسين تجربة العملاء وتطوير الخدمات الرقمية. تم استخدام استمارة استقصاء وتوزيعها على 240 مفردة من العاملين في البنوك، واسترجاع 212 استمارة صالحة للتحليل. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وأظهرت النتائج وجود أثر معنوي لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

6- دراسة (وليد كمال محمدين كمال علام)، تحت عنوان: التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 52، العدد 1، أبريل 2022.

هدفت دراسة إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء في قطاع البنوك جنوب الصعيد. يتناول البحث متغيرات التحول الرقمي، بما في ذلك بناء إستراتيجية التحول ونشر ثقافة التحول والمتطلبات البشرية والتقنية والإجرائية، كمتغير مستقل، ويقدم رؤية حول تأثيرها على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية. اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، وكانت الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات و الوصول إلى النتائج. شملت المجتمع الدراسي مسؤولي خدمة العملاء في بنوك جنوب الصعيد، وخيرت عينة عشوائية طبقية من (150) فردًا. أظهرت النتائج أن متغيرات التحول الرقمي تسهم إيجابيًا في تعزيز الميزة التنافسية، مما يبرز أهمية تطوير البنية التحتية واستخدام التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات المصرفية بشكل أكبر وأسرع وبتكلفة أقل.

7- دراسة (شروق هادي عبد علي، أردان حاتم خضير) تحت عنوان: التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد أنموذجاً، مجلة الإدارة والاقتصاد، كانون الأول، العدد 126، 2020.

هدفت الدراسة الحالية إلى فهم طبيعة التحول الرقمي في عمليات البنوك، وتحليل مؤشرات الأداء المالي الاستراتيجي، واختبار تأثير التحول الرقمي في عمليات البنوك (من خلال نظام التسوية الأنية RTGS، الدفع الإلكتروني، والمقاصة الإلكترونية) على الأداء المالي الاستراتيجي، بالتركيز على أربعة مؤشرات رئيسية (الربحية، السيولة، ملاءمة رأس المال، التوظيف). تم اختيار مصرف بغداد كموضوع للبحث في سوق العراق للأوراق المالية. تم وضع مخطط فرضي لتحديد العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة، باستخدام تحليل الارتباط والانحدار بأساليب إحصائية مثل ارتباط Pearson والانحدار الخطي البسيط. استنتجت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي في عمليات البنوك والأداء المالي الاستراتيجي.



المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

تم استعراض بعض الدراسات السابقة للتحويل الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في هذا المطلب باللغة الإنجليزية بشكل متناغم. كمايلي:

1- دراسة (Lambert Kof Osei and Yuliya Cherkasovn and Kof Mintah Oware)، تحت عنوان: فتح الإمكانيات الكاملة للتحويل الرقمي في القطاع المصرفي مراجعة ببيومترية واتجاهات جديدة، مجلة الأعمال المستقبلية، المجلد 9، العدد 30، سنة 2023.

unlocking the full protential of digital transformation in banking a bibliometric review and emerging trend

هدفت دراسة إلى استكشاف التحول المصرفي الرقمي من خلال إجراء مراجعة شاملة باستخدام تحليل الاستنباط وتحليل الشبكات. تم استخدام منهجية البحث في دراسة واحدة تضم 268 منشورًا من 1989 إلى 2022. أظهرت النتائج أن المملكة المتحدة والولايات المتحدة وألمانيا والصين قادت الدراسات في هذا المجال، مع انتباه خاص لـ FinTech وسلسلة الكتل والذكاء الاصطناعي. يبرز البحث الحاجة إلى مزيد من الدراسات، خاصة في مجالات blockchain والعملات الرقمية. يميز هذا البحث بأنه يعتبر أول دراسة تتناول الأبعاد المتعددة لتأثير التكنولوجيا في القطاع المصرفي باستخدام تحليل الاستنباط.

2-دراسة (Adinda Tri Widya Wulan Dari، Vilza Shalshabilla، Siti Nurjanah) تحت عنوان: التحول الرقمي في القطاع المصرفي التحديات والفرص، مجلة الدولية للمحاسبة والإدارة والاقتصاد، المجلد 1، العدد 1، 2023.

DIGITAL TRANSFORMATION IN THE BANKING INDUSTRY CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

هدفت هذه الدراسة إلى فحص كيفية التحول الرقمي في صناعة المصارف، مركزة على تحليل التحديات والفرص المترتبة على هذا التحول الرقمي، كان الهدف الرئيسي هو استخلاص استنتاجات حول تأثير التحول الرقمي على تطوير المصارف. بالإضافة إلى ذلك، سعت الدراسة إلى فهم كيفية استغلال البنوك للفرص الجديدة التي يوفرها التحول الرقمي، أما بالنسبة للتحديات، تكمن أساسا في تكييف الموظفين مع التغييرات، حيث يحتاجون إلى تدريب لتعزيز مهاراتهم في استخدام الأنظمة الرقمية. ويعد صيانة النظام بشكل دوري تحديًا إضافيًا، خاصة مع ازدياد حالات الهجمات الإلكترونية، لذا يجب مراعاة هذا الجانب أثناء تنفيذ التحول الرقمي.

3- دراسة (Fotis Kitsios, Ioannis Giatsidis, Maria Kalariotou)، تحت عنوان: التحول الرقمي والإستراتيجية في قطاع المصارف: تقييم معدل قبول الخدمات الإلكترونية، مجلة الابتكار المفتوح: التكنولوجيا، السوق، والتعقيد، العدد 7، 21 سبتمبر 2021.

Digital Transformation and Strategy in Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services



هدفت هذه الدراسة إلى تقييم معدل قبول التحول الرقمي في قطاع البنوك في اليونان، حيث تم تحليل عناصر نموذج قبول التكنولوجيا لدى موظفي البنوك. تمثلت المنهجية في توزيع استبيان على 161 موظفًا من مختلف البنوك اليونانية، يتضمن أسئلة حول إدراكهم للمعدات التقنية الجديدة ونية استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية، ونموذج قبولهم لتطبيقها في العمل. أظهرت نتائج الدراسة أن موظفي البنوك اليونانية يدركون بشكل كبير المعدات التقنية الجديدة، وتوجد علاقة إيجابية بين نية المستخدم لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ونموذج قبولها. تُعدّ هذه الدراسة مساهمة قيمة في فهم عملية التحول الرقمي في قطاع البنوك في اليونان، وتوفير معلومات مفيدة للتفنيين الذين يسعون إلى تسهيل هذه العملية وضمان نجاحها.

4- دراسة (Khattab Ibrahim Hadid, Ng Kim Soo, Ali Abusalah Elmabrok Amreegha) تحت عنوان: تأثير جودة خدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء: دراسة حالة على البنوك الماليزية، المجلة الآسيوية للعلوم والتكنولوجيا التطبيقية، المجلد 4، العدد 1، مارس 2020 .

The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on the Malaysian Banks

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير جودة الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء في البنوك التجارية الماليزية، وتم الاعتماد على منهجية البحث الكمية مع تصميم مسح ارتباطي. وتمثلت أهمية الدراسة في توفير فهم أفضل للعلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العملاء، ومساعدة البنوك التجارية الماليزية على تحسين جودة خدماتها الرقمية، وزيادة رضا العملاء وتحسين قدرة البنوك على المنافسة في السوق. واطهرت أهم النتائج وجود تأثير إيجابي لجميع مكونات جودة الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء، مع أهمية تحسين جودة الخدمات الرقمية لتحسين رضا العملاء وبقاء البنوك في السوق.

5- دراسة (Jasmina Lumana and, Aulent Guri, Armned Alui, otjela lubonja) تحت عنوان: جودة الخدمة في القطاع المصرفي، مجلة العلوم الإجتماعية الدولية، المجلد 4، العدد 09، أكتوبر 2013.

Quality of Service in the Banking Sector

هدفت الدراسة إلى فهم جودة الخدمات في القطاع المصرفي، حيث تناولت الدراسة ملاحظات حول مؤسسات المالية المتنوعة، مع التركيز على الأثر الإيجابي لزيادة عدد البنوك على خدمة العملاء وجودة الخدمة، مع التنافس المتزايد بين البنوك. وتشير إلى أهمية استخدام البنوك لاستراتيجيات تسويق قوية لتحقيق النجاح والتنافس. وفي ظل تزايد المنافسة في السوق، يبرز التحدي في تحديد احتياجات المستهلكين وتحسين جودة الخدمة كاتجاه مهم في مجال التسويق الحديث. كما تستعرض الدراسة أثر جودة خدمة العملاء الجيدة على رضا وولاء المستهلكين، مع الإشارة إلى أهمية المقارنة بين توقعات العملاء وتصورهم لجودة الخدمة. وقامت الدراسة بالاستناد إلى أبحاث متعددة لإظهار أن جودة الخدمة تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء وولائهم، ويتم تأسيس هذه الجودة كنتيجة للمقارنة بين توقعات العملاء وإدراكهم لجودة الخدمة. ويتم التأكيد على أن جودة الخدمة تحمل تأثيرًا إيجابيًا على أداء البنك، مما يمنحه ميزة تنافسية بفضل تحسين جودة الخدمة.



المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة المحلية

يمكن مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، سواء باللغة العربية أو الأجنبية، من خلال إلقاء الضوء على جوانب متعددة، بما في ذلك: موضوع الدراسة، وإشكالية الدراسة، والفترة والمنهج المعتمد، بالإضافة إلى عينة الدراسة ونتائج الدراسة.

الجدول رقم (01): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية والأجنبية

المجال	موضوع الدراسة	الإشكالية	الفترة	الهدف	المنهج	عينة الدراسة	النتائج
الدراسة الحالية	دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة وكالة bna و badr ببلدية بئر العاتر -	كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟	فصل الثاني مارس 2024	مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية	وصفي تحليلي	وكالة bna و badr ببلدية بئر العاتر	وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية محل الدراسة
الدراسات العربية المحلية	مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية	ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنوك محل الدراسة؟	سنة 2023	دور تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	وصفي تحليلي	- بنك الوطني الجزائري - بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بنك الخليج الجزائر - بنك نتيكسيس الجزائر	وجود تأثير ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات المصرفية محل الدراسة
	تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك - دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات	كيف سيسهم تطبيق التحول الرقمي بالبنوك في تحسين أداءها؟	جوان 2023	تحديد مفهوم التحول الرقمي وإبراز دوره وأهميته كآلية لخلق القيمة وتحسين	وصفي تحليلي	بنك متعدد الجنسيات في الجزائر	التحول الرقمي في مجال البنوك يعزز العلاقة بين البنوك والعملاء ويحقق إصلاح كبير في مجال



البنوك			أداء البنوك محل الدراسة			
البنوك - تقييم الزبائن - جودة الخدمات كان متوسطاً - الخدمات المصرفية لم تتلبى تطلعاتهم بشكل كامل.	- البنك الوطني الجزائري -القرض الشعبي الجزائري - البنك الخارجي الجزائري	وصفي تحليلي	تقييم رضا الزبائن الجزائريين عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف الجزائرية	2015 - 2016	كيف يقيم الزبون جودة الخدمة المصرفية المقدمة له من طرف المصارف الجزائرية؟	جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون
مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات في البنك مرتفعين، وجود دور دال إحصائياً لأبعاد التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية	بنك اليمن والكويت	وصفي تحليلي	التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية محل الدراسة	2023	ما دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى بنك اليمن والكويت؟	دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على بنك اليمن والكويت
وجود أثر معنوي لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية	جهاز المصرفي المصري	وصفي تحليلي	قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية على الجهاز المصرفي المصري	أفريل 2022	_____	أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري
- متغيرات التحول الرقمي	بنوك جنوب	وصفي تحليلي	التعرف على التحول	أفريل 2022	_____	التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية



<p>تسهم إيجابياً في تعزيز الميزة التنافسية - للتحويل الرقمي أثر ايجابي كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبأقل تكلفة</p>	<p>الصعيد</p>		<p>الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء في قطاع البنوك جنوب الصعيد</p>			<p>من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء</p>	
<p>عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التحويل الرقمي في عمليات البنوك والأداء المالي الاستراتيجي</p>	<p>مصرف بغداد</p>	<p>وصفي تحليلي</p>	<p>فهم طبيعة التحويل الرقمي في عمليات البنوك، وتحليل مؤشرات الأداء المالي، الاستراتيجي، واختبار تأثير التحويل الرقمي في عمليات البنوك</p>	<p>سنة 2020</p>	<p>_____</p>	<p>التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد أنموذجاً</p>	
<p>المملكة المتحدة والولايات المتحدة وألمانيا والصين قادت الدراسات في هذا المجال</p>	<p>مجموعة دراسات تتألف من 268 منشور</p>	<p>وصفي تحليلي</p>	<p>استعراض وتحديد الإطار الفكري لمجال بحث تحويل الخدمات المصرفية</p>	<p>سنة 2023</p>	<p>_____</p>	<p>unlocking the full potential of digital transformation in banking a bibliometric review and emerging trend</p>	<p>الدراسات الأجنبية</p>



استعراض الأدبيات السابقة في مجال تحول الرقمنة في صناعة البنوك	التحول الرقمي له أثر كبير على تطوير صناعة البنوك	وصفي تحليلي	استخلاص استنتاجات حول تأثير التحول الرقمي على تطوير المصارف	سنة 2023	—————	DIGITAL TRANSFORMATION IN THE BANKING INDUSTRY CHALLENGES AND OPPORTUNITIES
موظفي البنوك اليونانية يدركون بشكل كبير المعدات التقنية الجديدة وتوجد علاقة إيجابية بين نية المستخدم لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ونموذج قبولها	بنوك اليونان	وصفي تحليلي	تقييم معدل قبول التحول الرقمي في قطاع البنوك في اليونان	سنة 2021	—————	Digital Transformation and Strategy in Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services
وجود تأثير إيجابي لجميع مكونات جودة الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء	بنوك الماليزية	الكمي	تقييم تأثير جودة الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء في البنوك التجارية الماليزية	سنة 2020	—————	The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on the Malaysian Bank
أن جودة الخدمة تحمل تأثيراً إيجابياً على أداء البنك	بنوك ألبانيا	وصفي تحليلي	فهم جودة الخدمات في القطاع المصرفي	أكتوبر 2013	—————	Quality of Service in the Banking Sector



بعد مراجعة الدراسات السابقة المحلية في نفس الموضوع ومقارنتها مع الدراسة الحالية من عدة جوانب، أهمها الإطار الزمني، المنهج المستخدم، الهدف من الدراسة، ونتائج الدراسة، أظهرت المقارنة أن معظم الدراسات السابقة تختلف في الإطار الزمني مع الدراسة الحالية حيث لم يتم الاعتماد على نفس فترة الدراسة. إلا أن هناك تشابهاً في المنهج المستخدم، خاصة الوصفي التحليلي، وغياب إشكالية الدراسة في بعض من الدراسات السابقة العربية وغيابها تماماً في الدراسات الأجنبية. أما من ناحية الهدف من الدراسات، فمعظم الدراسات تهدف إلى فهم واختبار العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية وهو نفس هدف الدراسة الحالية. أما بالنسبة لنتائج الدراسة، فنلاحظ أن معظم الاستنتاجات تشابهت مع استنتاج الدراسة الحالية والذي هو وجود أثر إيجابي كبير للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.



خلاصة الفصل الأول:

من خلال دراسة هذا الفصل من الجانب النظري، يتضح أن التحول الرقمي يمثل استراتيجية أساسية للشركات والمؤسسات في عصر الاقتصاد الرقمي، حيث يهدف إلى تحسين تجربة المستخدم، وزيادة الإنتاجية، وتوسيع الوصول إلى السوق وتعزيز الابتكار والتنمية المستدامة. ومن جهة أخرى، تبين أن جودة الخدمات المصرفية ليست فقط مؤشراً لأداء البنوك، بل هي عنصر أساسي للتواصل الإيجابي بين البنوك والعملاء، مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية ومستدامة. ومن خلال الدراسات التطبيقية، يظهر وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، حيث يبرز التحول الرقمي كفرصة كبيرة لتعزيز جودة الخدمات المصرفية، وتقديمها بشكل أكثر سهولة وكفاءة، وبتكاليف أقل. وباعتماد الخدمات المصرفية المبتكرة عبر الإنترنت أو التطبيقات المحمولة، يصبح بإمكان العملاء إدارة معاملاتهم بسهولة وأمان، دون الحاجة إلى الذهاب إلى الفرع البنكي.

الفصل الثاني:

تمهيد

يشهد القطاع المصرفي الجزائري تطورات هائلة، مدفوعة بالتقدم السريع في مجال التكنولوجيا الرقمية، مما يلزم البنوك بتكثيف خدماتها وتبني حلول رقمية مبتكرة لتلبية احتياجات العملاء المتطورة. وتبرز وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووكالة بنك الوطني الجزائري في بلدية بئر العاتر كنماذج رائدة، حيث تسعيان جاهدتين لمواكبة هذه التحولات عبر تبني استراتيجيات التحول الرقمي. تدرك كلتا الوكالتين أهمية التطورات المتسارعة في الصناعة المصرفية، وتسعيان لتحسين جودة الخدمات من خلال توفير خدمات مصرفية رقمية ومنتجات مبتكرة، وتعزيز كفاءة العمليات. بذلك، تعمل كلتا الوكالتين على تجسيد مفهوم التحول الرقمي من خلال استثمارات في البنية التحتية وتدريب الموظفين على المهارات الرقمية، ونشر ثقافة التحول الرقمي. حيث نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري - ببلدية بئر العاتر، وستكون محاولة لتجسيد ما تم دراسته نظريا. تم تقسيم هذا الفصل الى النحو التالي:

*تقديم عام لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري -بئر العاتر.-؛

*منهجية الدراسة الميدانية؛

*عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري - بئر العاتر -

تمثل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري جزءاً حيوياً من البنية المالية والاقتصادية في الجزائر ومن ابرز المؤسسات المالية، حيث تلعب دوراً حيوياً في دعم القطاع الفلاحي والتنمية الريفية. بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية متنوعة للمواطنين والشركات مما يعزز النمو الاقتصادي ويحسن معيشة السكان. يهدف هذا المبحث إلى تعريف بالوكالتين و إبراز أهم الأهداف والإمكانيات والقيم لكل منهما إضافة إلى استعراض الهيكل التنظيمي لكلاهما.

المطلب الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يشكل ركيزة أساسية في البنية المالية والاقتصادية للجزائر، حيث يلعب دوراً حيوياً في دعم القطاع الزراعي والتنمية الريفية. يتمتع البنك بحضور دائم ونشاط ملحوظ في السوق الجزائرية من خلال تقديمه لمجموعة واسعة من الخدمات المالية المخصصة للفلاحين والمزارعين والمشاريع الريفية. بفضل توجهه الاجتماعي والتنموي، يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية شريكاً موثقاً للجهات الحكومية والمجتمع المدني في تعزيز الاقتصاد القروي وتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر.

الفرع الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

في إطار تعزيز النمو الاقتصادي، نشأت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كمؤسسة مالية رائدة، تسعى جاهدة لتحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي في البلاد. تم التطرق في هذا الفرع إلى نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة عامة، ومن ثم تم التطرق إلى نشأة وتعريف بالوكالة محل الدراسة.

أولاً: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المؤسسة الأم -

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك الفاعلة في السوق الجزائرية، وذلك من خلال حضوره الدائم ونشاطه الملحوظ. أولاً تم عرض نشأة البنك، وثانياً تم تعريفه.

1- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المؤسسة الأم:

تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية نتيجة لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم الرئاسي (82-106) المؤرخ في 13 مارس 1982. في بداية مسيرته، كان البنك يضم 140 وكالة التي تم التنازل عنها من البنك الوطني الجزائري. حالياً، يضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر 343 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني. وكان الهدف من إنشائه تعزيز وتطوير القطاع الفلاحي ودعم الصناعات التقليدية والحرفية. وبموجب قانون النقد والقرض (90-10) المؤرخ في 14 أبريل 1990، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم جميع الخدمات المالية التي تقدمها البنوك التجارية. ونظراً لاكتسابه أكبر شبكة من الوكالات وأكبر عدد من المستخدمين، وكذلك شبكة معلوماتية فعالة في خدماته، تم ترتيبه كأفضل بنك في

الجزائر والرابع عشر على المستوى العربي. كما احتل المرتبة 668 عالميا من 4100 بنك من مختلف الجنسيات.¹

2- تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المؤسسة الأم:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو أحد بنوك القطاع العمومي في الجزائر هو مؤسسة مالية تأسست لتعزيز التنمية الزراعية والريفية في البلاد، وتوفير الدعم المالي والمشورة للمشاريع الزراعية والريفية، بما في ذلك تمويل الزراعات وتحسين البنية التحتية الريفية، كما يسعى البنك إلى تعزيز الوعي بين المزارعين والمنتجين الريفيين حول أفضل الممارسات الزراعية وإدارة الموارد بشكل فعال.²

ثانيا: نشأة وتعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بلدية بئر العاتر:

تأسست وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بلدية بئر العاتر كجهة مالية متخصصة، بهدف تقديم الدعم المالي والخدمات المصرفية للقطاع الزراعي والمجتمعات الريفية في المنطقة. أولا تم عرض نشأة البنك، وثانيا تم تعريفه.

1- نشأة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بلدية بئر العاتر:

بدأت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر العمل في 10/03/1989 وأسندت لها مهام معتبرة تتمثل أساسا في العمليات المصرفية المختلفة كالسحب والإيداع والتحويلات كما تقوم بدور اقتصادي هام يتمثل في منح القروض لتمويل المشاريع المختلفة، هذا فضلا عن الخدمات المعلوماتية والإرشادات المقدمة للزبائن، حيث تتبع الوكالة سياسة نمو انتقائية لتطوير المنتجات والخدمات التقليدية وابتكار منتجات وخدمات جديدة لإرضاء عملائه في مختلف الأسواق واستهداف عملاء جدد وهذا التنوع في الأنشطة، جعل البنك يحتل الريادة بين البنوك الرائدة الموجودة على مستوى الولاية.³

1- تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بئر العاتر:

تعتبر الوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر بمثابة الخلية القاعدية في النظام المصرفي فهي مؤسسة مالية فرعية تابعة لولاية تبسة وتنتمي إلى القطاع العمومي تحمل الوكالة المحلية لبئر العاتر الرقم 0490 وهي متفرعة عن المجموعة الجهوية للاستغلال GRE تبسة، وتقع في دائرة بئر العاتر ولاية تبسة وهي الوكالة البنكية الوحيدة الموجودة على مستوى الدائرة.⁴

¹ www.badr-bank.dz, consulte le: 19-03-2024.

² الموقع الذي سبق ذكره.

³ وثائق مستخرجة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

⁴ مرجع الذي سبق ذكره.

الفرع الثاني: أهداف الوكالة، قيمها وإمكانياتها

وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بلدية بئر العائر تعتبر شريكاً رئيسياً للمزارعين والمجتمعات الريفية، حيث تسعى بكل جهد لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة. تتميز الوكالة بتمسكها بالقيم الأساسية مثل الاحترافية والنزاهة والتفاني في خدمة المجتمع الريفي. بالإضافة إلى ذلك، تتمتع الوكالة بإمكانيات هائلة من حيث الكوادر المدربة والتقنيات المتطورة، مما يسمح لها بتقديم خدمات مالية مبتكرة لتعزيز التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع الريفي.

أولاً: أهداف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى تحقيق عدة أهداف تهدف إلى دعم التنمية الزراعية والريفية، وتحسين جودة حياة السكان في المناطق الريفية. من بين الأهداف الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مايلي:¹

- دعم القطاع الزراعي والتنمية الريفية؛
- تمكين المزارعين والمشاريع الزراعية؛
- تعزيز الإنتاجية والجودة في الزراع؛
- توفير التمويل اللازم للمشاريع الريفية؛
- تطوير البنية التحتية الريفي؛
- تعزيز التنمية المستدامة في المناطق الريفية؛
- تعزيز التكنولوجيا والابتكار في الزراعة؛
- دعم السياسات الزراعية والتنمية؛
- تعزيز فرص العمل والاستقرار الاقتصادي في الريف.

ثانياً: قيمها

بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مثل أي مؤسسة مالية، قد تعتمد على مجموعة من القيم المهنية التي توجه سلوكها وأعمالها. تتمثل هذه القيم في:²

- 1- **المسؤولية:** الالتزام بتعزيز تنمية القطاع الزراعي والريفي في المنطقة التي تخدمها الوكالة، وتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في جميع الأعمال، بالإضافة إلى دعم الممارسات الزراعية المستدامة.
- 2- **الابتكار:** تقديم خدمات مصرفية رقمية متطورة وحلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات عملاء الوكالة، والسعي لتحقيق التميز في السوق من خلال الريادة وتقديم جودة عالية من الخدمات.

¹ معلومات مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **badr**.

² المرجع نفسه.

- 3- **التعاون:** التعاون مع المؤسسات والهيئات المعنية بالقطاع الزراعي والريفي، والتأكيد على أهمية العمل الجماعي بين موظفي الوكالة.
- 4- **التضامن:** دعم المسؤولية الاجتماعية وتقديم خدمات مالية واجتماعية ميسرة للفئات الهشة في المجتمع، بالإضافة إلى الشراكات المحلية لتعزيز التضامن وتنمية المجتمع المحلي.
- 5- **المعرفة:** تشجيع موظفي الفرع على التعلم المستمر ومشاركة المعرفة والخبرات بينهم، بالإضافة إلى الاحترام والنزاهة في التعامل مع العملاء وزملاء العمل، والحفاظ على سرية معلومات العملاء.

ثالثاً: إمكانياتها

تتجلى أهم الإمكانيات في:¹

1- **الإمكانيات البشرية:** تشمل مايلي:

- عدد الموظفين: 12.

- تخصصات العمال: تتمثل في:

* المدير؛

* الأمانة العامة؛

* المصلحة الأمامية (قطب الزبائن)؛

* قطب المعاملات؛

* المصلحة الخلفية.

- توزيع العمال على المهام: تشمل مايلي:

الأمانة العامة: وجود عامل؛

المصلحة الأمامية (قطب الزبائن): وجود 3 عمال؛

قطب المعاملات: وجود 3 عمال؛

المصلحة الخلفية: وجود 4 عمال؛

2- **الإمكانيات المادية:** تتمثل في:

- رأس المال: 54 مليار دينار جزائري؛

- مساحة الوكالة: 300 متر مربع؛

¹ المرجع الذي سبق ذكره.

- عدد الشبائيك: وجود 11 شباك في الوكالة لكل عامل شباك؛
 - أجهزة البنك: أجهزة كومبيوتر، طابعات، آلات النسخ، هواتف، أثاث، كاميرات مراقبة.
 - 3- خدمات الوكالة: تشمل خدمات كلاسيكية حديثة وخدمات رقمية:
 - * خدمات الكلاسيكية: تشمل:
 - خدمات الحسابات: تضمن تقديم البنك حسابات متنوعة مثل حسابات الشيك بالدينار، وحسابات بالعملية الصعبة، وحسابات دفتر التوفير، وحسابات دفتر توفير الشباب وحسابات الودائع، وسندات الصندوق.
 - خدمات البطاقات المغناطيسية: قوم البنك بتوفير مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية لعملائه، بما في ذلك بطاقات السحب النقدي، وبطاقات التحويل بين البنوك، وبطاقات حسابات التوفير، والبطاقات الكلاسيكية.
 - خدمات التأمين: تتضمن خدمات التأمين للأفراد، بما في ذلك التأمين الصحي والتأمين الفلاحي والتأمين على الممتلكات. تتوفر هذه الخدمات من خلال أكثر من 100 وكالة بنكية.
 - خدمات القروض: تُعد تقديم خدمات القروض أحد الخدمات الأساسية التي يقدمها البنك، حيث تشمل مجموعة واسعة من القروض والتسهيلات المالية مثل القروض القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل.
 - القروض الموجهة لتمويل نشاطات دورة الاستغلال: تشمل القروض القصيرة الأجل، أي القروض التي لا تتجاوز منتهاها السنة، وتشمل أيضًا تسهيلات الصندوق، وسحبًا على المكشوف، وتسبيقات على البصائع، والخصم التجاري، والقرض الفلاحي الرفيق.
 - القروض الموجهة لتمويل للأنشطة الاستثمارية: تكون القروض متوسطة أو طويلة الأجل، وتُستخدم لتمويل أنشطة الاستثمار المختلفة.
 - * خدمات الرقمية: بالإضافة إلى الخدمات التقليدية والحديثة، توفر الوكالة بعض الخدمات عبر شبكة الإنترنت وهي:
 - خدمة البنك الإلكتروني: BADR NET وهي خدمة مصرفية متاحة على الخط Online عبر الإنترنت، تستهدف عملاء البنك من الأفراد والمؤسسات وتتيح إدارة وتسيير مجموعة الحسابات عبر الحاسوب على مدار السبعة أيام في الأسبوع و24 ساعة على 24 ساعة في اليوم. وقد خصص البنك موقعًا خاصًا لهذه الخدمة <http://badronline.badr.dz> كما يمكن توجيه الزبون إلى موقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك.
- وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك ب:
- الاطلاع على الرصيد؛
 - البحث عن العمليات الخاصة بالحساب؛
 - تحميل كشوفات الحساب؛

- عرض قائمة الوكالات المحلية؛

- تغيير كلمة المرور؛

- الرسائل الشخصية؛

- إرسال الملفات (خدمة خاصة بزبائن البنك المشتركين من المؤسسات).

- خدمة ما قبل عمليات التجارة الخارجية: تم إطلاق خدمة جديدة في 15 مارس 2016 تحمل اسم "ما قبل عمليات التجارة الخارجية (Pre-domiciliation des opérations de commerce extérieur) تتمحور هذه الخدمة حول تنظيم عمليات التجارة الخارجية وتستهدف بشكل خاص العملاء من فئة المؤسسات تهدف الخدمة إلى تسهيل لمعالجة الإلكترونية لعمليات القروض المستندية المتعلقة بالتجارة الخارجية كما تمكّن هذه الخدمة العملاء من توفير الوقت وتقليل التكاليف المرتبطة بهذه العمليات.

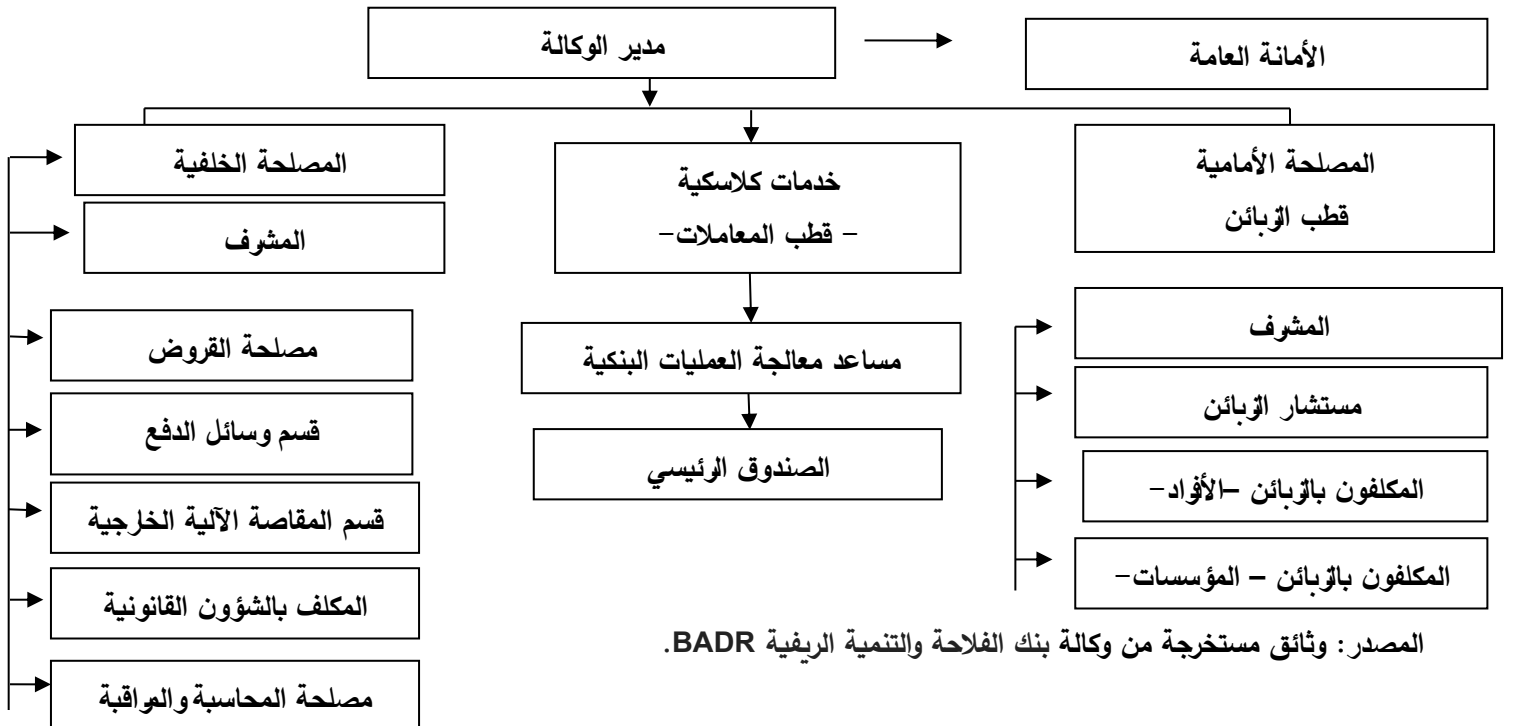
الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بلدية بئر العاتر

من أجل تحقيق الأهداف المسطرة لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بلدية بئر العاتر، تم تقسيم نشاط المؤسسة إلى مجموعة من الوظائف في شكل هيكل تنظيمي متكامل. يهدف هذا التقسيم إلى تحقيق التخصيص الأمثل للموارد والمهام، وتعزيز التنسيق والتعاون بين الوظائف المختلفة لضمان تقديم خدمات مصرفية متميزة وفعالة.

1- الهيكل التنظيمي:

يتمثل الهيكل التنظيمي للوكالة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): هيكل تنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR



المصدر: وثائق مستخرجة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

2- تصنيف الوظائف:

تتمثل وظائف الأقسام في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بلدية بئر العاتر في:¹

- 1- المدير: مسؤول عن إدارة وتسيير الوكالة وتحديد الأهداف والاستراتيجيات.
- 2- الأمانة العامة: تنظيم جدول أعمال المدير وإدارة الملفات والوثائق وتسجيل البريد.
- 3- المصلحة الأمامية (قطب الزبائن): تقديم الخدمات للعملاء مباشرة وتحسين تجربتهم.
- 4- المشرف في المصلحة الأمامية: التنسيق بين الأمام والخلف لضمان انسيابية العمل.
- 5- الخدمات الشخصية: تقديم الاستشارات المالية الشاملة للعملاء.
- 6- قطب المعاملات (SERVICE RAPIDE): تنفيذ وتسهيل عمليات الصندوق والتحويلات.
- 7- المصلحة الخلفية (BACK OFFICE): معالجة وتنفيذ العمليات البنكية والتنسيق بين الأقسام.
- 8- المشرف في المصلحة الخلفية: تنسيق العمل والمراقبة لضمان الأداء الفعال والامتثال للمعايير.
- 9- المكلفين بالقروض ووسائل الدفع والمقاصة: إدارة ومراقبة عمليات محددة للعملاء والشيكات والمدفوعات.
- 10- المكلف بالشؤون القانونية: حماية مصالح البنك والتزام الأطراف بالتزاماتهم.
- 11- المكلف بالمحاسبة والمراقبة: مراقبة وتدقيق السجلات المالية وضمان تطبيق المعايير المحاسبية.

المطلب الثاني: لمحة عن بنك الوطني الجزائري

بنك الوطني الجزائري يعتبر رائدًا في مجال تقديم الخدمات المالية في الجزائر، ويسعى دائمًا لتعزيز الثقة والاستقرار المالي في السوق المحلية. كما يلعب دورًا حيويًا في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تمويل مختلف القطاعات الاقتصادية وتقديم الحلول المالية المبتكرة للعملاء والشركات.

الفرع الأول: نشأة وتعريف بنك الوطني الجزائري BNA

يعتبر بنك الوطني الجزائري أحد أبرز المؤسسات المالية في الجزائر، حيث يلعب دورًا مهمًا في دعم النظام المالي والاقتصادي في البلاد. تم التطرق في هذا الفرع إلى نشأة وتعريف بنك الوطني الجزائري بصفة عامة، ومن ثم تم التطرق إلى نشأة وتعريف بالوكالة محل الدراسة.

أولاً: نشأة وتعريف بنك الوطني الجزائري - المؤسسة الأم:

يعد البنك الوطني الجزائري من أعرق المؤسسات المالية في الجزائر، لعب البنك دورًا محوريًا في تمويل التنمية الاقتصادية للبلاد. أولاً تم عرض نشأة البنك، وثانياً تم تعريفه.

¹ معلومات مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

1- نشأة البنك الوطني الجزائري - المؤسسة الأم:

تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966، بعد عام واحد من الاستقلال، كأول بنك وطني في البلاد بموجب المرسوم 66-178 برأس مال قدره عشرون مليون دينار جزائري، وقد جاء ليحل محل سلسلة من البنوك الأجنبية التي كانت في الحقبة الاستعمارية. ولقد نشأ بعد تأمين البنوك ذات الأنشطة المتشابهة والتي كانت تنشط ضمن مجموعة البنوك الفرنسية. تم إعادة هيكلة البنك في 1990، وتم فصل بعض أنشطة البنك، وتم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتولي مهمة تمويل القطاع الزراعي بشكل متخصص. ركز البنك الوطني الجزائري بعد إعادة الهيكلة على التمويل التجاري والاستثماري، واستطاع تحقيق إنجازات كبيرة في هذا المجال. في عام 1995 أصبح أول بنك يحصل على اعتماد مجلس النقد والقرض.¹

2- تعريف البنك الوطني الجزائري - المؤسسة الأم:

بنك الوطني الجزائري هو أحد أكبر البنوك في الجزائر، وهو يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والشركات. يشمل ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير، والقروض، والتمويل العقاري، وخدمات البطاقات الائتمانية، وغيرها. يسعى البنك إلى تلبية احتياجات عملائه وتقديم الخدمات بمستوى عالٍ من الجودة والاحترافية. كما يسعى البنك إلى توسيع شبكته وتحسين تكنولوجيا المعلومات الخاصة به لتوفير خدمات مصرفية مبتكرة ومرنة لعملائه. يضم 235 وكالة عبر التراب الوطني ويحتوي على 5,851 موظف.²

ثانيا: نشأة وتعريف بوكالة بنك الوطني الجزائري - بئر العاتر:

وكالة بنك الوطني الجزائري في بلدية بئر العاتر تمثل جزءا من شبكة البنك الوطني الجزائري المنتشرة عبر البلاد، التي تسعى إلى تلبية احتياجات السكان المحليين من خلال توفير خدمات مصرفية مالية ذات جودة. حيث تم التطرق إلى نشأة ومن ثم إلى التعريف بالوكالة.

أولا: نشأة وكالة بنك الوطني الجزائري

تم تأسيس وكالة بنك الوطني الجزائري سنة 1978، تعود النشأة الفعلية لوكالة بنك الوطني الجزائري 486 في بلدية بئر العاتر في افتتاح فرع جديد للبنك في المنطقة. يتضمن ذلك توظيف الموظفين المحليين وتدريبهم لتقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية وفقاً لمعايير البنك. تتمثل رؤية الوكالة في تعزيز التواصل مع السكان المحليين وبناء علاقات تجارية مستدامة مع العملاء والمؤسسات المحلية، وذلك لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة.³

¹ www.bna.dz/ar, consulte le: 19-03-2024

² الموقع الذي سبق ذكره

³ وثائق مستخرجة من وكالة بنك وطني الجزائري BNA.

ثانيا: تعريف وكالة بنك الوطني الجزائري

تعد وكالة بنك الوطني الجزائري في بلدية بئر العاتر من أهم المؤسسات المالية في المنطقة، رقمها 486، حيث تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات. تقع الوكالة في الحي الإداري ببلدية بئر العاتر ولاية تبسة.¹

الفرع الثاني: أهداف وكالة بنك الوطني الجزائري 486 قيمها وإمكانياتها

تمثل وكالة بنك وطني جزائري 486 إحدى العناصر الأساسية في البنية المالية والاقتصادية للمنطقة، حيث تسعى بجدية لتحقيق مجموعة من الأهداف والقيم وتوفير الإمكانيات اللازمة لتلبية تطلعات واحتياجات العملاء وتعزيز التنمية المحلية والاقتصادية في المنطقة.

أولا: أهداف الوكالة

تتمثل أهداف وكالة بنك الوطني الجزائري BNA في:²

- جلب أكبر عدد ممكن من الودائع والتي تمثل أكبر من مورد للوكالة؛
- جذب أكبر عدد من العملاء الجدد؛
- زيادة أرباح لضمان الاستمرار؛
- مواكبة التطورات التكنولوجية وبناء علاقات قوية مع الشركاء؛
- تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية؛
- المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية؛
- مواكبة الإصلاحات النقدية والبنكية الحاصلة.

ثانيا: قيم الوكالة

تتميز وكالة بنك الوطني الجزائري ببلدية بئر العاتر بقيم الرئيسية التالية³:

1- المصداقية والشفافية:

- التزام بالتعامل بمصداقية وشفافية مع العملاء.
- تقديم معلومات واضحة حول المنتجات والخدمات.

¹ المرجع الذي سبق ذكره.

² معلومات مقدمة من وكالة بنك الوطني الجزائري BNA.

³ معلومات مقدمة من وكالة بنك الوطني الجزائري BNA.

2- الجودة والكفاءة:

- تقديم خدمات عالية الجودة باستخدام أحدث التقنيات المصرفية.
- تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات بسرعة وأمان.

3- خدمة العملاء:

- التركيز على تقديم خدمات مميزة لتلبية احتياجات العملاء.
- توفير تجربة عملاء مرضية ومحبية.

4- المسؤولية الاجتماعية:

- المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية في المجتمع المحلي.
- تعزيز صورة الوكالة في المجتمع وتحسين سمعتها.

5- العمل الجماعي:

- العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المشتركة.
- تحقيق التفاعل والتعاون بين الموظفين لتحسين تجربة العملاء.

6- الابتكار والإبداع:

- تشجيع الموظفين على الابتكار وتقديم حلول مصرفية مبتكرة.
- تحسين جودة الخدمات من خلال الابتكار والتطوير المستمر.

7- القرب من العملاء:

- تكريس الجهود لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- توفير خدمات مباشرة وفعّالة لتلبية تلك الاحتياجات.

8- التكيف مع احتياجات السوق:

- متابعة التطورات في السوق وتعديل الخدمات وفقاً للتغيرات.
- تقديم حلول مصرفية تتناسب مع متطلبات الزبائن والسوق.

9- الاستثمار في التكنولوجيا:

- استخدام التقنيات الحديثة لتحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات أفضل.
- التزام بالتطوير التكنولوجي المستمر لتعزيز الأداء والكفاءة.

10- تطوير مهارات الموظفين:

- توفير الدعم والتدريب لموظفي الوكالة لتطوير مهاراتهم.
- تحفيز الموظفين على النمو المهني وتقديم الخدمات بمستوى عالٍ من الكفاءة والاحترافية.

ثالثا: إمكانيات الوكالة

تشمل إمكانيات الوكالة بنك الوطني الجزائري ما يلي:¹

1 - الإمكانيات البشرية:

- عدد الموظفين: 12 عامل.
 - تخصصات العمال: تشمل كل من:
 - * المدير؛
 - * نائب المدير؛
 - * موظفو خدمة العملاء؛
 - * موظفو مصلحة القروض؛
 - * موظفو مصلحة التجارة الخارجية؛
 - * موظفو مصلحة المنازعات؛
 - * موظفو الصندوق؛
 - * موظفو المقاصة؛
 - * موظفو المحاسبة والموارد البشرية؛
 - * السكرتارية.
 - خبرات الموظفين: تتمثل في:
 - * متوسط خبرة الموظفين 5 سنوات؛
 - * برامج التدريب والتطوير؛
 - توزيع العمال على المهام: تشمل مايلي:
 - * مصلحة الإلتزامات: وجود 3 عمال؛
 - * مصلحة التجارة الخارجية: وجود عامل؛
 - * مصلحة الصندوق: وجود رئيس المصلحة و3 عمال؛
 - * قسم الإدارة: وجود المديرية؛
 - * مكتب المقاصة: وجود عامل؛
 - * الأمانة: وجود عامل.
- #### 2- الإمكانيات المادية:

¹ معلومات مقدمة من وكالة بنك الوطني الجزائري BNA.

- رأس المال: 150 مليار دينار جزائري.

- مساحة البنك: 180 متر مربع.

- عدد الطوابق: 4 طوابق، طابق سفلي يحتوي على الأرشيف وحجرة المصفحة توضع فيها الأموال، الطابق الأرضي يضم مكتب العملاء ومكتب موزع الآلي ومصلحة الصندوق ومكتب التقني، الطابق الأول يضم مكتب المدير ومكتب نائب المدير ومكتب الأمانة ومكتب رئيس مصلحة الالتزامات والتجارة الخارجية ومكتب المقاصة الإلكترونية، طابق الأخير فيه حجرتين.

- أجهزة البنك: أجهزة كومبيوتر، طابعات، آلات النسخ، هواتف، أثاث، كاميرات مراقبة.

3- خدمات الوكالة: تشمل خدمات كلاسيكية وخدمات رقمية:

* الخدمات الكلاسيكية: حسابات جارية، حسابات توفير، منح القروض، تحويلات مالية، خطابات ضمان، بطاقات الإتمان، خدمات التأمين... إلخ

* الخدمات الرقمية:

- يمتلك بنك الوطني الجزائري موقع الإلكتروني www.bna.dz الذي من خلاله يمكن تقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت، كما يتيح له الاتصال بعملائه.

- الخدمة البنك على الخط ebanking bna هي خدمة دائمة وأنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، على مدار 24/24 ساعة و7 أيام /7 من خلال الرابط ebanking.bna.dz تسمح للزبائن الاطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهراً، وكذا إصدار تحويلاتهم للغير، إضافة إلى طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة بهم، والتسديد الجبائي عبر الانترنت.

- خدمة الصيرفة الهاتفية Mobilebna وهي خدمة دائمة وأنية تسمح للعملاء الولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة آمنة من خلال تحميل تطبيق BN@tic على متجر Play store عن طريق إدخال « BNAtic » بحيث تتيح نفس خدمات الصيرفة الرقمية.

- خدمة الرسائل القصيرة Sms Cards وهي خدمة يوفرها البنك الوطني لزيائنه بعد الانخراط في خدمة ebanking.bna، والمتمثلة في رسالة قصيرة تظهر الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية دفع أو عملية سحب.

- خدمة الدفع wimpay-Bna والتي تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة موجهة للأفراد، المهنيين، والمؤسسات والتجار، يمكن تحميلها مجاناً من Play store أو App Store تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (Code-QR)، إجراء عمليات التحويل لمستخدمي WIMPAY-BNA وكذا مشاركة فواتير الاستهلاك.

- خدمة الشباكي البنكي GAB يسمح الشباكي الآلي للبنك للعميل الحامل للبطاقة البنكية BNA CIB بإجراء العديد من المعاملات على حسابه البنكي الجاري وكذا على دفتر توفيره. أي يمكن سحب الأموال في أي وقت وفي أي مكان عبر مختلف شبكات الوكالات والقيام بمختلف العمليات البنكية بكل سهولة وأمان وسرعة.

- بطاقة الدفع الإلكتروني حيث يمنح البنك صيغتان من البطاقة البنكية: البطاقة الكلاسيكية cib والتي تسمح بسحب الأموال، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات، تحويل وتلقي الأموال تمنح لذوي الدخل أقل أو يساوي 70000 دج شهرا والبطاقة الذهبية cib تسمح بسحب الراتب الذي يزيد عن 70000 دج.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الوطني الجزائري - بلدية بئر العاتر:

تقدم وكالة بنك الوطني الجزائري في بلدية بئر العاتر مجموعة متنوعة من الخدمات المالية للمجتمع المحلي، ويعكس الهيكل التنظيمي لهذه الوكالة ترتيب السلطات والمسؤوليات داخلها بهدف تحقيق الفعالية في العمل وتحقيق الأهداف المحددة.

1- الهيكل التنظيمي: يتمثل الهيكل التنظيمي للوكالة كما هو موضح كالتالي:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الوطني الجزائري BNA



المصدر: وثائق مستخرجة من وكالة بنك الوطني الجزائري BNA.

- تصنيف الوظائف:

تتمثل وظائف الأقسام في وكالة بنك الوطني الجزائري - بلدية بئر العاتر في:¹

* مصلحة الالتزامات:

- إدارة وتسوية الالتزامات المالية.
- متابعة وتحصيل القروض.
- إدارة المخاطر المالية.
- تقديم الاستشارات المالية.

* مصلحة تجارة الخارجية:

- إدارة عمليات التجارة الخارجية.
- تمويل صادرات وواردات السلع والخدمات.
- تقديم خدمات تحويل العملات.
- الاستشارات المالية حول التجارة الخارجية.

* مصلحة الصندوق:

- إدارة العمليات النقدية.
- استقبال الودائع وسحب الأموال.
- تحويل الأموال.
- خدمات الصرافة.

* قسم الإدارة:

- إدارة شؤون البنك.
- تخطيط وتنفيذ الاستراتيجيات.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة المخاطر.
- الخدمات الإدارية للعملاء.

¹ وثائق مستخرجة من وكالة بنك الوطني الجزائري BNA.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يقوم البحث العلمي على أساس مجموعة من الخطوات والقواعد العامة الذي يتم في إطارها البحث وتتمثل أساسا في تحديد المنهج المتبع الذي يتماشى وطبيعة الموضوع المختار للدراسة وإبراز أهم الأدوات المستعملة لتحليل البيانات ثم تحديد مجالات الدراسة المكانية والزمنية والبشرية والموضوعية، دون أن ننسى الاختيار الصائب لعينة البحث من مجتمع الدراسة.

المطلب الأول: المنهج المستخدم وأدوات الدراسة

تم عرض في هذا المطلب المنهج المستخدم وأدوات الدراسة المستخدمة في إطار البحث، تم توضيح كيفية اختيار الأدوات المستخدمة في سياق الدراسة المحددة، بما يشمل تفسير الاعتماد عليها في جمع البيانات.

أولاً: المنهج المستخدم

يقول ديكرت أنه: " لا يمكن التفكير في حث حقيقة ما بدون منهج لأن الدراسات والأبحاث دون منهج تمنع العقل من الوصول إلى الحقيقة "،¹ ويشير المنهج إلى أسلوب التفكير والعمل الذي يعتمد عليه الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها، وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.² إن أي بحث علمي لا بد أن يتم وفق منهج علمي محدد معترف به لدى الباحثين وفي هذا الإطار تتعدد مناهج البحث حسب طبيعة الموضوع المبحوث فيه، أما في دراستنا سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الطريقة التي يمكن أن يعتمد عليها الباحث لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، وعلى ضوء طبيعة الموضوع والأهداف التي نسعى لتحقيقها في إطار هذه الدراسة الوصفية التحليلية فإننا لا نقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة فحسب وإنما نعتد إلى تحليلها وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تقديرها والوصول إلى استنتاجات تساعد على فهم الظاهرة من خلال تحليل الدور الرئيسي الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: أدوات الدراسة

إن أي دراسة علمية لا بد وأن تعتمد في جمع وتصنيف وتحليل البيانات على مجموعة من الأدوات وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية الصحيحة للمشكلة محل الدراسة، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الأدوات التالية:

1- أدوات جمع البيانات:

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي تجمع بها البيانات اللازمة للدراسة، وغالبا ما يستخدم الباحثون عددا كبيرا من أدوات جمع البيانات من بينها الملاحظة، الاستبيان، المقابلة بالإضافة إلى البيانات الإحصائية على اختلاف أنواعها، ولتحقيق أهداف الدراسة في هذه المرحلة تم إختيار الوسيلة الأكثر مناسبة، وهي الاستبيان.

¹ - مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، دار الوراق، عمان: الأردن، الطبعة الأولى، 2000 ص 60.

² - ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار الصفاء، عمان: الأردن، الطبعة الأولى، 2000 ص 33.

أ- الإستبيان (الإستمارة):

يقصد بالإستبيان مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة تحت الدراسة، وهي أهم الوسائل الفعالة في جمع البيانات شريطة أن يكون الباحث على معرفة دقيقة بالبيانات المطلوب جمعها وبكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها.¹

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبيان مقسم إلى ثلاثة أجزاء كما يلي: (انظر الملحق رقم 01) البيانات الشخصية: وهو يشمل بيانات وصفية ووظيفية عن أفراد العينة وهو يحتوي على 4 فقرات هي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة.

المحور الأول: يتعلق برأي المبحوث في أبعاد التحول الرقمي ويتكون من 13 سؤال موزعة على ثلاثة أبعاد أساسية هي:

البعد الأول: التقنيات الرقمية ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 01 ← 04

البعد الثاني: الموظفين ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 05 ← 08

البعد الثالث: تجربة العملاء ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 09 ← 13

المحور الثاني: يتعلق برأي المبحوث في جودة الخدمة المصرفية في المؤسسة ويتكون من 19 سؤال موزعة على خمسة أبعاد أساسية هي:

البعد الأول: الملموسية ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 01 ← 04

البعد الثاني: الاعتمادية ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 05 ← 08

البعد الثالث: الاستجابة ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 09 ← 12

البعد الرابع: الأمان ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 13 ← 15

البعد الخامس: التعاطف ويتكون من مجموعة من الأسئلة: من 16 ← 19

كما تم وضع سلم ترتيبى لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس الإجابة على سلم ليكرت

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

- المدى = 5-1=4 (5 اعلي نقطة لمقياس ليكرت و 1 ادني نقطة فيه)

- طول المدى = 5/4= 0.8 (طول المدى = المدى/عدد الدرجات)

- يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح ثم يحدد الاتجاه حسب قيم هذا المتوسط كما يلي:

من 01 ← 1.79 غير موافق بشدة

¹ - ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 115.

من 1.80	←	2.59	غير موافق
من 2.60	←	3.39	محايد
من 3.40	←	4.19	موافق
من 4.20	←	5	موافق بشدة

ب- إجراءات توزيع الإستبيان:

بعد إعداد الصورة الأولية للإستبيان، تم عرضها على بعض الأساتذة وبعدها تمت مراجعته وتصحيحه حسب توجيهاتهم، وهكذا تم إعداد الإستبيان في صورته النهائية. وبعدها تم تطبيقه ميدانيا على عينة من العاملين بوكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر، وذلك من خلال إتباع الخطوات التالية:

- الحصول على موافقة الإدارة لتطبيق الدراسة ميدانيا على أفراد العينة.
- تسليم الإستبيانات لإدارة المؤسسة من أجل توزيعها على أفراد عينة الدراسة.
- إستعادة الإستبيانات.

2- أدوات تحليل البيانات:

إن البيانات المجمعة ومهما كانت دقتها وكميتها فهي لا قيمة لها إلا إذا تمت معالجتها عن طريق الأدوات الإحصائية المناسبة لطبيعة وأهداف الدراسة، وفي دراستنا هذه تم الاعتماد على برنامج SPSS* (حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، حيث يعد هذا البرنامج من أكثر البرامج الإحصائية استخداما من قبل الباحثين في المجالات التربوية والفنية والهندسية والزراعية في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، من خلال هذا البرنامج تم استعمال بعض الأدوات الإحصائية المعروفة وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية: وذلك للتعرف على خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض إجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة ومن خلاله يمكن ترتيب عبارات المحاور حسب الأهمية النسبية.
- الإنحراف المعياري: للتعرف على مدى تركيز الإجابات عن العبارات وتشتتها عن وسطها الحسابي.
- معامل ألفا كرونباخ: لمعرفة دلالة الثبات لأداة الدراسة ومحاورها.
- معامل الارتباط سبيرمان: لمعرفة إن كان هناك علاقة بين الفقرات والمجال (البعد أو المتغير) الذي تنتمي إليه، حيث الارتباط يكون قويا عند اقترابه للواحد، وضعيفا عند اقترابه للصفر، ويكون ايجابيا عندما يكون الارتباط قويا، وعكسي عندما يكون الارتباط سالبا.
- معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة إن كان هناك علاقة بين (مجال أو بعد) الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

*SPSS: Statistical , Package for , Social , Science.

- اختبار معامل الانحدار البسيط: عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$) وذلك لإختبار فرضيات الدراسة الميدانية أي الكشف عن الأثر ذو الدلالة الإحصائية بين متغيرات الدراسة المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية).

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة والعينة

سيتناول هذا المطلب وصفا لمجتمع الدراسة المتمثل في جميع المستويات في المؤسسة. ونظرا لصعوبة إجراء الدراسة على المجتمع ككل سيتم التطرق أيضا في هذا المطلب للعينة التي سيتم اختيارها من أجل إجراء الدراسة عليها.

أولاً: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بشكل عام على أنه: مجموعة الأشياء المراد دراستها إما لوصفها أو إستقراء السمات العامة لها، أو لاستقراء العلاقة بينها للوصول إلى السنن الكونية.¹ تركز هذه الدراسة على موضوع دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع المستويات الإدارية وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر محل الدراسة.

ثانياً: عينة الدراسة

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي، والذي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة معينة، وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي.²

تم إختيار عينة عشوائية من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة. وتم توزيع (30) إستمارة إستبيان على الموظفين وعلى ذلك يكون عدد مفردات عينة البحث وفق المراحل التالية في المؤسستين محل الدراسة والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): تعداد استمارات الدراسة في المؤسسة

الاستبانات	الموزعة	المسترجعة	المفقودة	المستبعدة	النهائية
المجموع	30	24	4	2	24
النسبة المئوية	100%	80%	13%	7%	80%

المصدر: من إعداد الطالبة

ثالثاً: مجالات الدراسة

تعتبر مجالات الدراسة على الحدود البشرية والمكانية والزمنية والموضوعية التي تمت فيها الدراسة وتتمثل

في:

¹ - سعيد اسماعيل صيني، قواعد أساسية في البحث العلمي، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولى، 1994، ص 220.

² - نفس المرجع السابق، ص 23.

1- المجال البشري: اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين العاملين وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر.

2- المجال المكاني: موضوع هذه الدراسة هو دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المؤسسة، والدراسة الميدانية تمت في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر.

3- المجال الزمني: إن أي دراسة تستلزم فترة زمنية لإجرائها تتحدد حسب طبيعة الموضوع وقدرة الباحث على جمع المعلومات اللازمة عنه، ومدى التسهيلات المقدمة من طرف المؤسسة لإتمام الدراسة، وفي هذا الإطار تم أخذ الموافقة على القيام بهذه الدراسة في شهر فيفري من عام 2024، أما الدراسة الميدانية فعلا بدأت منذ مارس 2024 إلى غاية أفريل من نفس السنة لجمع المعلومات من خلال توزيع الإستمارة والحصول على الإجابات اللازمة.

المطلب الثالث: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

سيتم التركيز في هذا المطلب على أداة الدراسة المتمثلة في الإستبيان من حيث صدقها، حيث تستخدم مجموعة من الطرق لإثبات صدق وثبات الاستبانة وهي:

1 - صدق أداة الدراسة:

يقصد بمعامل الصدق، مدى صلاحية الإستبيان في قياس السلوك الذي صمم من أجله، أي أنه لا يقيس شيئاً آخر بدلا منه وتجدر الإشارة، أنه لا يوجد إختبار عديم الصدق تماما أو تام الصدق، وإنما تتوقف درجة الصدق على مدى ثبات الإختبار.¹ ويتكون الصدق من نوعين هما:

أ- الصدق الظاهري: من أجل التأكد من مدى صدق أداة الدراسة المتمثلة في الإستبيان في قياس ما وضعت من أجل قياسه، وهو مدى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة محل الدراسة من خلال درجة توفر أسسه ودرجة توفر مجالات تطبيقه وأثره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمؤسسة، تم عرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين من أجل معرفة آرائهم حوله، ومدى مناسبته لموضوع الدراسة وهدفها. وبناء على ملاحظات الأساتذة وآرائهم تم تعديل الإستبيان وتصميمه في صورته النهائية.

ب - صدق المقياس: ويتكون بدوره من الإتساق الداخلي والصدق البنائي:

1- الإتساق الداخلي: ويقصد به مدى إتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع مجال (البعد أو المتغير) الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وتستخدم الباحثة معامل الارتباط سبيرمان بين كل من الفقرة والمجال الذي تنتمي إليه.

أولاً: الاتساق الداخلي لمحور (التحول الرقمي)

• يوضح الجدول رقم 04 أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول من المحور الأول والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ لأن القيمة الإحتمالية

¹ - محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل، عمان: الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص 85.

أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم (04): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد التقنيات الرقمية والدرجة الكلية لهذا البعد في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.827**	1- يستخدم البنك تقنيات رقمية متطورة تواكب التغيرات التكنولوجية تحافظ على سرعة واستمرارية الاتصال بالعملاء
0.000	0.789 **	2- يوفر المصرف العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners)
0.000	0.790 **	3- يوجد في المصرف مضادات حماية الأجهزة من التيار العالي (نظام الحماية، مأخذ ارضي، مولد الطاقة، منظم التيار....)
0.000	0.760 **	4- يطور البنك التقنيات الرقمية ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

• يوضح الجدول رقم 05 أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني من المحور الأول والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ لأن القيمة الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم(05): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الموظفين والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.782**	5- يمتلك الموظفون قدرة على التأقلم مع البيئة الرقمية الجديدة داخل المؤسسة
0.000	0.840**	6- يحرص البنك على تأهيل الموظفين بما يتلاءم مع عملية التحول الرقمي
0.000	0.881 **	7- يعمل البنك على تعيين الموظفين بما يتلاءم مع طبيعة عمل التحول الرقمي
0.000	0.752**	8- يوجد مهندسين في الإعلام الآلي قادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة الإلكترونية

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

• يوضح الجدول رقم (06) أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث من المحور الأول والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ لأن القيمة الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم (06): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد تجربة العملاء والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.836**	9- يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء
0.000	0.761 **	10- وجود برنامج يسهل عملية جمع البيانات العملاء
0.000	0.862**	11- الموقع الالكتروني للبنك على الانترنت متطور وتفاعلي مع العملاء
0.000	0.878 **	12- المنصات الرقمية والتطبيقات الالكترونية التي يقدمها البنك سهلة الاستخدام من طرف العملاء
0.000	0.780**	13- يحرص البنك على إشراك العملاء في عملية تطوير الخدمات المصرفية

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $0.01 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

ثانياً: الاتساق الداخلي لمحور (جودة الخدمات المصرفية)

- يوضح الجدول رقم (07) أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول من المحور الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.01 \leq \alpha$ لأن القيمة الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم (07): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الملموسية والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.881**	1- التصميم والتنظيم الخارجي والداخلي للمصرف يتميز بالجاذبية والحدثة
0.000	0.768 **	2- وسائل العمل المتوفرة بالبنك تتماشى مع رغبات العملاء مما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي
0.000	0.845**	3- لدى البنك منصة رقمية سهلة الاستخدام وواضحة
0.000	0.664**	4- يبذل البنك جهوداً معتبرة للتعريف بأهم الخدمات المصرفية الحديثة

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $0.01 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

- يوضح الجدول رقم (08) أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني من المحور الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.01 \leq \alpha$ لأن القيمة الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم(08): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.821**	5- تتميز إجراءات التعامل مع المصرف بالبساطة والسرعة
0.000	0.832**	6- يحرص المصرف على تقديم الخدمة المصرفية للزبائن بالشكل الجيد دائما وفي الوقت المحدد
0.000	0.820**	7- يؤكد البنك على انضباط موظفيه في أداء المهام الموكلة إليهم
0.000	0.859**	8- يقدم البنك خدمات مصرفية موثوقة وبشكل منتظم

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $0.01 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

- يوضح الجدول رقم (09) أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث من المحور الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.01 \leq \alpha$ لأن القيمة الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم(09): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الاستجابة والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.713**	9- يضمن البنك استعادة الزبائن من الخدمات المصرفية بشكل فوري
0.000	0.774**	10- يجيب البنك على مختلف الاستفسارات والشكاوي من العملاء بشكل سريع
0.000	0.893**	11- يهتم الموظفين بتلبية طلبات الزبون مهما كانت درجة انشغالهم
0.000	0.874**	12- يلتزم البنك بتقديم توجيهات للعملاء أثناء تقديمه للخدمة المصرفية

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $0.01 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

- يوضح الجدول رقم (10) أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع من المحور الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.01 \leq \alpha$ لأن القيمة الإحتمالية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم (10): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد الأمان والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.951**	13- يضمن البنك استعادة الزبائن من الخدمات المصرفية بشكل فوري
0.000	0.937**	14- يجيب البنك على مختلف الاستفسارات والشكاوي من العملاء بشكل سريع
0.000	0.849**	15- يهتم الموظفين بتلبية طلبات الزبون مهما كانت درجة انشغالهم

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $0.01 \leq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

- يوضح الجدول رقم (11) أدناه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس من المحور الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ لأن القيمة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه، وعليه كل فقرات هذا المجال صالحة للتحليل بدون حذف.

الجدول رقم (11): معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات بعد التعاطف والدرجة الكلية لهذا البعد

القيمة الإحصائية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.842 **	16- يظهر البنك اهتماماً بملاحظات واقتراحات العملاء
0.000	0.779 **	17- يهتم البنك بفهم المشاكل للعملاء وتقديم المساعدات لتقديم الحلول الناجعة
0.000	0.814**	18- يقدم البنك كل التسهيلات الممكنة للعملاء
0.000	0.870**	19- يقدم البنك خدماته بروح العطاء والتفاني لراحة عملائه

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

- ب- **الصدق البنائي:** يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها. ويعرف من مدى ارتباط كل مجال (البعد أو المتغير) الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة وهنا نستعمل معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق البنائي.

جدول رقم(12): معامل الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الإستبيان والدرجة الكلية للإستبانة

القيمة الإحصائية	معامل الارتباط	الأبعاد	المحور
0.000	0.984**	التحول الرقمي	المحور الأول
0.000	0.980**	جودة الخدمات المصرفية	المحور الثاني
م			

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

- يبين الجدول (12) السابق أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبيان دالة إحصائياً، وأن محتوى كل بعد من أبعاد الإستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ ، لأن القيمة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية لكل بعد، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الإستبيان صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كلها صالحة للتحليل بدون حذف.

2- ثبات أداة الدراسة:

بعد عرض الإستبيان على الأساتذة المحكمين والتأكد من صدقه الظاهري، تم توزيعه على عينة الدراسة لوكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر. تمت عملية استرجاع الإستبيانات والقيام بعمليات الترميز وادخال البيانات للحاسوب باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Statistical package for social sciences ومن أجل ثبات الإستبيان، والذي يعني أن النتائج ستكون نفسها تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس أفراد العينة. تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم(13): قياس ثبات محاور الإستبيان

المحور	عدد عبارات المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
مجموع العبارات والقيمة العامة للمعامل	32	0.973

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ عالي، حيث:

- بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالإستبيان بشكل عام 0,973.
- وبشكل عام، وبما أن كل قيم المعامل عالية فهذا يعني أن الإستبيان يتمتع بدرجة ثبات تجعل منه أداة مقبولة وصالحة للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

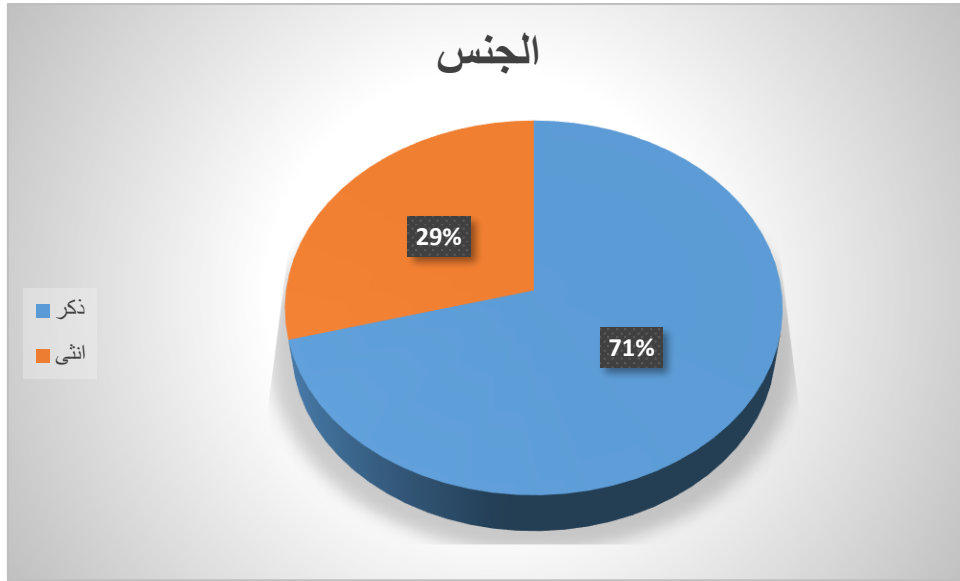
نهدف من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة حول متغيراتها المعتمدة بشكل مفصل، للتعرف على الخصائص الشخصية للعينة وتحليل وتفسير إجابات الموظفين الخاصة بمحاور الدراسة وأخيرا اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

يهدف هذا المطلب إلى التعرف على الخصائص الشخصية الخاصة بأفراد عينة الدراسة من خلال متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة.

أولا- متغير الجنس: يمثل الشكل التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العائر

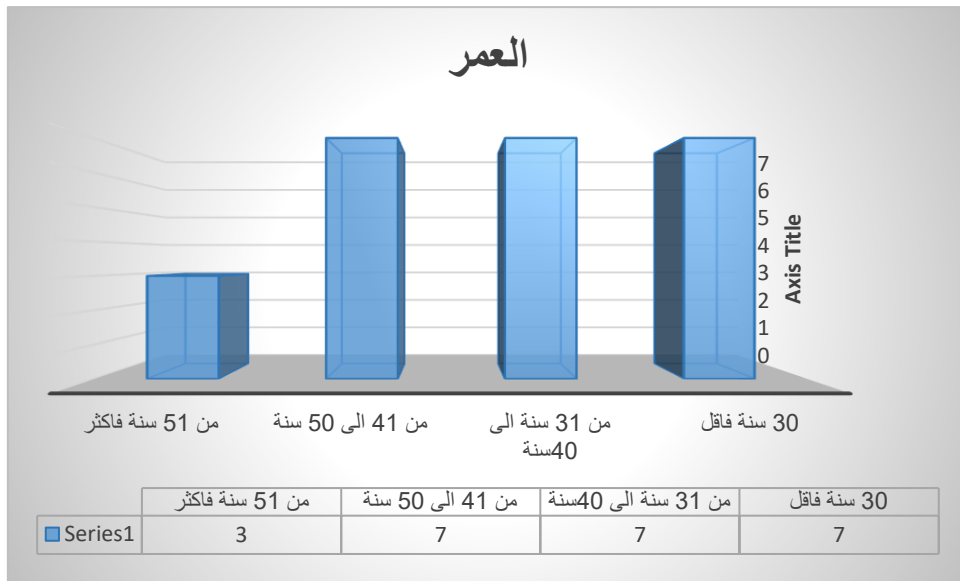


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يشير الشكل رقم (04) إلى أن نسبة 71% من عينة الدراسة ذكور وأن نسبة 29% فقط من أفراد العينة إناث نستنتج من هذا الشكل أن نسبة الذكور أكبر بكثير من نسبة الإناث وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من الموظفين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العائر من الذكور وهذا ملاحظ في كل المؤسسات الجزائرية. قد يكون السبب في ذلك يرجع إلى ثقافة المجتمع التي قد لا تفضل تقدم الأنثى على الرجل في كثير من مناحي الحياة العملية والاجتماعية أو قد تكون لأسباب أخرى وقد يعود إلى طبيعة عمل المؤسسة البنوك الذي يعتمد على الذكور.

ثانياً - متغير العمر: يمثل الشكل التالي تلخيصاً للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب العمر:

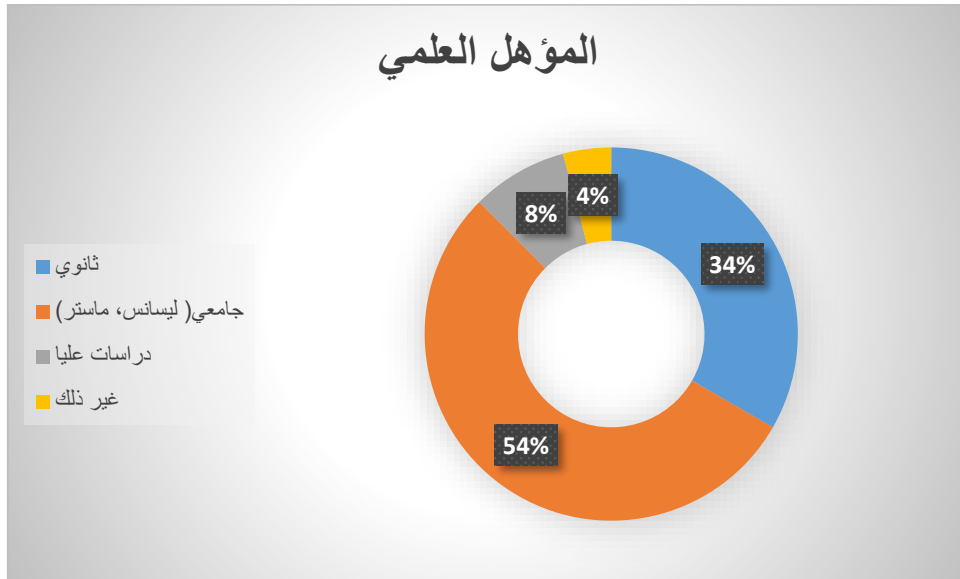
الشكل رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب العمر في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العائر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من الشكل رقم (05) أن نسبة 29% هي بالتساوي بين من تتراوح أعمارهم ما بين (41 إلى 50 سنة) والذين تتراوح أعمارهم ما بين (31 إلى 40 سنة)، وكذلك للذين أعمارهم هي من 30 سنة فأقل أما الفئة الأخيرة من 51 سنة فما فوق بلغت 13%. وهذا يشير إلى أن وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر تحافظ على العاملين ذوي الخبرة كما تقوم باستقطاب موظفين جدد ذوي خبرة وهذا ما تبينه النسبة العالية لكبار السن من العاملين. وكذلك يلاحظ من هذا الجدول أن توزيع أعمار المبحوثين يتسم بالتوازن النسبي إلى حد ما ولعل ذلك يدعم تواصل الأجيال.

ثالثا - المؤهل العلمي: يمثل الشكل التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي: الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من الشكل رقم (06) أن نسبة 54% من عينة الدراسة متحصل على شهادات جامعية (ليسانس، ماستر) ونسبة 34% من مستوى ثانوي وأن نسبة 8% متحصلين على شهادات عليا وأن نسبة 4% هم غير ذلك.

يستنتج من الجدول أعلاه أن هناك نسبة كبيرة من المبحوثين الذين هم متحصلون على شهادات جامعية (ليسانس، ماستر) بعدها نسبة أقل للمتحصلين على ثانوي، ويمكن النظر إلى أن مجموع الذين يحملون مستوى ليسانس وماستر هي أكثر من النصف وهذا قد يعطي مؤشر ايجابي إذ أن معظم المبحوثين لديهم مؤهلات عليا مما يعني أن سياسة المؤسسة قد تتجه إلى تعيين أصحاب المؤهلات العليا في الوظائف القيادية.

رابعا - سنوات الخبرة: يمثل الشكل التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يشير الشكل رقم (07) إلى أن نسبة عينة الدراسة الذين تقع خبراتهم أقل من 5 سنوات 37% بينما أن نسبة 25% تتراوح خبراتهم من 6 إلى 10 سنوات ونسبة 21% تتراوح خبراتهم من 11 إلى 20 سنة ونسبة 17% فوق العشرين سنة خبرة.

ومن خلال ما تقدم يمكن القول أن توزيع أفراد العينة حسب خبراتهم في المؤسسة يتسم بالتوازن الموضوعي إذ لا يعقل أن يكون كل أفراد العينة متساويين في الخبرة ولذا فإن هذا التباين مبرر ومفيد وفيه إثراء لمختلف المبحوثين من خلال تبادل الآراء والأفكار والخبرات وهذا قد ينعكس إيجاباً على أداء هذا القطاع. ومن خلال هذا المطلب تعرفنا على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر، والمتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة ليتم بعدها عرض نتائج الإجابة على أسئلة استمارة الدراسة، والتعرف على رأي عينة الدراسة منها، من خلال المطلب الموالي.

المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

سنقوم في هذا المطلب بعرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة، وتحليلها وتفسيرها، وذلك للتعرف على اتجاهات الموظفين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر نحو كل محور من محاور الدراسة.

أولاً: رأي المبحوثين في ابعاد التحول الرقمي في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

للتعرف على واقع التحول الرقمي في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر

تم قياس محور التحول الرقمي عبر مجموعة من الأبعاد هي: التقنيات الرقمية- الموظفين- تجربة العملاء.

وعلى ضوء استجابة العينة، سوف يتم الإعتماد على التوزيعات التكرارية لإجابات عينة الدراسة والنسب المئوية لها وصولاً إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

1- التقنيات الرقمية: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (14): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد التقنيات الرقمية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر

الاهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	1.056	4.38	1- يستخدم البنك تقنيات رقمية متطورة تواكب التغيرات التكنولوجية تحافظ على سرعة واستمرارية الاتصال بالعملاء
4	1.142	4.00	2- يوفر المصرف العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners)
1	0.711	4.62	3- يوجد في المصرف مضادات حماية الأجهزة من التيار العالي (نظام الحماية، مأخذ ارضي، مولد الطاقة، منظم التيار....)
2	0.875	4.38	4- يطور البنك التقنيات الرقمية ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين
	0.786	4.34	المتوسط العام لبعده التقنيات الرقمية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (14) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد التقنيات الرقمية. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.34) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكرت الخماسي (4.20 - 5)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق بشدة، وانحراف معياري قدره (0.786)، نرى أن هناك تشتتاً متوسطاً نوعاً ما في الإجابات، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة نحو هذا التساؤل وحتى التساؤلات الأخرى وهذا ما يعكسه ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لها وقد يعود هذا السبب إلى إختلاف المستويات المستجوبة ونوع الدراسة التي تطرقنا لها.

2- الموظفين: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (15): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الموظفين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	0.992	4.13	5- يمتلك الموظفون قدرة على التأقلم مع البيئة الرقمية الجديدة داخل المؤسسة
2	0.884	4.21	6- يحرص البنك على تأهيل الموظفين بما يتلاءم مع عملية التحول الرقمي
4	1.197	3.96	7- يعمل البنك على تعيين الموظفين بما يتلاءم مع طبيعة عمل التحول الرقمي
1	1.007	4.33	8- يوجد مهندسين في الإعلام الآلي قادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة الإلكترونية
	0.830	4.16	المتوسط العام لبعد الموظفين

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (15) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد الموظفين. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.16) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (0.830)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات.

3- تجربة العملاء: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (16): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد تجربة العملاء

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	0.974	4.08	9- يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء
2	0.977	4.21	10- وجود برنامج يسهل عملية جمع البيانات العملاء
1	1.073	4.25	11- الموقع الإلكتروني للبنك على الانترنت متطور وتفاعلي مع العملاء
3	1.103	4.21	12- المنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية التي يقدمها البنك سهلة الاستخدام من طرف العملاء
5	1.285	4.00	13- يحرص البنك على إشراك العملاء في عملية تطوير الخدمات المصرفية
	0.964	4.15	المتوسط العام لبعد تجربة العملاء

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (16) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد تجربة العملاء. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.15) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (0.964)، نرى أن هناك تشتتاً نوعاً ما في الإجابات.

ثانيا- رأي المبحوثين في جودة الخدمات المصرفية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

نهدف من خلال هذا المحور إلى إلقاء الضوء على اتجاهات العاملين بوكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر، حول جودة الخدمات المصرفية في المؤسسة حيث تم قياس محور جودة الخدمات المصرفية عبر مجموعة من الأبعاد هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف. وعلى ضوء استجابة العينة، سوف يتم الإعتماد على التوزيعات التكرارية لإجابات عينة الدراسة والنسب المئوية لها وصولاً إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

1- الملموسية: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (17): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الملموسية

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	0.999	3.96	1- التصميم والتنظيم الخارجي والداخلي للمصرف يتميز بالجاذبية والحدثة
3	1.022	4.00	2- وسائل العمل المتوفرة بالبنك تتماشى مع رغبات العملاء مما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي
2	1.083	4.04	3- لدى البنك منصة رقمية سهلة الاستخدام وواضحة
1	0.590	4.50	4- يبذل البنك جهودا معتبرة للتعريف بأهم الخدمات المصرفية الحديثة
	0.794	4.13	المتوسط العام لبعد الملموسية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (17) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد الملموسية. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.13) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (3.40 - 4.19)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق، وانحراف معياري قدره (0.794)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات.

2- الاعتمادية: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (18): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الاعتمادية

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	1.018	4.42	5- تتميز إجراءات التعامل مع المصرف بالبساطة والسرعة
3	0.929	4.42	6- يحرص المصرف على تقديم الخدمة المصرفية للزبائن بالشكل الجيد دائماً وفي الوقت المحدد
1	0.576	4.62	7- يؤكد البنك على انضباط موظفيه في أداء المهام الموكلة إليهم
2	0.588	4.54	8- يقدم البنك خدمات مصرفية موثوقة وبشكل منتظم
	0.699	4.50	المتوسط العام لبعء الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (18) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد الاعتمادية وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.50) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكرت الخماسي (4.20 - 5)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق بشدة، وانحراف معياري قدره (0.699)، نرى أن هناك تشتتاً متوسطاً نوعاً ما في الإجابات.

3- الاستجابة: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (19): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الاستجابة

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
2	0.834	4.50	9- يضمن البنك استعادة الزبائن من الخدمات المصرفية بشكل فوري
1	0.588	4.54	10- يجيب البنك على مختلف الاستفسارات والشكاوي من العملاء بشكل سريع
4	1.160	4.29	11- يهتم الموظفون بتلبية طلبات الزبون مهما كانت درجة انشغالهم
3	0.917	4.33	12- يلتزم البنك بتقديم توجيهات للعملاء أثناء تقديمه للخدمة المصرفية
	0.702	4.42	المتوسط العام لبعء الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (19) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد الاستجابة. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.42) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكرت الخماسي (4.20 - 5)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق بشدة، وانحراف معياري قدره (0.702)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات.

4- الأمان: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (20): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد الأمان

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	0.780	4.50	13- يضمن البنك استعادة الزبائن من الخدمات المصرفية بشكل فوري
1	0.584	4.58	14- يجيب البنك على مختلف الاستفسارات والشكاوي من العملاء بشكل سريع
2	0.830	4.58	15- يهتم الموظفون بتلبية طلبات الزبون مهما كانت درجة انشغالهم
	0.679	4.56	المتوسط العام لبعء الأمان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (20) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد الأمان. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.56) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكرت الخماسي (4.20 - 5)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق بشدة، وانحراف معياري قدره (0.679)، نرى أن هناك تشتتاً متوسطاً نوعاً ما في الإجابات.

5- التعاطف: تم تحديد التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بهذا البعد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (21): استجابات عينة الدراسة نحو العبارات التي تصف بعد التعاطف

الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	0.924	4.38	16- يظهر البنك اهتماماً بملاحظات واقتراحات العملاء
1	0.779	4.54	17- يهتم البنك بفهم المشاكل للعملاء وتقديم المساعدات لتقديم الحلول الناجعة
1	0.779	4.54	18- يقدم البنك كل التسهيلات الممكنة للعملاء
2	0.779	4.46	19- يقدم البنك خدماته بروح العطاء والتفاني لراحة عملائه
	0.718	4.48	المتوسط العام لبعء التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (21) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعد التعاطف. وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي، إذ بلغ (4.48) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكرت الخماسي (4.20 - 5)، وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق بشدة، وانحراف معياري قدره (0.718)، نرى أن هناك تشتتاً كبيراً نوعاً ما في الإجابات.

وعليه من خلال هذا المطلب تم عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول أسئلة محاور الدراسة، التي تعبر على متغيرات إشكالية الدراسة، وبهذا نكون قد حددنا اتجاهاتهم وآرائهم حول موضوع الدراسة، ومعرفة واقعه في هذه المؤسسة، ولكن هذا لا يكفي لإعطاء إجابة مقنعة عن الإشكالية، لذا لابد من اكتشاف العلاقة بين هذه المتغيرات وهذا ما سيتم القيام به في المطلب الموالي من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر

نسعى من خلال هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة الميدانية الخاصة بوكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر

اختبار صحة الفرضية الرئيسية:

يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلدية بئر العاتر كما هو مبين في التالي:

✓ الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية:

- يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقنيات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموظفين على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتجربة العملاء على جودة الخدمات المصرفية.

أولاً: اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى

- H_0 - لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقنيات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية.
- H_{01} - يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتقنيات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم(22): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلبلدية بئر العاتر

Sig	T	B	معاملات الانحدار		F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	المتغير التابع
			درجة التأثير	المتغير المستقل				
0.000	5.366	0.630	تأثير ايجابي	التقنيات الرقمية	28.796	0.567	0.753	جودة الخدمات المصرفية
قيمة Fالمجدولة : 4.300 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1,22)*								

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي البسيط وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية وذلك عند درجة معنوية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية بمعامل ارتباط ($R=0.753$)، أما معامل التحديد ($R^2=0.567$)، أي أن ما قيمته 56.7% من التغيرات التقنيات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلبلدية بئر العاتر بوحدة واحدة، يوضح بنسبة 56.7% من الاختلافات في قيم متغير جودة الخدمات المصرفية، كما بلغت درجة التأثير $B=0.630$ للتقنيات الرقمية، وأيضا فإن ($F_1=4.300 > F_c=28.796^2$) وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة $H1$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للتقنيات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بلبلدية بئر العاتر ويتضح ذلك الأثر من خلال كتابة معادلة الانحدار بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية التالية:

$$Y=1.677+0.630 x$$

X: التقنيات الرقمية

Y: جودة الخدمات المصرفية

هذا يعني أنه بزيادة وحدة واحدة من التقنيات الرقمية يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة:

$$a= 1.677$$

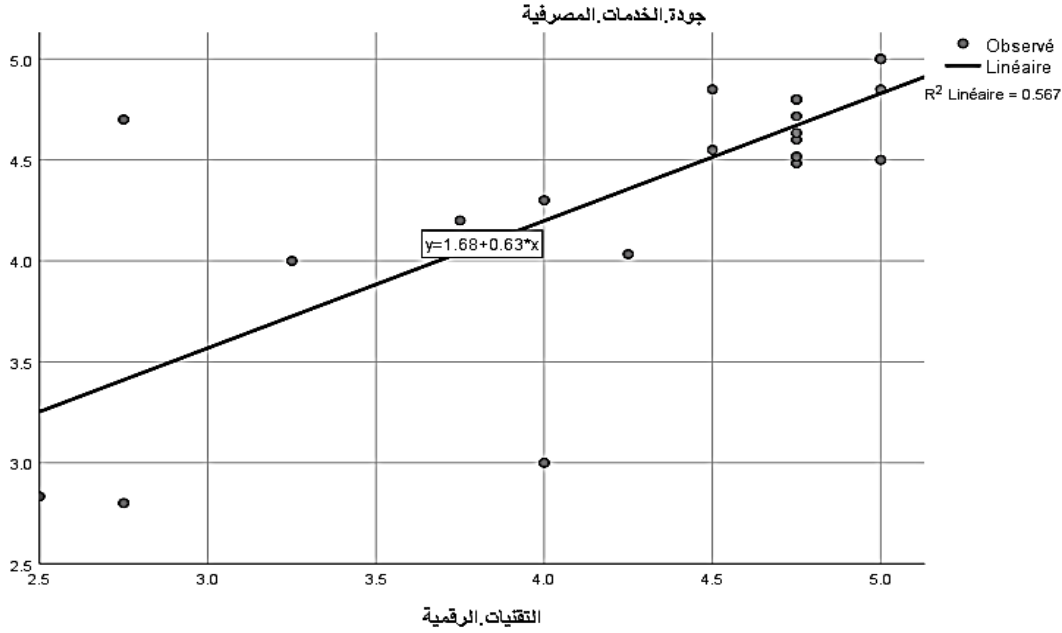
$$b=0.630$$

*حيث درجة الحرية = عدد المتغيرات-1 (=1-2=1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات =24-2=22)

F_1 : قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، ودرجة حرية (1،22).

F_c : قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

شكل رقم (08): معادلة الانحدار الخطي للتقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانياً: إختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

- H0 - لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموظفين على جودة الخدمات المصرفية.
- H01 - يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموظفين على جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد الموظفين وجودة الخدمات المصرفية

من وجهة نظر العاملين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

معاملات الانحدار					F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الإرتباط	المتغير التابع
Sig	T	B	درجة التأثير	المتغير المستقل				
0.040	5.129	0.585	تأثير إيجابي	الموظفين	26.310	0.545	0.738	جودة الخدمات المصرفية
قيمة F المجدولة : 4.300 مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1،22)*								

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي البسيط وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية وذلك عند درجة معنوية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة

* حيث درجة الحرية = عدد المتغيرات - 1 (= 1 - 2 = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 24 - 2 = 22)

بين الموظفين وجودة الخدمات المصرفية بمعامل ارتباط ($R=0.738$)، أما معامل التحديد ($R^2=0.545$)، أي أن ما قيمته 54.5% من التغيرات الموظفين على جودة الخدمات المصرفية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر بوحدة واحدة، يوضح بنسبة 54.5% من الاختلافات في قيم متغير جودة الخدمات المصرفية، كما بلغت درجة التأثير $B=0.585$ للموظفين، وأيضا فإن ($F_1=4.300$) ($F_c=26.310^2$) وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للموظفين على جودة الخدمات المصرفية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر ويتضح ذلك الأثر من خلال كتابة معادلة الانحدار بين الموظفين وجودة الخدمات المصرفية التالية:

$$Y=1.982+0.585 x$$

X: الموظفين

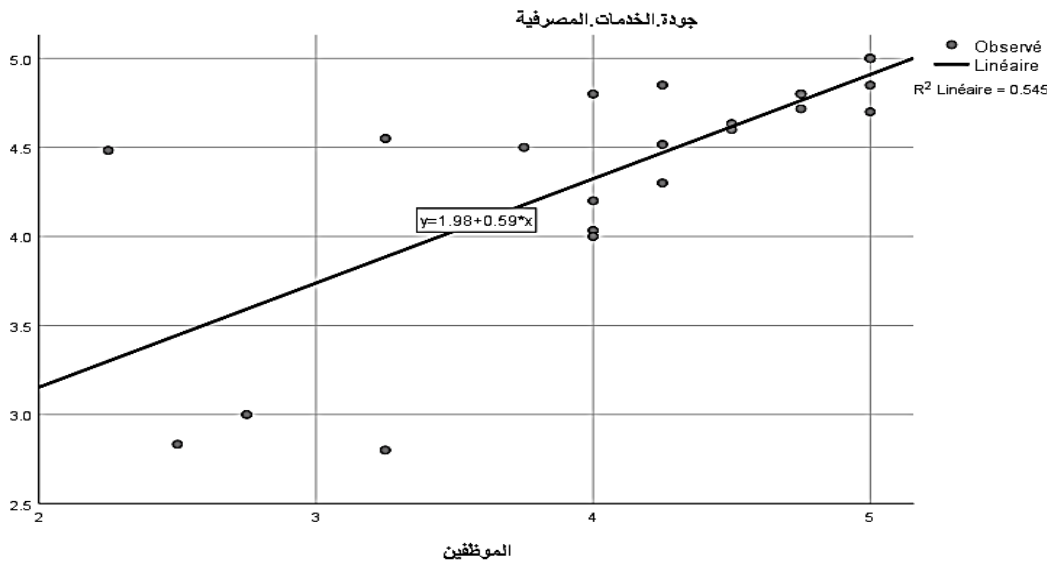
Y: جودة الخدمات المصرفية.

هذا يعني انه بزيادة وحدة واحدة من الموظفين يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة:

$$a= 1.982$$

$$b=0.585$$

شكل رقم(09): معادلة الانحدار الخطي للموظفين وجودة الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

¹ F_1 = قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، ودرجة حرية (1، 22).

² F_c = قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

ثالثا: إختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة

- H_0 - لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتجربة العملاء على جودة الخدمات المصرفية.
- H_{01} - يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتجربة العملاء على جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم(23): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد تجربة العملاء وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر

معاملات الانحدار					F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الإرتباط	المتغير التابع
Sig	T	B	درجة التأثير	المتغير المستقل				
0.000	7.853	0.586	تأثير إيجابي	تجربة العملاء	61.675	0.737	0.859	جودة الخدمات المصرفية
قيمة F المجدولة : 4.300 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1,22)*								

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي البسيط وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية وذلك عند درجة معنوية ($\text{Sig}=0.000$) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين تجربة العملاء وجودة الخدمات المصرفية بمعامل ارتباط ($R=0.859$)، أما معامل التحديد ($R^2=0.737$)، أي أن ما قيمته 73.7% من التغيرات تجربة العملاء على جودة الخدمات المصرفية على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر بوحدة واحدة، يوضح بنسبة 73.7% من الاختلافات في قيم متغير جودة الخدمات المصرفية، كما بلغت درجة التأثير $B=0.586$ لتجربة العملاء، وأيضا فإن ($F_1 > F_c=4.300$) ($F_c=61.675^2$) وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لتجربة العملاء على جودة الخدمات المصرفية في وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر ويتضح ذلك الأثر من خلال كتابة معادلة الانحدار بين تجربة الموظفين وجودة الخدمات المصرفية التالية:

$$Y=1.982+0.586 x$$

X: تجربة العملاء

* حيث درجة الحرية = عدد المتغيرات - 1 ($=1-2=1$ ، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = $22-2=20$).

F_1^1 = قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، ودرجة حرية (1,22).

F_c^2 = قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

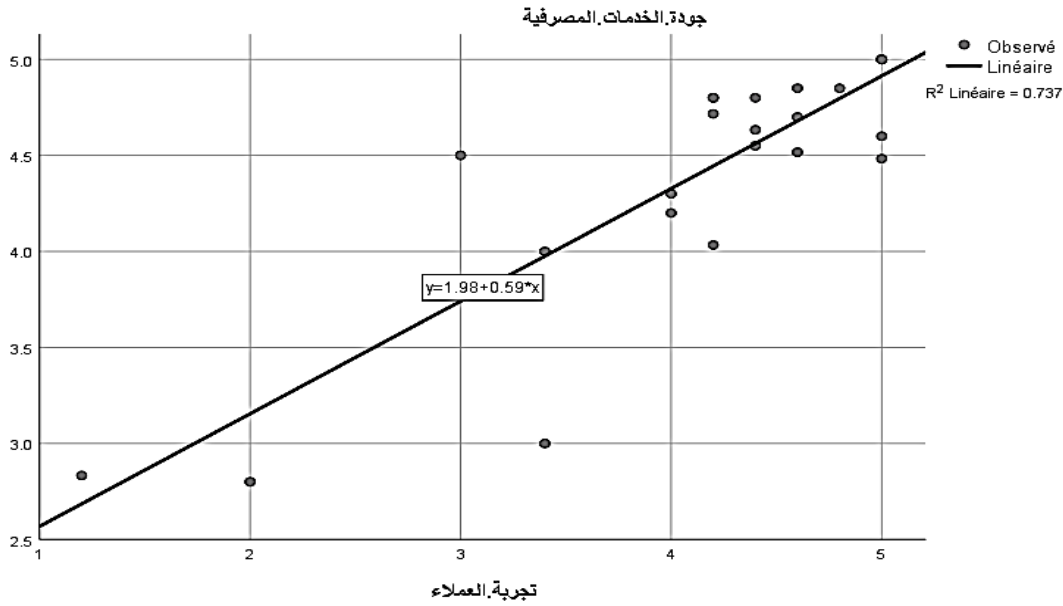
Y: جودة الخدمات المصرفية.

هذا يعني انه بزيادة وحدة واحدة من تجربة العملاء يؤدي الى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة :

$$a= 1.982$$

$$b=0.586$$

شكل رقم (10): معادلة الانحدار الخطي تجربة العملاء وجودة الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

وبالتالي نلاحظ أن هناك أثر ايجابي دال إحصائيا لكل أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات

المصرفية.

وعليه تم من خلال هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة المتمثلة في الفرضية الرئيسية التي تعبر عن الإشكالية الرئيسية للدراسة لمعرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتم الاعتماد على معامل الإنحدار البسيط لقياس هذا الدور، من خلال قياس العلاقة بين كل بعد من أبعاد التحول الرقمي مع جودة الخدمات المصرفية، وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد حاولنا في هذا الفصل الميداني معرفة العلاقة الموجودة بين التحول الرقمي في المؤسسة وبين جودة الخدمات المصرفية، حيث تبين لنا أن المؤسسة تعتمد على التحول الرقمي من خلال أبعاده المتمثلة في التقنيات الرقمية والموظفين وتجربة العملاء والتي تساهم من خلالها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للمؤسسة. كما تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، والمؤسسة محل الدراسة وكذا عينة الدراسة، بالإضافة إلى أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، مع تحديد الإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية المعتمدة في تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات. وقد تبين لنا أن للتحول الرقمي دور في تحسين جودة الخدمات المصرفية.



خاتمة

من خلال ما تم عرضه في موضوع البحث والذي تتمحور إشكاليته حول دراسة التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية في المؤسسة الاقتصادية آخذا بعين الاعتبار واقع ذلك في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري - بلدية بئر العاتر

يعد التحول الرقمي في القطاع المصرفي فرصة لتحسين الكفاءة وتقديم خدمات مبتكرة وتلبية التوقعات المتغيرة للعملاء. وباعتبارها جزءاً من عصر التحول الرقمي الشامل، فإن البنوك التي تركز على اعتماد التكنولوجيا والابتكار وتلبية احتياجات العملاء ستكون في موقع قوة في المستقبل. بهذا، نرى أن التحول الرقمي ليس مجرد مسألة تكنولوجية بل هو تحول شامل في كيفية تفكير وتقديم الخدمات المصرفية. يحقق التوازن بين الابتكار والأمان والجودة، مما يعزز تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال ويضمن استدامة هذا القطاع الحيوي. ومع ذلك، فمن المهم أن يتخذ البنك إجراءات لحماية البيانات وتعزيز التوعية الرقمية للعملاء. تستمر التحسينات في مجال خدمات المصرفية الرقمية وهناك دائماً حاجة للاستثمار في التكنولوجيا وتطوير الموارد البشرية للتأكد من استمرار توفير خدمات مصرفية متطورة وذات جودة عالية للعملاء.

من خلال تحليل دراسة الحالة يمكن القول إن التحول الرقمي يعزز الفعالية والكفاءة في قطاع الخدمات المصرفية، ويعزز الثقة والرضا لدى العملاء. كما يساهم في تعزيز الاقتصاد الرقمي وتعزيز النمو الاقتصادي بشكل عام، من خلال تعزيز الابتكار وتحفيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية. يتجلى تأثير التحول الرقمي في توفير خدمات مصرفية أكثر شمولاً وفعالية، مما يعزز الوصول إلى الخدمات المالية لشرائح واسعة من المجتمع، ويعمق التفاعل بين البنوك والعملاء. ومع استمرار التطور التكنولوجي، يتوقع أن يستمر التحول الرقمي في تغيير وتحسين طرق تقديم الخدمات المصرفية، مما يخلق بيئة مالية أكثر ابتكاراً وفعالية.

وقد تم دراسة جوانب الموضوع من خلال فصلين حيث تم الاعتماد في الفصل الأول على ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول ماهية التحول الرقمي والمبحث الثاني على مدخل لجودة الخدمات المصرفية أما المبحث الثالث تناول الدراسات التطبيقية، وتناول الفصل الثاني أيضاً ثلاثة مباحث، المبحث الأول بعنوان تقديم لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري ببلدية بئر العاتر والمبحث الثاني بعنوان الإطار المنهجي للدراسة الميدانية والمبحث الثالث بعنوان عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية في وكالتين. وتم توزيع استبانة على وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري - بلدية بئر العاتر - لمعرفة العلاقة الموجودة بين التحول الرقمي في المصرف وبين جودة الخدمات المصرفية.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية نوجز أهمها فيما يلي:

- نتائج الدراسة النظرية:

من خلال الجانب النظري لهذه الدراسة توصلنا إلى النتائج الآتية:

- يساهم التحول الرقمي في تحسين العمليات وتبسيطها وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية؛
- يعمل التحول الرقمي على تحسين تجربة المستخدم من خلال توفير خدمات شخصية وفعالة؛
- التواصل الفعال والشفافية في التعاملات المصرفية يساهم في بناء علاقات طويلة مع العملاء وتعزيز جودة الخدمات المصرفية؛
- تأمين البيانات والمعاملات المالية يعزز جودة الخدمات من خلال بناء ثقة العملاء وضمان سلامة تعاملاتهم؛
- يؤدي التحول الرقمي في القطاع المصرفي إلى زيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء في العمليات المصرفية.

نتائج الدراسة التطبيقية:

- وبعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج الميدانية في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري -بلدية بئر العاتر-:
- حسب رأي العينة المبحوثة في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري -بلدية بئر العاتر- فإن البنك يستخدم تقنيات رقمية متقدمة، مثل المساحات الضوئية وأجهزة الحماية المتطورة، ويعمل على تطوير ودمج أحدث التقنيات بالتعاون مع شركائه؛
 - حسب رأي العينة المبحوثة في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري -بلدية بئر العاتر- فإن البنك يهتم بتأهيل موظفيه للتكيف مع البيئة الرقمية الجديدة، ويعمل على توظيف وتدريب المهندسين؛
 - حسب رأي العينة المبحوثة في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري -بلدية بئر العاتر- فإن البنك يولي اهتماما بتوفير قنوات اتصال رقمية، وبرنامج لجمع البيانات ويشجع على مشاركة العملاء في تطوير الخدمات؛
 - حسب رأي العينة المبحوثة في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الوطني الجزائري -بلدية بئر العاتر- فإن البنك يظهر اهتماما بملاحظات واقتراحات العملاء ويسعى لفهم مشاكلهم وتقديم الحلول بروح العطاء والتفاني، بالإضافة إلى ضمان استفادة الزبائن من الخدمات المصرفية بشكل فوري والاستجابة السريعة لاستفساراتهم وشكاويهم؛

4-الاقتراحات:

- في ظل النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:
- على السلطات العمومية تعزيز تكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار وفق أحدث التقنيات المواكبة للتكنولوجيا الحديثة ولتحقيق النجاح في نقل المعطيات والمعلومات لضمان أمنها؛
 - ضرورة نشر الوعي التكنولوجي بين موظفي المؤسسات المصرفية مع وضع إستراتيجية خاصة وواضحة للمعاملات الرقمية المصرفية؛
 - وضع برنامج إداري ومالي يتضمن رسم الخطوات المستقبلية للتحول الرقمي في القطاع المصرفي.
 - دعم الأمان وتشكيل برامج وأنظمة قوية محصنة ضد الاختراقات والهجمات الرقمية؛- المعرفة الكاملة بالقوانين والتشريعات المصرفية الرقمية لاسيما تلك المتعلقة بالنواحي الرقمنة، وتشريع قوانين تساهم في التحول الرقمي للقطاع المصرفي؛
 - السعي لدعم وتطوير شبكة الانترنت في الجزائر بما يتلاءم مع متطلبات الواقع الرقمي العالمي؛

5-آفاق الدراسة:

- لا شك انه ورغم الجهد المبذول في إتمام الدراسة فإنه لا يخلو من بعض النقائص بسبب عدم القدرة على الإحاطة كل شيء بالتفصيل إلا أنه يمكن أن تكون همزة وصل تربط بين دراسات سابقة ودراسات مقبلة تكون كتمهيد لمواضيع أخرى من بينها ما يلي:
- التحول الرقمي ودوره في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية؛
 - دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية الرائدة في تبني الصيرفة الالكترونية وبين البنوك الجزائرية؛
 - دور الذكاء الاصطناعي في التحول الرقمي؛
 - نظام العمل عن بعد ودوره في تعزيز التحول الرقمي.



قائمة المراجع



I- المراجع باللغة العربية

أولاً: المعاجم والقواميس

1- جمال الدين الزيادين، معجم ثلاثي موسع لمصطلحات الإدارة، إدارة أعمال - مصرف - تسيير، مركز النشر الجامعي، سنة 2005.

ثانياً: الكتب

1- نورهان سليمان، تكنولوجيايات الإعلام المتخصصة ديناميكيات مستقبلية، طبعة 1، مؤسسة الريادة للنشر والتوزيع، دبي، سنة 2020.

2- بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، طبعة 1، دار وائل للنشر، الأردن، سنة 2015.

3- حسن عماد مكاي، تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، طبعة 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، سنة 1997.

4- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، طبعة 3، عالم الكتب، القاهرة، سنة 2004.

5- محمود حسين الوادي، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، طبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

6- مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، دار الوراق، عمان: الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2000.

7- ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار الصفاء، عمان: الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2000.

8- سعيد اسماعيل صيني، قواعد أساسية في البحث العلمي، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولى، 1994.

9- محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل، عمان: الأردن، الطبعة الأولى، 2002.

ثالثاً: المذكرات والأطروحات

1- رامز صلاح عبد الإله الشيشي، إستراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصرية وسبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي، المستوى الثالث قسم علوم الاقتصادية، كلية السياسة والاقتصاد، جامعة السويس، سنة 2012.

2- راما حسين اسحق، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، الجامعة الافتراضية السورية.



3- العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، شعبة العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3، سنة 2016.

4- ليلي، دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، بدون تخصص، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف - الجزائر، 2015، ص ص 79 - 80.

ثالثا: الملتقيات والمؤتمرات

1- عبد الرحمان محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداة البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، سنة 2020.

رابعا: المجالات

1- خولة مرسي، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك، مجلة المنهل الاقتصادي، الجزائر بالوادي، العدد 6، جوان 2023.

2- نبيل محمد علي العلفي، ياسمين عبد الله علي الراعي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على بنك اليمن والكويت، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، العدد الثالث والعشرين، جانفي 2024.

3- مختار عبد السلام الغافود، العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية في ليبيا - دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع زليتن، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الإقتصاد والتجارة الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد الثامن عشر، ديسمبر 2021.

4- عبد القادر بالريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد الثالث، سنة

5- أشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة القاهرة، العدد الثاني، سنة 2022.

خامسا: محاضرات

1- سميرة عميش، إدارة جودة الخدمات المصرفية، محاضرة موجهة لطلبة سنة الثانية ماستر، تخصص تسويق مصرفي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021.

II- المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Hafsi Mouaad, Saïd Assar, **Le rôle de la modélisation d'entreprise dans la transformation numérique**, une étude exploratoire, AIM 2017 : 22ème Conférence de l'Association Information et Management May 2017, Paris, France.



III- المواقع الإلكترونية

- 1- <https://enterpriseproject.com/what-is-digital-transformation>
- 2- <https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation/>
- 3- www.badr-bank.dz



اللاحق

الملحق رقم (01):



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



استمارة الإستبانة

السيدات والسادة المحترمين

تحية طيبة وبعد.....

في إطار تحضير مذكرة MASTER مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص:
اقتصاد نقدي وبنكي. والموسومة ب: دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة وكالة bna
و badr ببلدية بئر العاتر -

يرجى التكرم بالإطلاع على الإستمارة وملئها بعناية، بوضع العلامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم. نأمل منكم
الإجابة بكل موضوعية لغرض تحقيق أهداف الدراسة.
نحيط علم سيادتكم بأن التعامل مع محتويات الإستمارة لن يكون إلا لأغراض البحث العلمي، نشكركم مسبقا على
حسن تعاونكم، وتخصيص جزء من وقتكم الثمين.

الطالبة: مباركى رجاء

E-mail: radjamebarki788@gmail.com

إشراف الدكتور: عايي وليد

السنة الجامعية: 2024 / 2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى من سادتكم قراءة العبارات التالية بدقة، مع وضع (X) في الخانة المناسبة

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	الجنس
<input type="checkbox"/>	من 41 إلى 50 سنة	<input type="checkbox"/>	30 سنة فأقل	العمر
<input type="checkbox"/>	51 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	من 31 إلى 40 سنة	
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>	ثانوي	المؤهل العلمي
<input type="checkbox"/>	غير ذلك	<input type="checkbox"/>	جامعي (ليسانس، الماجستير)	
<input type="checkbox"/>	من 11 إلى 20 سنة	<input type="checkbox"/>	5 سنوات فأقل	الخبرة
<input type="checkbox"/>	21 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	من 06 إلى 10 سنوات	

الجزء الثاني: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع الذي يلائم إجاباتكم

المحور الأول: التحول الرقمي

تعريف التحول الرقمي: يشير إلى العملية التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات لاستخدام التكنولوجيا الرقمية والابتكارات الرقمية لتحسين وتحويل العمليات التقليدية والأعمال إلى صيغ رقمية، بهدف زيادة الكفاءة وتعزيز التفاعل مع العملاء، وتحقيق قيمة مضافة وتنافسية في السوق.

الرقم	محتوى العبارة	درجة الموافقة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: التقنيات الرقمية						
01	يستخدم البنك تقنيات رقمية متطورة تواكب التغيرات التكنولوجية تحافظ على سرعة واستمرارية الاتصال بالعملاء					
02	يوفر المصرف العدد الكافي من المساحات الضوئية (Scanners)					
03	يوجد في المصرف مضادات حماية الأجهزة من التيار العالي (نظام الحماية ، مأخذ ارضي، مولد الطاقة ، منظم التيار....)					
04	يطور البنك التقنيات الرقمية ويدمج أحدث التقنيات مع الشركاء الرئيسيين.					
البعد الثاني: الموظفين						
05	يمتلك الموظفون قدرة على التأقلم مع البيئة الرقمية الجديدة داخل المؤسسة					
06	يحرص البنك على تأهيل الموظفين بما يتلاءم مع عملية التحول الرقمي					
07	يعمل البنك على تعيين الموظفين بما يتلاءم مع طبيعة عمل التحول الرقمي					
08	يوجد مهندسين فيالإعلامالآلي قادرين على تشغيل وصيانة الاجهزة الإلكترونية					
البعد الثالث: تجربة العملاء						
09	يوفر البنك قنوات اتصال تفاعلية رقمية مع العملاء .					
10	وجود برنامج يسهل عملية جمع البيانات العملاء					
11	الموقع الإلكتروني للبنك على الانترنت متطور وتفاعلي مع العملاء					
12	المنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية التي يقدمها البنك سهلة الاستخدام من طرف العملاء					
13	يحرص البنك على إشراك العملاء في عملية تطوير الخدمات المصرفية					

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

تعريف جودة الخدمات المصرفية: تشير إلى مدى تلبية البنك أو المؤسسة المالية لاحتياجات وتوقعات العملاء بشكل فعال وفعالية.

درجة الموافقة					محتوى العبارة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
الملموسية						
					التصميم والتنظيم الخارجي والداخلي للمصرف يتميز بالجاذبية والحدائثة	14
					وسائل العمل المتوفرة بالبنك تتماشى مع رغبات العملاء مما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي	15
					لدى البنك منصة رقمية سهلة الاستخدام وواضحة	16
					يبدل البنك جهودا معتبرة للتعريف بأهم الخدمات المصرفية الحديثة	17
الاعتمادية						
					تتميز إجراءات التعامل مع المصرف بالبساطة والسرعة	18
					يحرص المصرف على تقديم الخدمة المصرفية للزبائن بالشكل الجيد دائما وفي الوقت المحدد	19
					يؤكد البنك على انضباط موظفيه في أداء المهام الموكلة اليهم	20
					يقدم البنك خدمات مصرفية موثوقة وبشكل منتظم	21
الاستجابة						
					يضمن البنك استفاضة الزبائن من الخدمات المصرفية بشكل فوري	22
					يجيب البنك على مختلف الاستفسارات والشكاوي من العملاء بشكل سريع	23
					يهتم الموظفون بتلبية طلبات الزبون مهما كانت درجة انشغالهم	24
					يلتزم البنك بتقديم توجيهات للعملاء أثناء تقديمه للخدمة المصرفية	25
الأمان						
					لدى البنك منصة رقمية ذات معايير أمان عالية لحماية بيانات العملاء الشخصية والمالية	26
					يعزز التحول الرقمي للبنك مستويات الأمان والثقة عند قيام العملاء بمختلف معاملاتهم المالية.	27
					يسهر البنك على اتخاذ إجراءات فعالة للوقاية من عمليات الاحتيال والاختراق	28
التعاطف						
					يظهر البنك اهتماما بملاحظات واقتراحات العملاء	29
					يهتم البنك بفهم المشاكل للعملاء وتقديم المساعدات لتقديم الحلول الناجعة	30
					يقدم البنك كل التسهيلات الممكنة للعملاء	31
					يقدم البنك خدماته بروح العطاء والتفاني لراحة عملائه	32

شكرا

وفي الختام تقبلوا فائق الاحترام والشكر والتقدير

الملحق رقم (02): الأستاذا المحكمين:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
01	سيف قحايرية	أستاذ محاضر -أ-	جامعة تبسة
02	آيت سمير يحي	أستاذ التعليم العالي	جامعة تبسة
03	وليد عابي	أستاذ محاضر -أ-	جامعة تبسة

الملحق رقم (03): نتائج التحليل الإحصائي SPSS

		Corrélations				التقنيات الرقمية	
		a1	a2	a3	a4		
Rho de Spearman	a1	Coefficient de corrélation	1.000	.486*	.923**	.763**	.827**
		Sig. (bilatéral)	.	.016	.000	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	a2	Coefficient de corrélation	.486*	1.000	.536**	.305	.789**
		Sig. (bilatéral)	.016	.	.007	.147	.000
		N	24	24	24	24	24
	a3	Coefficient de corrélation	.923**	.536**	1.000	.681**	.790**
		Sig. (bilatéral)	.000	.007	.	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	a4	Coefficient de corrélation	.763**	.305	.681**	1.000	.760**
		Sig. (bilatéral)	.000	.147	.000	.	.000
		N	24	24	24	24	24
التقنيات الرقمية	Coefficient de corrélation	.827**	.789**	.790**	.760**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		a5	a6	a7	a8	الموظفين	
Rho de Spearman	a5	Coefficient de corrélation	1.000	.494*	.603**	.473*	.782**
		Sig. (bilatéral)	.	.014	.002	.020	.000
		N	24	24	24	24	24
	a6	Coefficient de corrélation	.494*	1.000	.724**	.584**	.840**
		Sig. (bilatéral)	.014	.	.000	.003	.000
		N	24	24	24	24	24
	a7	Coefficient de corrélation	.603**	.724**	1.000	.501*	.881**
		Sig. (bilatéral)	.002	.000	.	.013	.000
		N	24	24	24	24	24
	a8	Coefficient de corrélation	.473*	.584**	.501*	1.000	.752**
		Sig. (bilatéral)	.020	.003	.013	.	.000
		N	24	24	24	24	24
الموظفين	Coefficient de corrélation	.782**	.840**	.881**	.752**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		a9	a10	a11	a12	a13	تجربة العملاء	
Rho de Spearman	a9	Coefficient de corrélation	1.000	.629**	.730**	.650**	.593**	.836**
		Sig. (bilatéral)	.	.001	.000	.001	.002	.000
		N	24	24	24	24	24	24
	a10	Coefficient de corrélation	.629**	1.000	.458*	.508*	.727**	.761**
		Sig. (bilatéral)	.001	.	.024	.011	.000	.000
		N	24	24	24	24	24	24
	a11	Coefficient de corrélation	.730**	.458*	1.000	.908**	.457*	.862**
		Sig. (bilatéral)	.000	.024	.	.000	.025	.000
		N	24	24	24	24	24	24
	a12	Coefficient de corrélation	.650**	.508*	.908**	1.000	.614**	.878**
		Sig. (bilatéral)	.001	.011	.000	.	.001	.000
		N	24	24	24	24	24	24
a13	Coefficient de corrélation	.593**	.727**	.457*	.614**	1.000	.780**	
	Sig. (bilatéral)	.002	.000	.025	.001	.	.000	
	N	24	24	24	24	24	24	
تجربة العملاء	Coefficient de corrélation	.836**	.761**	.862**	.878**	.780**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	24	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

			b1	b2	b3	b4	الملموسية
Rho de Spearman	b1	Coefficient de corrélation	1.000	.668**	.692**	.606**	.881**
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.000	.002	.000
		N	24	24	24	24	24
	b2	Coefficient de corrélation	.668**	1.000	.491*	.384	.768**
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.015	.064	.000
		N	24	24	24	24	24
	b3	Coefficient de corrélation	.692**	.491*	1.000	.472*	.845**
		Sig. (bilatéral)	.000	.015	.	.020	.000
		N	24	24	24	24	24
	b4	Coefficient de corrélation	.606**	.384	.472*	1.000	.664**
		Sig. (bilatéral)	.002	.064	.020	.	.000
		N	24	24	24	24	24
الملموسية	Coefficient de corrélation	.881**	.768**	.845**	.664**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

			b5	b6	b7	b8	الاعتمادية
Rho de Spearman	b5	Coefficient de corrélation	1.000	.669**	.679**	.694**	.821**
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.000	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	b6	Coefficient de corrélation	.669**	1.000	.765**	.619**	.832**
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.000	.001	.000
		N	24	24	24	24	24
	b7	Coefficient de corrélation	.679**	.765**	1.000	.693**	.820**
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	b8	Coefficient de corrélation	.694**	.619**	.693**	1.000	.859**
		Sig. (bilatéral)	.000	.001	.000	.	.000
		N	24	24	24	24	24
الاعتمادية	Coefficient de corrélation	.821**	.832**	.820**	.859**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			b9	b10	b11	b12	الاستجابية
Rho de Spearman	b9	Coefficient de corrélation	1.000	.690**	.498*	.459*	.713**
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.013	.024	.000
		N	24	24	24	24	24
	b10	Coefficient de corrélation	.690**	1.000	.624**	.574**	.774**
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.001	.003	.000
		N	24	24	24	24	24
	b11	Coefficient de corrélation	.498*	.624**	1.000	.862**	.893**
		Sig. (bilatéral)	.013	.001	.	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	b12	Coefficient de corrélation	.459*	.574**	.862**	1.000	.874**
		Sig. (bilatéral)	.024	.003	.000	.	.000
		N	24	24	24	24	24
الاستجابية	Coefficient de corrélation	.713**	.774**	.893**	.874**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

			b13	b14	b15	الامان
Rho de Spearman	b13	Coefficient de corrélation	1.000	.835**	.793**	.951**
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.000	.000
		N	24	24	24	24
	b14	Coefficient de corrélation	.835**	1.000	.759**	.937**
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.000	.000
		N	24	24	24	24
	b15	Coefficient de corrélation	.793**	.759**	1.000	.849**
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.	.000
		N	24	24	24	24
	الامان	Coefficient de corrélation	.951**	.937**	.849**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.
		N	24	24	24	24

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			b16	b17	b18	b19	التعاطف
Rho de Spearman	b16	Coefficient de corrélation	1.000	.595**	.595**	.724**	.842**
		Sig. (bilatéral)	.	.002	.002	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	b17	Coefficient de corrélation	.595**	1.000	.669**	.580**	.779**
		Sig. (bilatéral)	.002	.	.000	.003	.000
		N	24	24	24	24	24
	b18	Coefficient de corrélation	.595**	.669**	1.000	.695**	.814**
		Sig. (bilatéral)	.002	.000	.	.000	.000
		N	24	24	24	24	24
	b19	Coefficient de corrélation	.724**	.580**	.695**	1.000	.870**
		Sig. (bilatéral)	.000	.003	.000	.	.000
		N	24	24	24	24	24
التعاطف	Coefficient de corrélation	.842**	.779**	.814**	.870**	1.000	
	Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.000	.	
	N	24	24	24	24	24	

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		التحول الرقمي	جودة الخدمات المصرفية	الكل
التحول الرقمي	Corrélation de Pearson	1	.928**	.984**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	24	24	24
جودة الخدمات المصرفية	Corrélation de Pearson	.928**	1	.980**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000
	N	24	24	24
الكل	Corrélation de Pearson	.984**	.980**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	24	24	24

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	24	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	24	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.973	32

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	الخبرة
N	Valide	24	24	24	24
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	70.8	70.8	70.8
	انثى	7	29.2	29.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة فاقل 30	7	29.2	29.2	29.2
	من 31 سنة الى 40 سنة	7	29.2	29.2	58.3
	من 41 الى 50 سنة	7	29.2	29.2	87.5
	من 51 سنة فاكثر	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	8	33.3	33.3	33.3
	جامعي (ليسانس، ماستر)	13	54.2	54.2	87.5
	دراسات عليا	2	8.3	8.3	95.8
	غير ذلك	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات فاقل 5	9	37.5	37.5	37.5
	من 6 الى 10 سنوات	6	25.0	25.0	62.5
	من 11 الى 20 سنة	5	20.8	20.8	83.3
	سنة فاكثر 21	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
a1	24	2	5	4.38	1.056
a2	24	1	5	4.00	1.142
a3	24	2	5	4.62	.711
a4	24	2	5	4.38	.875
التقنيات الرقمية	24	3	5	4.34	.786
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
a5	24	2	5	4.13	.992
a6	24	2	5	4.21	.884
a7	24	1	5	3.96	1.197
a8	24	1	5	4.33	1.007
الموظفين	24	2	5	4.16	.830
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
a9	24	1	5	4.08	.974
a10	24	2	5	4.21	.977
a11	24	1	5	4.25	1.073
a12	24	1	5	4.21	1.103
a13	24	1	5	4.00	1.285
تجربة العملاء	24	1	5	4.15	.964
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
b1	24	1	5	3.96	.999
b2	24	2	5	4.00	1.022
b3	24	1	5	4.04	1.083
b4	24	3	5	4.50	.590
الملموسية	24	2	5	4.13	.794
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
b5	24	2	5	4.42	1.018
b6	24	2	5	4.42	.929
b7	24	3	5	4.62	.576
b8	24	3	5	4.54	.588
الاعتمادية	24	3	5	4.50	.699
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
b9	24	2	5	4.50	.834
b10	24	3	5	4.54	.588
b11	24	1	5	4.29	1.160
b12	24	1	5	4.33	.917
الاستجابة	24	3	5	4.42	.702
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
b13	24	2	5	4.50	.780
b14	24	3	5	4.58	.584
b15	24	2	5	4.58	.830
الامان	24	3	5	4.56	.679
N valide (liste)	24				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
b16	24	2	5	4.38	.924
b17	24	2	5	4.54	.779
b18	24	2	5	4.54	.779
b19	24	2	5	4.46	.779
التعاطف	24	3	5	4.48	.718
N valide (liste)	24				

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التقنيات الرقمية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.753 ^a	.567	.547	.443

a. Prédicteurs : (Constante), التقنيات الرقمية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5.655	1	5.655	28.796	.000 ^b
	de Student	4.321	22	.196		
	Total	9.976	23			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), التقنيات الرقمية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1.677	.518		3.235	.004
	التقنيات الرقمية	.630	.117	.753	5.366	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	الموظفين ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.738 ^a	.545	.524	.454

a. Prédicteurs : (Constante), الموظفين

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5.433	1	5.433	26.310	.000 ^b
	de Student	4.543	22	.207		
	Total	9.976	23			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), الموظفين

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1.982	.483		4.100	.000
	الموظفين	.585	.114	.738	5.129	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	تجربة العملاء ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.859 ^a	.737	.725	.345

a. Prédicteurs : (Constante), تجربة العملاء

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression de Student	7.353	1	7.353	61.675	.000 ^b
	Total	9.976	23			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

b. Prédictors : (Constante), تجربة العملاء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1.982	.318		6.235	.000
	تجربة العملاء	.586	.075	.859	7.853	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المصرفية

الملحق رقم (04): إتفاقية التبرص:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نباية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

الرقم: 2023/.....

إتفاقية التبرص

المادة الأولى: هذه الإتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة- ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة: وكالة البنك الوطني الجزائري BNA
مقرها: حي دلسرة بلدية عين المعاصر - تبسة
ممثلة من طرف:
الوظيفة:

تند: إتفاقية تهدف الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1-.....
2-.....
3-.....

4-.....
5-.....

6-.....

7-.....

8-.....

9-.....

10-.....

11-.....

12-.....

13-.....

14-.....

15-.....

16-.....

17-.....

18-.....

19-.....

20-.....

21-.....

22-.....

23-.....

24-.....

25-.....

26-.....

27-.....

28-.....

29-.....

30-.....

31-.....

32-.....

33-.....

34-.....

35-.....

36-.....

37-.....

38-.....

39-.....

40-.....

41-.....

42-.....

43-.....

44-.....

45-.....

46-.....

47-.....

48-.....

49-.....

50-.....

51-.....

52-.....

53-.....

54-.....

55-.....

56-.....

57-.....

58-.....

59-.....

60-.....

61-.....

62-.....

63-.....

64-.....

65-.....

66-.....

67-.....

68-.....

69-.....

70-.....

71-.....

72-.....

73-.....

74-.....

75-.....

76-.....

77-.....

78-.....

79-.....

80-.....

81-.....

82-.....

83-.....

84-.....

85-.....

86-.....

87-.....

88-.....

89-.....

90-.....

91-.....

92-.....

93-.....

94-.....

95-.....

96-.....

97-.....

98-.....

99-.....

100-.....

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية: يهدف هذا الترخيص الى ضمان تطبيق الدراسات المعتمدة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنوين

المادة الثالثة: الترخيص التطبيقي يجري في مصلحة

الفترة من: 05 فبراير الى 30 ابريل 2024

المادة الرابعة: برنامج الترخيص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تيسة بالمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ الترخيص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمترخص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال الترخيص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المترخص مجموع الموظفين في وجهاته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تربيهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء ترخيص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

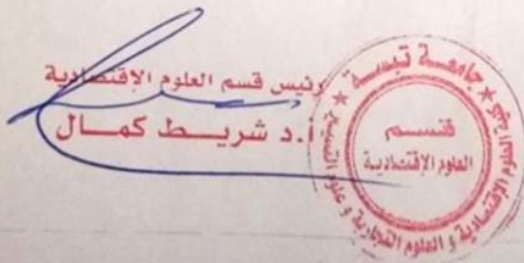
المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المترخص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترخيص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المترخصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تاتجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل . المسكن . المطعم.

ادارة القسم

ادارة المؤسسة المستقبلية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نهاية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

الرقم: 2023/.....

اتفاقية التبرص

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة - ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة:
مقرها:
ممثلة من طرف:
الوظيفة:

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1-
2-

مستتر التخصص:
عنوان المذكورة:
الاستاذ المشرف:
هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتية أسماؤهم:

1-
2-
3-
4-
5-

ليسانس التخصص:
عنوان تقرير التبرص:
الاستاذ المشرف:

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية: يهدف هذا التريص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين



المادة الثالثة: التريص التطبيقي يجري في مصلحة

الفترة من: 2024/04/01 الى: 2024/04/30

المادة الرابعة: برنامج التريص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التريص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للتريص ينهي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال التريص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتريص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في اثناء تريض الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المتريصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل . المسكن ، المطعم.

ادارة القسم

رئيس قسم العلوم الاقتصادية

أ.د شريفة كمال



ادارة المؤسسة المستقبلية

مدير المجمع الجهوي للإستقلال

أ.د شريفة كمال





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الملخص

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات الرقمية، الموظفين، تجربة العملاء)، ودره في تحسين جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة بأبعادها (الملموسية، الإعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في وكالتي البنك الوطني الخوازي وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعاتر - تبسة، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي للتحليل حيث تم تصميم استبيان وتوزيع 30 استمارة على 24 موظف بالوكالتين، وتحليلها ببرنامج التحليل الإحصائي spss وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد التحول الرقمي تلعب دوراً معنوياً عند مستوى دلالة 0.05 في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى بنك الوطني الخوازي وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ببلدية بئر العاتر بنسبة 70%. وتشمل هذه الأبعاد التقنيات الرقمية، الموظفين، وتجربة العملاء، حيث تم العثور على أثر ذو دلالة إحصائية لكل من هذه العوامل على جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة، الخدمات المصرفية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك وطني الخوازي.

Abstract

The study aims to highlight the topic of digital transformation in its dimensions (digital technologies, employees, customer experience) and its role in improving the quality of banking services, represented by its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy) in the agencies of the National Bank of Algeria and the Agriculture and Rural Development Bank in Aïn Arnat - Tébessa. The descriptive analytical approach was adopted, where a questionnaire was designed and 30 forms were distributed to 24 employees in both agencies, and analyzed using the SPSS statistical analysis program. The study concluded that the dimensions of digital transformation play a significant role at a 0.05 significance level in improving the quality of banking services at the National Bank of Algeria and the Agriculture and Rural Development Bank in the municipality of Bir el Ater by 70%. These dimensions include digital technologies, employees, and customer experience, with a statistically significant impact found for each of these factors on the quality of banking services.

Keywords: Digital transformation, quality, banking services, Agricultural Bank of Rural Development, National Algerian Bank.