



جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب -

كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية



رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

بنك الجزائر الخارجي BEA - وكالة عين تموشنت 072

دراسة حالة من 2026/03/22 إلى 2026/03/28

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية - تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

تحت إشراف الأستاذ :

أ.د. وهراني عبد الكريم

من إعداد الطالبين :

- نعيش زهير
- بكار إدريس

لجنة المناقشة:

رئيسة اللجنة	عبد الباقي حياة	أستاذة محاضرة	جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
المشرف	وهراني عبد الكريم	أستاذ	جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
الممتحن	بن عامر عبد الكريم	أستاذ	جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

السنة الجامعية : 2025-2026



شكر و عرفان

الحمد لله تواضعا لعظمته و الحمد له الذي استسلم لقدرته كل شيء اللهم لك الحمد و الشكر كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك .

نتقدم من خلال هذا العمل المبارك بالتقدم بالشكر الجزيل و التقدير الكامل إعترافا بالجميل و رد الحق لأصحابه إلى أستاذي الفاضل,

" الدكتور وهراني عبد الكريم " الذي أشرف على إنجاز هذا العمل و خصص لي جزءا من وقته و اهتمامه و جهده وعلى معلوماته القيمة التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا فجزاه الله خير الجزاء .

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء اللجنة المناقشة "كل باسمه و صفته ومقامه الكريم

كما لا يفوتنا أن نشكر كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير وإلى كل من ساعدنا في بحثنا هذا وأمد لنا يد العون.

كما نتوجه بالشكر الى كل الزملاء و الزميلات للسنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات .

الإهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.

أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى الاب الحنون الذي لم يدخل يوما جهدا في إدخال الفرحة على قلبي بأي ثمن .
إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواتها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة بخطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمني أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛

إلى الزوجة الفاضلة و بناتي أحباب قلبي

إلى كل إخوتي

إلى كل من أمد لي يد العون .

وإلى كل اللذين صادفتهم في حياتي وتركوا بصمة وكل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

- نميش زهير -

الإهداء

أحمد الله عز وجل على منحه وعونه لإتمام هذا البحث.

أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى الاب الحنون الذي لم يدخل يوما جهدا في إدخال الفرحة على قلبي بأي ثمن .
إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي
في الشدائد، و كانت دعواتها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة بخطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في
وجهي نبع الحنان أمني أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛

إلى كل إخوتي

إلى كل من أمد لي يد العون .

وإلى كل اللذين صادفتهم في حياتي وتركوا بصمة وكل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن
تكون في أشياء أخرى...

- بكار إدريس -

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
22	الشكل 1 : أشهر خصائص الخدمات المصرفية
92	الشكل (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
93	الشكل (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر
94	الشكل (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي
94	الشكل (5): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
82	الجدول (1): الخدمات التي يقدمها البنك
85	الجدول (2): مقياس ليكارت الخماسي
85	الجدول (3): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس ليكارت
87	الجدول (4): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "البنية التكنولوجية" للمحور الأول
87	الجدول (5): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية" للمحور الأول
88	الجدول (6): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية" للمحور الأول
88	الجدول (7): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية" للمحور الأول
89	الجدول (8): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "السهولة والوضوح" للمحور الثاني
89	الجدول (9): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "الاستجابة الفورية" للمحور الثاني
90	الجدول (10): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "التفاعلية والشفافية" للمحور الثاني
90	الجدول (11): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "الميزة التنافسية" للمحور الثاني
91	الجدول (12): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان
92	الجدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
93	الجدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر
93	الجدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي
94	الجدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة
95	الجدول (17): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الأول
96	الجدول (18): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الأول
97	الجدول (19): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الأول
98	الجدول (20): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الأول
99	الجدول (21): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الثاني
100	الجدول (22): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني
101	الجدول (23): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني
102	الجدول (24): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني
103	الجدول (25): اختبار الفرضية الرئيسية
104	الجدول (26): اختبار الفرضية الفرعية الأولى
105	الجدول (27): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

106	الجدول (28): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
107	الجدول (29): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
.I	الإهداء
.II	الإهداء
.III	شكر و تقديم
.IV	قائمة الأشكال
.V	قائمة الجداول
1	مقدمة
6	الفصل الأول: الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي في الجزائر لبلوغ خدمات ذات جودة عالية
7	تمهيد
8	المبحث الأول: مفهوم الرقمنة في القطاع المصرفي
8	المطلب الأول: تعريف الرقمنة والتحول الرقمي. خلاصة
15	المطلب الثاني: أساسيات الرقمنة في القطاع المصرفي
19	المطلب الثالث: خصائص الخدمات المصرفية الرقمية خلاصة
26	المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية.
26	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة (تعريف + أبعادها)
29	المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
34	المطلب الثالث: أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية
39	خلاصة
40	الفصل الثاني: نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر
41	تمهيد
42	المبحث الأول: النظام المصرفي والرقمنة في الجزائر
42	المطلب الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري
46	المطلب الثاني: تعريف النظام المصرفي الرقمي في الجزائر .
50	المطلب الثالث: هيكل القطاع المصرفي (بنوك عمومية وخاصة و اجنبية)
54	المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة وتحدياتها في الجزائر
54	المطلب الأول: مظاهر رقمنة الخدمات المصرفية في الجزائر

قائمة المحتويات

57	المطلب الثاني: تحديات رقمنة القطاع المصرفي الجزائري
59	المطلب الثالث: ثقافة رقمنة الخدمة المصرفية وسط العملاء في الجزائر.
67	خلاصة
68	الفصل الثالث: دراسة حالة بنك عين تموشنت وأثر الرقمنة على جودة خدماته
69	تمهيد
70	المبحث الأول : تقديم بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت
70	المطلب الأول: بطاقة فنية حول بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت
70	المطلب الثاني: النشاط الاقراضي لبنك الجزائر الخارجي
71	المطلب الثالث: الضمانات التي يطلبها البنك
74	المبحث الثاني: نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري. BEA
74	المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري BEA
75	المطلب الثاني: دراسة ملف منح قرض استثمار وقروض استغلال
82	المطلب الثالث : دراسة حالة ملف منح قرض استثماري وقرض استغلالي في البنك
85	المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة
87	المطلب الأول: منهج وحدود الدراسة
86	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة:
87	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
93	المبحث الرابع: عرض ومناقشة النتائج
93	المطلب الأول: عرض ومناقشة البيانات الشخصية:
95	المطلب الثاني : عرض ومناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة
103	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
110	خلاصة
111	الخاتمة
115	قائمة المصادر و المراجع
122	الفهرس
	الملاحق

المقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة ثورة تكنولوجية متسارعة أحدثت تحولات جوهرية وعميقة في البنى الهيكلية لمختلف القطاعات الاقتصادية. ولم يعد تبني التقنيات الحديثة مجرد خيار تكميلي أو رفاهية إدارية، بل تحول إلى ضرورة استراتيجية وحتمية تفرضها متطلبات العصر الرقمي لضمان البقاء والاستمرارية. ويأتي القطاع المصرفي في مقدمة هذه القطاعات التي سارعت إلى صياغة نماذج عملها وهندسة عملياتها ؛ سعيا منها إلى رفع كفاءتها التشغيلية، وتحسين جودة خدماتها، والاستجابة الفورية للتوقعات المتزايدة للعملاء في ظل بيئة تنافسية عالمية ومحلية شرسة لا تعترف بالحدود الجغرافية أو القيود الزمنية. إن هذا التحول ينقل العمل المصرفي من نمطه التقليدي القائم على المعاملات الورقية والتفاعل البشري المباشر، إلى نمط رقمي متكامل يعتمد على البيانات، والذكاء الاصطناعي، والخدمات الذاتية.

إن مسار الرقمنة في المنظومة المصرفية الجزائرية لم يكن وليد اللحظة، بل مرّ بمحطات تاريخية وتطورات تدريجية منذ تسعينيات القرن الماضي. فقد بدأت الإرهاصات الأولى ما بين (1990-1995) من خلال إطلاق القرض الشعبي الجزائري لأول بطاقة سحب بنكية عام 1990 ، تلاها إنشاء شركة أتمتة المعاملات بين البنوك وآليات الدفع الإلكتروني (SATIM) عام 1995 لتعزيز البنية التحتية النقدية. وتوسعت هذه الخدمات خلال الفترة (1997-2006) عبر إطلاق نظام الدفع بالبطاقة الإلكترونية البنكية المشتركة (CIB) وفق معايير الأمان الدولية (EMV) عام 2004 ، ونظام المقاصة الإلكترونية عام 2006.

تلا ذلك مرحلة تطوير الخدمات المتقدمة والإنترنت المصرفي (2007-2015) ، وصولا إلى الثورة الرقمية الشاملة والاعتماد الواسع للتطبيقات الذكية والدفع عبر الهاتف المحمول (QR Code) وتطبيقات مثل (WIMPAY)، والتي تسارعت وتيرتها بصفة غير مسبقة إبان جائحة كوفيد-19 ، وتوّج هذا المسار بإصدار القانون النقدي والمصرفي الجديد رقم 09-23 الذي وضع الإطار التشريعي الحديث لعصرنة المعاملات والتحول الرقمي الشامل في الجزائر.

أهمية الموضوع:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من الناحيتين العلمية والعملية:

الأهمية العلمية: تكمن في إثراء المكتبة الأكاديمية ببحث يربط بين متطلبات الرقمنة والتحول الاستراتيجي وبين أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بيئة النقد الجزائرية، بالاعتماد على مقاربات حديثة تجمع بين الجوانب التقنية والاقتصادية والسلوكية للمتعامل.

الأهمية العملية: تظهر في تقديم تشخيص واقعي وميداني لمستوى الخدمات الرقمية في البنوك الجزائرية، وتبيان مدى مساهمة الآليات التقنية (مثل أجهزة TPE، التطبيقات البنكية) في تخفيف الضغط على الفروع المادية وقضاء مصالح الزبائن، مما يساعد صناع القرار والمؤسسات المالية على رسم استراتيجيات فعالة لتعزيز الشمول المالي واستقطاب الكتلة النقدية من السوق الموازية.

وينبثق عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

ما المقصود بالرقمنة والتحول الرقمي في الفكر المصرفي، وما هي متطلباتهما الأساسية؟ ما هي معايير وأبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في ظل البيئة الرقمية الحديثة؟
ما هو واقع تطبيق آليات الرقمنة في البنوك الجزائرية، وما هي أبرز التحديات التي تقف عائقاً أمام تحقيق جودة خدماتية شاملة؟

الإشكالية :

على الرغم من الجهود المبذولة من طرف السلطات النقدية الجزائرية وتخصيص استثمارات معتبرة لتحديث البنية التحتية للاتصالات وتعميم وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أن الانتقال الكامل نحو الصيرفة الرقمية لا يزال يواجه فجوة بين التطور التقني ومستوى الجودة المدركة من طرف الزبائن. ومن هذا المنطلق، يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية للبحث في التساؤل الجوهرية التالي: ما مدى مساهمة رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبلوغ مستويات كفاءة عالية تلبي تطلعات الزبائن؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

تم تقسيم الإشكالية الرئيسية للاستقصاء عن جوانب الموضوع من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو الإطار المفاهيمي لرقمنة القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية؟
- ما هو واقع الرقمنة المصرفية وجهود تحديث الخدمات في المنظومة المصرفية الجزائرية؟
- هل تساهم أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين جودة الخدمات ببنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت (072)؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة السابقة وتوجيه الدراسة الميدانية، تم الاعتماد على الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تعتبر الرقمنة المصرفية خياراً استراتيجياً وحتمية تفرضها التطورات التكنولوجية لتحسين الأداء المصرفي وتلبية تطلعات العملاء.

الفرضية الثانية: تسعى المنظومة المصرفية الجزائرية وبنك الجزائر الخارجي بشكل خاص إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي وتطوير بنيتها التكنولوجية لتحديث الخدمات.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية (السهولة، الأمان، السرعة، التوفر) وتحسين جودة الخدمات المصرفية لدى بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت (072).

حدود الدراسة:

تم حصر نطاق الدراسة لضمان دقة النتائج وصحتها وفق الحدود التالية:

الحدود الموضوعية (البشرية): اقتصرَت الدراسة على قياس أثر الرقمنة في جودة الخدمات من خلال استهداف عينة من عملاء وموظفي بنك الجزائر الخارجي.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية وتطبيق الاستبيان في بنك الجزائر الخارجي (BEA) - وكالة عين تموشنت رقم 072.

الحدود الزمنية: تم تحديد الفترة الزمنية الخاصة بالدراسة الميدانية وجمع البيانات في الفترة الممتدة من 22 مارس 2026 إلى 28 مارس 2026.

أهمية الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف الأكاديمية والتطبيقية، أبرزها: ضبط وتأسيس المفاهيم العلمية المرتبطة بالرقمنة والتحول الرقمي والمقاربات المفسرة لجودة الخدمات المصرفية الرقمية.

- إبراز المحطات التاريخية لرقمنة البنوك في الجزائر وتحليل البنية التحتية الحالية المعتمدة.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الأثرية بين تبني الأنظمة الرقمية وبين رفع مستويات الأمان، السرعة، والدقة في تنفيذ العمليات المصرفية.

- تشخيص المعوقات الحقيقية وثقافة الرقمنة لدى الزبائن وتقديم توصيات علمية لتجاوز التحديات التقنية والتنظيمية.

تحديد الموضوع

يتركز نطاق هذا البحث موضوعيا على دراسة "الرقمنة المصرفية" بمختلف أدواتها وقنواتها (البطاقات البنكية، أجهزة الدفع TPE، تطبيقات الصيرفة عبر الهاتف والإنترنت) وأثرها المباشر على "جودة الخدمات" بأبعادها الخمسة الأساسية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية التقنية للواجهات الرقمية).

أما النطاق الجغرافي والمكاني فيقتصر على المنظومة المصرفية التجارية العاملة في الجزائر (مع التركيز على عينة من البنوك والوكالات النشطة ومستخدمي خدماتها الإلكترونية).

الصعوبات :

شهدت مسيرة إعداد هذه المذكرة بعض العقبات الموضوعية التي واجهتنا ، وتمثلت أساسا في: التحفظ وصعوبة الحصول على بعض البيانات الإحصائية الحديثة والدقيقة المتعلقة بحجم المعاملات الرقمية والأعطال التقنية نظرا لسرية النظم الداخلية للبنوك. التطور التكنولوجي المتسارع جدا للمنصات والتطبيقات الرقمية، مما يفرض تحديا في ملاحقة المعطيات الميدانية وتغيرها المستمر من فترة لأخرى. حذر بعض أفراد عينة الدراسة (من الزبائن والتجار) وتخوفهم من الإجابة عن الاستبيانات المتعلقة بالمعاملات المالية الإلكترونية والخصوصية الرقمية.

المنهجية المتبعة :

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الشق النظري، وذلك لتحديد وضبط المفاهيم المرتبطة بالرقمنة المصرفية ومحددات جودة الخدمات الإلكترونية. كما تم الاستعانة بمنهج دراسة الحالة (أو المنهج شبه التجريبي/الإحصائي الميداني) في الجزء التطبيقي، من خلال تجميع البيانات عبر أداة الاستبيان والمقابلات الميدانية مع عينة من الإطارات البنكية والزبائن، لمعالجة المعطيات وتحليلها إحصائيا للوقوف الفعلي على مستويات الجودة وأثر الرقمنة في الواقع المصرفي الجزائري.

هيكل الدراسة:

بناء على مقتضيات المنهجية العلمية ولتفصيل جزئيات هذا البحث بالتوازن، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول

أساسية :

الفصل الأول: الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي في الجزائر لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

ويتم فيه تناول المفاهيم الأساسية، المتطلبات والأهداف لكل من الرقمنة والتحول الرقمي، بالإضافة إلى مقاربات معايير وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الثاني: واقع تطبيقات الرقمنة المصرفية وأثرها على جودة الخدمات في الجزائر.

ويسلط الضوء على المسار التاريخي للرقمنة المصرفية محليا، ومظاهرها الملموسة كالدفع الإلكتروني وتطبيقات الهاتف، مع تحليل التحديات التقنية والأمنية، وعرض وتقييم نتائج الدراسة الميدانية لأبعاد الجودة في البنوك الجزائرية.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة عين تموشنت 072

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

مر العالم بطفرة تكنولوجية كبرى طوال العقود الماضية غيرت ملامح الحياة اليومية أحدثت تحولات نوعية في مختلف القطاعات الاقتصادية. ولم يعد تبني التقنيات الحديثة مجرد خيار تقني تكميلي، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات العصر الرقمي. ويأتي القطاع المصرفي في مقدمة هذه القطاعات التي أعادت صياغة نماذج عملها لمواكبة هذه التحولات؛ سعياً منها إلى رفع كفاءتها التشغيلية وتحسين جودة خدماتها، والاستجابة للتوقعات المتزايدة للعملاء في ظل بيئة تنافسية عالمية لا تعترف بالحدود الجغرافية أو القيود الزمنية.

إن الانتقال من النمط المصرفي التقليدي القائم على المعاملات الورقية والتفاعل البشري المباشر إلى النمط الرقمي المعتمد على البيانات، والذكاء الاصطناعي، والخدمات المصرفية الذاتية، يتطلب فهماً معمقاً للمفاهيم الأساسية التي توظف هذه العملية. فالرقمنة (Digitization) والتحول الرقمي (Digital Transformation)، على الرغم من استخدامهما أحياناً بشكل مترادف، يمثلان في الواقع مستويات متدرجة من التطور الرقمي؛ حيث تبدأ العملية بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغ رقمية قابلة للمعالجة التقنية، وتنتهي بإعادة تشكيل نماذج الأعمال المصرفية وهياكلها التنظيمية واستراتيجياتها التنافسية بشكل شامل.

ويهدف هذا الفصل إلى ضبط المفاهيم الأكاديمية المرتبطة بالرقمنة والتحول الرقمي، مع توضيح الفروق المفاهيمية والهيكلية بينهما، بالإضافة إلى استعراض مراحل تطور التقنيات الرقمية داخل المؤسسات المالية، مع التركيز بشكل خاص على واقع القطاع المصرفي في الجزائر. كما يسعى إلى تحليل أثر هذا التحول على جودة الخدمات المصرفية، من خلال دراسة الأبعاد المختلفة للخدمة المصرفية الرقمية.

ولتحقيق هذا الهدف، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: مفاهيم الرقمنة والتحول الرقمي في القطاع المصرفي (المتطلبات، مراحل التطور، والأهداف).
- المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية في ظل الرقمنة (الأبعاد الهيكلية، معايير الجودة الإلكترونية، والخصائص النوعية للخدمة الرقمية).

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

المبحث الأول : مفهوم الرقمنة في القطاع المصرفي

عاش المجتمع الدولي في الآونة الأخيرة ثورة رقمية كان لها الأثر الفعلي على مختلف القطاعات الاقتصادية، وكان القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تأثرت بهذه التحولات. فقد أصبحت الرقمنة خيارا استراتيجيا وليس مجرد توجه تقني، نظرا لدورها في تحسين جودة الخدمات، تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتلبية احتياجات العملاء المتزايدة في بيئة تنافسية متغيرة. وعليه، يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية المرتبطة بالرقمنة والتحول الرقمي، وبيان مظاهر تطبيقها في القطاع المصرفي، إضافة إلى إبراز أهم خصائص الخدمات المصرفية الرقمية.

المطلب الأول : تعريف الرقمنة و التحول الرقمي

أولا : الرقمنة : تتأثر المكتبات الجامعية بتكنولوجيا الحديثة على معظم الوظائف والخدمات المكتبية حيث أصبحت وسيلة عمل أساسية أقدمت على تحويل الوظائف الفنية والإدارية والتي تعتمد في ذلك على رقمنة الوثائق وبالأخص رقمنة المذكرات الجامعية وكذا البرمجيات الوثائقية التي تساعد على تسير وتنظيم وحداتها والتنسيق بها.

1-تعريف الرقمنة : فنعرف الرقمنة بأنها عملية استنساخ راقية تكمن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية *Chaine Numérique* يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم¹.

كذلك نجد مصطلح الرقمنة هي التحويل الإداري للوثيقة الورقية التناظرية إلى وثيقة رقمية ثنائية لا تقرأ بالحاسوب وعمليات الرقمنة تنتج لدينا في النهاية مجموعة من الوثائق الرقمية التي تكون كياناتها ما يسمى بالمكتبة الرقمية².

كما يمكننا القول أن الرقمنة من أهم انجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني اسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من النصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، تتلاءم مع نظام الاعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر³.

1 . داود رستم فريط ، دادي نونو مشاريع الرقمنة ودورها في تميم وإتاحة المخطوطات: جمعية الشيخ إسحاق إبراهيم أطفيش الخدمة التراث بولاية غرداية نموذجاً. مذكرة ماستر : تخصص التقنيات الأرضية جامعة قسنطينة، 2015-

2016، ص 22

2 . قاسم سمية حشمت ، محمد سيد مقومات الرقمنة في الدوريات الالكترونية في العلوم والتقنية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2017، ص 19.

3. صيفي حينة الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية دراسة حالة مملكة البحرين، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ورقة، 2020، ص 4

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

وهناك من يعرفها الرقمنة هي العملية التي يتم تحويل المواد والوثائق على اختلافها من ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات باستخدام أجهزة مختلفة منها الماسحات¹.

ويعرفها ابن منظور بأنها تمثل الفرق بين المئات bit ، وهي كل ما ليس له لون أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء، وبعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، ويعبر عنه بسلاسل من الصفر و الواحد، والذرات Atoms، التي تشكل المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا، فعتاء المعنى والقيمة لهذه المادة.²

كذلك من يعرفها بأنها العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب ، ويستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع والصور إلى إشارات ثنائية باستعمال المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب.³

2- أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أماكن المكتبيين واختصاصي المعلومات حيث يجب تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة وسهلة في شكل إلكتروني وهناك العديد من المبادرات التي تدور حول مفهوم الطريق السريع .⁴

للمعلومات والتي أعطت الدفاع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

كما تتميز المجموعات الرقمية ببساطة الوصول إليها من جهة المستخدمين، وإمكانية مشاركتها بين مجموعة المستخدمين نفس الوقت، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في إعداد المستخدمين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر واتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسات المعلومات.

1. المرجع نفسه ، 2020، ص 5.

3. أسماء سولمي ، متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسينه جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية سطيف مجلة التمويل والاستثمار و التنمية المستدامة، مضر تقيم أسواق ورؤوس الأموال الجزائرية وآفاق تطويرها في ظل العولمة المجلد 01 سطيف، 2024، ص 694.

4. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، معجم مصطلحات عصر العولمة : مصطلحات سياسة واقتصادية واجتماعية ونفسية، وإعلامية، القاهرة دار الثقافة للنشر، ص 102

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

من أهمية عملية الرقمنة، نرى من المناسب الإشارة إلى أن رقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والاطلاع عليه حيث أصبح من الممكن إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط "والتي تحيل القارئ والمطالع مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الاطلاع عليها، إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات وخدمات الكترونية فالهدف الرئيسي لها يكمن في تحسين وتنمية الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنباً إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف والضياع وخاصة النادرة منها.¹

3- عناصر الرقمنة

تلخص من بين أهم مكونات عناصر الرقمنة كالآتي:

أ- **الترميز الرقمي:** يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص الصورة - الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها في شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه موقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقمياً وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.²

ب- **أنظمة التراسل الرقمي :** ونعني به أنظمة التراسل الليزر، وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء تمكن المشغل أو المستخدم لها مثل التحكم بها وصيبتها استغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

ب- **آلات التصوير الرقمية :** يتعلق الأمر بآلات تصوير رقمية منتظمة، نظام رقمنة داخلي وأغلبيتها متشابهة من الناحية البصرية على غرار نظيرتها الكلاسيكية وحالياً تتكون الصور من عدد من البيكسلات يصل إلى ثلاثة ملايين بيكسل وهذا ما يسمح بالوصول إلى نوعية مذهلة من الصور والوثائق.

1. صالح عبور، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم والاتصال تخصص صحافة مكتوبة، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة، ص 41.

2. عبور الرجائي، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص 52.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

وهناك نوع آخر يسمى كاميرا كلاسيكية موصلة ببطاقة امتلاك والتي تعمل بالنظام التناظري موصولة ببطاقة امتلاك موجودة على الحاسوب وقد كانت هذه الطريقة أكثر استعمالا قبل ظهور آلات التصوير الرقمية وانخفاض أسعارها¹.

ج- أوعية التخزين: إن من بين أساسيات التكنولوجيا الرقمنة اختيار أوعية تخزين ذات جودة واسعة وعالية وتتعامل مع الإعلام الآلي، ومن الأجهزة الأقراص الضوئية، الأوعية المغناطيسية المتصلة بالإعلام الآلي، وعموما فتبنى قرار الاعتماد على متعامل خارجي لابد أن يركز على اتفاق مسبق معها بخصوص الالتزام بالمعايير والأشكال والمواصفات المتفق عليها في عمليات الرقمنة، والإخلال بهذه المواصفات يلزم المتعامل بالتصحيح من تكاليف إضافية.

د- البرمجيات: لا يمكننا استخدام الحاسب الآلي في عمالية الرقمنة بدون برامج سواء كانت برامج تشغيل أو برامج التطبيقات التي تستخدم للقيام بمهام الرقمنة وتمثل أهم هذه البرامج في برامج النقاط الصور، برمجيات تحرير الصور، برمجيات التعرف البصري على الأحرف.²

ويجب على المؤسسة التي تتبنى مشروع الرقمنة الأخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق مالكي الوثائق الحقيقيين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الأنترنت وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل الاستنساخ غير المشروع لأهمية المعلومات.

ثانيا : مفهوم التحول الرقمي: تسهم التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير في تغيير المؤسسات وكذلك القطاعات، فالتحول الرقمي أصبح اليوم عاملا أساسيا ومحفزا للتطور، وللتعرف على التحول الرقمي تم التطرق لأهم المفاهيم المرتبطة به.

1- تعريف التحول الرقمي: هناك العديد من التعاريف التي تتناول التحول الرقمي تتناول منها: " هو عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي للشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة"³.

ومنه يمكن الاستنتاج التحول الرقمي هو عملية التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية القائمة على التغيير باستخدام التكنولوجيا.

1. خثير، فوزية فاطمة، رقمنة الأرشيف في الجزائر : الإشكالية والتنقيذ دراسة حالة المديرية العامة للأرشيف الوطني بولاية الجزائر وهران، جامعة وهران، 2007، ص 140.

2. محمود عباس، طارق، مجتمع المعلومات الرقمي القاهرة مركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2004، ص 190.

3. أسماء تومي، كمال رزيق، "أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 14.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

ويكن تعريفه أيضا على أنه عملية تحويل المواد المطبوعة، و/أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، والمواد ذات الشكل التناظري والتي من مظاهرها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية من خلال المسح الضوئي، أو إعادة الإدخال إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع للحاسب التعامل معه. وذلك من خلال تنسيقها إلى وحدات متفرقة من البيانات تسمى bytes ، وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة، و/أو خارجية كالأقراص المليزة¹.

ومنه يمكن القول إنه عملية تحويل المواد المطبوعة إلى مواد الكترونية يستطيع الحاسب التعامل معها، وتخزينها في وسائط تخزين داخلية.

ويعرف أيضا على أنه عملية مدعمة بالتقنيات الرقمية والتي تحدث التغيرات في المؤسسات، ولها تأثير هائل على التقييم التنظيمي عن طريق إنترنت الأشياء وتحليل البيانات الضخمة والحوسبة السحابية وتقنيات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي².

ومنه يمكن الاستنتاج أنه عملية تدعيم المؤسسات بالتقنيات الرقمية التي تحدث تغييرا تنظيميا عن تحليل البيانات الضخمة وإنترنت الأشياء.

2- أهمية التحول الرقمي : تتجلى في :

- التقليل من المدة التي تتطلبها الإجراءات وذلك لوجود بيئة من المعلوماتية التي تسهل الوصول إلى المعلومات بسرعة وإجرائها بكفاءة وفعالية؛
- القضاء على الفساد وذلك من خلال الحد من المعاملات الغير شرعية؛
- تقديم خدمات مبتكرة والخروج من النطاق التقليدي وكذلك خلق فرص جديدة؛
- تعزيز الثقة لدى المواطنين في المؤسسات وذلك من خلال تعزيز الشفافية وذلك بفضل الفرص المتساوية التي نتاح للمواطنين للحصول على المعلومات المرتبطة بالأعمال؛
- تقليل الأخطاء البشرية وذلك من خلال أتمتة العمليات، والقضاء على البيروقراطية من خلال الفصل بين مقدمي الخدمة والمواطنين.³

1. عامر إبراهيم قنديلجي، وإيمان فاضل السامرائي، الأرشفة الإلكترونية: تنظيم وتطوير خدمات المعلومات الحديثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 42

2. بلال شيخي، وصلحجة مراح، "التحول الرقمي كآلية لتعزيز الأداء التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية، مجلة ريادة الأعمال واقتصاديات الأعمال، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 118.

3. أحمد عادل سقاط ريان عدنان التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030 مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية جامعة أم القرى المجلد 25، العدد 25، المملكة العربية السعودية 2022، ص 100

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

كما يوفر التحول الرقمي في المؤسسات التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما أنه يعمل على تحسين الجودة وتبسيط إجراءات الخدمات المقدمة للعملاء وتوفير فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والتي تساهم بدورها في تحسين الرضى والقبول من العميل اتجاه خدمة المؤسسة إلى جانب ذلك يسهل التحول الرقمي الربط بين المؤسسات وبعضها البعض أو بين المؤسسات والقطاع الخاص لضمان جودة البيانات وتوفير مصدر موثوق ومترابط من المعلومات، كما يساعد متخذي القرار في المؤسسات على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمة وتحديد الأهداف والإستراتيجيات.¹

3- خصائص التحول الرقمي:

يساهم التحول الرقمي في تحقيق الرفاهية لدى الشعوب ويسهل عمليات تبادل المعلومات بطريقة سهلة، ويرجع ذلك للخصائص التي تميزه ومن أهمها:²

- التفاعلية أي تعنى التبادل، أي وجود طرف يستقبل معلومات وطرف يتفاعل معها ويؤدي ردت فعل؛
- اللانزمانية: أي إمكانية التفاعل في الوقت المناسب للفرد.
- المرونة والحركة: وتعني وجود جودة عالية في الخدمة وإمكانية الوصول السريعة وإمكانية التغير، وإمكانية نقل الوسائل الجديدة بحيث تصاحب مقدم الخدمة وطالبها.
- الذكاء: تتسم التحولات الرقمية بقدر عال من الذكاء، كمراقبة التغيرات.... مما يفتح المجال للخصائص أخرى تتمثل فيما يلي:
- التنوع: يكمن التنوع في إتاحة استخدام أي وسيلة رقمية في أي وقت ومكان، بناء على الظروف والحاجات الخاصة؛
- لتكامل: يمثل التحول الرقمي تجميع لمختلف نظم الاتصالات وأشكالها، والوسائل الرقمية والمحتوى بأشكاله، أي أنه يوفر لنا ملتقى الخيارات متعددة وتكامل عن طريق توفير وسائل العرض والإتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل؛
- تجاوز وحدتي الزمن والمكان : يتيح إمكانية الاتصال عن بعد.

1. خيرة مونية متصوري، والية تيجاني، التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقيم الواقع واستشراف الواقع،

2023، ص: 6.

2. بشرى حسين الحمداني، العربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 01، 2015، ص ص 138-140

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

4- أهداف التحول الرقمي : نظرا للأهمية التي تولى للتحول الرقمي في الآونة الأخيرة، فإن هناك مجموعة من الأهداف التي ينبغي تحقيقها للوصول إلى الغاية المرجوة، ومن بين تلك الأهداف يتم ذكر ما يلي:¹

- يهدف التحول الرقمي إلى تحسين المعايير الفنية والإطار التنظيمي وذلك من خلال إنشاء وصيانة بنية تحتية تتلاءم مع التحولات والتطورات الواقعة في الوقت الحالي؛
- تحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها ؛ الوصول السريع للخدمات المقدمة وزيادة الحماية والشفافية؛
- ابتكار نماذج أعمال جديدة تحسن الخدمات المقدمة وتعزز الثقة والاستقلالية؛
- تعزيز تطوير النظم الإلكترونية وثقافة أكثر ابتكارا وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع.

أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء : إمكانية نقل المعلومات بإنسيابية وبالتفصيل بين الإدارات المختلفة، كذلك دقة البيانات مما يزيد مستوى الثقة والصحة في البيانات التبادلية وضالة الأخطاء المترتبة عن الإدخال اليدوي؛

اختصار الإجراءات الإدارية: توفر المعلومات بنسخ رقمية تنقص الأعمال الورقية وتخفي الحاجة إلى الإبناء بنسخ من المستندات الورقية عند توفرها إلكترونيا؛

الاستخدام الأمثل للطاقة البشرية : تفرغ الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية بسبب اختزان المعلومات بنسخة رقمية مع إمكانية تحويلها واستخدامها إلكترونيا².

نستخلص مما سبق أن الرقمنة والتحول الرقمي يمثلان حجر الزاوية في عصنة مؤسسات المعلومات؛ فبينما تركز الرقمنة على الجانب التقني المتمثل في تحويل الأوعية التقليدية إلى سلاسل رقمية ثنائية لحفظها وتيسير الوصول إليها، يأتي التحول الرقمي كإطار استراتيجي أوسع يهدف إلى إعادة هندسة العمليات الإدارية والفنية بالكامل. إن هذا الانتقال لا يقتصر فقط على استبدال الورق بالملفات الإلكترونية، بل يمتد ليشمل تبني ثقافة الابتكار، وتعزيز التفاعلية والشفافية، وتجاوز عوائق الزمان والمكان، مما يضمن في نهاية المطاف رفع كفاءة الأداء الأكاديمي

1. خيرة شاوشي زهرة خلوف التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة والتدقيق المالي، جامعة الجائللي يونعامه خميس مليانة، الجزائر، المجلدي، العدد 1، 2023، ص: 19

2. طلعت الله السواط ياسر صابر العربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمية حالة دراسية لهيفة (الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد43، السعودية، 2022، ص: 654-655.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

والمهني للمكثبات والقطاعات الحكومية على حد سواء، مع الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية وضمان استدامة الخدمة في بيئة رقمية متكاملة.

المطلب الثاني : أساسيات الرقمنة في القطاع المصرفي

يعتبر فهم مفهومي الرقمنة والتحول الرقمي خطوة أساسية لاستيعاب طبيعة التغيرات التي يشهدها القطاع المصرفي في العصر الحديث. فعلى الرغم من استخدام المصطلحين أحيانا بشكل مترادف، إلا أن لكل منهما دلالة خاصة تعكس مستوى معيناً من توظيف التكنولوجيا في تطوير العمليات والخدمات. لذلك، سيتم في هذا المطلب التطرق أولاً إلى مفهوم الرقمنة، ثم توضيح مفهوم التحول الرقمي وبيان الفروق الأساسية بينهما.

أولاً : متطلبات الرقمنة: تحتاج الرقمنة في البنوك إلى مجموعة من المتطلبات¹:

1- الموارد الرقمية : تتمثل في الأصول والقدرات الرقمية التي تمتلكها البنوك وتساعد في عملية الرقمنة من بينها التقنيات الرقمية العصرية وكمثال عليها تذكر البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وكذا أدوات التخزين ومن بين هذه الأصول الرقمية تذكر الذكاء الاصطناعي البيانات الضخمة انترنت الأشياء سلسلة الكتل و الحوسبة السحابية وهي كلها تقنيات تساعد في الرقمنة .

2- كفاءة الشبكات الرقمية : نقصد بالشبكات الرقمية هي تلك الفضاءات التي تستخدمها البنوك للتواصل مع العملاء وكفاءة هذه الشبكات تظهر من خلال السماح لعملاء البنك بالدخول إلى منصاتها الرقمية والمشاركة في خلق القيمة من خلال إنشاء محتوى خاص بهم وهذا من اجل معرفة احتياجاتهم وترجمتها في شكل منتجات بنكية تسد رغباتهم وتفاعل هؤلاء العملاء من خلال هذه المنصات الرقمية يؤدي إلى نموها أكثر وخلق قيمة أكبر كما تجد أيضاً²:

أ- الموارد البشرية : تشكل الموارد البشرية جانبا حيويًا يصعب على البنوك تطبيق الدخول الرقمي بدونه حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع الاقتناع بالتغير والتطوير.

1. هشام أمين ، تأثير الرقمنة إلى إبداع العاملين في ظل توسط الطبيعة الهيكل التنظيمي بالبنوك ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال ، كلية التجارة جامعة بنها مصر، 2022 ، ص 28

2. ياسر عبد الرحمن ، إدارة الموارد البشرية وتحديات الرقمنة في منظمات العمال ، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية ، 2019 ، ص 214.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

ب- العمليات : يجب على البنوك ارساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي ويتضمن ذلك انشاء بناء تقني يتضمن سياسات واجراءات تغطي كافة نشاطات البنك وعملياته المترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة.

ثانيا : تطور الرقمنة في القطاع المصرفي

لقد تطور القطاع المصرفي الجزائري تدريجيا في تبني التقنيات الرقمية حيث انتقل من الاعتماد على العمليات اليدوية إلى تقديم خدمات مالية متكاملة عبر المنصات الرقمية، ويمكن تقسيم هذا التطور إلى مراحل رئيسية تعكس التزام البنوك الجزائرية بمواكبة التطورات العالمية في مجال الرقمنة، فيما يلي استعراض لأبرز المحطات التي شكلت هذا التحول¹

المرحلة الأولى: البدايات (1990-1995)

- **1990:** إطلاق أول بطاقة سحب بنكية من قبل القرض الشعبي الجزائري (CPAAS) ، مما مثل بداية الاعتماد على الآليات الإلكترونية في المعاملات المصرفية.
- **1994 :** إطلاق البطاقة الخاصة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية مما وسع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- **1995:** إطلاق بطاقة الوفاء من قبل البنك الوطني الجزائري، إلى جانب إنشاء شركة أتمتة المعاملات بين البنوك وآليات الدفع الإلكتروني (SATIM) ، مما ساهم في تعزيز البنية التحتية الرقمية للقطاع المصرفي.

المرحلة الثانية: التوسع في الخدمات الإلكترونية (1997-2006)

- **1997 :** إنشاء بطاقة سحب عبر الموزعات الآلية (DAP) المربوطة بالشبكة النقدية بين البنوك، مما سهل عمليات السحب النقدي للعملاء.
- **2000 :** إطلاق مجموعة من البطاقات الإلكترونية من قبل بنك الخليفة، مما عزز تنوع الخدمات المالية الرقمية.
- **2004 :** إطلاق نظام الدفع بالبطاقة الإلكترونية (CIB) وفقا لمعايير (EMV) ، مما وفر أمانا أكبر في المعاملات الإلكترونية.

1. عبد الوهاب معمر، عبد الغاني بن لحضر، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية في ظل انتشار التكنولوجيا المالية، مجاميع المعرفة، الجزائر. 2021 ، ص 129

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

- **2006** : إطلاق نظام التسوية الإجمالية (RTGS) ونظام المقاصة الإلكترونية (COMPENSATION) ، مما ساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية بين البنوك¹.

المرحلة الثالثة: التطور نحو الخدمات المتقدمة (2007-2015)

- **2007** : توفير الموزعات الآلية من قبل القرض الشعبي الجزائري التي تقبل بطاقة (VISA) ، مما وسع نطاق الخدمات الدولية للعملاء.
- **2010** : إطلاق نظام جديد من قبل البنك الوطني الجزائري لتعزيز الخدمات الرقمية.
- **2011** : إطلاق خدمة تعبئة رصيد الهاتف المحمول (GSM) وفتح الفضاء الحر للخدمة من قبل عدة بنوك BNA-AGB BEA
- **2013** : إطلاق نظام (GIE) لآليات الدفع الإلكتروني، مما عزز التكامل بين البنوك في تقديم الخدمات الرقمية.
- **2014** : إطلاق بطاقة (VISA) من قبل البنوك الجزائرية، مما وفر للعملاء إمكانية إجراء معاملات دولية بسهولة.
- **2015** : إطلاق خدمة تعبئة رصيد الهاتف عبر أجهزة الصراف الآلي، مما وفر للعملاء مزيدا من المرونة في إدارة أموالهم².

المرحلة الرابعة : الثورة الرقمية الشاملة (2016-2020)

- **2016** : إطلاق خدمة (SMSMOBIL) من قبل بنك (BNP) ، مما سمح للعملاء بإجراء معاملات مالية عبر الرسائل النصية.
- **2020** : إطلاق بطاقة حساب الشيك وبطاقة الحساب الجاري الكلاسيكية والذهبية، إلى جانب طرح البطاقة الإلكترونية الإسلامية من قبل البنك الوطني الجزائري، كما تم إطلاق مجموعة من تطبيقات التسوية الإجمالية مثل (E-PAIEMENT WINPAY،BNATIC) ، مما عزز تجربة العملاء في إدارة معاملاتهم المالية عبر المنصات الرقمية³.

1 . عبد الوهاب معمري، عبد الغاني بن لخضر، المصدر السابق ، ص 129

2 . عبد الوهاب معمري، عبد الغاني بن لخضر، المصدر السابق ، ص 130

3 . نفس المرجع ، ص 130

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

المرحلة الخامسة : التحول نحو الرقمنة الشاملة 2020- حتى الآن مع جائحة كوفيد - 19، تسارعت وتيرة الرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري حيث تم التركيز على تعزيز البنية التحتية الرقمية وتقديم خدمات مصرفية متكاملة عبر التطبيقات الذكية كما ازداد الاهتمام بتقنيات الأمن السيبراني لحماية البيانات الرقمية وتعزيز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

يظهر تطور الرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري التزام البنوك بمواكبة التطورات العالمية حيث انتقلت من تقديم خدمات بسيطة مثل البطاقات الإلكترونية إلى خدمات متقدمة تعتمد على التطبيقات الذكية والتقنيات الحديثة ومع استمرار هذا التحول يتوقع أن تشهد الفترة القادمة مزيدا من الابتكارات التي تعزز تجربة العملاء وتجعل الخدمات المصرفية أكثر مرونة وأمانا.

ومنه يظهر تطور الرقمنة في القطاع المصرفي، سواء على المستوى العالمي أو المحلي، كيف أصبحت التكنولوجيا محركا رئيسيا لإعادة تشكيل الخدمات المالية فمن أجهزة الصراف الآلي إلى التطبيقات الذكية والخدمات المصرفية المفتوحة، مرت الرقمنة بمراحل متعددة ساهمت في تحسين الكفاءة وتعزيز تجربة العملاء فعلى المستوى المحلي، نجحت البنوك الجزائرية في تبني العديد من التقنيات الرقمية، مما يعكس التزامها بمواكبة التطورات العالمية، وباختصار الرقمنة ليست مجرد تحول تقني، بل هي ثورة مستمرة تعيد تعريف مستقبل القطاع المصرفي¹.

ثانيا : أهداف الرقمنة في النظام المصرفي : أدت التطورات الكبيرة في عالم التقنيات الالكترونية إلى تغيرات عميقة في النظام المصرفي وظهر الامر جليا في العمليات البنكية ، اذ اصبح العملاء يجرون معظم العمليات عن بعد كما باتو يتعاملون مع الواحالكترونية ذكية لدى زيارتهم للبنك حيث تتمثل اهداف التحول الرقمي في ما يلي :

- محاولة تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وغيره وإضفاء طابع المرونة والسرعة وتوفير الوقت على الخدمات والمنتجات بالإضافة إلى تحليل البيانات والتنبؤ ومن ثم التخطيط إلى المستقبل.²
- التطور الشامل وتنهيق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء بكل سهولة ، بالإضافة إلى الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول .³

1 . نفس المرجع ، ص 131.

2 ناصر عبد الهادي، المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك و المسابقات البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري مصر 2020 ص18

3. احمد كاظم برس وورود قاسم جبر تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 16 العدد 65، 2020، ص 13.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

- إنشاء علاقات عبر الحدود مع العملاء باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى منشأة دائمة في غيرها من الدول¹.
 - التصدي ومواجهة الفساد الإداري، حيث أن تعميم منظومة الميكنة على كافة الجهات ، وبالتالي قصر التعامل البشري في أضيق الحدود مما سينعكس بشكل كبير على عدم انتشار الفساد الإداري² كما إن التحول الرقمي يتركز على مجموعة من الاهداف الواجبة التحقيق تذكر منها³.
 - تعزيز حماية البيانات الرقمية و الشفافية و ضمان متطلبات الاستقلالية وتعزيز الثقة.
 - إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية و ضمان ادارتها وإمكانية الوصول إليها وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها.
 - تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات وإرساء ضوابط واليات تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية.
 - تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات وإرساء ضوابط واليات تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية.
- نستنتج مما سبق أن رقمنة القطاع المصرفي عملية تكاملية تتطلب تظافر الموارد التقنية المتطورة مع الكفاءات البشرية المؤهلة وإعادة هندسة العمليات الإدارية. وقد عكس المسار التاريخي للرقمنة في البنوك—لاسيما في النموذج الجزائري—تحولا تدريجيا طموحا انتقل من مجرد أتمتة بسيطة لعمليات السحب والنقد إلى ثورة رقمية شاملة مدفوعة بمتطلبات العصر وجائحة كوفيد-19. ويهدف هذا المسار في جوهره إلى تحقيق أقصى درجات الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الشفافية، وتقليل التكاليف، مع تقديم خدمات مبتكرة تتجاوز حدود الزمان والمكان، مما يضع التكنولوجيا كمحرك أساسي لإعادة صياغة العلاقة بين البنك وعميله في بيئة مالية آمنة ومستدامة.

المطلب الثالث : خصائص الخدمات المصرفية الرقمية و مراحلها

أولا : خصائص الخدمات المصرفية الرقمية

يمتاز هذا النوع من الخدمات بعدة خصائص تميزه يتمثل أهم هذه الخصائص في¹:

1. جيلة سلاهي يوسف بوشي التحول الرقمي الضرورة والمخاطرة مجلة العلوم القانونية والسياسية المجلد 10 العدد 02 سبتمبر 2019 ص 948

2. محمود محمد منجود أبو الغيث ، التحول الرقمي ودوره في تنظيم الثورة البشرية لحماية حقوق الإنسان في ضوء قواعد القانون الدولي ، العدد 19 ، 2022 ص 17.

3. ابراهيم مدي ، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المؤقت الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال ، 2020، ص 7

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

1- ليس لها قيود زمنية: من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الالكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلا أو غياب موظف ما، أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الالكترونية، فهي كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.

2- سهولة الاتصال بالمصرف: حيث يقوم العميل بالاتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الانترنت، فيرد عليه المصرف ممثلا في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له من المصرف فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل للمصرف الالكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدتها في ثوان محددة.

3- التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم بين العميل ومقدم الخدمة المصرفية إلكترونيادون استخدام ورق ووثائق رسمية.

4- إمكانية تسليم الخدمات إلكترونيا: وذلك دون حاجة العميل للذهاب إلى المصرف وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونيا، وتوفير الوقت والجهد على سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.²

أي أنها تتميز بخصائص يمكن حصرها باختصار في:

- التطور السريع نظرا لارتباطها بالتطور التكنولوجي المستمر، وتلبية توقعات العملاء المتغيرة بشكل دائم.
- الانتشار الجغرافي الواسع والعريض.
- التكامل بين تطبيقات الصيرفة الالكترونية وإطار نظم المصارف المحوسبة (Core Banking System).
- اعتماد المصارف على نظم برمجية مصرفية جاهزة.
- في هذا النوع من الخدمات أهم شيء هو تسهيل تقديم الخدمة المصرفية للعميل، فالمصرف يضع أمامه توزيعا جغرافيا لكافة فروعها وعليه استغلال جميع فرص التكنولوجيا ومنها شبكة الانترنت التي تساعد على تحقيق أهدافه ومنها التسويقية على وجه الخصوص.

وتتميز أيضا بـ:

- فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم.

1 . نبوش هاجرة و حريري عبد الغني ، نور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المديرية الجهوية بالشلف ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، جامعة الشلف ، المجلد 17 ، العدد 02 ،

2022 ، ص 24

2. أحمد بورس و السعيد بريكة ، تكلفة الأموال في المنشآت المصرفية ، مجلة البحوث و الدراسات العلمية ، المركز الجامعي أم البواقي ، المجلد 1 ، العدد 1 ، 2021 ، ص 42

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

• عدم إمكانية تحديد الهوية.

• إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً.

• سرعة تغيير القواعد الحاكمة.

5- خاصية التحفيز على "الخدمة الذاتية" (Prosumption): تعد هذه الخاصية من أبرز التحولات

السوسيواقتصادية في العمل المصرفي؛ حيث يتحول الزبون من "مستهلك سلب" للخدمة إلى "منتج ومستهلك" لها في آن واحد (Prosumer). ويحلل الدكتور فريد كورتل هذه الظاهرة بوصفها آلية لتمكين الزبون (Empowerment)؛ إذ تتيح له القنوات الرقمية النفاذ المباشر لقواعد البيانات والقيام بالعمليات بشكل مستقل تماماً عن العنصر البشري. هذا التحول لا يقلل الضغط التشغيلي على الموظفين فحسب، بل يمنح الزبون شعوراً بالسيطرة والخصوصية في إدارة ثروته، وهو ما يعزز من الرضا النفسي المرتبط بجودة الخدمة¹.

6- خاصية السيولة الزمانية والمكانية (Temporal and Spatial Liquidity): في البيئة المصرفية

الجزائرية، تحلل هذه الخاصية بوصفها حلاً جذرياً لمشكلة "طوابير الانتظار" وضغوط ساعات العمل الإداري. ففي دراسة للدكتور سليمان بوفاسة، يشار إلى أن الصيرفة الإلكترونية ألغت مفهوم "المسافة الجغرافية"؛ حيث أصبح المصرف متاحاً في أي نقطة يتواجد فيها الزبون (عبر الهاتف المحمول). هذه السيولة تمنح المؤسسات والأفراد قدرة على إدارة السيولة النقدية والقيام بالتحويلات في عطلات نهاية الأسبوع أو في أوقات متأخرة، مما يرفع من سرعة دوران رأس المال في الاقتصاد الوطني².

7- خاصية انخفاض الكلفة الحدية (Marginal Cost Efficiency): من منظور "اقتصاديات

النطاق"، تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بأن تكلفة إضافة زبون جديد أو تنفيذ عملية إضافية تكاد تقترب من الصفر بعد استكمال بناء البنية التحتية الرقمية. ويؤكد الدكتور كمال منصوري أن الاعتماد على الرقمنة يسمح للمصارف الجزائرية بتعويض تكاليف الاستثمار الأولي في البرمجيات من خلال تقليل الحاجة لفتح فروع مادية مكلفة (تأجير، تجهيز، تأمين). هذا الانخفاض الهيكلي في التكاليف يسمح للبنك بتقديم خدمات بأسعار تنافسية جداً، مما يساهم في دمج القطاع غير الرسمي ضمن الدائرة المصرفية الرسمية³.

1. فريد كورتل، "أثر الرقمنة على الأداء المصرفي في البنوك التجارية"، ص 54.

2. سليمان بوفاسة، "أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية"، ص 52.

3. كمال منصوري، "أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المصرفي"، ص 85.

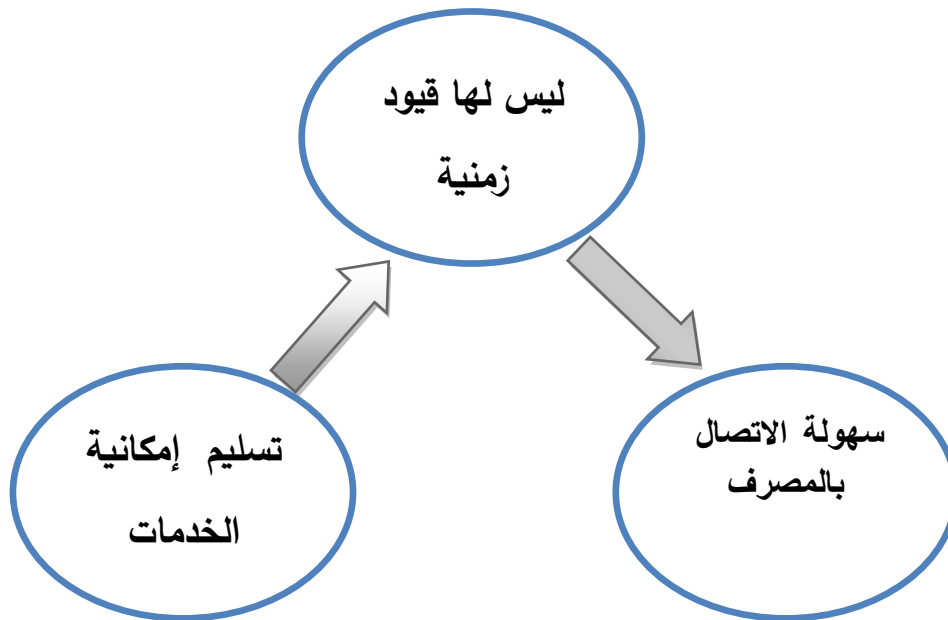
8- خاصية التفاعلية اللحظية والتغذية العكسية (Real-time Interactivity): تتميز الصيرفة

الإلكترونية بالقدرة على إعطاء ردود فعل فورية (Instant Feedback)؛ فبمجرد قيام الزبون بعملية سحب أو دفع، يتلقى إشعاراً لحظياً بالعملية. وترى الدكتورة نادية بوشوشة أن هذه الخاصية هي "صمام أمان" الجودة؛ فهي تمنح الزبون القدرة على مراقبة حسابه واكتشاف أي ثغرة أو خطأ في الحين. هذه الشفافية اللحظية تقلل من النزاعات القانونية بين المصرف والزبون وتخلق بيئة من الثقة المتبادلة التي تفتقدها الصيرفة التقليدية القائمة على الكشف الورقية المتأخرة¹.

9- خاصية الترميز والقياسية (Standardization): تتضمن الخدمات الإلكترونية تقديم نفس مستوى

الجودة لكافة الزبائن في جميع الأوقات، بعيداً عن تذبذب أداء العنصر البشري (التعب، المزاجية، نقص الخبرة). التحليل الأكاديمي هنا يشير إلى أن "الخوارزمية" المصرفية لا تفرق بين زبون وآخر، فهي تنفذ الأمر البرمجي بدقة مطلقة. وهذا ما يركز عليه الدكتور بوخاري إسماعيل في تقييم جودة (SERVQUAL) الرقمية، حيث تضمن الرقمنة حدّاً أدنى من "الاعتمادية" لا يمكن لغيرها من الأنماط التقليدية تحقيقه².

الشكل 1 : أشهر خصائص الخدمات المصرفية



1. نادية بوشوشة، "تحديات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، ص 142.

2. بوخاري إسماعيل وحمد معمر، "تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL: دراسة حالة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، مجلد 06، عدد 02، 2022، ص 258.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على نينوش هاجرة و حريري عبد الغني ، نور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

نستنتج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية قد أحدثت قطيعة معرفية مع الصيرفة التقليدية عبر تحويلها إلى نظام "خدمة ذاتية" تفاعلي يتسم بالالتزامية واللامكانية، مما أتاح للزبون النفاذ اللحظي إلى حساباته والقيام بالعمليات المالية بأقل جهد وتكلفة. وتحدد جودة هذه المنظومة الرقمية عبر معايير تقنية صارمة تصدرها "سهولة الاستخدام" و"الأمن السيبراني" و"التوافر الدائم للنظام"، وهي المعايير التي تضمن موثوقية المنصات الرقمية أمام الزبائن. إن جوهر الجودة الإلكترونية يكمن في قدرة المصرف على توفير بيئة افتراضية آمنة ومستقرة تلغي الحواجز الجغرافية والزمنية، مما يساهم في تعظيم المنفعة المادية والزمنية للزبون ورفع الكفاءة التشغيلية للمصرف في آن واحد.

ثانيا: مراحل الرقمنة في القطاع المصرفي

تمرّ عملية الرقمنة في القطاع المصرفي بعدة مراحل متتالية تعكس تطور تبني التكنولوجيا داخل البنوك، ويمكن توضيحها كما يلي:

1- مرحلة الأتمتة الأولية: تعد هذه المرحلة نقطة الانطلاق في مسار الرقمنة، حيث تركز البنوك على إدخال الأنظمة المعلوماتية بهدف تحسين العمليات الداخلية ورفع كفاءتها. وتشمل هذه المرحلة أتمتة العمليات التقليدية مثل إدارة الحسابات، معالجة البيانات، المحاسبة، وأرشفة الوثائق إلكترونياً. وقد ساهمت هذه الخطوة في تقليل الأخطاء البشرية، تسريع إنجاز المعاملات، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية. غير أن هذه المرحلة تبقى محدودة التأثير على مستوى نموذج العمل، إذ تقتصر أساساً على تحسين الإجراءات القائمة دون تغيير جوهري في طريقة تقديم الخدمات¹.

2- مرحلة تقديم الخدمات الإلكترونية: في هذه المرحلة، تنتقل البنوك من التركيز على العمليات الداخلية إلى توسيع نطاق الرقمنة ليشمل العملاء. فتبدأ في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية عبر الإنترنت، مثل الاستعلام عن الرصيد، التحويلات البنكية، دفع الفواتير، وطلب كشوف الحساب. وقد أدى ظهور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

1. للتوسع حول أتمتة العمليات المصرفية: متاح على الرابط <https://www.ibm.com/topics/banking-automation>

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

(Internet Banking) إلى تقليص الاعتماد على الفروع التقليدية، وتوفير خدمات متاحة على مدار الساعة، مما عزز رضا العملاء وخفض تكاليف التشغيل¹.

3- مرحلة التكامل الرقمي: تتميز هذه المرحلة بدمج مختلف الأنظمة الرقمية في منصة موحدة تتيح تقديم خدمات مصرفية متكاملة عبر قنوات متعددة مثل التطبيقات الذكية، أجهزة الصراف الآلي المتطورة، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. كما تعتمد البنوك في هذه المرحلة على تقنيات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لفهم سلوك العملاء وتخصيص الخدمات وفق احتياجاتهم. ويعد التكامل الرقمي خطوة مهمة نحو بناء تجربة مصرفية سلسلة ومتراصة Omnichannel Experience².

4- مرحلة التحول الرقمي الشامل: تمثل هذه المرحلة أعلى درجات النضج الرقمي، حيث لا يقتصر الأمر على استخدام التكنولوجيا، بل يشمل إعادة تصميم نموذج العمل المصرفي بالكامل. ففي هذه المرحلة تعتمد البنوك على الابتكار الرقمي، وتعيد صياغة استراتيجياتها، وثقافتها التنظيمية، وآليات اتخاذ القرار استنادا إلى التقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية، البلوك تشين، والذكاء الاصطناعي. كما يظهر في هذه المرحلة مفهوم البنوك الرقمية (Digital Banks) التي تعمل دون فروع تقليدية، مما يعكس تحولا جذريا في طبيعة العمل المصرفي³.

و عليه تأسيسا على ما تقدم، نخلص إلى أن الخدمات المصرفية الرقمية قد أحدثت قطيعة مع النمط التقليدي بفضل خصائصها المتمثلة في تجاوز قيود الزمان والمكان ورقمنة المعاملات، مما جعل الخدمة المصرفية أكثر سرعة وانتشارا. وهذا التميز هو نتاج مسار تطوري مدروس بدأ بأتمتة العمليات الداخلية وانتهى بالتحول الرقمي الشامل الذي أعاد صياغة هوية المصرف. إن هذا النضج الرقمي لا يسهم فقط في

1. حول تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية: متاح على الرابط <https://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp>

تم الاطلاع عليه بتاريخ 2026/03/03 على الساعة : 17.00

2. حول مفهوم التكامل الرقمي وتجربة القنوات المتعددة: متاح على الرابط

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/digital-banking>

تم الاطلاع عليه بتاريخ 2026/03/03 على الساعة : 17.00

3. حول مفهوم التحول الرقمي والبنوك الرقمية: متاح على الرابط

<https://www.weforum.org/agenda/2020/07/digital-banking-financial-services-transformation>

تم الاطلاع عليه بتاريخ 2026/03/03 على الساعة : 17.00

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

تحسين تجربة العميل وتلبية توقعاته المتغيرة، بل يفرض على المصارف ضرورة التكيف المستمر مع الابتكارات التكنولوجية لضمان استمراريته في بيئة تنافسية لا تعترف بالحدود الجغرافية أو العوائق البيروقراطية.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية.

تعد جودة الخدمة المعيار الجوهرى لتعزيز التنافسية وضمان ولاء العملاء في ظل التحولات العميقة التي يشهدها القطاع المالي. ولتفكيك هذا المفهوم، يسعى هذا المبحث إلى تحديد مفهوم جودة الخدمة وأبعادها الهيكلية كمنطلق نظري، ثم الانتقال لتسليط الضوء على الخصائص المحددة لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البيئة الافتراضية، وصولاً إلى تحليل أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية وكيفية مساهمة التقنيات الحديثة في رفع كفاءة الأداء المصرفي.

المطلب الأول مفهوم جودة الخدمة وأبعادها الهيكلية

تعد إشكالية المفهوم في جودة الخدمة المصرفية من أعقد القضايا الأكاديمية، نظراً للطبيعة الافتراضية للخدمة (Intangibility) وتداخل العوامل النفسية للتعامل مع الأداء التقني للمصرف. ولضبط هذا المفهوم، نستعرض جملة من التعاريف المرجعية في الفكر العربي

أولاً سرد وتحليل التعريفات الأكاديمية

1- بشير العلاق يعرفها بأنها "تلك المزايا والخصائص الكامنة في الخدمة المصرفية والتي من شأنها إشباع رغبات واحتياجات وتوقعات العملاء، بحيث يشعر العميل بقيمة الخدمة مقابل ما يدفعه من تكاليف مادية أو زمنية"¹، حيث يركز هذا التعريف على "اقتصاديات الجودة" من خلال ربطها بمفهوم القيمة مقابل الثمن؛ فهو يرى أن الجودة ليست قيمة مطلقة بل هي نسبية ترتبط بمدى التضحية المالية والزمنية التي يقدمها العميل، مما يجعلها أداة لتحقيق المنفعة الحدية للمستهلك.

2- حميد الطائي يذهب إلى أنها "حصيلة التفاعل المستمر بين العميل والبنك، والتي تنعكس في شعور العميل بالرضا نتيجة حصوله على خدمة تتطابق مع المعايير التي وضعها في ذهنه مسبقاً"²، يتسم هذا التعريف ببعده "السيكولوجي"؛ فهو ينقل الجودة من حيز الموصفات الفنية إلى حيز الإدراك الحسي، معتبراً أن الجودة تصنع في لحظة التفاعل (Moment of Truth) بين العميل ومقدم الخدمة، مما يعطي وزناً أكبر للعنصر البشري في تقييم الجودة.

1. بشير العلاق، إدارة جودة الخدمات المصرفية، دار البازوري العلمية، عمان، الأردن، 2020، ص 55.

2. حميد الطائي، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي ووظيفي وتطبيقي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2021، ص 08.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

3- محمد جودت ناصر يعرفها بأنها "تلك الدرجة من التميز التي تجعل الخدمة قادرة على الانفراد بجاذبية خاصة تدفع العميل لاختيار مصرف معين دون غيره، بما يضمن تلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية"¹، يتبنى هذا التعريف "المنظور التنافسي"، حيث يربط الجودة بالقدرة على التميز (Differentiation). التحليل هنا يشير إلى أن الجودة هي وسيلة المصرف للهروب من فخ "تماثل الخدمات"، وتحويل الخدمة العادية إلى ميزة تنافسية مستدامة.

4- رعد حسن يوسف يرى أنها "الالتزام بتقديم مستويات أدائية خالية من العيوب، مع التركيز على تلبية المتطلبات الدقيقة للعميل في الوقت والمكان المناسبين"²، هذا التعريف يميل إلى "المدرسة الكمية" في الجودة، حيث يركز على معيار "الصفر خطأ" (Zero Defects). وهو تحليل يتوافق مع العمليات الحسابية المصرفية التي لا تحتمل الخطأ، لكنه قد يغفل الجوانب العاطفية والتعاطفية التي يطلبها العميل.

5- التعريف الجامع المانع

بعد تمحيص التعاريف السابقة وتحليل أبعادها، يمكننا ترجيح تعريف بشير العلق لأنه يستوعب شمولية الأداء المصرفي في عصر الرقمنة والابتكار، وهو كالاتي "جودة الخدمة المصرفية هي منظومة متكاملة من الخصائص الفنية (دقة العمليات) والوظيفية (أسلوب التقديم)، تهدف إلى ردم الفجوة بين توقعات العميل والأداء الفعلي للمصرف، بحيث يتم تقديم الخدمة بموثوقية تامة، واستجابة فورية، وبيئة آمنة تضمن سرية المعاملات، مع إضفاء طابع شخصي تعاطفي يضمن تفوق المصرف على منافسيه في إدراك العميل"³، حيث يعتبر هذا التعريف "جامعا" لأنه شمل الأبعاد الخمسة للخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)، وهو "مانع" لأنه أخرج الخدمات التي تكتفي بالأداء الآلي دون إدراك العميل من دائرة الجودة، كما أنه يربط بين كفاءة النظام البنكي وبين الرضا النفسي للمتعامل.

ثانيا: أبعاد جودة الخدمة المصرفية وفق نموذج (SERVQUAL): استنادا إلى التراكم المعرفي في المجالات الأكاديمية الجزائية، لم يعد نموذج (SERVQUAL) مجرد أداة قياس تقنية، بل تحول إلى إطار لفهم ديناميكية العلاقة بين المصرف والزبون في بيئة وطنية تشهد تحولات هيكلية نحو الرقمنة والشمول المالي. ويمكن تفصيل هذه الأبعاد وفق القراءة التحليلية الآتية.

1. محمد جودت ناصر، إدارة التسويق المصرفي، مجلدادي للنشر، عمان، 2019، ص 142.

2. رعد حسن يوسف، إدارة الخدمات المصرفية: منظور معاصر، دار وائل للنشر، عمان، 2018، ص 89.

3. العلق، إدارة جودة الخدمات، ص 64.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

1. **بعد الاعتمادية (Reliability):** تجمع الدراسات الجزائرية على أن هذا البعد يمثل "حجر الزاوية" في بناء الولاء المصرفي؛ ففي ظل سياق يتسم بحساسية عالية تجاه الأخطاء المحاسبية، تعرف الاعتمادية بأنها قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته التعاقدية والتقنية بدقة متناهية ومن المرة الأولى¹. ويتجلى هذا البعد في انتظام عمل الموزعات الآلية (GAB)، ودقة كشوف الحسابات، وسرعة تنفيذ المقاصة الإلكترونية؛ فالمصرف الذي يفشل في توفير "الخدمة الصحيحة" يفقد مبرر وجوده في نظر الزبون الجزائري الذي يضع الموثوقية فوق أي اعتبار جمالي أو تعاطفي².

2. **بعد الاستجابة (Responsiveness):** يحلل هذا البعد في المجالات الجزائرية بوصفه "المؤشر النوعي لمرونة الجهاز المصرفي"؛ ويعني الرغبة الجادة لدى الكوادر البنكية في تقديم العون الفوري للزبائن وتجاوز التعقيدات البيروقراطية³. وتؤكد الدراسات أن جودة الاستجابة في البنوك الجزائرية ترتبط ارتباطا وثيقا بمدى تفويض الصلاحيات للموظفين في "الواجهة الأمامية" (Front Office)، حيث يقيس الزبون جودة بنكه بمدى قصر المسافة الزمنية بين تقديم الطلب والحصول على الخدمة، سواء تعلق الأمر بسحب مالي أو الحصول على تمويل استثماري⁴.

3. **بعد الأمان (Assurance):** يتسع مفهوم الأمان في البيئة المصرفية الجزائرية ليشمل الكفاءة المهنية، والنزاهة الأخلاقية، والسرية المطلقة للبيانات الشخصية. وتبرز أهمية هذا البعد خاصة في الدراسات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية بالجزائر، حيث تقاس الجودة بمدى قدرة الموظف على إقناع الزبون بمصداقية المعاملة وتوافقها مع المعايير الشرعية والقانونية⁵. فالأمان هنا هو "عقد ثقة" غير مكتوب يزيل مخاوف الزبون من المخاطر المالية أو التقنية المرتبطة بالقرصنة الإلكترونية⁶.

4. **بعد التعاطف (Empathy):** يعبر هذا البعد عن الجانب الإنساني والاجتماعي في الخدمة المصرفية؛ فالمجتمع الجزائري يثمن "العلاقات الشخصية" والتقدير المعنوي. ويحلل الباحثون هذا البعد من خلال قدرة البنك على فهم الظروف الخاصة لكل زبون وتوفير ساعات عمل مرنة أو حلول مالية مشخصة⁷. إن التعاطف المصرفي هو الذي

1. بوخاري إسماعيل وحدي معمر، "تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL: دراسة حالة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، مجلد 06، عدد 02، 2022، ص 248.

2. فريد كورتل، "إدارة جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، العدد 09، 2009، ص 119.

3. كورتل، "إدارة جودة الخدمات المصرفية"، ص 121.

4. عبد الله بن منصور، "دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الولاء لدى زبائن البنوك التجارية"، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، مجلد 05، عدد 01، 2021، ص 15.

5. رجال علي وفليسي إبراهيم، "تحليل أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، مجلد 08، عدد 01، 2021، ص 92.

6. بن منصور، "دور جودة الخدمات المصرفية"، ص 17.

7. صوار يوسف وعابدين، "قياس جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد 12، 2013، ص 144.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

ينقل الزبون من مرتبة "مستهلك للخدمة" إلى مرتبة "شريك للمؤسسة"، وهو البعد الأكثر تأثيرا في استبقاء الزبائن وحمايتهم من إغراءات المنافسين¹.

5. بعد الملموسية (Tangibles): رغم التوجه نحو الرقمنة، لا يزال البعد المادي يلعب دورا "سيميائيا" في إعطاء انطباع أولي عن جودة المصرف. وتشمل الملموسية في الدراسات الجزائرية حداثة التجهيزات التقنية، التصميم الداخلي المريح للفروع، وسهولة تصفح المنصات الرقمية². ويرى المحللون أن هذا البعد يمثل "الواجهة الاتصالية" التي تعكس مدى رقي وتطور الإدارة المصرفية، حيث يربط الزبون بين نظافة وتنظيم الفضاء المادي وبين كفاءة العمليات غير الملموسة التي تتم في "الخلفية"³.

و عليه فإن جودة الخدمة المصرفية تمثل منظومة متكاملة من الخصائص الفنية والوظيفية التي تهدف إلى ردم الفجوة بين توقعات العميل والأداء الفعلي للمصرف، حيث يتجاوز المفهوم الحديث للجودة مجرد خلو العمليات من الأخطاء ليصل إلى مستوى "الإدراك الحسي" الذي يتشكل عبر خمسة أبعاد جوهرية هي (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية). وقد أثبت التحليل الأكاديمي أن تفاعل هذه الأبعاد هو الذي يحدد القيمة المدركة لدى الزبون، مع تركيز خاص في البيئة الجزائرية على بعدي "الأمان" و"الاعتمادية" كركيزتين أساسيتين لبناء الثقة والولاء الاستراتيجي في ظل تزايد حدة المنافسة المصرفية، مما يجعل الجودة بمثابة "عقد ثقة" يتطلب استمرارية في التطوير وتطابقا مع المعايير الذهنية للمتعاملين.

المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد أفرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نمطا صيرفيا جديدا أعاد تشكيل العلاقة بين المصرف وزبائنه؛ فالخدمة المصرفية الإلكترونية لم تعد مجرد "قناة بديلة"، بل أصبحت نظاما متكاملا يحدد كفاءة البنك وقدرته على الاستمرار في بيئة رقمية شديدة التنافسية.

أولا مقاربات تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking): لقد حظي مفهوم الصيرفة الإلكترونية باهتمام بالغ في الدراسات الجزائرية، لا سيما مع توجه الدولة نحو "رقمنة الإدارة والمؤسسات المالية". وتتنوع التعريفات التي قدمها الأساتذة والدكاترة الجزائريون بين البعد التقني، العملياتي، والاستراتيجي

1. بوخاري وحدي، "تقييم جودة الخدمات المصرفية"، ص 253.

2. فريد كورتل، المرجع السابق، ص 105.

3. صوار وعابد، "قياس جودة الخدمات المصرفية"، ص 148.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

يعرفها سليمان بوفاس بأنها "استخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة، وعلى رأسها شبكة الإنترنت، لتقديم جملة من الخدمات والعمليات البنكية بشكل مباشر للزبون، مما يسمح بتجاوز القيود الزمانية والمكانية التقليدية، وتحويل المصرف إلى وحدة افتراضية متاحة للزبون أينما كان وفي أي وقت¹"، حيث يركز الدكتور بوفاس على "البعد اللامكاني واللازماني"؛ فالتحليل هنا يشير إلى أن الجودة في الصيرفة الإلكترونية تنبع من تحرير العميل من قيد "ساعات العمل الرسمية" و"الجغرافيا"، مما يجعل المصرف شريكا لحظيا في حياة الزبون اليومية.

تحددها خالصة قابدي بأنها "نظام تفاعلي متطور يربط الزبون بقواعد بيانات المصرف عبر شبكات اتصال آمنة، مما يتيح له إدارة حساباته المالية وتنفيذ أوامر الدفع والتحويل ذاتيا وبشكل فوري، دون الحاجة للتفاعل المادي مع موظفي البنك²، حيث يميل هذا التعريف إلى "المقاربة التكنولوجية-التفاعلية"؛ حيث يتم تحليل الخدمة هنا بوصفها عملية "خدمة ذاتية" (Self-Service). هذا الاتجاه يبرز أهمية "الاستقلالية" التي تمنحها الرقمنة للزبون، مما يرفع من سقف توقعاته تجاه سرعة ودقة النظام التقني للبنك.

في حين يرى فريد كورتل بأنها "تلك الخدمات التي يقدمها البنك لزملائه عبر قنوات غير تقليدية، تهدف إلى تعظيم القيمة المدركة لدى الزبون من خلال توفير السرعة، الدقة، والأمان، وتقليل التكاليف التبادلية، مما يساهم في تحسين الميزة التنافسية للبنك في سوق تتسم بالرقمنة الشاملة"³، حيث يتبنى الدكتور كورتل "المنظور الاستراتيجي والتنافسي"؛ فالصيرفة الإلكترونية لديه ليست مجرد تقنية، بل هي أداة لخفض "تكاليف المعاملات" (Transaction Costs)، وهو تحليل اقتصادي رصين يفسر سبب توجه البنوك الجزائرية (مثل CPA و BDL) نحو الرقمنة لتقليل الضغط على الفروع المادية.

يعتبرها عبد الله بن منقور "مجموعة من القنوات والمنصات الرقمية التي تسمح للبنك بالتواصل الدائم والتفاعلي مع محيطه الخارجي، وتوفر للزبون القدرة على إجراء معاملاته المالية بأعلى مستويات الخصوصية والأمان السيبراني"⁴، حيث يركز هذا التعريف على "البعد الاتصالي والأمني"؛ حيث يحلل الجودة من زاوية "الموثوقية السيبرانية"، وهو أمر جوهري في البيئة الجزائرية التي لا تزال تبني ثقفتها في أنظمة الدفع الإلكتروني.

1. سليمان بوفاس، "أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية"، مجلة الاقتصاد والمناجحت، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 12، 2013، ص 45.

2. خالصة قابدي، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد 15، 2015، ص 112.

3. فريد كورتل، "أثر الرقمنة على الأداء المصرفي في البنوك التجارية"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، مجلد 15، عدد 01، 2022، ص 48.

4. بن منصور عبد الله، "دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الولاء لدى زبائن البنوك التجارية"، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، مجلد 05، عدد 01، 2021، ص 14.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

بعد استقراء المقاربات السابقة الصادرة عن كبار الأساتذة الجزائريين، وبالنظر إلى متطلبات الدراسات العليا في الاقتصاد المصرفي، نرجح التعريف الآتي بوصفه التعريف "الجامع المانع" للخدمات المصرفية الإلكترونية

"الخدمات المصرفية الإلكترونية هي منظومة خدماتية تفاعلية، تتيح للزبون النفاذ الآمن والذاتي إلى حساباته المصرفية عبر وسائط تكنولوجية وشبكات عالمية، للقيام بكافة العمليات المالية والاطلاع على المعلومات بشكل لحظي ومستمر على مدار الساعة، مما يضمن كفاءة الأداء التشغيلي للمصرف، وتعظيم المنفعة الزمنية والمادية والخصوصية للزبون"¹.

الشمولية (الجمع) تمثلت في جمع هذا التعريف بين "التقنية" (وسائط تكنولوجية)، و"الاقتصاد" (كفاءة الأداء وتعظيم المنفعة)، و"السلوك" (النفاذ الذاتي والخصوصية)، و المنع حيث منع دخول "المواقع الإعلامية" البسيطة ضمن مفهوم الصيرفة الإلكترونية، باشتراطه القدرة على "إجراء العمليات المالية"، أما الملاءمة فيتوافق تماما مع توجهات بنك الجزائر (Central Bank of Algeria) في تشجيع الدفع الإلكتروني والصيرفة عن بعد كبديل ضروري لتداول النقد الورقي.

الشمولية (الجمع) تمثلت في جمع هذا التعريف بين "التقنية" (وسائط تكنولوجية)، و"الاقتصاد" (كفاءة الأداء وتعظيم المنفعة)، و"السلوك" (النفاذ الذاتي والخصوصية)، و المنع حيث منع دخول "المواقع الإعلامية" البسيطة ضمن مفهوم الصيرفة الإلكترونية، باشتراطه القدرة على "إجراء العمليات المالية"، أما الملاءمة فيتوافق تماما مع توجهات بنك الجزائر (Central Bank of Algeria) في تشجيع الدفع الإلكتروني والصيرفة عن بعد كبديل ضروري لتداول النقد الورقي.

ثانيا معايير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-SQ): تعد معايير الجودة الرقمية بمثابة "الميثاق التقني" الذي يربط المصرف بزبائنه في الفضاء الافتراضي. وبما أن الخدمة المصرفية الإلكترونية تفتقر للتفاعل المادي، فقد تم استنباط معايير بديلة تقيس كفاءة التجربة الرقمية، وهي كالآتي:

معيير كفاءة النظام وسهولة الاستخدام (Efficiency & Usability): يحلل الأستاذ كمال منصوري هذا المعيار بوصفه المدخل الأول لتشكيل الرضا الرقمي؛ حيث تقاس جودة النظام بمدى سلاسة الواجهة الرسومية

1. سليمان ناصر، وإيمان فاسة، "واقع والآفاق المستقبلية للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2019، ص 48.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

(UI) وقدرة الزبون على النفاذ للخدمة وإتمام المعاملة بأقل جهد فكري ممكن. إن "سهولة الاستخدام" في الدراسات الجزائية ترتبط ارتباطا وثيقا بوضوح مسارات العمليات داخل التطبيق البنكي، فكلما كانت خطوات التحويل المالي أو دفع الفواتير بسيطة ومختصرة، ارتفعت درجة الجودة المدركة. ويشير التحليل الأكاديمي هنا إلى أن تعقيد الواجهات الرقمية يمثل "عائقا تكنولوجيا" يؤدي إلى ارتداد الزبائن عن القنوات الإلكترونية والعودة إلى النمط التقليدي، مما يفقد البنك ميزته التنافسية¹.

معيار الموثوقية والأمان السيبراني (Security & Privacy): تجمع الدراسات الأكاديمية الجزائية، ومنها أطروحات الدكتوراة نادية بوشوشة، على أن الأمان هو "المعيار السيادي" والمحدد الأول لجودة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر. ففي ظل اتساع الزبون المحلي بالحذر تجاه كل ما هو رقمي (Cyber-phobia)، تقاس الجودة بمدى قدرة المصرف على توفير بروتوكولات تشفير متطورة، وضمان خصوصية البيانات الشخصية، وتفعيل آليات "التحقق متعدد العوامل" (MFA). إن الشعور بالأمان النفسي والمادي أثناء إجراء العملية هو الذي يحول الخدمة من مجرد تطبيق تقني إلى "بيئة ائتمانية موثوقة"، حيث يرى الباحثون أن الثقة السيبرانية هي الوقود الحقيقي لنجاح التحول الرقمي المصرفي².

معيار التوافر والاستمرارية التقنية (System Availability): يشير هذا المعيار إلى بقاء المنصة المصرفية (تطبيق الهاتف أو موقع الويب) وأجهزة الصراف الآلي (GAB/DAB) في حالة جاهزية مطلقة على مدار الساعة (7/24). وفي تحليل الدكتور بوخاري إسماعيل، تعد "الاستمرارية" هي الفارق الجوهرى بين الجودة التقليدية والرقمية؛ فتعطل "السيرفرات" في أوقات الذروة أو عجز الزبون عن الولوج لحسابه في الحالات الطارئة يسقط صفة الجودة عن المصرف مهما بلغت درجة تطوره التكنولوجي. لذا، فإن استقرار البنية التحتية للمعلوماتية وتفاذي "توقف النظام" (System Downtime) يعد معيارا حرجا للاعتمادية الإلكترونية في نظر الزبون الجزائري³.

معيار كمال الوفاء بالطلب والدقة (Fulfillment): يعبر هذا المعيار عن مدى دقة تنفيذ العمليات المصرفية وفقا للمعايير التقنية والمواعيد المحددة؛ مثل وصول الحوالات المالية في وقتها، وصحة المبالغ المخصومة، وتلقي رسائل تأكيد العملية (SMS Alerts) بشكل لحظي. وتؤكد الدكتور خالصة قايدي أن الجودة تكمن في "صدقية المخرجات"؛ فإذا طلب الزبون خدمة إلكترونية ولم تكتمل فنيا أو حدث خطأ في البيانات، فإن ذلك يضرب مبدأ

1. كمال منصوري، "أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المصرفي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، العدد 21، نوفمبر 2010، ص 79.

2. نادية بوشوشة، "تحديات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاديات الشاملة، جامعة حمه لخضر - الوادي، الجزائر، مجلد 04، عدد 02، ديسمبر 2019، ص 138.

3. بوخاري إسماعيل وحدي معمر، "تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL: دراسة حالة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، مجلد 06، عدد 02، 2022، ص 255.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

(الصفحة خطأ) الذي تقوم عليه الرقمنة. لذا، فإن الدقة في التنفيذ هي التي تمنح الزبون اليقين بأن نظامه البنكي الإلكتروني يعمل بكفاءة تضاهي أو تفوق الموظف البشري¹.

معيّار الاستجابة والدعم الفني (Contact & Technical Support): هذا المعيار يمثل "الجسر الإنساني" في الفضاء الرقمي؛ حيث يتوقع الزبون الجزائري وجود قنوات دعم فوري (مثل الشات الآلي أو مراكز الاتصال المتخصصة) لمعالجة المشكلات التقنية التي قد تعترض عملية الدفع أو التحويل. وتشدد الباحثة أمينة بوشياخي على أن الجودة تكتمل بمدى قدرة البنك على تقديم "استجابة رقمية" سريعة للأعطال، مما يعزز شعور الزبون بأن المصرف متواجد معه في الفضاء الافتراضي لتقديم الحماية والمساعدة، وهو ما يقلل من وطأة "التعامل مع الآلة" الصرفة².

و منه الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل نظاما تفاعليا متكاملا يتجاوز القيود الزمانية والمكانية، ل يتيح للزبون نفاذا ذاتيا وآمنا لحساباته وإجراء معاملاته بشكل فوري. وتحدد جودة هذه الخدمات رقميا عبر معايير تقنية واستراتيجية دقيقة، تبدأ بكفاءة النظام وسهولة الاستخدام لضمان سلاسة التجربة الافتراضية، والموثوقية والأمان السيبراني الذي يعد المحدد الأول للثقة في البيئة الجزائرية. كما تبرز الاستمرارية التقنية كضمان للجاهزية المطلقة على مدار الساعة، مع الالتزام بدقة الوفاء بالطلب لتحقيق مبدأ "الصفحة خطأ" في التنفيذ. وختاماً، يكتمل هذا النموذج بمعيار الدعم الفني الذي يمثل الجسر الإنساني لمعالجة المشكلات التقنية، مما يحول الصيرفة الإلكترونية من مجرد قناة بديلة إلى أداة لتعزيز المنفعة وتقليل التكاليف التبادلية في ظل التحول الرقمي الشامل.

المطلب الثالث أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية

لم تعد الرقمنة مجرد إضافة تقنية للمصارف الجزائرية، بل أصبحت "المحرك البنوي" الذي أعاد صياغة معايير الجودة. فالأثر هنا لا يقتصر على سرعة الأداء، بل يمتد ليشمل كافة مفاصل العلاقة بين المصرف والزبون، وهو ما يمكن تحليله من خلال المحاور الآتية:

أولاً: أتمتة الجودة ورفع مستوى الاعتمادية (Reliability)

1. خالصة قايد، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، العدد 15، 2015، ص 118.

2. أمينة بوشياخي ومحمد بن بوزيان، "قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة جيلالي ليايس - سيدي بلعباس، الجزائر، العدد 04، 2018، ص 94.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

1- الانتقال من الجودة الشخصية إلى الجودة النظامية: تعد أتمتة العمليات المصرفية (Banking Automation) حجر الزاوية في تحسين جودة الأداء؛ حيث ساهمت الرقمنة في تحويل معايير الجودة من "مهارات فردية" للموظفين قد تخضع للتعب أو التحيز، إلى "قواعد برمجية" ثابتة تتسم بالدقة المطلقة. ويحلل الدكتور فريد كورتل هذا التحول بوصفه إعادة هندسة للثقة؛ فالأنظمة الرقمية تضمن تنفيذ العمليات (مثل المقاصة الإلكترونية والتحويلات اللحظية) وفق بروتوكولات موحدة لا تقبل التأويل. هذا الانتقال أدى إلى رفع مستوى "الاعتمادية" (Reliability)، حيث أصبح بإمكان الزبون الجزائي الوثوق في أن معاملته ستنفذ بالدقة المطلوبة وفي الوقت المحدد، مما يقلل من الفجوة الناتجة عن الأخطاء البشرية التقليدية في مسك الدفاتر أو إدخال البيانات¹.

2- تقليص الأخطاء التشغيلية وتحقيق مبدأ "الصفر خطأ": إن الرقمنة تمنح المصرف قدرة فائقة على الرقابة الذاتية أثناء تنفيذ الخدمة؛ فالتطبيقات المصرفية مبرمجة لرفض العمليات غير المتطابقة أو التي تحتوي على بيانات ناقصة، مما يمنع حدوث الخطأ قبل وقوعه. وفي دراسة للدكتور كمال منصور، يشار إلى أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات قد ساهم في خفضاً معدلات الشكاوى المتعلقة بالأخطاء الحسابية في البنوك الجزائرية بنسبة كبيرة. هذا الأثر يعزز من "الجودة المدركة"؛ فالزبون يربط بين كفاءة النظام التكنولوجي وبين أمان أمواله، مما يجعل "الأتمتة" وسيلة تقنية لتحقيق غاية سلوكية وهي "الاطمئنان المصرفي"².

3- تعزيز المصادقية عبر التوثيق اللحظي: تؤدي أتمتة الجودة إلى خلق مسار تدقيق رقمي (Audit Trail) لكل عملية يقوم بها الزبون، مما يرفع من مستوى الشفافية والمصادقية. ويؤكد الباحثون أن الرقمنة أثرت على "الاعتمادية" من خلال توفير إشعارات فورية وتوثيق إلكتروني غير قابل للتلاعب؛ فعندما يتلقى الزبون رسالة نصية أو إشعاراً عبر التطبيق فور تنفيذ العملية، يتشكل لديه يقين بجودة النظام الرقابي للبنك. هذا التفاعل اللحظي يقلل من حالات "عدم التأكد" التي كانت ترافق العمليات الورقية القديمة، ويجعل المصرف في نظر الزبون كياناً دقيقاً ومسؤولاً³.

ثانياً تعزيز الاستجابة الفورية والتعاطف الرقمي (Responsiveness & Customization)

1- إلغاء حاجز الزمن وتحقيق الاستجابة اللحظية: لقد أحدثت الرقمنة ثورة في معيار "الاستجابة" (Responsiveness) داخل المصارف، حيث انتقلت من مفهوم الرد البشري المرتبط بساعات العمل والضغط

1. فريد كورتل، "أثر الرقمنة على الأداء المصرفي في البنوك التجارية"، ص 58.

2. كمال منصور، "أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المصرفي"، ص 83.

3. بوخاري إسماعيل وحدي معمر، "تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL"، ص 262.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

الإداري إلى مفهوم "الاستجابة الخوارزمية" اللحظية. ويحلل الدكتور سليمان بوفاسة هذا الأثر بوصفه إلغاء تاماً لمبدأ "طوابير الانتظار"؛ فمن خلال تطبيقات الصيرفة عبر الهاتف (M-Banking)، يتم تنفيذ طلبات الزبائن (كفتح حساب توفير، أو طلب دفتر شيكات، أو تحويل مالي) في غضون ثوانٍ. هذا التسارع في المخرجات لا يرفع من كفاءة البنك فحسب، بل يمنح الزبون شعوراً بالأهمية والتقدير، مما يرفع من سقف "الجودة المدركة" نتيجة التخلص من البيروقراطية المصرفية التقليدية¹.

2- التحول نحو "التعاطف الرقمي" وتخصيص الخدمة: قد يعتقد البعض أن الرقمنة تلغي "التعاطف" (Empathy) نظراً لغياب اللقاء المباشر، إلا أن التحليل الأكاديمي للدكتورة قايدى خالصة يشير إلى ظهور ما يسمى بـ "التعاطف الرقمي" القائم على البيانات الضخمة (Big Data). الرقمنة تتيح للمصارف الجزائرية تحليل سلوك الزبون المالي وتقديم حلول مخصصة (Customized Services) تتوافق مع احتياجاته الفعلية (مثل اقتراح قروض استهلاكية في توقيت معين، أو تنبيهات ادخارية ذكية). هذا المستوى من "الفهم العميق" لمتطلبات الزبون دون أن يطلبها صراحة يمثل أعلى درجات التعاطف في العصر الرقمي، حيث يشعر الزبون أن المصرف ليس مجرد خزانة للأموال، بل شريك ذكي يفهم واقعه المالي².

3- تحسين جودة قنوات الاتصال والتغذية العكسية

ساهمت الرقمنة في خلق قنوات اتصال تفاعلية مستمرة بين المصرف ومحيطه، مما عزز من معيار "التواصل" كأحد ركائز الجودة. ويؤكد الدكتور بن منصور عبد الله أن توفير منصات الدعم الفني (Help Desk) والردشة الآلية (Chatbots) قد مكن المصارف من معالجة انشغالات الزبائن بشكل فوري وشخصي. إن القدرة على تقديم ردود مخصصة وحلول تقنية في وقت قياسي تزيد من ارتباط الزبون بالعلامة التجارية للبنك، حيث تتحول الرقمنة هنا من أداة تقنية جافة إلى وسيلة لتعميق الروابط النفسية والولاء عبر ضمان التواجد الدائم بجانب الزبون في فضاء الافتراضي³.

ثالثاً: تحسين البيئة المادية (الملموسة الرقمية) والأمان (Digital Tangibles & Security)

1- هندسة الواجهات كبديل للملموسة التقليدية: في ظل الرقمنة الشاملة، لم يعد الزبون يستدل على جودة المصرف من خلال فخامة الأثاث أو التصميم المعماري للمقر، بل أصبح "التطبيق الهاتفي" أو "الموقع الإلكتروني" هو

1. سليمان بوفاسة، "أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية"، ص 54.

2. خالصة قايدى، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، العدد 15، 2015، ص 118.

3. بن منصور عبد الله، "دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الولاء لدى زبائن البنوك التجارية"، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، مجلد 05، عدد 01، 2021، ص 18.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

الواجهة المادية البديلة (Digital Tangibles). ويحلل الدكتور كمال منصوري هذا التحول بوصفه انتقالاً نحو "المللموسية الافتراضية"؛ حيث تقاس الجودة بمدى تناسق الألوان، ووضوح الأيقونات، وسهولة التنقل بين القوائم الرقمية. إن جمالية التصميم الرقمي واحترافيته تمنح الزبون انطباعاً فورياً عن مدى حداثة المصرف ومواكبته للتطور، وهو ما يعزز الصورة الذهنية للمؤسسة في فضاء يتسم بتراجع التفاعل الجسدي¹.

2-الأمان الرقمي كدليل مادي على الموثوقية: لقد أحدثت الرقمنة تماهياً بين معيار "الأمان" ومعيار "المللموسية"؛ فظهرت علامات الأمان (مثل قفل التشفير HTTPS، ورموز التحقق OTP، وبصمة الوجه) أصبح يمثل "الأدلة المادية الرقمية" التي يبحث عنها الزبون ليتأكد من جودة الخدمة. وتؤكد الدكتورة نادية بوشوشة أن الأمان في المصارف الجزائرية انتقل من الحراسة المادية للأموال إلى "الحراسة السيبرانية" للبيانات. إن استثمار البنك في تقنيات الأمن الحيوي (Biometrics) والذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال يرفع من مستوى "الأمان المدرك"، وهو ما يعد أقوى أثر للرقمنة على الجودة؛ فالزبون يربط بين متانة النظام الأمني وبين احترافية المصرف، مما يقلل من مخاوف "القرصنة" ويعزز الاستقرار النفسي للمتعامل².

3- أثر التكنولوجيا على بيئة تقديم الخدمة (الخدمة الذاتية): ساهمت الرقمنة في تحسين البيئة المادية عبر تعميم الموزعات الآلية المتطورة (GAB/DAB) التي تدعم خدمات الإيداع والسحب والتحويل اللحظي. ويشير الباحثون، ومنهم الدكتور بوخاري إسماعيل، إلى أن جودة هذه الأجهزة (سرعتها، توفرها، وسهولة شاشات اللمس فيها) أصبحت جزءاً لا يتجزأ من البيئة المادية للمصرف. إن الرقمنة هنا جعلت "المكان" متاحاً في كل زاوية، وحولت الأجهزة الجامدة إلى نقاط تفاعل ذكية تعكس التزام المصرف بتقديم خدمة راقية تتسم بالخصوصية التامة، بعيداً عن أعين المتطفلين في الفروع التقليدية المزدهمة، مما يرفع من قيمة "الخصوصية المادية" للزبون³.

رابعا : خفض التكاليف وتعظيم الكفاءة التشغيلية (Cost Efficiency & Operational Excellence)

1- الوفورات الاقتصادية وتحسين هيكل التكاليف: تعد الرقمنة المحرك الأساسي لخفض التكاليف الحدية (Marginal Costs) في العمل المصرفي؛ حيث تساهم الأتمتة في تقليل الاعتماد على العنصر البشري في العمليات

1. كمال منصوري، "أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المصرفي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، العدد 21، نوفمبر 2010، ص 87.

2. نادية بوشوشة، "تحديات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاديات الشاملة، جامعة حمة لحضر - الوادي، الجزائر، مجلد 04، عدد 02، ديسمبر 2019، ص 142.

3. بوخاري إسماعيل وحدي معمر، "تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، مجلد 06، عدد 02، 2022، ص 265.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

الروتينية، وتقليل المصاريف العامة المرتبطة بالفروع المادية (كراء، صيانة، طاقة، وتجهيزات). ويؤكد الدكتور كمال منصوري أن تكلفة المعاملة المصرفية عبر القنوات الإلكترونية تمثل جزءا ضئيلا جدا من تكلفتها عبر الشباك التقليدي. هذا الوفور المالي يسمح للمصارف الجزائرية بإعادة توجيه مواردها نحو تحسين "جودة" المنتجات البنكية، وتقديم خدمات بأسعار وعمولات تنافسية، مما ينعكس إيجابا على القدرة الشرائية للزبون ورضاه عن التكاليف¹.

2- تعظيم الإنتاجية وسرعة دوران الخدمة: تؤدي الرقمنة إلى رفع الكفاءة التشغيلية عبر تسريع دورة حياة الخدمة (Service Cycle Time)؛ فالمعالجة الآلية للملفات الائتمانية أو طلبات فتح الحسابات تمنع حدوث الاختناقات الإدارية (Bottlenecks). وفي دراسة للدكتور فريد كورتل، يحلل هذا الأثر بوصفه تعظيما للإنتاجية الكلية للمصرف؛ إذ تتيح التكنولوجيا تنفيذ آلاف العمليات في وقت واحد وبدقة متناهية. إن "السرعة" الناتجة عن الكفاءة التشغيلية هي التي تمنح المصرف ميزة التميز في الجودة، حيث يتلقى الزبون مخرجاته المالية دون تأخير، مما يعزز من مفهوم "الجودة في الوقت الحقيقي" (Real-time Quality)².

3- أثر الكفاءة على الشمول المالي والجودة الشاملة: تسمح الكفاءة التشغيلية الرقمية للمصارف بالوصول إلى أسواق وشرائح زبائية واسعة كان من المكلف جدا الوصول إليها بالنمط التقليدي (مثل سكان المناطق النائية). وتؤكد الدكتورة خالصة قايدى أن الرقمنة تساهم في "دمقرطة الجودة"؛ فمن خلال التطبيقات المصرفية، يحصل الزبون البسيط في أي مكان من القطر الوطني على ذات مستوى الجودة والسرعة التي يحصل عليها الزبون في المدن الكبرى. هذا الانتشار المرن والمنخفض التكلفة يرفع من كفاءة النظام المصرفي ككل، ويجعله قادرا على استقطاب الكتلة النقدية الموازية عبر تقديم خدمات بجودة عالية وتكلفة منخفضة، مما يحقق أهداف الاستقرار المالي الوطني³.

نستنتج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية وتفاعلية بين التحول الرقمي وتعزيز جودة الأداء المصرفي بمختلف أبعاده؛ حيث ساهمت "الأتمتة" في تجويد معيار الاعتمادية عبر تقليل الأخطاء البشرية وتحقيق دقة العمليات، في حين أدى توظيف البيانات الضخمة إلى أنسنة التكنولوجيا من خلال "التعاطف الرقمي" وتخصيص الخدمات لتلبي احتياجات الزبائن بدقة ولحظية. كما أثبت التحليل أن الرقمنة أعادت تعريف "الدليل المادي" للجودة، ناقلة إياه من الفضاء الفيزيائي إلى جودة الواجهات الرقمية ومتانة بروتوكولات

1. كمال منصوري، "أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المصرفي"، ص 85.

2. فريد كورتل، "أثر الرقمنة على الأداء المصرفي في البنوك التجارية"، ص 60.

3. خالصة قايدى، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، العدد 15، 2015، ص 120.

الفصل الأول : الإطار النظري لرقمنة القطاع المصرفي لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

الأمان السيبراني، وهو ما عزز من الثقة المؤسسية لدى الزبائن. وفي الختام، فإن الأثر الجوهري للرقمنة يتمثل في رفع الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف، مما سمح بـ "دمقرطة الجودة" وتحويل التميز المصرفي من امتياز فئوي إلى خدمة شاملة متاحة للجميع على مدار الساعة، وهو ما يشكل التوجه الاستراتيجي للمنظومة البنكية الجزائرية نحو الريادة الرقمية المستدامة .

الخلاصة

نستخلص مما سبق أن مفهوم جودة الخدمة المصرفية في البيئة الجزائرية قد تجاوز النظرة التقليدية الضيقة التي تحصر الجودة في مجرد "خلو العمليات من الأخطاء"، لينتقل إلى مقارنة سوسيواقتصادية شاملة تجعل من "إدراك الزبون" المعيار الفصل والنهائي. وبناء على قراءتنا التحليلية المقارنة للطروحات السابقة، يتبين لنا أن ردم الفجوة بين توقعات الزبائن والأداء الفعلي للمصرف يستلزم صياغة استراتيجية متكاملة تدمج بين الكفاءة التقنية واللمسة الإنسانية، وهو ما يُفسر وجهة الأطروحة المرجحة للدكتور بشير العلاق؛ الذي يرى الجودة كمظومة حركية من الخصائص الفنية والوظيفية الهادفة لتحقيق التفوق التنافسي. وفي سياق تفكيكنا لأبعاد نموذج الجودة الفجائية، أظهرت القراءة الاستقصائية للدراسات الميدانية في الجزائر أن ترتيب أولويات الجودة يتأثر بخصوصية البيئة المصرفية المحلية؛ حيث يتربع بعدا "الأمان" و"الاعتمادية" على هرم اهتمامات الزبون الجزائري. هذا الترتيب يجد تفسيره التقني والاجتماعي في تحليل الدكتور بوخاري إسماعيل، الذي يربط الخيارات السلوكية للزبائن بطبيعة النظام المالي المحلي الذي يمر بمرحلة بناء الثقة الرقمية؛ مما يجعل من دقة العمليات الحاسوبية وسرية البيانات الضمانة الأساسية لتحويل العلاقة بين البنك والمتعامل من طابع تعاقد جاف إلى شراكة استراتيجية مستدامة.

أما فيما يتعلق بالتحول نحو الصيرفة الإلكترونية، فقد قادتنا الدراسة إلى أن الرقمنة قد أعادت هندسة الخصائص البنوية للخدمة المصرفية، محولة إياها إلى خدمة "لاتزامنية" و"لامكانية". هذا التحول الهيكلي منح الزبون استقلالية تامة عبر تفعيل نمط "الخدمة الذاتية"، مما يساهم -حسب المقاربة التحليلية للدكتور سليمان ناصر والباحثة إيمان فاسة- في خفض التكاليف التبادلية للمصارف وتوفير الجهد والزمن للمتعاملين.

إلا أن جودة هذه البيئة الرقمية تظل مرهونة بمدى الالتزام بمعايير تقنية صارمة، يأتي على رأسها "التوافر الدائم للنظام" و"سهولة النفاذ"؛ وهي التحديات الراهنة التي تسعى المصارف الجزائرية لتجاوزها. وفي الختام، نؤكد على أن العلاقة بين جودة الخدمة والابتكار الرقمي علاقة تلازمية؛ فالمصرف الذي ينجح في توظيف التكنولوجيا لا لسرعة الأداء الفني فحسب، بل لتعزيز "التعاطف الرقمي" وفهم الاحتياجات الضمنية للزبون، هو الأقدر على حيازة ميزة تنافسية مستدامة. إن تكامل الأبعاد الكلاسيكية للجودة مع المعايير المستحدثة للصيرفة الإلكترونية يشكل المدخل الحقيقي لتحديث المنظومة البنكية الجزائرية، بما يتوافق مع متطلبات الشمول المالي والانتقال الفعلي نحو اقتصاد المعرفة.

الفصل الثاني

نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

تمهيد

شهدت المنظومة المصرفية العالمية تحولات جذرية وسريعة بفضل الطفرة التكنولوجية والاعتماد المتزايد على الرقمنة كركيزة أساسية لتطوير الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

في هذا السياق، أدركت الجزائر أن عصرنة قطاعها المصرفي وتطوير أدائه يمر حتما عبر تبني استراتيجيات التحول الرقمي، لا سيما في ظل الإصلاحات التشريعية والاقتصادية الهادفة إلى الدخول في الاقتصاد الوطني خارج قطاع المحروقات.

من خلال هذا الفصل سنتناول تسليط الضوء على واقع وتحديات رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر؛ حيث يتناول في المبحث الأول الإطار العام للنظام المصرفي وعلاقته بالرقمنة من خلال تتبع مساره التاريخي وهيكله الحالي. بينما يُخصّص المبحث الثاني لاستعراض مختلف تطبيقات الرقمنة في الساحة المصرفية الجزائرية والوقوف على أبرز التحديات التقنية والأمنية، فضلا عن دراسة مدى استجابة ثقافة الزبائن لهذه التحولات الحديثة.

المبحث الأول : النظام المصرفي والرقمنة في الجزائر

ارتبط تطور النظام المصرفي في الجزائر بمدى استجابة المنظومة التشريعية والمالية للتحويلات الاقتصادية والسياسية، سواء على الصعيد الوطني أو الدولي. ومع التوجه المتزايد نحو الاقتصاد الرقمي كحتمية لعصرنة المعاملات، الزامي على المؤسسات المصرفية الجزائرية الانتقال من الأنماط التقليدية إلى تبني الحلول التكنولوجية الحديثة.

يتبين أن تفكيك العلاقة بين النظام المصرفي والرقمنة في الجزائر يمر حتما عبر حلقة متكاملة؛ تبدأ من فهم المسار التاريخي والتشريعي الذي أطر العمل المصرفي ومهد للتعديلات الراهنة المطلب الأول، وتتجاوز المعوقات النظرية من خلال ضبط المفاهيم الدقيقة لأهداف الرقمنة في البيئة المحلية المطلب الثاني، لتتصدم في النهاية بواقع الهيكل المصرفي الجزائري المطلب الثالث. وتكشف هذه التوليفة أن التحول الرقمي ليس مجرد خيار تقني، بل هو سيرورة تشريعية ومؤسسية تتوقف نجاحها على مدى جاهزية البنوك (العمومية، الخاصة، والأجنبية) في الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي؛ وهو ما يفتح الآفاق واسعا لبحث آليات هذا الانتقال وتحدياته الميدانية في المبحث الموالي.

المطلب الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري

شهد النظام المصرفي الجزائري منذ الاستقلال تحولات جذرية ومحطات مفصلية شكلت هويته الحالية؛ حيث انتقل من نمط أحادي موجه لخدمة الاقتصاد الاشتراكي، إلى نظام منفتح يواكب آليات اقتصاد السوق بموجب الإصلاحات التشريعية المتتالية، وصولا إلى التعديلات القانونية الراهنة. ويأتي هذا التطور التاريخي ليعكس رغبة الدولة في تحديث المنظومة المالية، وإعادة هيكلة مؤسساتها المصرفية لتصبح أكثر مرونة وقدرة على الاستجابة للتحديات الاقتصادية المعاصرة، وعلى رأسها حتمية التحول الرقمي.

أولا: مرحلة استعادة السيادة الوطنية وبناء المنظومة المصرفية (1962 - 1985): عقب استرجاع

السيادة الوطنية سنة 1962، واجهت الدولة الجزائرية تحدي بناء منظومة مصرفية ومالية وطنية قادرة على تسيير الاقتصاد الجديد. وقد تجسد هذا المسار عبر ثلاث خطوات أساسية:

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

1. تأسيس البنك المركزي الجزائري واسترجاع السيادة النقدية: مثل إنشاء البنك المركزي الجزائري بموجب القانون رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر 1962، حجر الأساس لبناء الاستقلالية المالية للبلاد. حيث أنيطت بالبنك المركزي مهمة إصدار العملة الوطنية "الدينار الجزائري" الذي حل محل الفرنك الفرنسي في أبريل 1964، بالإضافة إلى إدارة وتسيير احتياطات الصرف، ومراقبة الائتمان، وتنظيم حركة رؤوس الأموال مع الخارج، مما سمح للدولة بالتحكم في سياستها النقدية والتمويلية بشكل مستقل وتوجيهها لخدمة الصالح العام¹.

2. تأميم القطاع المصرفي ونشأة البنوك العمومية الوطنية: لم تكتفِ الدولة بتأسيس البنك المركزي، بل اتجهت نحو بسط رقابتها الكاملة على النشاط المصرفي التجاري عبر تصفية وتأميم البنوك الأجنبية والفرنسية العاملة في الجزائر بين سنتي 1966 و1968. ونتج عن هذه العملية إعادة هيكلة المشهد المصرفي من خلال إنشاء بنوك تجارية عمومية متخصصة ومملوكة بالكامل للدولة، ومن أهمها البنك الوطني الجزائري (BNA) سنة 1966، والقرض الشعبي الجزائري (CPA) سنة 1967، والبنك الخارجي الجزائري (BEA) سنة 1967².

3. التبعية لسياسة الاقتصاد الموجه وتمويل المخططات التنموية: اتسم عمل المنظومة المصرفية خلال هذه المرحلة بالتبعية المطلقة للسلطة السياسية ومنطق التخطيط المركزي المعتمد في البلاد. فلم تكن البنوك التجارية العمومية تمارس وظائفها وفق قواعد الربحية التجارية أو تقييم مخاطر الائتمان، بل اقتصر دورها على لعب دور الوسيط المالي المكلف بتمويل المخططات التنموية الوطنية والمؤسسات الاقتصادية العمومية الكبرى وفق توجيهات الخزينة العمومية³.

ثانيا: مرحلة الإصلاحات الأولى والتوجه نحو الاستقلالية (1986 - 1989): مع حلول منتصف الثمانينات، تعرض الاقتصاد الجزائري لهزة قوية إثر الانهيار الحاد في أسعار النفط سنة 1986. وكشفت هذه الأزمة عن المنظومة المصرفية الموجهة وعجزها عن مواجهة الصدمات الخارجية، مما دفع السلطات إلى تبني إصلاحات اقتصادية وهيكلية مرحلية تهدف إلى منح البنوك استقلالية أكبر في اتخاذ القرار. وفيما يلي:

1. الأمر رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر 1962، المتضمن إنشاء بنك الجزائر وتحديد نظامه الأساسي.

2. محمد الصالح حريزي، النظام المصرفي الجزائري والإصلاحات الاقتصادية، دار هومة، الجزائر، 2012، ص 45.

3. عبد المجيد قدي، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 115.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

1. صدور قانون النقد والقرض 86-12 ومحاولة الحد من عجز الخزينة: جاء صدور القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتضمن قانون النقد والقرض كأول محاولة جادة لإعادة النظر في القواعد الحاكمة للعمل المصرفي. هدف هذا القانون إلى تنظيم العلاقة المالية بين البنك المركزي والخزينة العمومية، ووضع قيود على التمويل التلقائي والمباشر لعجز الميزانية؛ حيث ألزم الخزينة بالبحث عن مصادر تمويل حقيقية وتوجيه البنوك نحو ممارسة رقابة فعلية على الائتمان الموجه للمؤسسات الاقتصادية¹.

2. قانون توجيه المؤسسات العمومية 88-01 والتحول نحو المعاملات التجارية: شكل صدور القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 جانفي 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية خطوة حاسمة لدعم استقلالية القطاع المصرفي. وبموجب هذا القانون، تم تحويل البنوك التجارية من مجرد صناديق تابعة للدولة إلى مؤسسات اقتصادية عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والتجاري، مما أجبرها على التخلي التدريجي عن التمويل المباشر من الخزينة، والاعتماد على الموارد الذاتية، ومنح القروض وفقا لمعايير الجدارة الائتمانية والربحية الاقتصادية².

ثالثا: مرحلة الانفتاح نحو اقتصاد السوق (1990 - 2022): تمثل هذه المرحلة المنعطف الأبرز والأكثر تأثيرا في مسار المنظومة المصرفية الجزائرية؛ حيث شهدت البلاد تحولا جذريا وشاملا من نظام التخطيط المركزي إلى آليات اقتصاد السوق، مما تطلب إصلاحا عميقا للمنظومة التشريعية والمالية مواكبة المعايير الدولية ومستقطبة الاستثمارات:

1. صدور قانون النقد والقرض 90-10 وتكريس استقلالية بنك الجزائر: شكل صدور القانون رقم 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1990 المتضمن قانون النقد والقرض حجر الزاوية في عصرنة القطاع المصرفي الجزائري. أحدث هذا القانون قطيعة تامة مع الممارسات السابقة من خلال الفصل الصارم بين السلطة النقدية والسلطة السياسية، ومنح استقلالية كاملة لبنك الجزائر في إدارة السياسة النقدية، بالإضافة إلى استحداث "مجلس النقد والقرض" كجهة عليا تتولى تنظيم النشاط المصرفي وإصدار التراخيص للبنوك³.

1. القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986، المتضمن قانون النقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، 1986.

2. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 82.

3. بنك الجزائر، قانون النقد والقرض 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1990، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، 1990.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

2. فتح المجال للقطاع الخاص والأجنبي والمنافسة المصرفية: بموجب أحكام القانون 90-10، سُحج لأول مرة في تاريخ الجزائر بتأسيس بنوك ومؤسسات مالية خاصة وأجنبية، مما أدى إلى كسر الاحتكار الذي كانت تفرضه البنوك العمومية. ساهم هذا الانفتاح في دخول بنوك عالمية وعربية إلى الساحة الوطنية (مثل بنك البركة، سيتي بنك، وبنك الخليج الجزائر)، مما شجع على المنافسة، وتطوير جودة الخدمات المصرفية، وإدخال تقنيات حديثة في التسيير والتمويل لم تكن معهودة من قبل¹.

3. الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض وتعزيز الرقابة: لمواجهة الاختلالات التي ظهرت في الساحة المصرفية الخاصة في بداية الألفينات، صدر الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض بهدف سد الثغرات القانونية. ركز هذا التعديل التشريعي على تعزيز آليات الرقابة المصرفية، ورفع الحد الأدنى لرأس مال البنوك، ومنح صلاحيات أوسع للجنة المصرفية التابعة لبنك الجزائر لمراقبة الملاءة المالية وحماية المودعين، مما أضفى استقراراً أكبر على المعاملات المالية².

رابعاً: مرحلة العصرية والتحول الرقمي (منذ 2023 إلى الآن) :بهدف مواكبة التطورات المالية الدولية المتسارعة والتوجه الوطني نحو الاقتصاد الرقمي، قامت الجزائر بتحديث شامل لمنظومتها التشريعية، حيث تم استبدال الأطر القانونية التقليدية بتشريعات مرنة تدعم الابتكار المالي للمعاملات المصرفية عصرية عبر ثلاث ركائز أساسية وهي:

1. صدور القانون النقدي والمصرفي 09-23 وإرساء قواعد الرقمنة: جاء صدور القانون رقم 23-09 المؤرخ في 21 جوان 2023 المتضمن القانون النقدي والمصرفي ليحل محل الأمر 03-11، واضعاً الرقمنة في صلب أولويات السياسة النقدية. تضمن القانون الجديد أحكاماً تشريعية واضحة تهدف إلى عصرية أنظمة الدفع، والاعتراف بالمعاملات الإلكترونية، وفتح المجال أمام إنشاء بنوك رقمية ومقدمي خدمات الدفع (PSP)، مما أتاح

1. فيصل زروخي، أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2017، ص 64.

2. الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 52، 2003.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

للمؤسسات المالية تقديم حلول مصرفية متكاملة عبر الوسائط الرقمية والتقليل من الاعتماد على المعاملات الورقية¹.

2. إطلاق العملة الرقمية للبنك المركزي وتطوير وسائل الدفع: من بين أبرز المستجدات التي جاء بها القانون 09-23 هي المادة التي تنص على إمكانية إصدار "الدينار الرقمي الجزائري" وإدارته وتطويره من طرف بنك الجزائر. يهدف هذا المشروع الاستراتيجي إلى توفير عملة رقمية وطنية آمنة تدعم المعاملات الإلكترونية البينية، وتساهم في تسريع وتيرة الدفع والتسوية بين البنوك، بالإضافة إلى تعزيز الشمول المالي واستقطاب السيولة النقدية المتداولة في الأسواق غير الرسمية وإدماجها في المنظومة البنكية².

3. تنظيم الصيرفة الإسلامية والإلكترونية وحوكمة المخاطر: إلى جانب الرقمنة التقنية، أولى المشرع الجزائري أهمية بالغة لتنظيم النوافذ والخدمات المصرفية المستحدثة؛ حيث وضع القانون 09-23 إطارا قانونيا متكاملا لممارسة الصيرفة الإسلامية وحوكمة منتجاتها، بالتوازي مع تقنين الصيرفة الإلكترونية. كما تم استحداث لجان متخصصة، مثل لجنة الاستقرار المالي، لمراقبة المخاطر الكلية الناجمة عن التحول الرقمي وحماية أمن البيانات المالية للزبائن، مما يضمن بيئة مصرفية رقمية موثوقة ومستقرة³.

المطلب الثاني: تعريف النظام المصرفي الرقمي في الجزائر .

يشكل ضبط المفاهيم الأساسية حجر الزاوية لفهم أبعاد المقاربة الجزائرية نحو عصنة القطاع المالي؛ فالنظام المصرفي الرقمي ليس مجرد إدخال للتقنيات الحديثة، بل هو إعادة هندسة شاملة للخدمات والعمليات المصرفية لتتوافق مع المعايير الدولية والخصوصية المحلية. وبناء على ذلك، نخصص هذا المطلب لتعريف النظام المصرفي الرقمي في الجزائر، مع تسليط الضوء على المقومات والمستهدفات التي تسعى المنظومة الوطنية لتحقيقها من خلال هذا التوجه الحديث.

أولا: مفهوم النظام المصرفي الرقمي في البيئة الجزائرية

1. الأمانة العامة للحكومة، القانون رقم 09-23 المؤرخ في 21 جوان 2023، المتضمن القانون النقدي والمصرفي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 43، 2023.

2. نفس المرجع السابق، المادة 65.

3. تقرير بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر، 2023، ص 41.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

يشكل تحديد مفهوم النظام المصرفي الرقمي المدخل الأساسي لاستيعاب أبعاد وطبيعة التحول الذي تشهده الساحة المالية الجزائرية حاليا. إذ يرتبط هذا المفهوم محليا بجهود العصرية الشاملة ومساعي الشمول المالي التي تقودها السلطات النقدية؛ ولتفكيك هذا المصطلح وتأصيله في البيئة الجزائرية، سنحاول من خلال هذا العنصر تقديم تعريف شامل يوضح ماهية الصيرفة الرقمية، ويحدد الفوارق الجوهرية بينها وبين الممارسات المصرفية التقليدية السائدة.

1. مفهوم الرقمنة كأداة لتحقيق الاستدامة وعصرية الخدمة: نظر إلى الرقمنة في البيئة المصرفية الجزائرية كأداة استراتيجية لتحقيق استدامة النشاط المالي وعصرية الخدمة العمومية المصرفية. فمن خلال التخلي التدريجي عن الأنماط الكلاسيكية المعتمدة على الروتين والبيروقراطية، تساهم الرقمنة في تقليص فترات الانتظار ومعالجة الملفات المالية بسرعة فائقة، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين جودة الأداء المصرفي، وتعزيز الثقة بين المواطن والمنظومة البنكية الوطنية¹.

2. الأبعاد التنظيمية والإدارية للتحول الرقمي المصرفي: لا يقتصر مفهوم النظام المصرفي الرقمي في الجزائر على مجرد تزويد الفروع البنكية بالتكنولوجيات والآلات الحديثة، بل يمتد ليشمل أبعادا تنظيمية وإدارية عميقة. يتطلب هذا التحول إعادة هندسة شاملة للثقافة التنظيمية داخل البنوك، وتأهيل الموارد البشرية للتعامل مع الأنظمة المعلوماتية المتطورة، بالإضافة إلى ربط البنوك بمنظومة الدفع الإلكتروني الوطنية، بما يضمن تبادل وتدفق البيانات والسيولة بشكل فوري وآمن بين مختلف البنوك والعملاء².

3. المفهوم الإجرائي والتقني للصيرفة الرقمية: يُقصد بالنظام المصرفي الرقمي من الناحية الإجرائية والتقنية في الجزائر، قيام المؤسسات المالية بتعويض المعاملات الورقية واليدوية التقليدية بمنظومة متكاملة من البرمجيات والشبكات وقواعد البيانات الآمنة. يتيح هذا النظام تقديم كافة الخدمات والمنتجات البنكية عبر قنوات إلكترونية تفاعلية عن بُعد، كالتطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية وأجهزة الصرف والتحويل الآلي، مما يسمح للزبائن بالوصول إلى حساباتهم وإجراء عملياتهم المالية بمرونة ودقة ودون قيود زمنية أو مكانية³.

1. بن عيسى ليلي، عصرية النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12، 2013، ص 91.

2. علاء عبد الواحد، الصيرفة الإلكترونية والأداء المصرفي، دار البازوري العلمية، عمان، 2019، ص 78.

3. شاكر الغزوي، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 45.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

المفهوم الإجرائي والتقني للصيرفة الرقمية: يُقصد بالنظام المصرفي الرقمي من الناحية الإجرائية والتقنية في الجزائر، قيام المؤسسات المالية بتعويض المعاملات الورقية واليدوية التقليدية بمنظومة متكاملة من البرمجيات والشبكات وقواعد البيانات الآمنة. يتيح هذا النظام تقديم كافة الخدمات والمنتجات البنكية عبر قنوات إلكترونية تفاعلية عن بُعد، كالتطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية وأجهزة الصرف والتحويل الآلي، مما يسمح للزبائن بالوصول إلى حساباتهم وإجراء عملياتهم المالية بمرونة ودقة ودون قيود زمنية أو مكانية¹.

ثانيا: أهداف التحول نحو الصيرفة الرقمية وطنيا: تسعى السلطات النقدية والمصرفية في الجزائر من خلال تبني وتعميم النظام المصرفي الرقمي إلى تحقيق حزمة من الأهداف الاستراتيجية والاقتصادية التي تتماشى مع خطة الإنعاش الاقتصادي:

1. تعزيز الشمول المالي واستقطاب السيولة من السوق الموازية: يأتي في مقدمة أهداف الرقمنة المصرفية بالجزائر توسيع قاعدة الشمول المالي لتشمل كافة فئات المجتمع، لا سيما من خلال تسهيل إجراءات فتح الحسابات والوصول إلى الخدمات المالية عن بُعد. ويهدف هذا التوجه بشكل مباشر إلى استقطاب الكتلة النقدية الضخمة المتداولة خارج القنوات الرسمية (السوق الموازية) وإدماجها في الدورة الاقتصادية الرسمية، مما يمنح البنوك قدرة أكبر على منح الائتمان ودعم الاستثمارات الوطنية².

2. تقليص التكاليف الإدارية والتشغيلية وزيادة الفعالية: يساهم التحول نحو البيئة الرقمية في تخفيض التكاليف الإدارية والتشغيلية للمؤسسات المصرفية بشكل ملموس، وذلك من خلال تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، والحد من المصاريف المرتبطة بفتح الفروع المادية وتسييرها. كما تؤدي الرقمنة إلى زيادة الفعالية التنظيمية للبنوك عبر تسريع وتيرة معالجة الملفات والطلبات الائتمانية، واختصار الوقت والجهد المبذول من طرف الموظفين في العمليات الروتينية³.

3. تحسين جودة وتنافسية الخدمات المصرفية في السوق الوطنية: يهدف النظام المصرفي الرقمي إلى الارتقاء بمستوى الخدمات البنكية المقدمة للمواطن والمؤسسات، عبر إتاحتها على مدار الساعة

1. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 45.

2. كمال رزقي، سلوك المستهلك الجزائري تجاه الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف 1، المجلد 14، العدد 2، 2020، ص 58.

3. فريد كورتيل، إدارة البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 92.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

(24 ساعة/7 أيام) دون الحاجة للتنقل والانتظار. وتساهم هذه العصرية في تعزيز تنافسية البنوك الوطنية في مواجهة البنوك الأجنبية والخاصة، وتلبية التطلعات المتزايدة للزبائن، لا سيما فئة الشباب والشركات الناشئة التي تتطلب مرونة وسرعة في تنفيذ التحويلات والدفع الإلكتروني¹.

ثالثا: الإطار المفاهيمي للصيرفة الرقمية في التشريع الجزائري

واكب المشرع الجزائري التحولات التكنولوجية في القطاع المالي من خلال إرساء قواعد قانونية مرنة تهدف إلى تنظيم وتأطير الخدمات المصرفية الرقمية وحماية أطراف التعامل:

1. الاعتراف القانوني بالمعاملات الإلكترونية والحلول المالية: شكل صدور القانون النقدي والمصرفي رقم 09-23 نقلة نوعية في تكريس الصيرفة الرقمية، حيث منح المشرع الجزائري اعترافا قانونيا كاملا بالمعاملات والوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في المجال المصرفي. وبموجب هذا الإطار، أصبحت العقود والتحويلات المالية التي تتم عبر الوسائط الرقمية تتمتع بنفس الحجية القانونية التي تحظى بها المعاملات الورقية التقليدية، مما وفر الأمان القانوني اللازم للمتعاملين وشجع البنوك على التوسع في رقمنة خدماتها².

2. التنظيم التشريعي للبنوك الرقمية ومقدمي خدمات الدفع (PSP): أدخل المشرع الجزائري لأول مرة مفاهيم مستحدثة لم تكن موجودة في النصوص السابقة، ومن أبرزها "البنوك الرقمية" أو الافتراضية التي تقدم خدماتها حصرا عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة لامتلاك شبكة فروع مادية. كما تم تقنين نشاط "مقدمي خدمات الدفع" (PSP)، وهو ما يتيح لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة والخاصة تقديم حلول الدفع والتحويل الإلكتروني والمساهمة في تطوير التجارة الإلكترونية تحت رقابة وإشراف بنك الجزائر³.

3. التأسيس القانوني للنقد الرقمي والعملية الرقمية للبنك المركزي: تجسد الطموح الرقمي للمشرع الجزائري في النص صراحة على استحداث "الدينار الرقمي الجزائري" كشكل رقمي للعملة الوطنية يتولى بنك الجزائر إصداره وإدارته ومراقبته. ويهدف هذا التأسيس التشريعي إلى مواكبة الموجة العالمية للبنوك المركزية في إصدار

1. زروخي فيصل، أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2017، ص 105.

2. الأمانة العامة للحكومة، القانون رقم 09-23 المؤرخ في 21 جوان 2023، المتضمن القانون النقدي والمصرفي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 43، 2023.

3. المادة 102. نفس المرجع السابق

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

العملات الرقمية (CBDC)، وتوفير وسيلة دفع رقمية آمنة تساهم في تسوية المعاملات المالية الضخمة والحد من المخاطر المرتبطة بتداول الأوراق النقدية التقليدية¹.

المطلب الثالث: هيكل القطاع المصرفي (مؤسسات)

يمثل هيكل القطاع المصرفي المرآة العاكسة لطبيعة التوجهات الاقتصادية للدولة والبيئة التنافسية السائدة فيها. وتتميز الساحة المصرفية الجزائرية بازدواجية هيكلية تجمع بين القطاع العام المهيمن والقطاع الخاص والأجنبي الساعي لافتكاح حصص سوقية؛ وللوقوف على مدى قدرة هذه المنظومة على مواكبة متطلبات العصرنة، سنقوم في هذا الجزء بتفكيك الهيكل المؤسساتي للقطاع، وتبسيط الضوء على أصناف البنوك الناشطة فيه كخطوة أساسية لتقييم مدى جاهزيتها الميدانية لخوض غمار الرقمنة.

أولاً: البنوك العمومية (القطاع الحكومي) تمثل البنوك العمومية الركيزة الأساسية والمهيمنة على المشهد المالي في الجزائر، حيث ترتبط نشأتها بمرحلة استعادة السيادة الوطنية وبناء الاقتصاد، وتستحوذ حتى اليوم على الحصة الأكبر من النشاط المصرفي:

1. السيطرة التاريخية والهيكلية على السوق المصرفية: تتميز البنوك العمومية الجزائرية بملكيتها الكاملة من طرف الدولة، وبامتلاكها أوسع شبكة من الفروع والوكالات التجارية التي تغطي كافة التراب الوطني. تمنح هذه التغطية الجغرافية الواسعة للبنوك الحكومية ميزة تنافسية كبرى في استقطاب ودائع الأفراد والمؤسسات، مما يجعلها الفاعل الرئيسي في تمويل المشاريع الاستثمارية الكبرى للدولة والمؤسسات الاقتصادية العمومية، والمساهم الأول في توجيه الائتمان لخدمة السياسات التنموية الوطنية².

2. التركيبة الهيكلية وأبرز المؤسسات الناشطة: يتشكل هذا القطاع من ستة بنوك تجارية كبرى متخصصة تاريخياً في قطاعات معينة، وهي: البنك الوطني الجزائري (BNA) الذي ارتبط بالقطاع الفلاحي والصناعي، والقرض الشعبي الجزائري (CPA) الموجه للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والحرف، والبنك الخارجي الجزائري (BEA) المتخصص في تمويل قطاع المحروقات والتجارة الخارجية، بالإضافة إلى بنك الفلاحة والتنمية

1. المادة 65. نفس المرجع السابق،

2. محمد الصالح حريزي، النظام المصرفي الجزائري والإصلاحات الاقتصادية، دار هومة، الجزائر، 2012، ص 142.

الريفية (BADR)، وبنك التنمية المحلية (BDL)، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP-Banque).¹

3. واقع وتحديات الرقمنة في البنوك العمومية: تواجه البنوك العمومية في الجزائر تحديات هيكلية وإدارية ترتبط بضخامة حجمها والبيروقراطية الموروثة، مما أدى إلى بطء نسبي في تبني الحلول التكنولوجية الحديثة مقارنة بالبنوك الخاصة. ومع ذلك، تشهد هذه البنوك حاليا وبناء على التوجيهات الحكومية الصارمة، مشاريع ضخمة لعصرنة وتحديث نظمها المعلوماتية، وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وإطلاق تطبيقات الخدمات المصرفية عن بُعد بهدف تحسين جودة الأداء².

ثانيا: البنوك الخاصة (الوطنية والمشاركة)

أحدث دخول القطاع الخاص إلى الساحة المصرفية في الجزائر تحولا نوعيا في أساليب التسيير والخدمات المتاحة، حيث ساهم في كسر الاحتكار التاريخي للبنوك العمومية وإدخال مفاهيم تنافسية جديدة:

1. النشأة والأهداف التنافسية للبنوك الخاصة: تأسست البنوك الخاصة في الجزائر كأحد أبرز إفرازات الانفتاح الاقتصادي الذي كرسه قانون النقد والقرض 90-10. وتتميز هذه البنوك بكونها مؤسسات مالية مملوكة لرجال أعمال وخواص، سواء برؤوس أموال وطنية بالكامل أو في شكل شراكات مشتركة. وتبني هذه المصارف فلسفة تركز أساسا على تحقيق الربحية التجارية، وجذب الموارد المالية والمدخرات، والتركيز على تمويل المشاريع الخاصة، مما خلق بيئة تنافسية دفعت بالمنظومة المصرفية نحو تحسين الأداء³.

2. المرونة التنظيمية والسبق في تبني التكنولوجيا: تتمتع البنوك الخاصة في الجزائر بمزايا إدارية وتنظيمية مرنة ومتحررة من القيود البيروقراطية التي تعاني منها البنوك العمومية. وقد مكنتها هذه المرونة من الاستجابة السريعة للتغيرات الاقتصادية واحتياجات السوق، والسبق في إدخال وتطبيق أحدث البرمجيات المصرفية

1. تقرير بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر، 2022، ص 30.

2. فريد كوتيل، إدارة البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 112.

3. زروخي فيصل، أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2017، ص 89.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

والحلول الرقمية منذ انطلاق نشاطها، كخدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت، وإدارة الحسابات عن بُعد، وتطوير البطاقات البنكية لتسهيل المعاملات اليومية¹.

3. التنوع الإجرائي والريادة في المنتجات المستحدثة: تعتبر البنوك الخاصة في الجزائر الفاعل الأساسي في تنوع العرض المصرفي؛ حيث لم تقتصر على تقديم القروض الكلاسيكية، بل بادرت بتقديم منتجات مالية مبتكرة وموجهة بدقة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن أبرز النماذج الناشطة في هذا المجال "بنك البركة الجزائري" الذي يعتبر أول بنك خاص ورائد في تقديم صيغ التمويل المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وبنك الخليج الجزائر (AGB) الذي تميز بمرونة خدماته الموجهة للمتعاملين الخواص².

ثالثا: البنوك الأجنبية (الفروع ومكاتب التمثيل) تعتبر البنوك الأجنبية فاعلا أساسيا ومؤثرا في المنظومة المصرفية الجزائرية، حيث ساهم دخولها في نقل المعرفة المالية وتطوير البنية التكنولوجية للقطاع:

1. الإطار القانوني وطبيعة التواجد في الساحة الوطنية: تنشط البنوك الأجنبية في الجزائر إما في شكل فروع تابعة لمجموعات مصرفية دولية كبرى، أو من خلال مكاتب تمثيلية. وتخضع هذه المؤسسات في تأسيسها ومنح تراخيصها لشروط صارمة يحددها مجلس النقد والقروض التابع لبنك الجزائر، تهدف إلى ضمان ملاءمتها المالية وقدرتها على تقديم قيمة مضافة للاقتصاد الوطني، والالتزام بالقوانين المنظمة للصرف والتحويلات المالية مع الخارج³.

2. نقل التكنولوجيا والخبرات المصرفية الدولية: ساهم تواجد البنوك الأجنبية في الجزائر بشكل فعال في عصنة آليات العمل المصرفي؛ حيث اعتمدت هذه البنوك منذ بداية نشاطها على أنظمة معلوماتية متطورة، وأدخلت تقنيات حديثة في إدارة المخاطر وتقييم الجدارة الائتمانية للعملاء. كما ساهمت في تدريب وتأهيل الكوادر البشرية الجزائرية وفقا للمعايير المصرفية الدولية، مما رفع من مستوى الكفاءة الإدارية داخل السوق المصرفية الوطنية⁴.

1. بن عيسى ليلي، عصنة النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12، 2013، ص 95.

2. علاء عبد الواحد، الصيرفة الإلكترونية والأداء المصرفي، دار البازوري العلمية، عمان، 2019، ص 134.

3. الأمانة العامة للحكومة، القانون رقم 23-09 المؤرخ في 21 جوان 2023، المتضمن القانون النقدي والمصرفي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 43، 2023.

4. شاكور القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 120.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

3. استقطاب الاستثمارات وتقديم الخدمات المتخصصة: تركز البنوك الأجنبية في نشاطها بالجزائر على تقديم خدمات مصرفية نوعية ومتكاملة تستهدف أساسا الشركات الأجنبية المستثمرة في البلاد والمؤسسات الاقتصادية الوطنية الكبرى. ومن أبرز النماذج النشطة في هذا المجال بنك "بي إن بي باريس" (BNP Paribas)، وبنك "سوسييتيه جينيرال" (Société Générale)، ومصرف "سي تي بنك" (Citibank)؛ حيث تلعب هذه المصارف دورا حيويا في تسهيل عمليات التجارة الخارجية وتمويل المشاريع الاستثمارية الكبرى¹.

نستخلص في ختام هذا المبحث أن النظام المصرفي الجزائري شهد تحولات عميقة وتدرجية منذ استرجاع السيادة الوطنية عام 1962 حتى يومنا هذا؛ حيث انتقل من نظام مالي موجّه يخدم المخططات التنموية المركزية للدولة، إلى نظام منفتح يستند إلى آليات اقتصاد السوق وحرية المنافسة بموجب الإصلاحات التشريعية المتعاقبة، وصولا إلى صدور القانون النقدي والمصرفي رقم 09-23 الذي أسس لمرحلة العصرية والتحول الرقمي الشامل.

وقد أظهرت الدراسة أن تبني الرقمنة المصرفية في الجزائر لم يعد مجرد خيار تنظيمي، بل غدا حتمية استراتيجية تهدف من خلالها السلطات النقدية إلى تعزيز الشمول المالي، واستقطاب الكتلة النقدية من السوق الموازية، وتحسين جودة الخدمات بما يتماشى مع المعايير الدولية.

وأخيرا، يتضح أن هيكل القطاع المصرفي الجزائري يتميز بتنوع في طبيعة الملكية بين بنوك عمومية تهيمن على الحصة الأكبر من الودائع والتمويلات الاستراتيجية، وبنوك خاصة وأجنبية تتمتع بالمرونة والسبق التكنولوجي. هذا التنوع في الهيكل المصرفي يمثل أرضية خصبة لتعزيز التنافسية ودفع كافة المؤسسات المالية نحو تسريع وتيرة الرقمنة والابتكار المالي لتلبية تطلعات الاقتصاد الوطني.

1. تقرير بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر، 2022، ص 34.

المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة وتحدياتها في الجزائر

يمثل الانتقال نحو الصيرفة الرقمية في الجزائر خطوة استراتيجية تهدف إلى عصنة القطاع المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمتعاملين. ومع ذلك، فإن نجاح هذا التحول لا يتوقف فقط على تبني التكنولوجيات الحديثة وإصدار النصوص التشريعية، بل يرتبط أيضا بمدى تغلغل هذه التطبيقات في المعاملات اليومية، والقدرة على تجاوز العقبات التقنية والتنظيمية، فضلا عن مدى تقبل الزبائن لهذه الثقافة الرقمية الجديدة.

نسعى من خلال هذا المبحث إلى دراسة واقع تطبيقات الرقمنة المصرفية في الجزائر وأبرز العوائق التي تواجهها؛ حيث يستعرض المطلب الأول مظاهر رقمنة الخدمات المصرفية من خلال إبراز أهم المنتجات الرقمية المتاحة كالدفع الإلكتروني والصيرفة عبر الإنترنت. ثم ينتقل في المطلب الثاني لتشخيص وتحليل مختلف التحديات والصعوبات التقنية، والأمنية، والتشريعية التي تواجه هذا المسار. وختاماً، يسلط المطلب الثالث الضوء على ثقافة الرقمنة لدى الزبائن ومستوى وعيهم وقبولهم للتعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البيئة الجزائرية.

المطلب الأول: مظاهر رقمنة الخدمات المصرفية في الجزائر

إن الانتقال بالنظام المصرفي الجزائري نحو العصنة لم يعد مجرد خطط استراتيجية حبيسة الأدراج، بل تُرجم في السنوات الأخيرة إلى حزمة من الآليات والحلول التقنية الملموسة. وتتعدد هذه المظاهر وتتكامل لتشكيل الملامح الأولى للمنظومة البنكية الرقمية في البلاد؛ ومن هذا المنطلق، نخصص هذا المطلب لتعريف واستعراض أهم مظاهر رقمنة الخدمات المصرفية المتاحة في السوق الجزائرية، وتبسيط الضوء على الأدوات القنوات والتكنولوجية التي اعتمدتها البنوك لتسهيل المعاملات المالية اليومية.

أولاً: تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والبطاقات البنكية: تعتبر عصنة وسائل الدفع والبطاقات النقدية الواجهة الأكثر وضوحاً وديناميكية لرقمنة القطاع المصرفي في الجزائر، حيث ساهمت بشكل مباشر في تغيير النمط التقليدي للمعاملات المالية اليومية للمواطن والتاجر على حد سواء:

1. التوسع في إصدار وتعميم البطاقات البنكية والذهبية: شهدت الساحة المالية الجزائرية في السنوات الأخيرة قفزة نوعية في عدد البطاقات النقدية المتداولة؛ حيث عملت البنوك العمومية والخاصة تحت إشراف شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) على تعميم استخدام البطاقات البنكية (CIB). وبالتوازي مع ذلك، حقق بريد الجزائر نجاحاً كبيراً من خلال إصدار "البطاقة الذهبية"، مما سمح لملايين المواطنين

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

بالدخول في منظومة الدفع الإلكتروني والاستفادة من خدمات السحب، وتعبئة الرصيد، والتحويل المالي بكل يسر¹.

2. نشر وتفعيل أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار: تجسد المظهر الثاني للرقمنة في التوزيع المكثف لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) من طرف المؤسسات المصرفية و بريد الجزائر على المحلات التجارية، والمساحات الكبرى، والمتعاملين الاقتصاديين. يهدف هذا الإجراء التشجيعي والرقابي إلى تمكين الزبائن من تسديد مستحقات مشترياتهم وخدماتهم إلكترونيا، مما يساهم بشكل فعال في تخفيف الضغط المالي والطلب على السيولة النقدية لدى شبائيك البنوك ومراكز البريد²

3. إطلاق تقنية الدفع عبر الهاتف المحمول (QR Code): تماشيا مع أحدث التكنولوجيات المالية العالمية، بادرت العديد من البنوك الجزائرية بإطلاق خدمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول باستخدام تقنية مسح رمز الاستجابة السريعة (QR Code). تتيح هذه التقنية للمستهلكين إمكانية تحويل الأموال وتسديد قيمة المشتريات بشكل فوري وآمن عبر التطبيقات البنكية الذكية المحملة على الهواتف، دون الحاجة إلى استخدام النقود الورقية أو حتى حمل البطاقات البنكية البلاستيكية³.

ثانيا: الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية عن بُعد: أتاحت الرقمنة للبنوك الجزائرية فرصة نقل فروعها التقليدية إلى فضاءات افتراضية تفاعلية، مما سمح للمتعاملين بمتابعة وإدارة حساباتهم بشكل مستمر دون التقيد بأوقات العمل الرسمية:

1. الاطلاع الفوري على الحسابات وإدارتها عن بُعد: تعتبر منصات الصيرفة عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية التي أطلقتها البنوك الجزائرية من أهم مظاهر التحول الرقمي؛ حيث تتيح للزبائن إمكانية الاطلاع اللحظي على أرصدهم، وتحميل كشوف الحسابات المفصلة، ومتابعة حركات الأموال الواردة والصادرة بشكل

1. تقرير بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر، 2022، ص 45.

2. فريد كورتل، إدارة البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 105.

3. علاء عبد الواحد، الصيرفة الإلكترونية والأداء المصرفي، دار البازوري العلمية، عمان، 2019، ص 118.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

مباشر. هذا التحول وفر على المواطن عناء التنقل إلى الفروع البنكية والانتظار في الطوابير الطويلة للحصول على معلومات أساسية حول حساباتهم المالية¹.

2. مرونة وأمان التحويلات المالية الإلكترونية: أصبح بإمكان الزبائن في الجزائر إجراء عمليات التحويل المالي (Virements) بين الحسابات المصرفية المختلفة عبر التطبيقات والمنصات الرقمية بأمان وسرعة. وسواء كانت هذه التحويلات داخل نفس البنك أو بين بنوك مختلفة (Virements interbancaires)، فإنها تتم عبر قنوات مشفرة ومؤمنة بالكامل، مما ساهم في تسريع المعالجة المالية ودعم حركة المعاملات التجارية بين المتعاملين الاقتصاديين².

3. تسديد الفواتير والاشتراكات عبر الإنترنت: ساهم ربط المنظومة المصرفية بالعديد من المؤسسات الخدمية الكبرى في تسهيل الحياة اليومية للمواطنين؛ حيث أصبح بإمكان الزبائن تسديد فواتير استهلاك الكهرباء والغاز (سونلغاز)، والمياه (الجزائرية للمياه)، بالإضافة إلى دفع اشتراكات الهاتف والإنترنت، وتكاليف النقل الجوي. وتتم هذه العمليات بنقرة واحدة عبر المواقع الرسمية وتطبيقات الدفع، مما ساهم في تقليص المعاملات النقدية الورقية المباشرة³.

ثالثا: التحول الرقمي في المعاملات الداخلية وعلاقات الزبائن لا يقتصر التحول الرقمي على الخدمات الخارجية الموجهة للزبائن والواجهات التفاعلية فحسب، بل شمل أيضا عصنة البنية التحتية والأنظمة التشغيلية الداخلية للمصارف الجزائرية:

1. عصنة النظم المعلوماتية المصرفية الداخلية: قامت البنوك الجزائرية بتبني وتحديث برمجياتها المركزية لتسيير البيانات والمعاملات والمعروفة بـ (Core Banking). يتيح هذا النظام المتطور ربط كافة فروع البنك الواحد بشبكة معلوماتية موحدة وآمنة، مما ساهم بشكل كبير في تسريع وتيرة معالجة الملفات والطلبات الائتمانية،

1. علاء عبد الواحد، الصيرفة الإلكترونية والأداء المصرفي، دار البازوري العلمية، عمان، 2019، ص 122.

2. بن عيسى ليلي، عصنة النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12، 2013، ص 98. كمال رزيق، سلوك المستهلك الجزائري تجاه الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف 1، المجلد 14، العدد 2، 2020، ص 64.

3. زروخي فيصل، أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2017، ص 112.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

وتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن التسيير اليدوي، بالإضافة إلى توفير قاعدة بيانات دقيقة تضمن للمسيرين اتخاذ القرارات المالية المناسبة بفعالية¹.

2. استحداث شبائيك الخدمة الذاتية والفضاءات الرقمية: قامت العديد من البنوك العمومية والخاصة بتدعيم فروعها الكبرى بفضاءات رقمية مستقلة ومتاحة خارج أوقات العمل الرسمية (Espaces Digitaux). وتضم هذه الفضاءات أجهزة صراف آلي تفاعلية متطورة (GAB/DAB) تتيح للزبائن القيام بعمليات مالية متعددة بشكل ذاتي، كإيداع الصكوك والأموال، والتحويل اللحظي بين الحسابات، وسحب المبالغ المالية، دون الحاجة للانتظار أمام شبائيك الموظفين².

3. تطوير قنوات التواصل والإشعار الفوري بالعمليات:

اعتمدت المنظومة المصرفية الجزائرية على أنظمة التنبيه والإشعار الفوري عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS Banking) والبريد الإلكتروني لإبقاء الزبائن على اطلاع دائم بحساباتهم. وبموجب هذا النظام، يتلقى الزبون إشعارا فوريا يتضمن تفاصيل أي حركة مالية (سحب، إيداع، أو اقتطاع) تُجرى على حسابه، مما يساهم في تعزيز الشفافية، والرفع من مستوى الأمان والحماية ضد أي محاولات اختراق أو احتيال³.

المطلب الثاني: تحديات رقمنة القطاع المصرفي الجزائري

إن رصد الإنجازات وقنوات الدفع الإلكتروني المستحدثة في الساحة المالية الوطنية لا يكتمل دون قراءة نقدية للمعوقات التي تحد من فعاليتها وتكبح وتيرة تطورها. فالسوق المصرفية الجزائرية تمتلك خصوصية تجعل من تبني التكنولوجيا المالية مسارا محفوفًا بالعقبات المتداخلة؛ وبناءً على ذلك، نخصص هذا المطلب لتشريح التحديات الجوهرية التي تقف أمام رقمنة المنظومة المصرفية في الجزائر، بهدف تشخيص مكان الخلل وفهم الفجوة القائمة بين الطموحات الاستراتيجية والواقع الميداني.

أولاً: التحديات التقنية والتكنولوجية

تمثل المنظومة البرمجية والمعلوماتية البنية الأساسية التي يقوم عليها أي نظام مصرفي رقمي. وفي الجزائر، تواجه البنوك عدة عوائق تقنية تحول دون تحقيق التحول الرقمي الكامل والفعال:

1. تقرير بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر، 2022، ص 48.

2. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 135.

3. فريد كورتل، إدارة البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 145.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

1. ضعف وتفاوت الأنظمة المعلوماتية للبنوك التجارية: تواجه البنوك في الجزائر، ولا سيما البنوك العمومية التي تستحوذ على الحصة الأكبر من السوق، تحديا كبيرا يتعلق بتقادم أنظمتها المعلوماتية المركزية (Core Banking). هذا التفاوت في الحداثة التقنية بين البنوك القديمة والبنوك الخاصة المستحدثة يعيق عملية الربط البيني اللحظي للمعاملات والتدفقات المالية، ويؤدي إلى بطء في تسوية العمليات والتحويلات المالية المشتركة بين المصارف الوطنية¹.

2. صعوبة دمج التكنولوجيات المالية الحديثة واستيعابها: يصطدم إدخال التقنيات المالية المتطورة (FinTech) في البيئة المصرفية الجزائرية—مثل الذكاء الاصطناعي، والتحليل الضخم للبيانات (Big Data)، وسلاسل الكتل (Blockchain)—بعدم جاهزية الأنظمة الحالية لاستيعاب هذه الحلول الرقمية المعقدة. ويعود ذلك بشكل أساسي إلى نقص الكفاءات البشرية المحلية المتخصصة في الهندسة المالية والبرمجية، مما يجعل البنوك عاجزة عن مواكبة الديناميكية السريعة للابتكار المالي العالمي².

3. تحديات الصيانة المستمرة والتبعية للبرمجيات الأجنبية: يتطلب تشغيل الأنظمة المصرفية الرقمية ضمان استمرارية الصيانة والتحديث الدوري للبرمجيات وقواعد البيانات لحمايتها من الأعطال المفاجئة. غير أن هذا الجانب يصطدم في الجزائر بالتبعية المفرطة للشركات والخبرات الأجنبية المزودة لتلك الحلول التكنولوجية؛ حيث تؤدي الإجراءات الإدارية والبيروقراطية الطويلة أحيانا إلى تأخر عمليات الصيانة والتطوير، مما يؤثر سلبا على جودة وموثوقية الخدمات المصرفية المتاحة للزبائن³.

ثانيا: تحديات البنية التحتية والاتصالات تعتبر البنية التحتية القوية للاتصالات وشبكات الربط العصب الحركي الذي يغذي الصيرفة الرقمية؛ وبدون توفرها بمعايير عالية، لا يمكن ضمان استمرارية واستقرار الخدمات المالية الإلكترونية:

1. علاء عبد الواحد، الصيرفة الإلكترونية والأداء المصرفي، دار البازوري العلمية، عمان، 2019، ص 162.

2. فيصل زروخي، أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2017، ص 134.

3. ليلى بن عيسى، عصنة النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12، 2013، ص 104.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

1. تذبذب شبكة الإنترنت وضعف تدفق البيانات: على الرغم من المشاريع الوطنية المتواصلة لتحديث شبكات الاتصالات وتعميم استخدام الألياف البصرية، إلا أن استقرار الإنترنت وسرعة تدفق البيانات في الجزائر لا يزالان دون المستويات المطلوبة للتعاملات المالية الفورية. ويؤدي تذبذب الشبكة أو انقطاعها المفاجئ إلى تعطل تسوية المعاملات عبر الإنترنت، وفشل عمليات الدفع الإلكتروني بالمحلات التجارية، مما يثير استياء المتعاملين ويقلل من موثوقية المنظومة الرقمية¹.

2. التفاوت الجغرافي ونقص التغطية في المناطق الداخلية: يبرز في البيئة الجزائرية تباين واضح في توزيع البنية التحتية المصرفية الرقمية؛ حيث تتركز معظم أجهزة الصرف الآلي المتطورة (GAB) وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في كبريات المدن والمناطق الساحلية والحضرية. وفي المقابل، تعاني المناطق الداخلية والريفية (مناطق الظل) من نقص حاد في هذه الوسائل وفي التغطية الشبكية اللازمة لتشغيلها، وهو ما يعيق بشكل مباشر جهود تعميم الشمول المالي على المستوى الوطني².

3. التبعية الكاملة لاستيراد المعدات والتجهيزات التقنية: تواجه البنوك الجزائرية تحديا يتعلق باعتمادها الكلي على استيراد العتاد والتجهيزات التكنولوجية الضرورية لتشغيل النظام الرقمي، كأجهزة الدفع والتحصيل، والبطاقات الذكية، والخوادم العملاقة. وتتأثر هذه التبعية بالتقلبات الاقتصادية الدولية، وطول آجال الشحن والتموين، بالإضافة إلى الإجراءات الإدارية المتعلقة بالتجارة الخارجية، مما يؤخر أحيانا خطط البنوك في التوسع الكمي والنوعي للخدمات الرقمية.

المطلب الثالث: ثقافة رقمنة الخدمة المصرفية وسط العملاء في الجزائر.

سنتناول من خلال هذا المطلب كل من واقع تبني العملاء للخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر أولا ثم معوقات ترسيخ الثقافة الرقمية لدى الزبائن ثانيا و أخيرا آليات تعزيز ونشر الثقافة الرقمية المصرفية في الجزائر ثالثا. أولا: واقع تبني العملاء للخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر: شهدت السوق المصرفية الجزائرية في السنوات الأخيرة حركية متسارعة نحو الرقمنة، مدعومة بتطوير البنية التحتية للاتصالات وتعميم استخدام الهواتف الذكية. ومع ذلك، يتسم سلوك العملاء تجاه هذه الخدمات بخصائص محددة ومعقدة تتأرجح بين القبول الحذر والرفض المرتبط بالثقافة المالية السائدة. ويمكن تفصيل هذا الواقع عبر النقاط التالية:

1. تقرير بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر، 2022، ص 53.

2. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 150.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

1. طبيعة ونوعية الاستخدامات السائدة لدى الزبائن: يتسم تبني الزبائن في الجزائر للخدمات المصرفية الرقمية بالمحدودية من حيث نوعية العمليات؛ إذ يتركز معظم التفاعل الرقمي حول المعاملات المالية البسيطة والأساسية. ومن أبرز مظاهر هذا الاستخدام نذكر:

الاطلاع والتحقق: ينحصر سلوك النسبة الأكبر من الزبائن في استخدام التطبيقات البنكية وبرمجيات الهاتف المحمول لأغراض استعلامية فقط، مثل الاطلاع على الرصيد، كشف الحساب الأسبوعي أو الشهري، وتتبع التحويلات الواردة¹.

التحويلات المالية المحدودة: يبرز استخدام تطبيقات الدفع الإلكتروني الحكومية والخاصة (مثل تطبيق BaridiMob التابع لبريد الجزائر، وتطبيق Wimpay) في عمليات تحويل الأموال بين الحسابات الجارية، ودفع فواتير الخدمات العامة كالكهرباء، والغاز، والمياه، واشتراكات الإنترنت².

العزوف عن الخدمات المتقدمة: في المقابل، يلاحظ ضعف إقبال الزبائن على الخدمات المصرفية الرقمية الأكثر تعقيدا، مثل طلب القروض عبر الإنترنت، إدارة المحافظ الاستثمارية، أو فتح حسابات بنكية جديدة دون التنقل إلى الفرع، وهو ما يشير إلى أن الثقافة الرقمية المصرفية الحالية لا تزال في مراحلها الأولى³.

2. التباين الديموغرافي والجغرافي في مستويات التبني (الفجوة الرقمية): لا ينعكس التحول الرقمي المصرفي بشكل متساوٍ على جميع فئات المجتمع الجزائري، بل يتأثر بشدة بالخصائص الديموغرافية والجغرافية للزبائن:

الفجوة الجيلية (Age Gap): يمثل الشباب والطلبة الجامعيون الشريحة الأكثر مرونة وتفاعلا مع التطبيقات المصرفية الرقمية، حيث تتوفر لديهم المهارات التكنولوجية الكافية والقبول النفسي للتعامل مع الواجهات الافتراضية. في حين تفضل الفئات الأكبر سنا، وخاصة المتقاعدين، النمط التقليدي القائم على التفاعل المباشر مع العنصر البشري في الفروع المصرفية، مدفوعين بالخوف من الأخطاء التقنية⁴.

1. بن مسعود، كمال (2023). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، المجلد 23، العدد 01، ص 45.

2. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (2024). التقرير السنوي حول مؤشرات الدفع الإلكتروني وتطور استخدام البطاقة الذهبية في الجزائر. منشورات الوزارة، الجزائر، ص 12-14.

3. رايح بوقرة ؛ وسعدي، ليلى (2022). معوقات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري: دراسة تحليلية تقييمية. مجلة البحوث المالية والمحاسبية، جامعة الوادي، المجلد 07، العدد 02، ص 89.

4. أسماء شريفي (2021). سلوك المستهلك الجزائري تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المعاملات المالية. أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، ص 112.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

الفجوة الجغرافية والمستوى التعليمي: يتركز استخدام الخدمات المصرفية الرقمية في المناطق الحضرية الكبرى (مثل الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة) مقارنة بالمناطق الداخلية والريفية. ويرتبط ذلك بمدى توفر التغطية الجيدة بشبكات الإنترنت من جهة، ومستويات التعليم والثقافة المالية الرقمية لدى الأفراد من جهة أخرى¹.

3. معضلة "التفضيل النقدي" واستمرار هيمنة السيولة: رغم الجهود الحكومية والمصرفية لنشر أدوات الدفع الإلكتروني وتحديث المنظومة المالية، يصطدم واقع التبنّي الرقمي بظاهرة اقتصادية واجتماعية متجذرة في البيئة الجزائرية، وهي تفضيل السيولة (Cash Preference):

العقلية السلوكية للزبون: لا يزال الاقتصاد الجزائري يعتمد بشكل كثيف على النقد في المعاملات اليومية والتبادلات التجارية، مما ينعكس سلبا على سلوك العميل الذي ينظر إلى الحساب البنكي أو البريدي كمجرد "محطة مؤقتة" لاستلام الراتب أو المعاش، ليقوم فوراً بسحبه بالكامل عبر الصرافات الآلية (DAB) أو المكاتب البريدية².

ضعف استخدام نقاط البيع الإلكترونية (TPE): يظهر هذا العزوف بوضوح في عدم استخدام الزبائن لبطاقات الدفع (مثل البطاقة الذهبية وبطاقة CIB) في عمليات الشراء المباشرة لدى التجار، حيث يفضل الزبون الدفع النقدي لتجنب أي اقتطاعات مالية أو بسبب عدم ثقته في استقرار الأجهزة الإلكترونية عند الخصم³.

ثانيا: معوقات ترسيخ الثقافة الرقمية لدى الزبائن

رغم المساعي المبذولة من طرف البنوك التجارية والبنك المركزي لتطوير المنظومة المصرفية الجزائرية، إلا أن تعميم الثقافة الرقمية لدى الزبائن لا يزال يصطدم بجملة من المعوقات المتداخلة. ويمكن تصنيف هذه الحواجز إلى أبعاد نفسية، وسلوكية، وتقنية، وهيكلية كما يلي:

1. عمار عماري ؛ أحمد ويومين (2023). الشمول المالي والرقمنة في الجزائر: الفرص والتحديات لتعزيز الثقافة المالية لدى الزبائن. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة المديّة، المجلد 12، العدد 01، ص 77.

2. بن لعل، توفيق (2022). ظاهرة تفضيل السيولة في الجزائر وأثرها على فعالية السياسة النقدية والتحول الرقمي المصرفي. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، المجلد 09، العدد 02، ص 103.

3. تجمع النقد الآلي - (GIE Monétique) (2024). التقرير الإحصائي الدوري لنشاط الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر. الجزائر، ص 08.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

1. العامل النفسي والأمني (أزمة الثقة والنفور من المخاطرة) : تعد الثقة حجر الزاوية في المعاملات

المالية والمصرفية، وغياها في البيئة الافتراضية يشكل العائق الأكبر أمام تبني الرقمنة في الجزائر:

الخوف من الجريمة السيبرانية: يتولد لدى الزبون الجزائري خوف مستمر من مخاطر القرصنة، اختراق الحسابات، وسرقة البيانات المالية والشخصية. هذا القلق يتغذى غالبا على غياب الوعي بالأمان المعلوماتي ونقص الحملات التحسيسية المتخصصة¹

ضعف الحماية القانونية المدركة: يعتقد شريحة واسعة من الزبائن أن المنظومة القانونية الحالية لا توفر الحماية الكافية والتعويض السريع في حال وقوع خطأ تقني أو احتيال إلكتروني، مما يجعلهم يفضلون الاحتفاظ بأموالهم في قنوات مادية يسهل التحكم فيها²

2. المعوقات السلوكية والاجتماعية (العادات والتقاليد المالية) : ترتبط هذه المعوقات بالنمط السلوكي

والفكري الذي نشأ عليه المستهلك الجزائري عبر عقود، والذي يصعب تغييره في المدى القصير:

ثقافة الوثيقة الورقية: يميل الزبون الجزائري إلى الاعتماد على المستندات الورقية والوصلات المختومة كإثبات وحيد وقاطع لإتمام المعاملة المالية. في المقابل، يُنظر إلى الوثيقة الرقمية أو الإشعار الإلكتروني بنوع من الشك، لكونه لا يمنح نفس الشعور بالأمان القانوني والمالي³

تفضيل المعاملة الإنسانية المباشرة: يفضل الكثير من الزبائن التنقل الشخصي إلى الوكالات المصرفية والتفاعل المباشر مع موظف الشباك، حيث يمثل هذا التواصل وجها لوجه قيمة اجتماعية تزيد من طمأنينة الزبون على سلامة أمواله⁴.

3. المعوقات التقنية وجودة الخدمة (ضعف البنية التحتية): ينعكس المستوى التقني للخدمات المقدمة

بشكل مباشر على مدى تقبل الزبائن لها، حيث تؤدي المشاكل التقنية المتكررة إلى تعزيز السلوك الانسحابي لدى الزبون:

1. بلعجوز، حسين (2022). إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك الإلكترونية وأثرها على ثقة الزبائن: دراسة حالة الجزائر. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 22، العدد 01، ص 115.

2. منصور، عبد القادر (2021). الإطار القانوني والتنظيمي للمعاملات الإلكترونية والمصرفية في التشريع الجزائري. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار تليجي بالأغواط، المجلد 07، العدد 02، ص 201.

3. بوعشة، مبارك؛ وعيساني، سهام (2023). محددات قبول التكنولوجيا المصرفية لدى المستهلك الجزائري وفق نموذج TAM. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، المجلد 08، العدد 01، ص 44.

4. زايد، مراد (2021). سلوك المستهلك نحو الخدمات الرقمية: دراسة ميدانية لاتجاهات زبائن البنوك العمومية والخاصة في الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ص 168.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

تذبذب شبكة الاتصالات: يعاني الزبائن في كثير من الأحيان من بطء تدفق الإنترنت أو انقطاعها، بالإضافة إلى تكرار توقف المنصات الرقمية المصرفية عن العمل (Downtime)، مما يولد تجربة مستخدم محبطة تمنع الزبون من تكرار المحاولة¹.

صعوبة استخدام الواجهات البرمجية: تفتقر بعض التطبيقات البنكية المحلية إلى البساطة والمرونة في التصميم (UX/UI)، كما أن غياب الدعم الكامل باللغة العربية في بعض المنصات يمثل عائقا أمام الفئات الأقل تعليما².

4. المعوقات الهيكلية (ضعف الشمول المالي والقطاع الموازي): تتعلق هذه المعوقات بالبنية الكلية للاقتصاد والقطاع المصرفي الجزائري:

اتساع حجم الاقتصاد الموازي: يمثل القطاع غير الرسمي نسبة كبيرة من النشاط الاقتصادي في الجزائر، ويتعامل هذا القطاع حصريا بالسيولة النقدية (الكاش) للتهرب من الرقابة الجبائية والمالية. هذا الوضع يقلل من حاجة التجار والزبائن على حد سواء لاستخدام القنوات المصرفية الرقمية³.

تدني مستويات الثقافة المالية (Financial Literacy): يفتقر جزء معتبر من المجتمع إلى المعارف الأساسية حول كيفية عمل النظام المصرفي الحديث والمزايا الاقتصادية للرقمنة، مما يجعلهم ينظرون إلى الحساب البنكي كمجرد أداة لتلقي الراتب وسحبه بالكامل⁴.

ثالثا: آليات تعزيز ونشر الثقافة الرقمية المصرفية في الجزائر: إن تجاوز المعوقات النفسية والتقنية التي تحول دون تبني الخدمات الرقمية يستلزم صياغة استراتيجية شاملة ومستدامة تشترك فيها البنوك التجارية، البنك المركزي، والمؤسسات التعليمية والإعلامية. ويمكن حصر أهم الآليات والحلول المقترحة لتغيير السلوك المالي للزبون الجزائري فيما يلي:

1. سلطاني، رشيد (2023). واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمتطلب للرقمنة المصرفية في الجزائر. مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة حمة لخضر - الوادي، المجلد 14، العدد 02، ص 89.

2. قروي، محمد (2022). تقييم جودة المواقع والتطبيقات الإلكترونية للمصارف الجزائرية من وجهة نظر الزبائن. مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، المجلد 12، العدد 01، ص 132.

3. سمير بن علي (2022). القطاع غير الرسمي وتفضيل السيولة في الجزائر: التحدي الأكبر أمام الشمول المالي والرقمنة. مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجزائر 3، المجلد 16، العدد 03، ص 71.

4. صالح قريشي (2023). أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف 1، المجلد 23، العدد 02، ص 112.

1. تحسين تجربة المستخدم وتبسيط الحلول التقنية (User Experience Optimization) يرتبط تقبل الزبون للتكنولوجيا بمدى سهولة استخدامها وفائدتها المدركة. لذلك،

يتوجب على المصارف الجزائرية التركيز على الجوانب التقنية التالية:

تصميم واجهات مرنة وبسيطة (UX/UI): يجب أن تتسم التطبيقات المصرفية بالسهولة والوضوح، مع تقليص عدد الخطوات المطلوبة لإجراء المعاملات المالية، والاعتماد على لغات تتماشى مع الهوية المحلية (العربية، والفرنسية بشكل أساسي).

توفير الدعم التقني الفوري: من خلال تفعيل المساعدين الذكيين (Chatbots) ومراكز الاتصال المتخصصة (Call Centers) للرد على استفسارات الزبائن وحل مشاكلهم التقنية في وقت قياسي، مما يعزز ثقة العميل في استمرارية الخدمة¹.

2. تكثيف برامج الشمول المالي والتوعية الرقمية: لا يمكن ترسيخ الثقافة الرقمية دون رفع مستويات الوعي المالي والمصرفي لدى مختلف شرائح المجتمع:

الحملات التحسيسية الميدانية: تنظيم أيام إعلامية وقوافل توعوية في الجامعات، المراكز التجارية، والمؤسسات العمومية والخاصة للتعريف بمزايا الدفع الإلكتروني وشرح مستويات الأمان المتبعة لحماية البيانات².

الإعلام المالي الرقمي: استغلال منصات التواصل الاجتماعي لإنتاج محتوى مرئي ومبسط (فيديوهات توضيحية، كتيبات رقمية) يشرح كيفية استخدام البطاقات البنكية، وتطبيقات الهاتف المحمول، والتحذير من أساليب الاحتيال الإلكتروني الشائعة³.

3. تفعيل الحوافز الاقتصادية والتشجيعية (Economic Incentives): يعتبر السعر والتكلفة من أقوى المحفزات لتغيير السلوك الاستهلاكي والمالي لدى الزبون الجزائري:

1. معمر بوعزلة، ناصر بوعزيز (2022). تطوير جودة الخدمات الإلكترونية كآلية لجذب الزبائن في البنوك الجزائرية. مجلة دراسات اقتصادية، جامعة المدية، المجلد 15، العدد 01، ص 84.

2. عمار عماري (2023). استراتيجيات تعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة المدية، المجلد 12، العدد 01، ص 91.

3. أسماء عماري (2022). دور الإعلام المالي الرقمي في نشر الثقافة المصرفية لدى المستهلك الجزائري. مجلة البحوث المالية والمحاسبية، جامعة الوادي، المجلد 07، العدد 01، ص 134.

الفصل الثاني : نحو رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر

سياسة التسعير التفضيلية: إعفاء المعاملات التي تتم عبر القنوات الرقمية (كالتحويلات المالية والدفع الإلكتروني) من الرسوم والعمولات، أو جعلها رمزية مقارنة بتلك المفروضة على المعاملات الورقية المباشرة داخل الفروع¹.

برامج المكافآت والولاء (Loyalty Programs): تطبيق نظام استرداد النقود (Cashback) أو تجميع النقاط عند استخدام الزبون لبطاقات الدفع (CIB والذهبية) في الشراء من المساحات التجارية، وهو ما يحفز العميل على التخلي التدريجي عن الدفع النقدي².

4. تحديث البيئة التشريعية وتحسين جودة البنية التحتية

تعتبر البيئة القانونية والتقنية الآمنة هي الداعم الأساسي لغرس الثقة الرقمية لدى الزبائن:

تعزيز الأمن السيبراني: الاستثمار المستمر في حماية الأنظمة المصرفية وتبني معايير الأمان الدولية (مثل معيار PCI-DSS)، لضمان سرية المعاملات وتأمينها ضد أي اختراق، مما يبدد المخاوف النفسية لدى الزبائن³.

تطوير البنية التحتية للاتصالات: التنسيق بين القطاع المصرفي ووزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لضمان استقرار تدفق الإنترنت، وتوسيع شبكة الصرافات الآلية ونقاط البيع الإلكترونية في مختلف ربوع الوطن⁴.

1. توفيق بن علي (2023). التحفيز المالي كآلية لتوجيه الزبائن نحو المعاملات المصرفية الرقمية في الجزائر. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، المجلد 10، العدد 01، ص 75.

2. تجمع النقد الآلي - GIE Monétique (2025). دليل الممارسات الفضلى لترقية الدفع الإلكتروني في الجزائر. منشورات التجمع، الجزائر، ص 22.

3. حسين بالعجوز (2024). الأمن السيبراني في المؤسسات المالية والبنكية وأثره على استقطاب الزبائن في الجزائر. مجلة الباحث، جامعة ورقلة، المجلد 24، العدد 01، ص 48.

4. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (2025). المخطط الوطني للتحويل الرقمي وعصرنة وسائل الدفع 2025-2028. منشورات الوزارة، الجزائر، ص 15-18.

خلاصة

نستخلص من دراسة هذا الفصل أن مسار التحول الرقمي للقطاع المصرفي في الجزائر يُعدّ ركيزة استراتيجية وحتمية اقتصادية فرضتها التطورات المالية الدولية الراهنة، وتوجهات الدولة الرامية إلى تنويع الاقتصاد الوطني وتحديث الإدارة والمؤسسات. ويمكن إيجاز أبرز ما خلص إليه هذا الفصل في النقاط التالية:

شهد النظام المصرفي الجزائري منذ استرجاع السيادة الوطنية عام 1962 محطات مفصلية؛ انتقل خلالها من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق. ويمثل صدور القانون النقدي والمصرفي رقم 09-23 لعام 2023 المنعطف الأبرز، حيث أسس لإطار قانوني مرن يعترف بالمعاملات الإلكترونية والعملة الرقمية (الدينار الرقمي) والبنوك الافتراضية ومقدمي خدمات الدفع.

يتميز المشهد المصرفي الجزائري بازديادية بين بنوك عمومية تهيمن تاريخياً وجغرافياً وتساهم في تمويل المشاريع الاستراتيجية للدولة ولكنها تواجه بعض البيروقراطية، وبين بنوك خاصة وأجنبية تمتلك مرونة تنظيمية وسبقاً واضحاً في تبني التكنولوجيات والحلول الرقمية الحديثة وتوطين الخبرات الدولية.

تُرجمت جهود العصرية عبر آليات تقنية ملموسة؛ شملت التوسع الكبير في تعميم البطاقات البنكية (CIB) والبطاقة الذهبية، وتوزيع أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، وإطلاق تقنية الدفع عبر الهاتف المحمول (QR Code)، فضلاً عن منصات الصيرفة عن بُعد لتسديد الفواتير ومتابعة الحسابات وإجرائها عبر قنوات مشفرة وآمنة.

رغم الإنجازات المحققة، يواجه التحول الرقمي الكامل عوائق تقنية كتقادم الأنظمة المعلوماتية المركزية لبعض البنوك (Core Banking)، والتبعية للبرمجيات والمعدات المستوردة من الخارج. كما تبرز تحديات ترتبط بالبنية التحتية والاتصالات مثل تذبذب شبكة الإنترنت ونقص التغطية اللازمة في المناطق الداخلية والريفية ومناطق الظل.

واقع الثقافة الرقمية لدى الزبائن: يتأرجح سلوك العملاء والمستهلكين في الجزائر بين القبول الحذر والرفض المتأثر بالثقافة المالية الكلاسيكية؛ إذ لا يزال التعامل الرقمي يقتصر بنسبة كبيرة على المعاملات الأساسية البسيطة والاطلاع اللحظي على الأرصدة وتفقد الأجور وسحب السيولة، بينما يظل التفضيل السائد لحيازة النقود الورقية (الكاش) عائقاً أمام التغلغل الكامل لقنوات الدفع الإلكتروني المباشر في المعاملات اليومية. .

الفصل الثالث

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي

وكالة عين تموشنت-**BEA**

تمهيد

يمثل الجانب التطبيقي الدعامة الأساسية التي تحول الأطروحات النظرية إلى حقائق ملموسة، تتيح اختبار الفرضيات وقياس مدى توافق المبادئ العلمية مع الواقع العملي للمؤسسة المصرفية. وبناءً على ما تم تأصيله في الفصول السابقة حول الآليات التمويلية ومنظومة الخدمات الرقمية، يأتي هذا الفصل ليركز على دراسة ميدانية تشخيصية لوكالة البنك الخارجي الجزائري (BEA) بعين تموشنت، بهدف استكشاف طبيعة النشاط الائتماني محلياً، ورصد واقع التحول نحو الصيرفة الإلكترونية. ولتحقيق هذا الغرض، يقسم العمل في هذا الفصل إلى محاور متكاملة؛ تبدأ بالتعريف الشامل بالوكالة محل الدراسة وتتبع مسار معالجة ملفات القروض فيها، ثم تنتقل إلى ضبط المنهجية المتبعة في البحث الميداني من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وتوضيح أدوات جمع البيانات وعلى رأسها الاستبيان. وأخيراً، يتناول الفصل الجانب التحليلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتفريغ الإجابات، واختبار الصدق والثبات، وعرض النتائج وتفسيرها للوصول إلى الاستنتاجات التي تجيب عن إشكالية الدراسة.

المبحث الأول : تقديم بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت

يعتبر البنك الخارجي الجزائري لوكالة عين تموشنت وليد التطورات النظام البنكي الجزائري، حيث وجد نفسه مجبرا على التكيف مع التطورات العالمية الراهنة التي تشهدها الساحة المصرفية ، و من خلال هذا المبحث سنستعرض البنك الخارجي الجزائري لعين تموشنت ، نشاطه الإقراضي، ومدى تطبيقه لمقررات بازل .

المطلب الأول: بطاقة فنية حول بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت

أولا : عرض مهمة كل منصب أو مصلحة :

1. المدير العام (المدير التنفيذي) : يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة ويتأكد ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.
- 2 . نائب المدير : يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة نيابة عن المدير العام ويقوم بالمراقبة
- 3 . أمانة المديرية : تعبر عن همزة وصل بين المدير العام والمصالح الأخرى مهمتها استلام لبريد الوارد والصادر بالإضافة إلى الفاكس.
- 4 . مركز المحاسبة : تمثل الركيزة الأساسية والقلب النابض لتسيير المالي للمؤسسة، حيث تتولى القيام بالجرد المحاسبي كل سنة، مراقبة حركة دخول وخروج الأموال، والتصريح عن رقم الأعمال.

ثانيا : المصالح البنكية

أما بالنسبة لمصالح البنك تتمثل مهامها في مايلي:

مصلحة الصندوق : تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية هذه الأخيرة تتولى مهمة القيام بعمليات السحب والدفع، عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزبائن، عمليات المقاصة والمحفظة.

مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج، والتي تتنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة، تقديم الاعتمادات المستندية في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير)، التحصيلات بالعملة الصعبة.

مصلحة التسيير الإداري: تتولى هذه المصلحة القيام بمهمة التسيير الإداري للوكالة، وتتكون من خلية تسيير الوسائل، خلية الإعلام الآلي إلى جانب خلية العلاقات مع الزبائن التي تتمثل وظيفته في تقرير الدخول في علاقة مع الزبائن طبقا لتوجيهات إدارة الوكالة، تسيير ومتابعة استعمال القروض.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

وتقوم الإدارة العليا لبنك الجزائر الخارجي بوضع خطتها الخاصة المتعلقة بالإقراض، وبما أن وكالة عين تموشنت هي أحد وكالات هذا البنك فلا بد عليها احترام ما تملّيه مكونات هذه الخطة، وبالتالي سنحاول في هذا المطلب التطرق لأهم المكونات¹.

مصلحة القروض: لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث تقوم خلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة، ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه، إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية والقانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة أو العمال فيما بينهم واتخاذ الإجراءات المناسبة².

قروض موجهة للمؤسسات المصغرة: حيث يمول البنك ثلاث أنواع من القروض لإنشاء المؤسسات المصغرة والتي تتمثل في قروض NESDA ، قروض ANGEM ، قروض CNAC . والفردية بين العمال والإدارة، أو العمال فيما بينهم واتخاذ الإجراءات المناسبة.

المطلب الثاني: النشاط الاقراضي لبنك الجزائر الخارجي

أولا : أصناف القروض

يقوم البنك بمنح تشكيلة واسعة من القروض من خلال فريق عمل مؤهل ومكلف بتوجيه زبائنه وتمويلهم: قروض موجهة للمؤسسات المصغرة: حيث يمول البنك ثلاث أنواع من القروض لإنشاء المؤسسات المصغرة والتي تتمثل في قروض ANSEJ حاليا ANADE ، قروض ANGEM ، قروض CNAC .

- قروض السكن: حيث يمنح البنك الجزائري الجزائري قروض السكن (قرض شراء مسكن جديد، قرض إعادة تهيئة مسكن، قرض بناء مسكن).
- قروض لصالح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: وتشمل ثلاث أنواع من القروض :
 - قرض إنشاء المؤسسة وتمويل معدات الإنتاج.
 - قرض المساهمة في رأس مال هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1. وثائق داخلية خاصة بالبنك الجزائري لوكالة عين تموشنت

2. وثائق داخلية خاصة بالبنك الجزائري لوكالة عين تموشنت

— قرض تغطية النقص المؤقت في رأس المال.

● **قروض للمؤسسات الكبيرة:** يسعى البنك الخارجي الجزائري لدعم المشاريع الكبرى، أي المؤسسات التي تعمل في قطاع المحروقات، مواد البناء، الكيمياء والبتروكيماويات والكهرباء، النقل البحري. حيث يقدم البنك لهذه المؤسسات الكبيرة نوعين من القروض وهي قروض الاستثمار والاستغلال .

● **مصلحة التسيير الإداري:** تتولى هذه المصلحة القيام بمهمة التسيير الإداري للوكالة، وتتكون من خلية تسيير الوسائل، خلية الإعلام الآلي، إلى جانب خلية العلاقات مع الزبائن التي تتمثل وظيفتها في تقرير الدخول في علاقة مع الزبائن طبقا لتوجيهات إدارة الوكالة، تسيير ومتابعة استعمال القروض.

و تقوم الإدارة العليا لبنك الجزائر الخارجي بوضع خطتها الخاصة المتعلقة بالإقراض، وبما أن وكالة عين تموشنت هي أحد وكالات هذا البنك فلا بد عليها احترام ما تمليه مكونات هذه الخطة، وبالتالي سنحاول في

ثانيا : القروض التي تمنحها الوكالة والشروط الواجب توفرها¹ :

منح الوكالة عدة أنواع من القروض ويمكن تقسيمها إلى قسمين:

قروض الاستغلال قروض قصيرة الأجل: وهي قروض لا تتجاوز مددا السنة وتنقسم إلى قروض بالصندوق وقروض بالإمضاء :

القروض بالصندوق : وتضم بدورها الأنواع التالية :

تسهيلات الصندوق: هي قروض توجه لتمويل العجز القصير في الخزينة، على أن يكون هذا العجز مؤقت.

السحب على المكشوف: يمنح هذا النوع عادة لتمويل الدورة الاستغلالية الطويلة نسبيا أي من 3 إلى

9 أشهر، حيث يمنح المؤسسات التي تكون فيها دورة الإنتاج طويلة، وبالتالي تنعدم مداخيلها خلال التسعة أشهر الأولى مثلا، وهنا يأتي دور البنك لسد احتياجات المؤسسة خلال هذا الوقت.

1. وثائق داخلية خاصة بالبنك الخارجي الجزائري لوكالة عين تموشنت

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

القروض الموسمية : تمنح هذه القروض لتمويل أنشطة موسمية، عادة ما تكون مدعا ثلاثة أشهر.

تسبيقات على الصفقات العمومية : يمنح هذا النوع من التسبيقات إلى أصحاب المشاريع ذات الطابع العمومي كبناء الهياكل العمومية.

الخصم التجاري: يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية قبل تاريخ استحقاقها، ويدفع

السحب والدفع ، عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزبائن ، عمليات المقاصة والمحفظة. مصلحة التجارة الخارجية : تقوم هذه المصلحة بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج، والتي تتنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة، تقديم الاعتمادات المستندية في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير)، التحصيلات بالعملة الصعبة¹.

مصلحة القروض لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث eتم خلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة ، ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه، إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية والقانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة، أو العمال فيما بينهم واتخاذ الإجراءات المناسبة².

المطلب الثالث: الضمانات التي يطلبها البنك

- ويمكن تجسيد هذه الضمانات في نوعين :

الضمانات الحقيقية: الضمان الحقيقي هو تخصيص عنصر الأصول المنقولة أو غير المنقولة من المستثمر لضمان التسديد للبنك التجاري.

الضمانات الشخصية : هي عبارة عن ضمانات يتعهد فيها شخص أو طرف ثالث بالوفاء في الأجل المحدد بدلا من المدين الذي يكون في حالة إعسار أو إفلاس.

قروض الاستثمار: وهى قروض موجهة لتمويل استثمارات متوسطة أو طويلة الأجل

1. وثائق داخلية خاصة بالبنك الخارجي الجزائري لوكالة عين تموشنت

2. وثائق داخلية خاصة بالبنك الخارجي الجزائري لوكالة عين تموشنت

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

قروض متوسطة الأجل: تتراوح مدعا بين 3 و 5 سنوات، وتتجه إلى تمويل المشاريع ذات الطابع الصناعي أو الخدماتي، حيث يساوي مبلغ القرض 50% من قيمة المشروع ويمول عادة بتجهيزات الإنتاج وعتاد النقل وعتاد المكتب.... الخ.

قروض طويلة الأجل: تتراوح مدتها بين 5 و 7 سنوات وقد تمتد أكثر من ذلك وتتجه إلى تمويل النشاطات التجارية.

المبحث الثاني: نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري BEA.

شكل النظام المصرفي الركيزة الأساسية لدعم وتوجيه الاقتصاد الوطني، وتبرز المؤسسات المالية كقنوات رئيسية لتمويل وتطوير المشاريع الاقتصادية بمختلف أنواعها. ويحتل البنك الخارجي الجزائري (BEA) مكانة ريادية ضمن هذه المنظومة بالنظر إلى دوره التاريخي والعملي في مرافقة المؤسسات وتلبية احتياجاتها التمويلية، سواء تعلق الأمر بتوسيع نشاطاتها أو تسيير دورتها الاستغلالية اليومية.

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري BEA

أنشئ البنك الجزائري الخارجي بتاريخ 1967/01/01 بموجب الأمر 204 / 67 وفي هذا التاريخ كان القطاع المصرفي وصل حلقاته¹، وهو يحمل صفة بنك ودائع تابع للدولة، وتوسعت وظائفه عام 1970.

هو بنك ودائع ككل البنوك الأخرى، يتعامل مع أشخاص معنوية وطبيعية وتخضع لقواعد قرارات القانون التجاري، والمهمة التي أعطيت لبنك الجزائر الخارجي هي توفير معلومات تجارية للمؤسسات تسمح لهم بشراء وبيع أحسن الشروط، وذلك بمراعات التطور التجاري العالمي.

ومن بين أهداف بنك الجزائر الخارجي ترقية الصادرات من المواد المصنعة لجميع نشاطات الإقتصاد الوطني بداية من الصناعات الغذائية والميكانيكية إلى الصناعات البترولية وأصبح بنك الجزائر الخارجي مؤسسة وطنية عمومية اقتصادية في 1988، حيث أصبحت مختصة في تمويل التجارة الخارجية، كذلك تقوم بعمليات أخرى منها:

1. décision réglementaire N°12-98 du 27/12/1998 condition générale de banque,annex n 4,condition appgication aux opérateurs avec l'étranger

- المشاركة في بنوك أجنبية.
 - تعطى ضماناتها وتكفل الموردين و المصدرين
 - عقد التعاملات المصرفية مع البنوك الأجنبية
 - توفير المعلومات للموردين و المصدرين الجزائريين حول إمكانية البيع و الشراء بنك الجزائر مدرج ضمن القانون التجاري ، كذلك يخضع للقوانين التي تخضع لها النقود و القروض.
- هدف بنك الجزائر هو تطوير العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع البلدان الأخرى في إطار التخطي الوطني والمساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني.

المطلب الثاني: دراسة ملف منح قرض استثمار وقروض استغلال

في هذا المبحث سنقدم على دراسة ملف مؤسسة لصيانة و إصلاح أجهزة التكييف و التبريد وتحليل وثائقها التقنية والتعرف من خلالها على أن المؤسسة ستحصل على القرض أم لا.

أولاً: تقديم ملف قرض وطرق تحليله من طرف البنك

إن عملية تمويل قرض استثماري تتطلب مجموعة من الإجراءات، أولها تكوين ملف خاص بالاستثمار وهذا الملف ينتقل من المستثمر إلى الجهة المكلفة بمنح الائتمان عبر مجموعة من الخطوات وذلك خلال فترة لا تتعدى 3 أشهر

1- دراسة ملف قرض الاستثمار¹:

إن طلب قرض استثماري يركز على مختلف الوثائق والمعلومات التي يقدمها المستثمر الذي يتضمن بيانات كاملة ودقيقة يحظى باهتمام البنك ويكون له الأولوية في الدراسة ويجب أن توضح هذه الوثائق المعلومات التالية:

- تقديم المشروع.

- إظهار الصحة المالية للمؤسسة.

1. من الوثائق الداخلية للبنك الجزائري، مصلحة القروض

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

- إعطاء الفوائد المالية والاقتصادية للمشروع.

- تحديد الضمانات التي يمكن تقديمها.

- إظهار الكفاءة والاحترام في تسيير المشروع.

2-مكونات ملف القرض : صاحب المشروع يقوم بتحرير طلب يتألف من :

أ . ملف الإداري : ويتمثل في وثائق إدارية.

ب. ملف التقني: يحوي الدراسة التقنية الاقتصادية للمشروع والتي تحتوي على الوثائق التالية:

- الميزانيات وجدول حسابات النتائج لثلاث سنوات سابقة إذا كانت المؤسسة قديمة المنشأة.

- ميزانيات و جدول حسابات النتائج التقديرية لخمس السنوات القادمة.

- جدول إهلاك القرض.

- مخطط تمويل المشروع.

- مخطط الأعمال أو الاشغال (plan ou cahier de charge)¹

3. إيداع الملف

إن الملف يتكون من الدراسة التي يقوم 17 المستثمر على مشروعه وكذا الوثائق المطلوبة، يتم إيداعه في أول الأمر لدى الوكالة المحلية التي تقع في نفس مكان تواجد المشروع.

تقوم الوكالة بدراسة هذا الملف (المشروع) استنادا لما جاءها من معلومات من المستثمر، ومع الاستعانة بالدراسة التي يجريها هذا الأخير كما يمكنها اللجوء إلى مصادر أخرى للتزويد بالمعلومات) البنوك والمؤسسات المالية الأخرى ووثائق داخلية خاصة بالبنك الخارجي الجزائري لوكالة عين تموشنت² .

1. من الوثائق الداخلية للبنك الجزائري، مصلحة القروض

2. من الوثائق الداخلية للبنك الجزائري، مصلحة القروض

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

ويتخذ القرار حسب القانون الداخلي للبنك والذي حدد مبلغ معين لكل مستوى الموجودة في البنك حيث إذا تعدى مبلغ المشروع الممول لهذه القيمة المحددة فإن ملف القرض من مستوى لآخر وذلك على النحو التالي:

أ- مستوى الوكالة : الحد الأقصى (200.000.000 دج إلى 400.000.000 دج) .

ب- مستوى المديرية الجهوية : الحد الأقصى (800.000.000 دج)

ج- مستوى المديرية المركزية للقروض.

د- اللجنة المركزية للقروض : غير محدود

فالمستويات الثلاث الأولى تقوم بدراسة الملف و إعطاء رأيه، أما اللجنة المركزية للقروض

فتقتصر مهمتها على

اتخاذ القرارات، وذلك بأخذ ما جاءها من المستويات السابقة.

ثانيا - تقنيات دراسة ملف القرض

بعدما يتم جمع المعلومات الخاصة بالعميل والقرض وكذا تكوين ملف طلب القرض بما يتضمنه من معلومات متعلقة بالعميل ذاته أو بمعلومات في البيانات المالية والمحاسبية التي قدمها العميل تتم عملية الدراسة الاقتصادية و الفنية والمالية للملف من طرف مكلف بالدراسة على النحو التالي:

1 . الدراسة الاقتصادية

العامل البشري : فالدراسة تركز على أهم عنصر في الائتمان ألا هو الثقة التي تعتمد أساسا على مدى

نزاهة و التزام العميل بتعهداته وعقوده اتجاه معامليه في مجال نشاطه . 3. -

العامل الاقتصادي : وهو ما يتمثل في دراسة المحيط الاقتصادي الذي يعمل فيه العميل من طبيعة

القطاع أو نشاطه سواء على المستوى الوطني أو الدولي هدف التنبؤ بمستقبل الأحوال الاقتصادية فيما يتعلق بالقطاع المعني بالقرض.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

العامل النقدي : دراسة السياسة النقدية العامة للدولة من حيث معدل الفائدة، معدل الخصم وإعادة

الخصم وسياسة تأطير القروض... الخ ومن السياسات الأخرى التي من شأنها أن تؤثر سلبا أو إيجابا على نشاط البنك فيما يتعلق بمنح القرض.

العامل الاجتماعي : وهو دراسة موقع العميل في مجال نشاطه من الالتزامات العمالية و الاجتماعية عموما من الوثائق الداخلية للبنك الجزائري، مصلحة القروض التي من شأنها أن تحدد عرقلة النشاط المزمع تمويله ، وكذا موقعه من ضغوطات السلطات العامة.

2. الدراسة الفنية

يقصد بها تحليل وسائل العمل في المؤسسة نوعية التجهيزات وتطورا تنظيم العمل و أدوات وطرق تسويق المنتج بعدا دراسة طبيعته، هل هو كمال، تنافسي ضروري، أو أنه من النوع الذي يمكن إحلاله؟ ومن هنا يأتي عامل سعر لمعرفة القدرة التنافسية لهذا المنتج من حيث التكلفة الجودة والكمية سواء في السوق الداخلي أو الخارجي و وضعية هذا القطاع في الاقتصاد.

3 . الدراسة المالية : بناء على الوثائق والمحاسبية الممثلة في الميزانيات الفعلية والتقديرية ومن تم تحويلها إلى ميزانيات مالية وكذا جداول حسابات النتائج والتقديرات حيث تتم عملية التحليل و التشخيص للوضعية المالية الحقيقية للمؤسسة من خلال حساب مؤشرات التوازن المالي التي من شأنها أن تعطي البنك فكرة واضحة عن المالية للعميل واستقلاله الصحة.

المالي وقدرته على الوفاء، و مردوديته ربحيته بشكل عام حيث أن الدراسة التي يقوم IC البنك تسجل على استثمارات تدعى ST44.

يقوم المكلف بالدراسة المالية التحليل المالي ما يلي:

- التحقق من الميزانيات المحاسبية المقدمة ثم تحويلها إلى ميزانيات مالية.
- حساب رأسمال العامل FR و على أساس النتيجة يمكن الحكم كما يلي:

* إذا كان FR موجب فإن القرض مقبول.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

إذا كان FR سالب يتم رفض القرض.

حساب احتياج رأسمال العامل BFR حيث إذا كان¹:

* BFR سالب يعني تمويل ذاتي.

* BFR موجب يعني تمويل من الآخرين البنوك و الأفراد.

4. حساب بعض النسب المعتمدة لدى البنك الوطني الجزائري:

* رقم الأعمال TCR والذي يوجد ضمن دلالات متممة إذا كانت المؤسسة خدمية. * القدرة على

التمويل الذاتي : CAF نتيجة الدورة + مخصصات الإهلاك. القيمة الحالية لتدفقات المشروع (1+)

$$IVAN = + CAF$$

* مدة استرداد القرض = قيمة القرض / متوسط التمويل الذاتي.

* مدة استرداد قيمة المشروع.

4- اتخاذ قرار منح القرض من قبل البنك:

بعد القيام بالدراسة وتقييم العميل تقوم مصلحة القروض باتخاذ القرار إما بالقبول أو الرفض بناء على

نتائج الدراسة المالية للمشروع، ففي حالة القبول يتم إشعار الزبون بالموافقة على طلبه ثم يقوم البنك بإصدار وثيقة الالتزام

والتي تنص على:

- نوع القرض المطلوب.
- مبلغ القرض.
- سعر فائدة على القرض.

1. من الوثائق الداخلية للبنك الجزائري، مصلحة القروض

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

- جميع الضمانات المطلوبة.

أما في حالة الرفض فإنه يتم إشعار الزبون برفض طلبه ويطلب منه سحب ملفه مدة القرض:

يتم تحديد مدة القرض حسب نوعية نشاط العميل وفي حالة:

- قرض استثماري إذا كانت قروض متوسطة مدتها 7 سنوات.
- قروض طويلة المدى 10 سنوات.
- قرض استغلالي مدته عام قابل للتجديد¹.
- سعر الفائدة على القرض :

أ . قرض الاستثماري : يتعامل مع البنك بنسبة فائدة إن كانت متوسطة تقدر ب 5.25% وإن كانت طويلة الأجل تقدر ب 5.75%.

ب . قروض الاستغلال

- تسهيلات الخزينة بسعر الفائدة 5.75
- تسبيقات المخزون 7.7%
- خصم تجاري . 7.50%
- قروض موسمية على الحساب والتسبيق على الفواتير 7.50%
- طريقة التسديد
- في حالة قرض استثماري في هذه حالة قام البنك بتحديد فترة سماح تتراوح مدة سنة.
- أما أقساط التسديد يتم تسديدها كل 6 أشهر من المدة المتبقية بعد السماح.
- في حالة قرض استغلال يتم تسديد القرض على أقساط شهرية لمدة سنة .

ثالثا: تقنيات دراسة ملف القرض

1. من الوثائق الداخلية للبنك الجزائري، مصلحة القروض

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

يقدم العميل طلب خطي للقرض قصد تمويل مشروعه إلى الوكالة، فتقوم هذه الأخيرة بجمع البيانات المحاسبية و المالية عن المؤسسة ، والنشاط المراد تمويله لذا سيتم في هذا المبحث تقديم حالة دراسية لمواطن، يملك مؤسسة صيانة وإصلاح أجهزة التكييف والتهوية والتبريد ويرغب في الحصول على قرض استغلال وقرض استثمار.

1- تقديم المؤسسة طالبة القرض

تقدمت شركة بطلب تمويل من الوكالة لسد حاجيا ا وكان نوع القرض المطلوب متمثل في قرض استغلال وقرض

استثمار، فقامت الوكالة بدراسة عامة حول المؤسسة تمثلت في :

أ . تعريف المؤسسة :

هي شركة ذات مسؤولية تقوم بصيانة إصلاح أجهزة التكييف والتهوية والتبريد، أنشأة في 06/04/2005.

ويقدر رأسمالها ب 100.000.00 دج وهو مقسم على 100 حصة يحتوي على 1.00000 دج كلها مملوكة لعضو واحد.

ب. نشاط المؤسسة:

ويتمثل نشاطها الأساسي في صيانة وإصلاح معدات التكييف والتبريد.

ج. القرض المطلوب

يتمثل القرض المطلوب من طرف العميل قرض استغلال بقيمة 800.000.00 دج والمتمثل في تسبيق على الفاتورة، وقرض استثماري بقيمة 3.880.000.00 يقدر ب 100% من قيمة المشروع، و مدة استرداد قيمة القرض 05 سنوات مع فترة سماح سنة .

د. لغرض من المشروع:

الغرض هو توسيع أعماله التي هي في حالة نشاط و المتمثل في صيانة و إصلاح أجهزة التكييف والتبريد.

هـ. الضمانات المقدمة

- بوليصة تامين متعددة الأخطار لصالح البنك.
- اتفاقية قرض استغلالتتكون من مبلغ القرض مدة ،القرض كل ما يتعلق بالقرض .
- اتفاقية قرض استثمار تتكون من جميع ما يتعلق بالقرض .
- سندات لأمر.
- رهن على المعدات الممولة .
- وثيقة من صندوق الضمان DPAMR

2- تقييم ملف القرض:

طلبت المؤسسة من وكالة ورقلة منحها قرض استثماري وقرض استغلال لتمويل نشاطها، فقام المكلف بدراسة ملف طلب القرض و أصدر القرار النهائي بشأنه، حيث بدأت دراسة الوكالة بملف طلب القرض من حيث استيفائه لكامل الوثائق المطلوبة ثم انتقلت إلى الدراسة التقنية ملف القرض.

3 - الدراسة التقنية لملف القرض

لقد اعتمدنا على التحليل المالي للدراية التقنية، وذلك دف التحصل على معادلة السيولة / الاستحقاق ، وكذا التأكد من أن الأصول الثابتة ممولة من طرف الموارد الدائمة و الأصول ممولة من طرف موارد قصيرة الأجل على النحو التالي:

لدراسة الحالية لمشروع :

قمنا بتحويل الميزانيات المحاسبية إلى ميزانيات مالية، حيث تسمح لنا بالقراءة المالية لهاته المؤسسة من خلال حساب مؤشرات التوازن المالي TR BERF .

المطلب الثالث : دراسة حالة ملف منح قرض استثماري وقرض استغلالي في البنك

يلخص هذا التقرير النقاط الأساسية المستخرجة حول تطور الخدمات الرقمية وتأثيرها على المستوردين والزبائن، مع التركيز على دور بنك الجزائر الخارجي في هذا التحول.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

1. دور الرقمنة والأنظمة البنكية

توفير البيانات اللازمة لإدارة الحسابات وتنفيذ التحويلات المالية المختلفة بدقة (مثل نظام Silver).
إتاحة إمكانية فتح حسابات بنكية عن بعد للمستوردين المقيمين عبر البوابة الرقمية (Micro en portail).

ملاحظة هامة: ساهمت هذه التسهيلات الرقمية في تقليص البيروقراطية وتسريع وتيرة العمل.

توفير البيانات اللازمة لإدارة الحسابات وتنفيذ التحويلات المالية المختلفة بدقة (مثل نظام Silver).

2. خدمات بطاقات MasterCard الدولية

أصبح بإمكان الزبائن فتح حسابات بالعملة الصعبة مرتبطة ببطاقات دفع عالمية، مما وفر حولا فعالة للتبادل التجاري الإلكتروني:

الجدول (1): الخدمات التي يقدمها البنك

نوع الخدمة	التفاصيل والمميزات
أغراض الاستخدام	اقتناء المشتريات الدولية، تسوية الخدمات، وعمليات إعادة البيع القانونية.
أنواع البطاقات	تتوفر بطاقات مسبقة الدفع (Prepaid) وبطاقات بلاتينيوم (Platinum).
القبول والانتشار	تشهد هذه الخدمات قبولا واسعا وإقبالا كبيرا من طرف الزبائن لتسهيل تعاملاتهم بالعملة الصعبة.

من إعداد الطالبين

تقرير حول تعميم وسائل الدفع الإلكتروني والرقمنة البنكية

هناك مجهودات كبيرة من طرف الوكالة لتعميم استعمال مختلف وسائل الدفع الإلكتروني من خلال إجراءات طلب مختلف وسائل الدفع الإلكترونية TPE وهذا لإصلاح السياسة النقدية والبنكية، وكذا كسب الملفات في تقديم الأشغال لتشجيع الدفع الإلكتروني.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

حيث عملت مختلف الوكالات بما فيها وكالة قنطرة على توزيع أجهزة TPE للتجار مما سمح بـ:

الاستعمال الواسع للبطاقات الدفع. استعمال تطبيق WIMPAY لتسديد الفواتير.

وبالنسبة لتطبيق OGA أصبح ضرورة حتمية نظرا لسهولة الاتصال والزيادات الحاصلة في (Mobile Banking) مما يعزز البنك المتنقل، واستعمال التطبيقات يتيح للزبائن تصفح الحسابات وإجراء التحويلات البنكية.

أصبحت الرقمنة تفتح حسابات عن بعد للمستوردين (Micro sur portal) على مستوى بنك الجزائر الخارجي، وحساب بالعملة الصعبة ورقمنة بطاقة CIB وكذا قضاء المشتريات وإعادة بيعها.

بالإضافة أن هناك قبول كبير للزبائن لبطاقات VISA بمختلف أنواعها (Platinum...) للمشتريات والخدمات بالعملة الصعبة.

- تقرير حول رقمنة الخدمات البنكية
- بنك الجزائر الخارجي - تسهيلات الاستيراد والزبائن

تقرير حول الشمول المالي والرقمنة

استعمال واسع لنظام الدفع الإلكتروني وزيادة عدد المعاملات بالبطاقات البنكية، هذا ما يعكس المؤشر الإيجابي لتحسين الرقمنة والسلوكيات البنكية وامتلاك عدد كبير للزبائن للحسابات (Bancarisation).

وكما نلاحظ تم فتح عدة حسابات بنكية لغرض استعمالها في عملية الصرف، هذا يعني أن كل التدفقات النقدية تتم عن طريق قناة بنكية (Canal Bancaire) مما يعكس السلوكيات البنكية (Bancarise)، بمعنى أن كل مواطن له الحق في فتح حساب بنكي واستعماله للقيام بعملياته البنكية.

تقرير الإحصائيات البنكية والسداسي الأول 2024

كما في السداسي الأول لسنة 2024 وحسب الجداول الإحصائية يلاحظ أن هناك مجهودات كبيرة من طرف الوكالة لتعميم استعمال التجار المهنيين لوسائل الدفع الإلكتروني من خلال إجراءات طلب التجار لوسائل الدفع الإلكتروني TPE وهذا راجع إلى إلزامية التجار لتوفير هذه الأداة.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

وكذا رغبة الملفات في تقديم الأشغال من خلال تشجيع الدفع الإلكتروني.

حيث عملت مختلف الوكالات بما فيها وكالة عين تموشنت بطلب أجهزة للتجار مما سمح بـ:

- الاستعمال الواسع لبطاقات الدفع.
- استعمال تطبيق WIMPAY لتسديد الفواتير المختلفة.

استعمال واسع لنظام الدفع الإلكتروني وزاد عدد المعاملات بالبطاقات البنكية، هذا ما يعكس المؤشر الإيجابي لتحسن وامتلاك عدد كبير للزبائن للحسابات (Bancarisation) الرقمنة والسلوكيات البنكية.

وكما ساهمت في فتح عدة حسابات بنكية لغرض استعمالها في عملية الصرف، هذا يعني أن كل التدفقات النقدية تتم بمعنى أن كل مواطن له (Bancarise) مما ينعكس للسلوكيات البنكية، (Canal Bancaire) عن طريق قناة بنكية. الحق في فتح حساب بنكي واستعماله للقيام بعملياته المالية.

من خلال توفير آليات للحسابات وإجراء التحويلات (Swift).

ساهمت الرقمنة بفتح حسابات عن بعد للمستوردين المقيمين (Micro portal) على مستوى بنك الجزائر الخارجي وفتح حساب بالعملة الصعبة بطاقة Mastercard لاقتناء المشتريات لإعادة بيعها.

بالإضافة هناك قبول كبير للزبائن لبطاقة Mastercard بمختلف أنواعها (Prepaid / Platinum) لتسوية المشتريات والخدمات بالعملة الصعبة.

المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمثل الإجراءات المنهجية حجر الزاوية في بناء الدراسات العلمية؛ إذ لا يمكن لأي بحث أن يحقق أهدافه أو يجيب عن تساؤلاته دون الاعتماد على خارطة طريق واضحة المعالم تضمن دقة النتائج وسلامتها. وبناءً على ذلك، يركز هذا المبحث على الجانب التطبيقي للدراسة من خلال تبيان الخطوات الإجرائية المتبعة لتنفيذها.

المطلب الأول: منهج وحدود الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة"

ثانيا: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية (البحثية): تتحدد هذه الدراسة موضوعياً في تسليط الضوء على آليات التمويل المصرفي، وتحديد دراسة الشروط والخطوات الإجرائية والمصرفية المتبعة في معالجة وملف منح قروض الاستثمار وقروض الاستغلال في البنك الخارجي الجزائري، مع رصد واقع التطبيق الميداني لهذه العملية. الحدود المكانية (الجغرافية): أجريت الدراسة الميدانية التطبيقية في البنك الخارجي الجزائري (BEA)، وتحديد في وكالة عين تموشنت 072.

الحدود الزمانية: شملت هذه الدراسة الفترة الممتدة ما بين 2026 /03/22 إلى غاية 2026 /03/28، وهي الفترة التي تزامنت مع جمع المادة العلمية ومتابعة دراسة الحالات التطبيقية داخل البنك.

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة:

الاستبانة: ولقد كانت الوسيلة الأساسية في جمع البيانات ومعلومات الدراسة، وبهدف التأكد من فرضيات البحث،

قمنا بتصميم استمارة تتضمن استبيان ووزعناها على عينة عشوائية من المتعاملين مع المؤسسة محل الدراسة وتحتوي الاستبانة على محورين تتعلق بمتغيرات الدراسة.

واعتمدنا فيها على مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة لتكون مجالات الإجابة على عبارات الاستبانة على النحو التالي:

الجدول (2): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين

ولقد تم تحديد طول فئات مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

تم حساب المدى من خلال العلاقة (أكبر قيمة في المقياس - أقل قيمة في المقياس)

ومنه المدى = 4 أي 5-1، ومن إذن طول الفئة = $4 \div 5 = 0.8$ ومنه طول الفئة = 0.8.

ومن كل ما سبق تم تحديد فئات المقياس و تحديد اتجاهها كما في الجدول الآتي:

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

الجدول (3): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس ليكارت

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1.00 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: المعالجة الإحصائية: قد استخدمت الاختبارات الأساليب الإحصائية لتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال

الحزمة الاقتصادية spss لمعالجة البيانات وكانت على النحو التالي:

- معامل ألفا كرونباخ: استخدم للتأكد من درجة ثبات المقياس.

- معامل الارتباط سبيرمان: استخدم لقياس قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والمعدل الكلي المحور الذي تنتمي إليه، أي صدق الاتساق الداخلي.

- المتوسطات والانحرافات المعيارية: استخدمت المتوسطات الحسابية للتعرف على اتجاهات عينة الدراسة نحو الفقرات التي تقيس المتغيرات كما استخدمت الانحرافات المعيارية لبيان مدى تشتت أو تقارب إجابات عينة الدراسة.

- اختبار الانحدار الخطي البسيط استخدم هذا الاختبار لمعرفة أثر المتغير المستقل على التابع و اختبار الفرضيات

ثانياً: مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر المشكلة أو الظاهرة، ومن خلال دارستنا فإن مجتمع الدراسة يتكون من مجموع المتعاملين مع مؤسسة محل الدراسة -البنك الخارجي عين تموشنت-

ثالثاً: عينة الدراسة: بهدف إجراء الدراسة تم توزيع استبيان على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة إلكترونياً حيث تم اختيارهم عشوائياً وبدون تحيز والبالغ عددهم 80 عينة.

رابعاً: صدق وثبات الأداة

1- صدق أداة الدراسة : يتمثل في صدق الاتساق الداخلي يقصد قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من

فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق هذه الفقرات، وتم حساب الاتساق الداخلي

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة والبالغة حجمها 32 عبارة وذلك من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة والمعدل الكلي لكل محور كما يلي:

أ- صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول:

– البعد الأول "البنية التكنولوجية"

الجدول (4): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "البنية التكنولوجية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	يملك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة.	0.700**	0.000
02	تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب.	0.815**	0.000
03	توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية.	0.835**	0.000
04	تخضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة.	0.855**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول (4) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الأول "البنية التكنولوجية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.700 إلى 0.855 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول للمحور الأول.

البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية"

الجدول (5): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
05	يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة.	0.699**	0.000
06	يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة.	0.814**	0.000
07	تغطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.	0.762**	0.000
08	تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.	0.683**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

من خلال الجدول (5) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.683 إلى 0.814 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني للمحور الأول.

البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية"

الجدول (6): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
09	يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.	0.747**	0.000
10	تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك.	0.709**	0.000
11	يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها.	0.743**	0.000
12	يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية.	0.879**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال الجدول (6) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.706 إلى 0.879 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث للمحور الأول.

البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

الجدول (7): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية" للمحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
13	تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال.	0.790**	0.000
14	يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء.	0.746**	0.000
15	يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص.	0.867**	0.000
16	تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.	0.378**	0.001

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال الجدول (7) يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية" للمحور الأول تتراوح ما بين 0.378 إلى 0.867 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000 و

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

0.001، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع للمحور الأول.

ب- صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني:

البعد الأول "السهولة والوضوح"

الجدول (8): يوضح ارتباط فقرات البعد الأول "السهولة والوضوح" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
17	تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.	0.805**	0.000
18	تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية .	0.814**	0.000
19	يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات.	0.807**	0.000
20	يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة.	0.765**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الأول "السهولة والوضوح" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.765 إلى 0.814 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول للمحور الثاني.

البعد الثاني "الاستجابة الفورية"

الجدول (9): يوضح ارتباط فقرات البعد الثاني "الاستجابة الفورية" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
21	تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.	0.853**	0.000
22	يتلقى العميل ردوداً سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة.	0.870**	0.000
23	يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.	0.760**	0.000
24	تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.	0.840**	0.000

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثاني "الاستجابة الفورية" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.760 إلى 0.870 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني.

البعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

الجدول (10): يوضح ارتباط فقرات البعد الثالث "التفاعلية والشفافية" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
25	تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى.	**0.772	0.000
26	يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.	**0.850	0.000
27	تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.	**0.815	0.000
28	يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفاصيل الحركات المالية.	**0.697	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الثالث "التفاعلية والشفافية" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.697 إلى 0.850 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني.

البعد الرابع "الميزة التنافسية"

الجدول (11): يوضح ارتباط فقرات البعد الرابع "الميزة التنافسية" للمحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
29	تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين.	**0.871	0.000
30	يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة.	**0.873	0.000
31	تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.	**0.836	0.000
32	تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار	**0.740	0.000

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

		وعمولات أكثر.
--	--	---------------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يمكن ملاحظة أن كل فقرة من فقرات البعد الرابع "الميزة التنافسية" للمحور الثاني تتراوح ما بين 0.740 إلى 0.873 وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.000، وهي قيم مرتفعة مما يدل على وجود ارتباط معنوي، ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني.

2- ثبات الأداة: يقصد بثبات أداة الدراسة دقته في ما يقيسه من معلومات وسلوك واتجاهات المتقضي

ولقياس

ثبات الأداة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى

0.6 فأكثر، فإذا كانت أقل ترفض أداة القياس.

الجدول (12): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور والأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: واقع وبنية الرقمية في القطاع	البعد الأول: البنية التكنولوجية 0.889
	البعد الثاني: تنوع قنوات الرقمية 0.832
	البعد الثالث: الأمان والخصوصية الرقمية 0.859
	البعد الرابع: التحديات والصعوبات في القطاع 0.792
المعدل الكلي للمحور الأول 0.881	
المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية	البعد الأول: السهولة والوضوح 0.879
	البعد الثاني: الاستجابة الفورية 0.911
	البعد الثالث: التفاعلية والشفافية 0.875
	البعد الرابع: الميزة التنافسية 0.911
المعدل الكلي للمحور الثاني 0.926	
المعدل الكلي لأداة الاستبيان 0.929	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول () يتضح أن معامل ألفا كرونباخ للاستبيان قد بلغ 0.929 وهي قيمة مرتفعة، أما بالنسبة للمحور المحور فقد بلغ 0.881 وأبعاده تراوحت ما بين 0.792 إلى 0.889، والمحور الثاني 0.926 بلغ

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

وأبعاده تراوحت ما بين 0.875 إلى 0.911، وهي قيم مرتفعة مما يدل على ثبات أداة الاستبيان بمحاورها وأبعادها.

المبحث الرابع: عرض ومناقشة النتائج

يتضمن هذا المبحث عرضا لتحليل بيانات واختيار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال إجابات أفراد العينة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها، ومن خلال تحليل فقراتها المتمثلة في المحاور الأول بأبعاده والمحور الثاني بأبعاده، وإجراء المعالجات الإحصائية لهذه المحاور.

المطلب الأول: عرض ومناقشة البيانات الشخصية:

حتى يتسنى لنا التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة والتي يمكن أن تساعدنا في تحليل نتائج الدراسة، قمنا بإدراج قسم يتضمن البيانات الشخصية للفرد والمتمثلة فيما يلي:

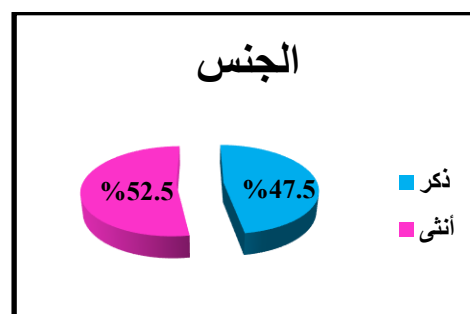
أولا: توزيع العينة حسب متغير الجنس:

الشكل (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير

الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	38	47.5%
أنثى	42	52.5%
المجموع	80	100%



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات

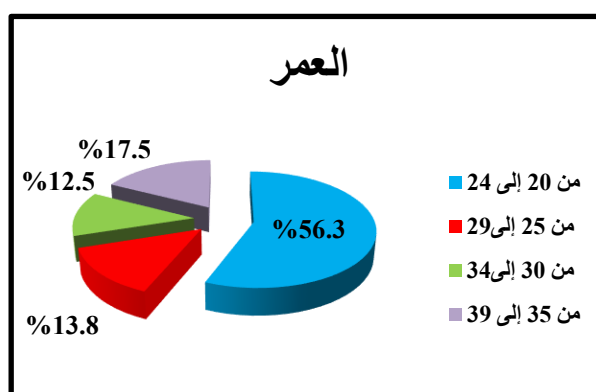
spss

يبين الجدول () أن نسبة عينة أفراد الدراسة من الذكور هي 47.5% أقل من الإناث التي بلغت نسبتهم 52.5% هذا يدل أن نسبة الإناث الذين يتعاملون مع البنك المؤسسة البنك الخارجي عين تموشنت أكبر من نسبة الذكور، وهذا يعود إلى طبيعة المجتمع وميله إلى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات المالية.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
من 20 إلى 24	45	56.3%
من 25 إلى 29	11	13.8%
من 30 إلى 34	10	12.5%
من 35 إلى 39	14	17.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

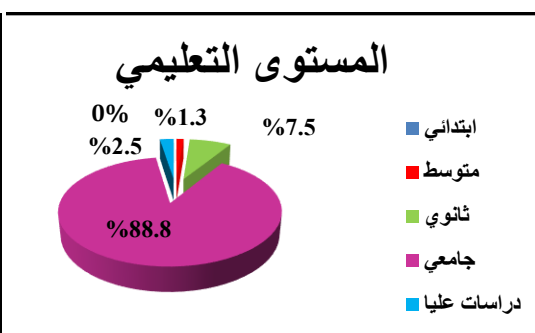
يتضح لنا من خلال الجدول () أن توزيع عمر أفراد العينة، حيث قدرت نسبة 56.3% للذين تتراوح أعمارهم ما بين (20 إلى 24 سنة)، تليها نسبة 17.5% للذين تتراوح أعمارهم ما بين (35 إلى 39 سنة)، وبالنسبة للذين تتراوح أعمارهم ما بين (25 إلى 29 سنة) فقد قدرت نسبتهم بـ 13.8%، وأخيرا نسبة 12.5% للذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 34 سنة)، وهذا ما يدعم فئة الشباب في المؤسسة الذين يستفيدون من الخدمات للمؤسسات المالية.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

الشكل (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي الجدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير

المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	0	0%
متوسط	1	1.3%
ثانوي	6	7.5%
جامعي	71	88.8%
دراسات عليا	2	2.5%
المجموع	80	100%



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو مستوى جامعي بنسبة 88.8% ثم ثانوي بنسبة 7.5%، وقد قدرت نسبة دراسات عليا بـ 2.5%، أما متوسط فقد قدرت

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

بـ 1.3%، بالنسبة للمستوى العلمي ابتدائي فهي منعدمة، حيث أثبتت أن معظم أفراد العينة مثقفين أو متحصلين على شهادات جامعية.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة في القطاع المصرفي:

الشكل (5): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة
الجدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب التطلع للرقمنة

في القطاع المصرفي			في القطاع المصرفي		
النسبة	التكرار	مدى التطلع للرقمنة	مدى التطلع للرقمنة في القطاع المصرفي		
16.3%	13	يومية			
23.8%	19	أسبوعيا			
26.3%	21	شهرية			
2.5%	2	نادرًا			
31.3%	25	لا أستخدمها			
100%	80	المجموع	المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss		

من خلال الجدول (16) يتضح أن أفراد العينة بنسبة 31.3% لا يستخدمون الرقمنة في القطاع المصرفي، أما نسبة 26.3% يتطلعون لها "شهرية"، ونسبة 23.8% "أسبوعيا"، والذين يتطلعون لها "يومية" بنسبة 16.3%، وأخيرا نسبة 2.5% للذين يتطلعون عليها "نادرًا".

المطلب الثاني : عرض ومناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة

سيتم التطرق إلى نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة كالآتي:

أولا: نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات أبعاد المحور الأول

1- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الأول

الجدول (17): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير	غير	محايد	موافق	موافق			

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

			بشدة			موافق	موافق بشدة	المئوية	
الفقرة 1	موافق	3.662	0.927	11	43	16	8	2	التكرار
				13.8%	53.8%	20%	10%	2.5%	النسبة
الفقرة 2	موافق	3.450	1.005	8	38	20	10	4	التكرار
				10%	47.5%	25%	12.5%	5%	النسبة
الفقرة 3	محايد	3.387	1.152	14	29	14	20	3	التكرار
				%17.5	36.3%	17.5%	25%	3.8%	النسبة
الفقرة 4	موافق	3.475	1.043	10	36	21	8	5	التكرار
				12.5%	45%	26.3%	10%	6.3%	النسبة
موافق بشدة		4.493	0.830	100% / 80					المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (17) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الأول للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة الأول "موافق" بنسبة 53.8%، و"محايد" بنسبة 20%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.66) وانحراف معياري (0.927) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة الثانية فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (47.5%) في حين نسبة "محايد" فهي (25%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.45) وانحراف معياري (1.005)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة الثالثة فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (36.3%)، في حين "موافق بشدة" و"محايد" قدرت النسبة بـ (17.5%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.38) وانحراف معياري (1.152) باتجاه استجابة "محايد"، وفي الفقرة الرابعة قدرت نسبة (45%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (26.3%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.47) وانحراف معياري (1.043) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الأول للمحور الأول فقد قدر بـ (4.493) وانحراف معياري (0.830) باتجاه استجابة "موافق بشدة".

2- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثاني

الجدول (18): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

الفقرة 5	التكرار	1	7	11	51	10	0.826	3.775	موافق
	النسبة	1.3%	8.8%	13.8%	63.8%	12.5%			
الفقرة 6	التكرار	1	10	15	46	8	0.876	3.625	موافق
	النسبة	1.3%	12.5%	18.8%	57.5%	10%			
الفقرة 7	التكرار	4	14	16	38	8	1.050	3.400	موافق
	النسبة	5%	17.5%	20%	47.5%	10%			
الفقرة 8	التكرار	2	7	15	42	14	0.937	3.737	موافق
	النسبة	2.5%	8.8%	18.8%	52.5%	17.5%			
المجموع		80	100%				0.683	3.634	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (18) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثاني للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (5) "موافق" بنسبة 63.8%، و"محايد" بنسبة 13.8%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.77) وانحراف معياري (0.826) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (6) فقد ركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (57.5%) في حين نسبة "محايد" فهي (18.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.62) وانحراف معياري (0.876)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (7) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (47.5%)، في حين "غير موافق" قدرت النسبة بـ (17.5%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.40) وانحراف معياري (1.050) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (8) قدرت نسبة (52.5%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (18.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.73) وانحراف معياري (0.937) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثاني للمحور الأول فقد قدر بـ (3.634) وانحراف معياري (0.683) باتجاه استجابة "موافق".

3- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثالث

الجدول (19): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 9	التكرار	0	3	15	42	20	0.771	3.987	موافق
	النسبة	0%	3.8%	18.8%	52.5%	25%			
الفقرة 10	التكرار	1	3	19	49	8	0.737	3.750	موافق

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

			10%	61.3%	23.8%	3.8%	1.3%	النسبة	
موافق	4.025	0.826	21	46	8	4	1	التكرار	الفقرة 11
			26.3%	57.5%	10%	5%	1.3%	النسبة	
موافق	3.887	0.693	13	47	18	2	0	التكرار	الفقرة 12
			16.3%	58.8%	22.5%	2.5%	0%	النسبة	
موافق	3.912	0.580	100% / 80					المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (19) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثالث للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (9) "موافق" بنسبة 52.5%، و"موافق بشدة" بنسبة 25%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.98) وانحراف معياري (0.771) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (10) فقد ركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (61.3%) في حين نسبة "محايد" فهي (23.8%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.75) وانحراف معياري (0.737)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (11) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (57.5%)، في حين "موافق بشدة" قدرت النسبة بـ (26.3%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (4.02) وانحراف معياري (0.826) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (12) قدرت نسبة (58.8%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (22.5%)، وقدّر المتوسط الحسابي بـ (3.88) وانحراف معياري (0.693) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثالث للمحور الأول فقد قدر بـ (3.912) وانحراف معياري (0.580) باتجاه استجابة "موافق"

4- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الرابع

الجدول (20): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الأول

الفقرات	التكرارات والنسب المتوقعة	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 13	التكرار	4	8	17	31	20	1.109	3.687	موافق
	النسبة	5%	10%	21.3%	38.8%	25%			
الفقرة 14	التكرار	0	6	18	37	19	0.867	3.862	موافق
	النسبة	0%	7.5%	22.5%	46.3%	23.8%			
الفقرة 15	التكرار	3	10	12	36	19	1.078	3.725	موافق

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

			23.8%	45%	15%	12.5%	3.8%	النسبة	
موافق	3.637	0.944	13	37	19	10	1	التكرار	الفقرة 16
			%16.3	46.3%	23.8%	%12.5	1.3%	النسبة	
موافق	3.728	0.703	100% / 80					المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (20) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الرابع للمحور الأول إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (13) "موافق" بنسبة 38.8%، و "موافق بشدة" بنسبة 25%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.68) وانحراف معياري (1.109) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (14) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (46.3%) في حين نسبة "موافق بشدة" فهي (23.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.86) وانحراف معياري (0.867)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (15) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (45%)، في حين "موافق بشدة" قدرت النسبة بـ (23.8%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.72) وانحراف معياري (1.078) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (16) قدرت نسبة (46.3%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (23.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.63) وانحراف معياري (0.944) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الرابع للمحور الأول فقد قدر بـ (3.728) وانحراف معياري (0.703) باتجاه استجابة "موافق".

ثانيا: نتائج أفراد عينة الدراسة لأبعاد المحور الثاني

1- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الأول

الجدول (21): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأول للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 17	التكرار	1	7	19	46	7	0.815	3.637	موافق
	النسبة	1.3%	8.8%	23.8%	57.5%	8.8%			
الفقرة 18	التكرار	0	2	24	46	8	0.665	3.750	موافق
	النسبة	0%	2.5%	30%	57.5%	10%			
الفقرة 19	التكرار	1	8	17	42	12	0.891	3.700	موافق
	النسبة	1.3%	10%	21.3%	52.5%	15%			

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

الفقرة 20	التكرار	3	11	17	43	6	0.954	3.475	موافق
	النسبة	3.8%	13.8%	21.3%	53.8%	7.5%			
المجموع		80	100%						موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (21) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الأول للمحور الثاني إذ تجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (17) "موافق" بنسبة 57.5%، و"محايد" بنسبة 23.8%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.63) وانحراف معياري (0.815) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (18) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (57.5%) في حين نسبة "محايد" فهي (30%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.75) وانحراف معياري (0.665)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (19) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (52.5%)، في حين "محايد" قدرت النسبة بـ (21.3%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.70) وانحراف معياري (0.891) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (20) قدرت نسبة (53.8%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (21.3%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.47) وانحراف معياري (0.954) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الأول للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.640) وانحراف معياري (0.661) باتجاه استجابة "موافق".

2- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثاني

الجدول (22): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المتوقعة	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 21	التكرار	7	15	19	32	7	1.121	3.212	محايد
	النسبة	8.8%	18.8%	23.8%	40%	8.8%			
الفقرة 22	التكرار	9	5	17	39	10	1.146	3.450	موافق
	النسبة	11.3%	6.3%	21.3%	48.8%	12.5%			
الفقرة 23	التكرار	4	6	14	46	10	0.969	3.650	موافق
	النسبة	5%	7.5%	17.5%	57.5%	12.5%			
الفقرة 24	التكرار	5	12	20	36	7	1.044	3.350	محايد
	النسبة	6.3%	15%	25%	45%	8.8%			

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

المجموع	80 / 100%	0.892	3.415	موافق
---------	-----------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (22) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثاني للمحور الثاني إذ نجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (21) "موافق" بنسبة 40%، و"محايد" بنسبة 23.8%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.21) وانحراف معياري (1.121) باتجاه استجابة "محايد"، أما الفقرة (22) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (48.8%) في حين نسبة "محايد" فهي (21.3%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.45) وانحراف معياري (1.146)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (23) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (57.5%)، في حين "محايد" قدرت النسبة بـ (17.5%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.65) وانحراف معياري (0.969) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (24) قدرت نسبة (45%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (25%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.35) وانحراف معياري (1.044) باتجاه استجابة "محايد"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثاني للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.415) وانحراف معياري (0.892) باتجاه استجابة "موافق".

3- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الثالث

الجدول (23): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 25	التكرار	2	10	18	44	6	0.899	3.525	موافق
	النسبة	2.5%	12.5%	22.5%	55%	7.5%			
الفقرة 26	التكرار	4	13	20	36	7	1.021	3.362	محايد
	النسبة	5%	16.3%	25%	45%	8.8%			
الفقرة 27	التكرار	1	7	19	43	10	0.853	3.675	موافق
	النسبة	1.3%	8.8%	23.8%	53.8%	12.5%			
الفقرة 28	التكرار	2	6	15	50	7	0.838	3.675	موافق
	النسبة	2.5%	7.5%	18.8%	62.5%	8.8%			
المجموع		80 / 100%					0.710	3.559	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

يوضح الجدول (23) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الثالث للمحور الثاني إذ نجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (25) "موافق" بنسبة 55%، و"محايد" بنسبة 22.5%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.52) وانحراف معياري (0.899) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (26) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (45%) في حين نسبة "محايد" فهي (25%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.36) وانحراف معياري (1.021)، باتجاه استجابة "محايد"، أما الفقرة (27) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (53.8%)، في حين "محايد" قدرت النسبة بـ (23.8%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.67) وانحراف معياري (0.853) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (28) قدرت نسبة (62.5%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (18.8%)، وقدر المتوسط الحسابي بـ (3.67) وانحراف معياري (0.838) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الثالث للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.559) وانحراف معياري (0.710) باتجاه استجابة "موافق".

3- نتائج أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الرابع

الجدول (24): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني

الفقرات	التكرارات والنسب المئوية	الإجابات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الإجابات
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
الفقرة 29	التكرار	2	5	21	35	17	0.948	3.750	موافق
	النسبة	2.5%	6.3%	26.3%	43.8%	21.3%			
الفقرة 30	التكرار	3	1	16	44	16	0.882	3.862	موافق
	النسبة	3.8%	1.3%	20%	55%	20%			
الفقرة 31	التكرار	1	5	12	42	20	0.876	3.937	موافق
	النسبة	1.3%	6.3%	15%	52.5%	25%			
الفقرة 32	التكرار	0	4	18	43	15	0.775	3.862	موافق
	النسبة	0%	5%	22.5%	53.8%	18.8%			
المجموع		80 / 100%					0.725	3.853	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول (24) نتائج إجابات العينة عن فقرات البعد الرابع للمحور الثاني إذ نجد أن أكبر نسبة الإجابة في الفقرة (29) "موافق" بنسبة 43.8%، و"محايد" بنسبة 26.3%، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.75) وانحراف معياري (0.948) باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (30) فقد تركزت نسبة الإجابة "موافق" بـ (55%) في

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

حين نسبة "موافق بشدة" و "محايد" فهي (20%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.86) وانحراف معياري (0.882)، باتجاه استجابة "موافق"، أما الفقرة (31) فقد ركزت نسبة الاستجابة "موافق" بـ (52.5%)، في حين " موافق بشدة" قدرت النسبة بـ (25%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.93) وانحراف معياري (0.876) باتجاه استجابة "موافق"، وفي الفقرة (32) قدرت نسبة (43%) "موافق"، في حين "محايد" قدرت بـ (18%)، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ (3.86) وانحراف معياري (0.775) باتجاه استجابة "موافق"، أما إجمالي المتوسط الحسابي للبعد الرابع للمحور الثاني فقد قدر بـ (3.853) وانحراف معياري (0.725) باتجاه استجابة "موافق".

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية: سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية والمتمثلة فيلي:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (25): اختبار الفرضية الرئيسية

المقاييس الإحصائية	R	R ²	B	درجة الحرية	F		T		المتغير التابع
				1	F	الدلالة	T	مستوى الدلالة	
رقمنة القطاع المصرفي	0.797	0.636	1.079	78	136.041	0.000	1.069	0.289	جودة الخدمات المصرفية
				79			11.664	0.000	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وباعتماداً على مخرجات SPSS، يتضح أنّ العلاقة بين المتغيرين

الرئيسيين هي علاقة ارتباطية إيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.797$ ، كما يتضح أنّ معامل التحديد

الكلّي للدراسة بلغت قيمته $R^2 = 0.636$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 63.6%

تفسره الرقمنة في القطاع المصرفي بمتغيراتها وتبقى نسبة 36.4% تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

أ) تحليل التباين الأحادي :

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة Sig= 0.000 وهي أقلّ من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B الرقمنة في القطاع المصرفي 1.079، ومنه فإنّه كلّما تغيّر الرقمنة في القطاع المصرفي (المتغيّر المستقلّ) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغيّر التابع) بقيمة 0.368، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي للرقمنة في القطاع المصرفي

على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، و $Y=0.368+ 1.079$ (الرقمنة في القطاع المصرفي) ومن هذا المنطلق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

1- الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (26): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير التابع	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F	1				
جودة الخدمات المصرفية	0.000	8.318	0.000	86.504	78	1.732	0.526	0.725	البنية التكنولوجية
	0.000	9.301			79	0.540			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وبالاتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنّ العلاقة بين المتغيّرين هي

علاقة ارتباطية إيجابية ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.725$ ، كما يتّضح أنّ معامل التحديد الكلي للدراسة

بلغت قيمته $R^2=0.526$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 52.6% تفسره البنية

التكنولوجية وتبقى نسبة 47.4 % تفسرها متغيّرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة Sig= 0.000 وهي أقلّ من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B للبنية التكنولوجية 0.540، ومنه فإنّه كلّما تغيّر البنية التكنولوجية (المتغيّر المستقلّ) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغيّر التابع) بقيمة 1.732، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي للبنية التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y=1.732+ 0.540 \text{ (البنية التكنولوجية)}$$

ومن هذا المنطلق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

2- الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعده تنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده تنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (27): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع	T		F		درجة الحرية	B	R^2	R	المقاييس الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F	1				
جودة الخدمات المصرفية	0.000	4.930	0.000	70.272	78	1.732	0.474	0.688	تنوع قنوات الرقمية
	0.000	8.383			79	0.540			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

من خلال نتائج الجدول السابق، وبالاتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنّ العلاقة بين المتغيّرين هي علاقة ارتباطية إيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.688$ ، كما يتّضح أنّ معامل التحديد الكلي للدراسة بلغت قيمته $R^2=0.474$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 47.4% تفسره تنوع قنوات الرقمية وتبقى نسبة 52.6% تفسرها متغيّرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرّية المبينة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $Sig= 0.000$ وهي أقلّ من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B للتنوع قنوات الرقمية 0.623، ومنه فإنّه كلّما تغيّر تنوع قنوات الرقمية (المتغيّر المستقل) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 1.354، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي لتنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y=1.354+ 0.623 \text{ (تنوع قنوات الرقمية)}$$

ومن هذا المنطلق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والخصوصية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان والخصوصية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (28): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المقاييس الإحصائية	R	R ²	B	درجة الحرية	F		T		المتغير التابع
					F	1	T	مستوى الدلالة	
الأمان	0.716	0.513	0.635	78	82.184	0.000	1.909	0.060	جودة

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي -BEA وكالة عين تموشنت

والخصوصية الرقمية				0.762	79		9.066	0.000	الخدمات المصرفية
----------------------	--	--	--	-------	----	--	-------	-------	---------------------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وباعتماد على مخرجات SPSS، يتّضح أنّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة ارتباطية إيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.716$ ، كما يتّضح أنّ معامل التحديد الكلي للدراسة بلغت قيمته $R^2 = 0.474$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 51.3% يفسره الأمان والخصوصية الرقمية وتبقى نسبة 48.7% تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الرقمنة في القطاع المصرفي وجودة الخدمات المصرفية

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $Sig = 0.000$ وهي أقلّ من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة إيجابية، حيث بلغ معامل الانحدار B للأمان والخصوصية الرقمية 0.762، ومنه فإنّه كلّما تغيّر الأمان والخصوصية الرقمية (المتغيّر المستقل) بوحدة واحدة، تؤدي إلى التغيّر في مستوى جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 0.635، ومنه يمكن القول أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي للأمان والخصوصية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $a = 0.05$ ، ويمكن توضيح معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y = 0.635 + 0.762 \text{ (الأمان والخصوصية الرقمية)}$$

ومن هذا المنطلق نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

4- الفرضية الفرعية الرابعة:

H_0 : لا يوجد أي أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التحديات والصعوبات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التحديات والصعوبات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

الجدول (29): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المقاييس	R	R^2	B	درجة	F	T	المتغير التابع
----------	---	-------	---	------	---	---	----------------

الفصل الثالث : دراسة حالة بنك الخارجي –BEA وكالة عين تموشنت

					الحرية				الإحصائية
	مستوى الدلالة	T	مستوى الدلالة	F	1				
جودة	0.000	10.011	0.680	0.171	78	3.770	0.002	0.047	التحديات
الخدمات المصرفية	0.680	−0.414			79	0.041			الرقمية والصعوبات

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق، وباعتمادا على مخرجات SPSS، يتّضح أنه لا يوجد علاقة بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.047$ ، كما يتّضح أنّ معامل التحديد الكلي للدراسة بلغت قيمته $R^2 = 0.002$ أي أنّ ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية بنسبة 0.02% التحديات والصعوبات الرقمية وتبقى نسبة 99.98% تفسّرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

(أ) تحليل التباين الأحادي :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي أنّ مستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أنّ مستوى الدلالة Sig أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه ليس هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

(ب) تحليل الانحدار الخطي البسيط بين التحول الرقمي وأداء المؤسسة

كما يبيّن الجدول أعلاه أنّ قيمة $Sig = 0.680$ وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، كما يتّضح أنّ معاملات المعادلة سلبية، حيث بلغ معامل الانحدار B للتحديات والصعوبات الرقمية -0.041، ومنه فإنّه كلّما تغيّر التحديات والصعوبات الرقمية (المتغير المستقل) بوحدة واحدة، تؤدّي إلى التغيّر في جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بقيمة 3.770، ومنه يمكن القول أنّ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إيجابي للتحديات والصعوبات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة أكبر من $a = 0.05$ ، ولا يمكننا كتابة معادلة الانحدار.

ومن خلال ما سبق فإنّه يتم رفض الفرضية البديلة، ويتم قبول الفرضية العدمية.

خلاصة

شكلت الدراسة الميدانية بوكالة البنك الخارجي الجزائري (BEA) لولاية عين تموشنت محوراً أساسياً لإسقاط الأدبيات النظرية على الممارسات المصرفية الفعلية. وقد سمحت المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان، مدعومة بالتحليل المالي والائتماني لملفات القروض، بالوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات المحورية التي تجيب عن إشكالية البحث. تتجلى أبرز مخرجات هذا الفصل في النقاط التالية: واقع النشاط الائتماني: تبين أن الوكالة تعتمد معايير صارمة ودقيقة في دراسة وتحليل ملفات القروض (مالياً وفنياً) لتقليص حجم المخاطر، مع تركيز واضح على تمويل المشاريع الاستثمارية التي تخدم التنمية المحلية في الولاية. التحول الرقمي والدفع الإلكتروني: أظهرت النتائج الميدانية وجود جهود ملموسة من قبل الوكالة لتوسيع نطاق الصيرفة الإلكترونية وتعميم وسائل الدفع الرقمية، مما ساهم في تحسين جودة الخدمة وتقليص الطوابير، رغم استمرار بعض التحديات التقنية والثقافية لدى الزبائن. الكفاءة الإحصائية: أكدت اختبارات الصدق والثبات عبر برنامج (SPSS) تجانس إجابات أفراد العينة، مما يمنح النتائج المتوصل إليها درجة عالية من الموثوقية العلمية التي يمكن الاعتماد عليها لتقديم توصيات عملية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة الموسومة بـ "رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر لبلوغ خدمات ذات جودة عالية"، والتي تتبعنا من خلالها المسار الاستراتيجي والتقني لتبني الأنظمة الرقمية في البنوك الجزائرية وأثرها المباشر في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للزبائن، يمكننا القول إن التحول الرقمي لم يعد مجرد مسار تقني تكميلي، بل أضحي حتمية هيكلية لصناعة مستقبل الصيرفة في الجزائر وتحقيق الشمول المالي.

لقد سمحت لنا هذه الرحلة البحثية بجمع الخيوط النظرية والمؤشرات الميدانية من خلال هيكلية البحث في ثلاثة فصول؛ شملت التأصيل المفاهيمي للرقمنة وأبعاد الجودة، مروراً بتحليل البنية التحتية والمنظومة القانونية في الجزائر، وصولاً إلى الفصل الثالث الذي حُصص لدراسة الحالة الميدانية واستقصاء آراء الزبائن والإطارات المصرفية. وعليها، وصلنا إلى صياغة جملة من النتائج والتوصيات التي تجيب بشكل مباشر عن إشكالية البحث الرئيسية.

أولاً: نتائج الشق النظري

التدرج المفاهيمي الهيكلي: خلصت الدراسة إلى أن هناك فصلاً منهجياً بين "الرقمنة" كتحويل تقني للبيانات، وبين "التحول الرقمي" الذي يمثل إعادة هندسة شاملة للثقافة التنظيمية ونموذج العمل المصرفي، وهو المحرك الأساسي لخلق قيمة مضافة للخدمة.

أبعاد الجودة الإلكترونية: أثبتت المقاربات النظرية أن جودة الخدمة المصرفية الرقمية تتأسس على خمسة أبعاد سيادية (السهولة والوضوح، الاستجابة الفورية، التفاعلية والشفافية، الأمان والسرية، والملموسية التقنية لواجهات المنصات)، وأن اختلال أي بعد يؤدي فوراً إلى تراجع رضا الزبون.

تطور البيئة التشريعية: تبين من خلال التتبع التاريخي أن المنظومة التشريعية الجزائرية شهدت قفزة نوعية بإصدار القانون النقدي والمصرفي رقم 23-09، والذي وضع حجر الأساس لاعتماد العملات الرقمية للبنوك المركزية وعصرنة نظم الدفع، مما أزال الكثير من العقبات القانونية السابقة.

ثانياً: نتائج دراسة الحالة الميدانية

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان والمقابلات الميدانية التي تم إجراؤها في الفصل الثالث، تم التوصل إلى النتائج التطبيقية التالية:

الخاتمة

التقدم الملموس في بعد السهولة والوضوح: أظهرت النتائج أن واجهات التطبيقات البنكية الحديثة في الجزائر (مثل تطبيقات الهواتف الذكية ومنصات الإنترنت المصرفي) تتميز بتنظيم جيد وخطوات ميسرة، مما ساهم في تخفيف الضغط المادي على الوكالات التقليدية وقضاء مصالح الزبائن عن بُعد.

تباين في بعد الاستجابة الفورية: تبين وجود تفاوت في سرعة معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنوك؛ فبينما يرسل النظام إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة بنجاح، إلا أن الاستجابة للدعم الفني وفترات توقف الأنظمة (Fixing System) لا تزال تتطلب وقتاً أطول، مما يؤثر سلباً على انسيابية الخدمة.

محورية بعد الأمان والسرية: أكدت دراسة الحالة أن وعي وحذر الزبون الجزائري يجعل من "الأمان والسرية وحماية الخصوصية الرقمية" المحدد الأول والأساسي لثقته في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني (مثل أجهزة TPE والبطاقات البنكية المشتركة CIB). وأظهرت العينة ميلاً أكبر لاستخدام الخدمات الرقمية كلما زادت معايير الأمان السيبراني المطبقة. ضعف الثقافة الرقمية والتحفيز التفاعلي: بينت الدراسة الميدانية وجود فجوة في التفاعلية والشفافية المتعلقة بعرض الرسوم والعمولات المفروضة على الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى نقص الحملات الإرشادية والتحفيزية التي تشجع التجار والزبائن على حد سواء على التخلي عن التعامل النقدي الورقي (الكاش) والتوجه الكامل نحو قنوات الدفع الإلكتروني.

ثالثاً: الاقتراحات

بناءً على ما أسفرت عنه الدراسة النظرية والميدانية، نتقدم بمجموعة من التوصيات الرامية إلى رفع جودة الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر:

تعزيز البنية التحتية والاتصالية: ضرورة الاستثمار المستمر في تحديث شبكات الاتصال والخوادم البنكية لضمان استمرارية الخدمات على مدار الساعة (7/24) والتقليل من حالات انقطاع الشبكة التي تضرب مصداقية الدفع الإلكتروني.

تطوير مراكز الدعم الفني الرقمي: تأسيس وحدات دعم فني متخصصة ومستقلة داخل البنوك تعتمد على حلول الذكاء الاصطناعي لتأمين استجابة فورية وحل سريع لمشكلات الزبائن وطعوتهم التقنية.

تكريس الشفافية وبناء الثقة: ينبغي على البنوك إتاحة قنوات مرنة ومباشرة لتقديم الآراء والشكاوى، مع تبسيط وتوضيح الرسوم والعمولات الخاصة بالمعاملات الرقمية، وإطلاق حملات إعلامية واسعة لبناء ثقة نفسية ومادية لدى المتعاملين بشأن أمان العمليات.

الخاتمة

تحفيز التجار على تبني أدوات الدفع الإلكتروني: تقديم إعفاءات ضريبية أو خفض العمولات على المعاملات التي تتم عبر أجهزة TPE ورمز الاستجابة السريع (QR Code) لتشجيع التجار على الانخراط في مسعى الرقمنة، مما يساهم في استقطاب الكتلة النقدية من السوق الموازية إلى القنوات المصرفية الرسمية.

رابعاً: الآفاق المستقبلية للدراسة

إن هذه الدراسة، وإن أحاطت بجوانب مهمة من واقع الرقمنة وأثرها على الجودة في الجزائر، إلا أنها تفتح الباب واسعاً أمام الباحثين لاستكمال هذا المسار البحثي من خلال دراسة محاور وأبعاد مستقبلية، مثل:

- أثر دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي وسلسلة الكتل (Blockchain) في تعزيز الأمن السيبراني للمنظومة المصرفية الجزائرية.
- آليات تفعيل الصيرفة الرقمية الشاملة (البنوك الافتراضية بالكامل) في ظل القانون النقدي والمصرفي الجديد 09-23.
- دراسة السلوك القياسي للمستهلك الجزائري نحو تبني الابتكارات المالية الفينتك (FinTech).

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المصادر

القواميس والمعاجم

1. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، معجم مصطلحات عصر العولمة: مصطلحات سياسية واقتصادية واجتماعية ونفسية وإعلامية، القاهرة: دار الثقافة للنشر .

ثانياً: المراجع

الكتب علمية:

1. بشير العلاق ، إدارة جودة الخدمات المصرفية، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية .2020
2. حميد الطائي ، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي ووظيفي وتطبيقي، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع .2021
3. رعد حسن يوسف ، إدارة الخدمات المصرفية: منظور معاصر، عمان: دار وائل للنشر . 2018
4. شاكر القزويني ، محاضرات في اقتصاد البنوك، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية . 2008
5. عامر إبراهيم قنديلجي، وإيمان فاضل السامرائي ، الأرشفة الإلكترونية: تنظيم وتطوير خدمات المعلومات الحديثة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .2009
6. عبد المجيد قدي ، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية .2005
7. عبير الرحباني، الإعلام الرقمي الإلكتروني، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1 .
8. علاء عبد الواحد ، الصيرفة الإلكترونية والأداء المصرفي، عمان: دار اليازوري العلمية . 2019
9. فريد كورتل ، إدارة البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع .2015

قائمة المصادر و المراجع

10. قاسم سمية حشمت، ومحمد سيد ، مقومات الرقمنة في الدوريات الإلكترونية في العلوم والتقنية، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. 2017
11. محمد الصالح حريزي ، النظام المصرفي الجزائري والإصلاحات الاقتصادية، الجزائر: دار هومة. 2012
12. محمد جودت ناصر، إدارة التسويق المصرفي، عمان: مجدلاوي للنشر. 2019
13. محمود عباس طارق ، مجتمع المعلومات الرقمي، القاهرة: مركز الأصيل للنشر والتوزيع. 2004

ثالثا: الرسائل الجامعية والأطروحات

1. خثير فوزية فاطمة ، رقمنة الأرشيف في الجزائر: الإشكالية والتنقيد - دراسة حالة المديرية العامة للأرشيف الوطني بولاية الجزائر ووهران، أطروحة دكتوراه جامعة وهران 2007 .
2. داود رستم فزربط، ودادي نونو ، مشاريع الرقمنة ودورها في تثمين وإتاحة المخطوطات: جمعية الشيخ إسحاق إبراهيم أطفيش لخدمة التراث بولاية غرداية نموذجا، مذكرة ماستر: تخصص التقنيات الأرشيفية، جامعة قسنطينة. 2015-2016
3. صالح بغير، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة: دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال: تخصص صحافة مكتوبة، جامعة المسيلة .
4. فيصل زروخي ، أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3. 2017
5. هشام أمين، تأثير الرقمنة إلى إبداع العاملين في ظل توسط الطبيعة الهيكل التنظيمي بالبنوك، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر. 2022

رابعا: المقالات والمجلات العلمية

1. أحمد بورس، والسعيد بريكة ، "تكلفة الأموال في المنشآت المصرفية"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المركز الجامعي أم البواقي، المجلد 1، العدد 1. 2021

قائمة المصادر و المراجع

2. أحمد كاظم برس، وورود قاسم جبر ، "تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 65. 2020
3. أسماء تومي، وكمال رزيق، "أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، المجلد 08، العدد 02 ، 2021 .
4. أسماء سولمي ، "متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية سطيف"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، مخبر تقييم أسواق ورؤوس الأموال الجزائرية وآفاق تطويرها في ظل العولمة، المجلد والعدد 01، سطيف. 2024.
5. أمينة بوشيخي، ومحمد بن بوزيان ، "قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة جيلالي ليابس - سيدي بلعباس، العدد 04. 2018.
6. بلال شيخي، وصليحة مراح ، التحول الرقمي كآلية لتعزيز الأداء التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية"، مجلة ريادة الأعمال واقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 06، العدد 02. 2021.
7. بن عيسى ليلي ، "عصرنة النظام المصرفي الجزائري كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12. 2013.
8. بوخاري إسماعيل، وحمدى معمر ، "تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUALدراسة حالة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية"(BADR) ، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، المجلد 06، العدد 02. 2022.
9. طلعت الله السواط، وياسر صابر العربي ، "أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي: حالة دراسية لهيئة الملك عبد العزيز"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، السعودية . 2022
10. جميلة سلاهي، ويوسف بوشي ، "التحول الرقمي الضرورة والمخاطرة"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02. 2019.
11. خيرة شاوشي، وزهرة خلوف ، "التحول الرقمي في الجزائر"، مجلة المحاسبة والتدقيق المالي، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، المجلد والعدد 1. 2023.

قائمة المصادر و المراجع

12. رحال علي، وفليسي إبراهيم ، "تحليل أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، المجلد 08، العدد 01 . 2021
13. زروخي فيصل ، "أثر الإصلاحات المصرفية على كفاءة البنوك التجارية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة سطيف 1. 2017.
14. سليمان بوفاسة ، "أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية"، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، العدد 12. 2013.
15. سليمان ناصر، وإيمان فاسة ، "الواقع والآفاق المستقبلية للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، المجلد 03، العدد 01. 2019.
16. صوار يوسف، وعابد سفيان ، "قياس جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري"(CPA) ، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12. 2013.
17. صيفي حينة ، "الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية: دراسة حالة مملكة البحرين"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، ورقلة، المجلد 01، العدد 06. 2020.
18. عبد الله بن منصور ، "دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الولاء لدى زبائن البنوك التجارية"، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، المجلد 05، العدد 01. 2021.
19. عبد الوهاب معمري، وعبد الغاني بن لخضر ، "تقييم وسائل الدفع الإلكترونية في ظل انتشار التكنولوجيا المالية"، مجاميع المعرفة، الجزائر. 2021.
20. فريد كورتل ، "إدارة جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، العدد 09. 2009.
21. فريد كورتل ، "أثر الرقمنة على الأداء المصرفي في البنوك التجارية"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد 15، العدد 01. 2022.
22. كمال رزيق ، "سلوك المستهلك الجزائري تجاه الخدمات المصرفية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف 1، المجلد 14، العدد 2. 2020.

قائمة المصادر و المراجع

23. كمال منصوري ، "أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المصرفي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، العدد 21. 2010.
24. محمود محمد منجود أبو الغيظ ، "التحول الرقمي ودوره في تنظيم الثورة البشرية لحماية حقوق الإنسان في ضوء قواعد القانون الدولي"، مجلة قانونية متخصصة، العدد 19. 2022.
25. نادية بوشوشة ، "تحديات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاديات الشاملة، جامعة حمة لخضر - الوادي، المجلد 04، العدد 02. 2019.
26. نينوش هاجرة، وحريري عبد الغني ، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المديرية الجهوية بالشلف"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، المجلد 17، العدد 02. 2022.
27. ياسر عبد الرحمان ، "إدارة الموارد البشرية وتحديات الرقمنة في منظمات الأعمال"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية. 2019.

خامسا: أبحاث الملتقيات والمؤتمرات العلمية

1. إبراهيم مدي ، "دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال. 2020.
2. أحمد عادل سقاط، وربان عدنان ، "التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة أم القرى، المجلد والعدد 25، المملكة العربية السعودية. 2022.
3. خيرة مونية متصوري، ووالية تيجاني ، "التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية"، أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات. 2023.
4. ناصر عبد الهادي ، "المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك"، المسابقات البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري، مصر. 2020.

سادسا: النصوص القانونية والتشريعية

قائمة المصادر و المراجع

1. الأمر رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر 1962، المتضمن إنشاء بنك الجزائر وتحديد نظامه الأساسي .
2. القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986، المتضمن قانون النقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، 1986 .
3. قانون النقد والقرض رقم 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1990، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، 1990 .
4. الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 52، 2003 .
5. القانون رقم 23-09 المؤرخ في 21 جوان 2023، المتضمن القانون النقدي والمصرفي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 43، 2023 .

سابعاً: التقارير الرسمية والمنشورات

1. بنك الجزائر ، تقرير بنك الجزائر حول التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، منشورات بنك الجزائر. 2022-2023.

ثامناً: المواقع الإلكترونية والروابط الرقمية الأجنبية

1. IBM – Banking Automation Insights. Available at: <https://www.ibm.com/topics/banking-automation> (Accessed: 03/03/2026).
2. Investopedia - Online Banking Evolution. Available at: <https://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp> (Accessed: 03/03/2026).
3. McKinsey & Company - Digital Banking & Omni-channel Experience. Available at: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/digital-banking> (Accessed: 03/03/2026).
4. World Economic Forum - Digital Banking Financial Services Transformation. Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2020/07/digital-banking-financial-services-transformation> (Accessed: 03/03/2026).

الملاحق

الملحق 1: الاستبيان نموذج



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

علوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صُمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية – تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات "
بعنوان :رقمنة القطاع المصرفي في الجزائر لبلوغ خدمات ذات جودة عالية

– دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت 072 .

ونحيطكم علماً أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي
و فقط، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الفعالة في الإجابة على العبارات المرفقة، فمشاركتم ضرورية ولكم
عامل أساسي من عوامل نجاحها

الرجاء وضع الإشارة x أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم
الجزء الأول: المعلومات الشخصية

الجنس		ذكر	أنثى
الفئة العمرية	من 20 الى 24 سنة	من 25 الى 29 سنة	من 30 الى 34 سنة
المستوى التعليمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي
مدى تطلعك للرقمنة في قطاع المصرفي	يومية	أسبوعيا	شهريا
دراسات عليا	جامعي	ثانوي	لا استخدمها

الملاحق

الجزء الثاني: الأسئلة الخاصة بالجودة وواقع البنية الرقمية

المحور الأول: واقع وبنية الرقمية في القطاع

الرقم	العبارة	سلم القياس			
	البعد الأول: البنية التكنولوجية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	يملك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة				
02	تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب.				
03	توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية				
04	تخضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة				
	البعد الثاني: تنوع قنوات الرقمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة				
02	يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة				
03	تغطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.				
04	تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.				
	البعد الثالث: الأمان والخصوصية الرقمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.				
02	تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك.				
03	يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها				
04	يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية				
	البعد الرابع: التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال				
02	يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء				
03	يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص				
04	تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.				

الملاحق

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

الرقم	العبارة	سلم القياس			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
	البعد الأول: السهولة والوضوح				
01	تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.				
02	تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية .				
03	يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات.				
04	يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة.				
	البعد الثاني: الاستجابة الفورية				
01	تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.				
02	يتلقى العميل ردوداً سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة.				
03	يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.				
04	تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.				
	البعد الثالث: التفاعلية والشفافية				
01	تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى				
02	يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.				
03	تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.				
04	يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفاصيل الحركات المالية				
	البعد الرابع: الميزة التنافسية				
01	تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين				
02	يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة				
03	تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.				
04	تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر				

الملاحق

الملحق 2: مخرجات برنامج SPSS

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: واقع وبنية الرقمية في القطاع

1- صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "البنية التكنولوجية"

Correlations						
		البنية _ البعد الأول التكنولوجية	أجهزة البنك يمتلك رقمية ومعدات حاسوب حديثة	البرمجيات تتميز في المصرفية والأنظمة والقدرة بالاستقرار البنك الاستيعاب على	الاتصالات شبكة توفر سرعة بالبنك والانترنت عالية تدفق	التكنولوجية البنية تخضع صيانة لعمليات للبنك مستمرة
البنية التكنولوجية _ البعد الأول	Pearson Correlation	1	.700**	.815**	.835**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
رقمية ومعدات حاسوب أجهزة البنك يمتلك حديثة	Pearson Correlation	.700**	1	.464**	.432**	.417**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
في المصرفية والأنظمة البرمجيات تتميز الاستيعاب على والقدرة بالاستقرار البنك	Pearson Correlation	.815**	.464**	1	.525**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
بالبنك والانترنت الاتصالات شبكة توفر عالية تدفق سرعة	Pearson Correlation	.835**	.432**	.525**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
لعمليات للبنك التكنولوجية البنية تخضع مستمرة صيانة	Pearson Correlation	.855**	.417**	.639**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملاحق

2- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية"

Correlations						
		البعد الثاني الرقمية_قنوات_تنوع_	تطبيقاً البنك يوفر خدمات يتضمن للمحمول متنوعة مصرفية	الصيرفة منصة يتميز الانترنت عبر الإلكترونية رقمية الخدمات توفر و متنوعة	الصراف أجهزة تغطي للبنك التابعة الآلي المناطق مختلف	الرقمية البنك قنوات تتيح ومتنوعة مرنة حلولاً الإلكتروني للدفع والتسوق
الرقمية_قنوات_تنوع_البعد الثاني	Pearson Correlation	1	.699**	.814**	.762**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
خدمات يتضمن للمحمول تطبيقاً البنك يوفر متنوعة مصرفية	Pearson Correlation	.699**	1	.598**	.338**	.217
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.053
	N	80	80	80	80	80
عبر الإلكترونية الصيرفة منصة يتميز متنوعة رقمية الخدمات توفر و الانترنت	Pearson Correlation	.814**	.598**	1	.453**	.402**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
للبنك التابعة الآلي الصراف أجهزة تغطي المناطق مختلف	Pearson Correlation	.762**	.338**	.453**	1	.378**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.001
	N	80	80	80	80	80
مرنة حلولاً الرقمية البنك قنوات تتيح والتسوق الإلكتروني للدفع ومتنوعة	Pearson Correlation	.683**	.217	.402**	.378**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.053	.000	.001	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملاحق

3- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية"

Correlations		الأمان _ البعد الثالث والخصوصية الرقمية _	صارماً نظاماً البنك يطبق وحماية الهوية من للتحقق البيانات	المالية العمليات تتميز التطبيقات عبر للبنك الرقمية والمنصات	بحماية البنك يلتزم الشخصية البيانات ودعم للعملاء والمالية ممتلكاتها	تنبيهات البنك يرسل فورية وإشعارات
والخصوصية الرقمية _ الأمان _ البعد الثالث	Pearson Correlation	1	.747**	.709**	.743**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
الهوية من للتحقق صارماً نظاماً البنك يطبق البيانات وحماية	Pearson Correlation	.747**	1	.328**	.437**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
التطبيقات عبر المالية العمليات تتميز للبنك الرقمية والمنصات	Pearson Correlation	.709**	.328**	1	.239*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.033	.000
	N	80	80	80	80	80
الشخصية البيانات بحماية البنك يلتزم ممتلكاتها ودعم للعملاء والمالية	Pearson Correlation	.743**	.437**	.239*	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.033		.000
	N	80	80	80	80	80
فورية وإشعارات تنبيهات البنك يرسل	Pearson Correlation	.879**	.518**	.662**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملاحق

4- صدق الاتساق الداخلي للبعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

Correlations						
		التحديات _ البعد الرابع الرقمية _ والصعوبات _ القطاع _ في	الرقمية الخدمات تواجه متكررة انقطاعات بالبنك وأعطال	الوعي نقص يؤدي لدى الرقمية والثقافة العملاء فئات بعض	البنك موظفي بعض يفتقر المستمر التكوين إلى المتخصص والتدريب	الرقمنة عملية تتطلب باهظة مالية تكاليف التحتية البنية لتحديث الأنظمة وتأمين
والصعوبات _ التحديات _ البعد الرابع القطاع _ الرقمية في _	Pearson Correlation	1	.790**	.746**	.867**	.378**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001
	N	80	80	80	80	80
انقطاعات بالبنك الرقمية الخدمات تواجه وأعطال متكررة	Pearson Correlation	.790**	1	.639**	.594**	-.085-
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.452
	N	80	80	80	80	80
لدى الرقمية والثقافة الوعي نقص يؤدي العملاء فئات بعض	Pearson Correlation	.746**	.639**	1	.541**	-.062-
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.587
	N	80	80	80	80	80
التكوين إلى البنك موظفي بعض يفتقر المتخصص والتدريب المستمر	Pearson Correlation	.867**	.594**	.541**	1	.249*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.026
	N	80	80	80	80	80
باهظة مالية تكاليف الرقمنة عملية تتطلب الأنظمة وتأمين التحتية البنية لتحديث	Pearson Correlation	.378**	-.085-	-.062-	.249*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.452	.587	.026	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملاحق

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

1- صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "السهولة والوضوح"

Correlations						
		السهولة _ البعد الأول والوضوح	التطبيقات واجهات تتميز للبنك الإلكتروني والموقع بالتنظيم	إتمام خطوات تتطلب عبر المالية العمليات الرقمية القنوات	تعليمات البنك يقدم مبسطة وإرشادات كيفية على ومفهومة الخدمات استخدام	البنك الرقمي النظام يتيح أو البيانات تعديل إمكانية عمليات عن التراجع بسهولة
السهولة والوضوح _ البعد الأول	Pearson Correlation	1	.805**	.814**	.807**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
والموقع التطبيقات واجهات تتميز بالتنظيم للبنك الإلكتروني	Pearson Correlation	.805**	1	.647**	.545**	.419**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
عبر المالية العمليات إتمام خطوات تتطلب الرقمية القنوات	Pearson Correlation	.814**	.647**	1	.555**	.488**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
مبسطة وإرشادات تعليمات البنك يقدم الخدمات استخدام كيفية على ومفهومة	Pearson Correlation	.807**	.545**	.555**	1	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
تعديل إمكانية للبنك الرقمي النظام يتيح بسهولة عمليات عن التراجع أو البيانات	Pearson Correlation	.765**	.419**	.488**	.452**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملاحق

2- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "الاستجابة الفورية"

Correlations						
		الاستجابة _ البعد الثاني الفورية	التطبيقات تتميز للبنك الرقمية والمنصات ،عالية تحميل بسرعة	ردوداً العميل يتلقى أو الفني الدعم من سريعة عند الذكي المساعد مشكلة حدوث	العمليات النظام يؤكد إشعارات ويرسل المالية للمعاملات فورية تأكيد ،المنجزة	وحل معالجة تتم وطعون التقنية المشكلات من الرقمية العمليات بسرعة البنك طرف
الاستجابة الفورية _ البعد الثاني	Pearson Correlation	1	.853**	.870**	.760**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
للبنك الرقمية والمنصات التطبيقات تتميز ،عالية تحميل بسرعة	Pearson Correlation	.853**	1	.653**	.523**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
الفني الدعم من سريعة ردوداً العميل يتلقى مشكلة حدوث عند الذكي المساعد أو	Pearson Correlation	.870**	.653**	1	.554**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
ويرسل المالية العمليات النظام يؤكد ،المنجزة للمعاملات فورية تأكيد إشعارات	Pearson Correlation	.760**	.523**	.554**	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
وطعون التقنية المشكلات وحل معالجة تتم بسرعة البنك طرف من الرقمية العمليات	Pearson Correlation	.840**	.638**	.660**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملاحق

3- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

Correlations						
		التفاعلية _ البعد الثالث والشفافية	البنك منصات تتيح قنوات للعميل الرقمية الآراء لتقديم مرنة والشكاوى	التفاعلي النظام يوفر فورية إجابات للبنك واضحة عكسية وتغذية للاستفسارات	الإلكترونية القنوات تتميز في العالية بالشفافية الرسوم عرض المفروضة والعمولات	للمعمل التطبيق يتضمن على الآلي الاطلاع الحساب كشوف الحركات وتفاصيل المالية
التفاعلية والشفافية _ البعد الثالث	Pearson Correlation	1	.772**	.850**	.815**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
قنوات للعميل الرقمية البنك منصات تتيح والشكاوى الآراء لتقديم مرنة	Pearson Correlation	.772**	1	.630**	.489**	.279*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.012
	N	80	80	80	80	80
فورية إجابات للبنك التفاعلي النظام يوفر للاستفسارات واضحة عكسية وتغذية	Pearson Correlation	.850**	.630**	1	.558**	.420**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
العالية بالشفافية الإلكترونية القنوات تتميز المفروضة والعمولات الرسوم عرض في	Pearson Correlation	.815**	.489**	.558**	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
على الآلي الاطلاع للعميل التطبيق يتضمن المالية الحركات وتفاصيل الحساب كشوف	Pearson Correlation	.697**	.279*	.420**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملاحق

4- صدق الاتساق الداخلي للبعد الرابع " الميزة التنافسية "

Correlations						
		الميزة _ البعد الرابع التنافسية	الرقمية الخدمات تساهم عملاء جذب في للبنك على والحفاظ جدد الحاليين العملاء	منافسيه عن البنك يتميز إلكترونية خدمات بتقديم ومبتكرة فريدة	البنك الرقمنة تمنح حديثه ذهنية صورة في مكانته تعزز وقوية القطاع	الرقمية الحلول تدعم تكاليف خفض في البنك أسعار وتقديم المعاملات أكثر وعمولات
الميزة التنافسية _ البعد الرابع	Pearson Correlation	1	.871**	.873**	.836**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
جذب في للبنك الرقمية الخدمات تساهم الحاليين العملاء على والحفاظ جدد عملاء	Pearson Correlation	.871**	1	.836**	.545**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
خدمات بتقديم منافسيه عن البنك يتميز ومبتكرة فريدة إلكترونية	Pearson Correlation	.873**	.836**	1	.611**	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
حديثه ذهنية صورة البنك الرقمنة تمنح القطاع في مكانته تعزز وقوية	Pearson Correlation	.836**	.545**	.611**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
خفض في البنك الرقمية الحلول تدعم وعمولات أسعار وتقديم المعاملات تكاليف أكثر	Pearson Correlation	.740**	.469**	.416**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	33

ثبات المحور الأول وأبعاده

ثبات المحور الأول"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	17

ثبات البعد الأول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

ثبات البعد الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

ثبات البعد الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

ثبات البعد الرابع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

ثبات المحور الثاني وأبعاده

ثبات المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

الملاحق

.926	17
------	----

ثبات البعد الأول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	5

ثبات البعد الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

ثبات البعد الثالث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

ثبات البعد الرابع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

البيانات الشخصية

1- الجنس

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	38	47.5	47.5	47.5
أنثى	42	52.5	52.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

الملاحق

2- الفئة العمرية

الفئة العمرية				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 20 إلى 24 سنة	45	56.3	56.3	56.3
من 25 إلى 29 سنة	11	13.8	13.8	70.0
Valid من 30 إلى 34 سنة	10	12.5	12.5	82.5
من 35 إلى 39 سنة	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

3- المستوى التعليمي

المستوى التعليمي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	1	1.3	1.3	1.3
ثانوي	6	7.5	7.5	8.8
Valid جامعي	71	88.8	88.8	97.5
دراسات عليا	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

4- مدى تطلعك للرقمنة في القطاع المصرفي

مدى تطلعك للرقمنة في القطاع المصرفي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
يومية	13	16.3	16.3	16.3
أسبوعيا	19	23.8	23.8	40.0
Valid شهريا	21	26.3	26.3	66.3
نادرا	2	2.5	2.5	68.8
لا أستخدمها	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

التحليل الإحصائي لفقرات المحاور

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحور الأول

البعد الأول: "البنية التكنولوجية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الأول_البنية التكنولوجية	80	3.4937	.83056
يمتلك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة	80	3.6625	.92700
تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب	80	3.4500	1.00505
توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية	80	3.3875	1.15280
تخضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة	80	3.4750	1.04306
Valid N (listwise)	80		

البعد الثاني: "تنوع قنوات الرقمية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثاني_تنوع قنوات الرقمية	80	3.6344	.68314
يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة	80	3.7750	.82638
يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة	80	3.6250	.87692
تغطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.	80	3.4000	1.05062
تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.	80	3.7375	.93786
Valid N (listwise)	80		

البعد الثالث: "الأمان والخصوصية الرقمية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثالث_الأمان والخصوصية الرقمية	80	3.9125	.58068
يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.	80	3.9875	.77122
تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك	80	3.7500	.73777
يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها	80	4.0250	.82638
يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية	80	3.8875	.69344
Valid N (listwise)	80		

البعد الرابع: "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الرابع_التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع	80	3.7281	.70396
تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال	80	3.6875	1.10915
يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء	80	3.8625	.86776
يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص	80	3.7250	1.07885
تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.	80	3.6375	.94459
Valid N (listwise)	80		

الملاحق

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحور الثاني

البعد الأول "السهولة والوضوح"

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
البعد الأول_السهولة والوضوح	80	3.6406	.66185
تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.	80	3.6375	.81511
تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية	80	3.7500	.66561
يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات	80	3.7000	.89159
يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة	80	3.4750	.95434
Valid N (listwise)	80		

البعد الثاني "الاستجابة الفورية"

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثاني_الاستجابة الفورية	80	3.4156	.89207
تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.	80	3.2125	1.12164
يُتلقى العميل رداً سريعاً من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة	80	3.4500	1.14627
يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.	80	3.6500	.96914
تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.	80	3.3500	1.04458
Valid N (listwise)	80		

البعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
البعد الثالث_التفاعلية والشفافية	80	3.5594	.71073
تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى	80	3.5250	.89972
يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.	80	3.3625	1.02183
تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.	80	3.6750	.85351
يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفصيل الحركات المالية	80	3.6750	.83855
Valid N (listwise)	80		

البعد الرابع "الميزة التنافسية"

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البعد الرابع_الميزة التنافسية	80	3.8531	.72554
تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين	80	3.7500	.94802
يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة	80	3.8625	.88223
تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.	80	3.9375	.87647
تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر	80	3.8625	.77531
Valid N (listwise)	80		

اتجاه إجابات الأفراد لأبعاد المحور الأول "واقع وبنية الرقمية للقطاع"

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الأول "البنية التكنولوجية"

يملك البنك أجهزة حاسوب ومعدات رقمية حديثة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	8	10.0	10.0	12.5
محايد	16	20.0	20.0	32.5
موافق	43	53.8	53.8	86.3
موافق بشدة	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتميز البرمجيات والأنظمة المصرفية في البنك بالاستقرار والقدرة على الاستيعاب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	10	12.5	12.5	17.5
محايد	20	25.0	25.0	42.5
موافق	38	47.5	47.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

توفر شبكة الاتصالات والانترنت بالبنك سرعة تدفق عالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	20	25.0	25.0	28.8
محايد	14	17.5	17.5	46.3
موافق	29	36.3	36.3	82.5

الملاحق

موافق بشدة	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

خضع البنية التكنولوجية للبنك لعمليات صيانة مستمرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	6.3	6.3	6.3
غير موافق	8	10.0	10.0	16.3
محايد	21	26.3	26.3	42.5
موافق	36	45.0	45.0	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثاني "تنوع قنوات الرقمية"

يوفر البنك تطبيقاً للمحمول يتضمن خدمات مصرفية متنوعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	7	8.8	8.8	10.0
محايد	11	13.8	13.8	23.8
موافق	51	63.8	63.8	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتميز منصة الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت و توفر الخدمات رقمية متنوعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	10	12.5	12.5	13.8
محايد	15	18.8	18.8	32.5
موافق	46	57.5	57.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

غطي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك مختلف المناطق.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	14	17.5	17.5	22.5
محايد	16	20.0	20.0	42.5
موافق	38	47.5	47.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0

الملاحق

Total	80	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

تتيح قنوات البنك الرقمية حلولاً مرنة ومتنوعة للدفع الإلكتروني والتسوق.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	7	8.8	8.8	11.3
محايد	15	18.8	18.8	30.0
موافق	42	52.5	52.5	82.5
موافق بشدة	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثالث "الأمان والخصوصية الرقمية"

يطبق البنك نظاماً صارماً للتحقق من الهوية وحماية البيانات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	3.8	3.8	3.8
محايد	15	18.8	18.8	22.5
موافق	42	52.5	52.5	75.0
موافق بشدة	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتميز العمليات المالية عبر التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	3	3.8	3.8	5.0
محايد	19	23.8	23.8	28.8
موافق	49	61.3	61.3	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يلتزم البنك بحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء ودعم ممتلكاتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	4	5.0	5.0	6.3
محايد	8	10.0	10.0	16.3
موافق	46	57.5	57.5	73.8
موافق بشدة	21	26.3	26.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يرسل البنك تنبيهات وإشعارات فورية

الملاحق

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	2.5	2.5	2.5
محايد	18	22.5	22.5	25.0
Valid موافق	47	58.8	58.8	83.8
موافق بشدة	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الرابع "التحديات والصعوبات الرقمية في القطاع"

تواجه الخدمات الرقمية بالبنك انقطاعات متكررة وأعطال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	8	10.0	10.0	15.0
محايد	17	21.3	21.3	36.3
Valid موافق	31	38.8	38.8	75.0
موافق بشدة	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يؤدي نقص الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض فئات العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	6	7.5	7.5	7.5
محايد	18	22.5	22.5	30.0
Valid موافق	37	46.3	46.3	76.3
موافق بشدة	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يفتقر بعض موظفي البنك إلى التكوين المستمر والتدريب المتخصص

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	10	12.5	12.5	16.3
محايد	12	15.0	15.0	31.3
Valid موافق	36	45.0	45.0	76.3
موافق بشدة	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتطلب عملية الرقمنة تكاليف مالية باهظة لتحديث البنية التحتية وتأمين الأنظمة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3

الملاحق

غير موافق	10	12.5	12.5	13.8
محايد	19	23.8	23.8	37.5
موافق	37	46.3	46.3	83.8
موافق بشدة	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد لأبعاد المحور الثاني "جودة الخدمات المصرفية"

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الأول "السهولة والوضوح"

تتميز واجهات التطبيقات والموقع الإلكتروني للبنك بالتنظيم.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	7	8.8	8.8	10.0
محايد	19	23.8	23.8	33.8
موافق	46	57.5	57.5	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتطلب خطوات إتمام العمليات المالية عبر القنوات الرقمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	2.5	2.5	2.5
محايد	24	30.0	30.0	32.5
موافق	46	57.5	57.5	90.0
موافق بشدة	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يقدم البنك تعليمات وإرشادات مبسطة ومفهومة على كيفية استخدام الخدمات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	8	10.0	10.0	11.3
محايد	17	21.3	21.3	32.5
موافق	42	52.5	52.5	85.0
موافق بشدة	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتيح النظام الرقمي للبنك إمكانية تعديل البيانات أو التراجع عن عمليات بسهولة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

الملاحق

غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	11	13.8	13.8	17.5
Valid محايد	17	21.3	21.3	38.8
موافق	43	53.8	53.8	92.5
موافق بشدة	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثاني "الاستجابة الفورية"

تتميز التطبيقات والمنصات الرقمية للبنك بسرعة تحميل عالية.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	7	8.8	8.8	8.8
غير موافق	15	18.8	18.8	27.5
Valid محايد	19	23.8	23.8	51.3
موافق	32	40.0	40.0	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتلقى العميل ردوداً سريعة من الدعم الفني أو المساعد الذكي عند حدوث مشكلة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	9	11.3	11.3	11.3
غير موافق	5	6.3	6.3	17.5
Valid محايد	17	21.3	21.3	38.8
موافق	39	48.8	48.8	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يؤكد النظام العمليات المالية ويرسل إشعارات تأكيد فورية للعمليات المنجزة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	6	7.5	7.5	12.5
Valid محايد	14	17.5	17.5	30.0
موافق	46	57.5	57.5	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتم معالجة وحل المشكلات التقنية وطعون العمليات الرقمية من طرف البنك بسرعة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	6.3	6.3	6.3

الملاحق

غير موافق	12	15.0	15.0	21.3
محايد	20	25.0	25.0	46.3
موافق	36	45.0	45.0	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الثالث "التفاعلية والشفافية"

تتيح منصات البنك الرقمية للعميل قنوات مرنة لتقديم الآراء والشكاوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	10	12.5	12.5	15.0
محايد	18	22.5	22.5	37.5
موافق	44	55.0	55.0	92.5
موافق بشدة	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يوفر النظام التفاعلي للبنك إجابات فورية وتغذية عكسية واضحة للاستفسارات.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	5.0	5.0	5.0
غير موافق	13	16.3	16.3	21.3
محايد	20	25.0	25.0	46.3
موافق	36	45.0	45.0	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تتميز القنوات الإلكترونية بالشفافية العالية في عرض الرسوم والعمولات المفروضة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	7	8.8	8.8	10.0
محايد	19	23.8	23.8	33.8
موافق	43	53.8	53.8	87.5
موافق بشدة	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتضمن التطبيق للعميل الاطلاع الآلي على كشوف الحساب وتفاصيل الحركات المالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	6	7.5	7.5	10.0
محايد	15	18.8	18.8	28.8
موافق	50	62.5	62.5	91.3
موافق بشدة	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

اتجاه إجابات الأفراد للبعد الرابع "الميزة التنافسية"

تساهم الخدمات الرقمية للبنك في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.5	2.5	2.5
غير موافق	5	6.3	6.3	8.8
Valid محايد	21	26.3	26.3	35.0
موافق	35	43.8	43.8	78.8
موافق بشدة	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية فريدة ومبتكرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.8	3.8	3.8
غير موافق	1	1.3	1.3	5.0
Valid محايد	16	20.0	20.0	25.0
موافق	44	55.0	55.0	80.0
موافق بشدة	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

تمنح الرقمنة البنك صورة ذهنية حديثة وقوية تعزز مكانته في القطاع.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.3	1.3	1.3
غير موافق	5	6.3	6.3	7.5
Valid محايد	12	15.0	15.0	22.5
موافق	42	52.5	52.5	75.0
موافق بشدة	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

S

تدعم الحلول الرقمية البنك في خفض تكاليف المعاملات وتقديم أسعار وعمولات أكثر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	5.0	5.0	5.0
Valid محايد	18	22.5	22.5	27.5
موافق	43	53.8	53.8	81.3
موافق بشدة	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للرقمنة في القطاع المصرفي على جودة الخدمات المصرفية

الملاحق

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.636	.631	.37542

a. Predictors: (Constant), المحور الأول_واقع_وبنية الرقمية_في_القطاع

b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19.174	1	19.174	136.041	.000 ^b
1 Residual	10.993	78	.141		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), المحور الأول_واقع_وبنية الرقمية_في_القطاع

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	-.368	.344		-1.069	.289	-1.053	.317
المحور الأول_واقع_وبنية الرقمية_في القطاع	1.079	.093	.797	11.664	.000	.895	1.264

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لبعدها التكنولوجية على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.520	.42823

a. Predictors: (Constant), البعد الأول_البنية التكنولوجية

b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.863	1	15.863	86.504	.000 ^b
1 Residual	14.304	78	.183		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), البعد الأول_البنية التكنولوجية

الملاحق

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	1.732	.208		8.318	.000	1.318	2.147
1 البعد الأول البنية التكنولوجية	.540	.058	.725	9.301	.000	.424	.655

a. Dependent Variable: a.المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لبعد تنوع قنوات الرقمية على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.474	.467	.45106

a. Predictors: (Constant), a.البعد الثاني_تنوع قنوات الرقمية

b. Dependent Variable: b.المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14.297	1	14.297	70.272	.000 ^b
Residual	15.870	78	.203		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: a.المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), b.البعد الثاني_تنوع قنوات الرقمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	1.354	.275		4.930	.000	.807	1.901
1 البعد الثاني تنوع قنوات الرقمية	.623	.074	.688	8.383	.000	.475	.771

a. Dependent Variable: a.المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لبعد الأمان والخصوصية في القطاع على جودة الخدمات المصرفية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

الملاحق

1	.716 ^a	.513	.507	.43397
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث_الأمان_والخصوصية الرقمية

b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.477	1	15.477	82.184	.000 ^b
1 Residual	14.690	78	.188		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث_الأمان_والخصوصية الرقمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	.635	.333		1.909	.060	-.027	1.297
1 البعد الثالث_الأمان_والخصوصية الرقمية	.762	.084	.716	9.066	.000	.595	.930

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر للتحديات والصعوبات على جودة الخدمات المصرفية

الملاحق

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.047 ^a	.002	-.011-	.62122

a. Predictors: (Constant), البعد الرابع_التحديات_والصعوبات_الرقمية_في_القطاع

b. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.066	1	.066	.171	.680 ^b
Residual	30.101	78	.386		
Total	30.167	79			

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

b. Predictors: (Constant), البعد الرابع_التحديات_والصعوبات_الرقمية_في_القطاع

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	3.770	.377		10.011	.000	3.020	4.520
1 البعد الرابع_التحديات_والصعوبات_الرقمية_في_القطاع	-.041-	.099	-.047-	-.414-	.680	-.239-	.157

a. Dependent Variable: المحور الثاني_جودة الخدمات_المصرفية

الملخص:

هدفت هذه المذكرة إلى إبراز دور رقمنة القطاع المصرفي في تحسين جودة الخدمات المالية بالجزائر، بالتطبيق على بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة عين تموشنت.072 وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتأصيل المفاهيم النظرية، إلى جانب المنهج الإحصائي التحليلي لمعالجة بيانات استبيان وُزِعَ على عينة من عملاء البنك وعماله لتقييم أثر الأبعاد الرقمية. و توصلنا في هذه الدراسة إلى أن تبني التقنيات الرقمية والخدمات المصرفية الإلكترونية يساهم بشكل إيجابي ومباشر في تعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا العملاء و الزبائن من خلال توفير الوقت والجهد، رغم وجود بعض التحديات التقنية والتنظيمية. وتوصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الأمن السيبراني والخصوصية لبناء الثقة الرقمية لدى المستهلك المالي وتطوير التنافسية المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة المصرفية، جودة الخدمات، بنك الجزائر الخارجي، الصيرفة الإلكترونية، رضا العملاء.

Abstract:

This dissertation aimed to highlight the role of digitizing the banking sector in improving the quality of financial services in Algeria, with a case study applied to the foreign Bank of Algeria (BEA), Ain Témouchent 072 branch. The descriptive-analytical approach was utilized to establish the theoretical concepts, alongside the statistical-analytical method to process the data from a questionnaire distributed to a sample of the bank's clients and employees to assess the impact of digital dimensions. In this study, we concluded that the adoption of digital technologies and e-banking services contributes positively and directly to enhancing service quality and achieving customer satisfaction by saving time and effort, despite the existence of some technical and organizational challenges. The study recommends the necessity of continuously developing the digital infrastructure and strengthening cybersecurity and privacy to build digital trust among financial consumers and enhance banking competitiveness.

Keywords: Banking Digitization, Service Quality, BEA Bank, E-Banking, Customer Satisfaction.