



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

بغنوان

**دور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية
والمصرفية دراسة - حالة البنك الجزائري الخارجي
BEA بولاية غرداية خلال سنة 2026 -**

تحت الاشراف:

د. بن ساحة علي

من إعداد الطالبة:

كعفاص وصال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/06/03

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
ازغار يحي	محاضر ب	جامعة غرداية	رئيسا
د. بن ساحة علي	التعليم العالي	جامعة غرداية	مشرفا
عباس بوهريرة	محاضر أ	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي تخرجي أولاً إلى أبي رحمة الله عليه

الحاضر بقلبي دائماً تخرجت يا أبي و أي فرحة بدونك ناقصة، تخرجت و غصة البكاء تخنقني كنت اتمنى انك الان بجانبني و أول من يسمع بتخرجي لقد فعلتها يا أبي لتتم قرير العين تفاخر بابنتك عند أهل السماء كان شرفي الأول
حمل اسمك ابنتك وصال

إلى أنيسة العمر و حبيبة الروح، و أعظم نعم الله علي إلى التي ضمت إسمي بدعوتها في ليلها و نهارها و أضاءت بالحب دربي ، و أنارت بالطف و الود طريقي، و كانت لي سحابة ماطر بالحب و العطاء إلى من كانت ملجأً و يدي اليمنى في هذه المرحلة إلى من قامت بالدورين و كانت لي أمّاً وأباً، وسنداً وقوة في كل خطوة جزاك الله عنا كل الخير **أمّ الغالية**

إلى مصدر قوتي الداعمين و الساندين الى خيرة ايامي و صفوتها إلى ضلعي الثابت و امان أيامي إلى من حبهم يعلو فوق كل حب لكل من كانوا عوناً وسنداً في هذا الطريق إلى نوري المضاء، **أخواتي الغاليات**

الى صديقاتي العزيزات، رفيقات الذكريات الجميلة و الايام التي لا تنسىاهديكن هذه الفرحة و مبارك لنا نهاية مرحلة جميلة و بداية احلام أكبر

وصال

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين

أولا نحمد الله عز وجل على توفيقنا بإتمام مذكرتنا على أتم وجه

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الفاضل الدكتور بن ساحة علي

الذي كان بمثابة عون وسند لنا في إنجاز المذكرة بتقديم كل النصح

والتوجيهات القيمة لنا

نشكر جميع الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا ولو بحرف واحد طيلة مشوارنا

الجامعي

كما لا ننسى كل من ساندنا من عمال وموظفي جامعة خرداية

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساندنا من قريب أو بعيد

تحية طيبة لكم وشكرا جميعا

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، من خلال دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي، باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (31) موظفا، مع تحليل المعطيات باستخدام برنامج SPSS وتطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية كالانحدار الخطي واختبار (T) وتحليل التباين.

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية، مع وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بينهما. كما تبين أن أتمتة العمليات البنكية، والتكامل بين الأنظمة الرقمية، والمهارات الرقمية للموظفين تُعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الخدمات، في حين لم يظهر لكل من البنية التحتية والأمن الرقمي أثر معنوي في النموذج المدروس. كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين تُعزى للمتغيرات الديموغرافية، مما يدل على تجانس إدراكهم لدور الرقمنة. وفي ضوء ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز تبني الرقمنة وتطوير الموارد البشرية والأنظمة الرقمية بما يساهم في تحسين الأداء المصرفي.

الكلمات المفتاحية: رقمنة بنوك، تطوير خدمات مالية ومصرفية، بنك الجزائر خارجي.

Abstract :

This study aims to highlight the role of bank digitization in developing financial and banking services, through a case study of the Foreign Bank of Algeria in the state of Ghardaia, where we relied on the descriptive analytical approach, using the questionnaire as a tool to collect data from a sample of (31) employees, with data analysis using SPSS software and applying a set of statistical methods such as linear regression, (T) test and analysis of variance.

The results showed a statistically significant impact of bank digitization on the development of financial and banking services, with a positive direct correlation between them. It was also found that automation of banking processes, integration between digital systems, and employees' digital skills are among the most important factors influencing service improvement, while both infrastructure and digital security did not show a significant impact in the model studied. The study also revealed no statistically significant differences in employees' opinions attributed to demographic variables, indicating a homogeneous perception of the role of digitization. In light of this, the study recommended the need to enhance the adoption of digitization and develop human resources and digital systems in a way that contributes to improving banking performance.

Keywords: digitization of banks, development of financial and banking services, offshore Algerian bank.

الصفحة	الفهرس
-	الاهداء
-	الشكر والعرفان
I	الملخص
II	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمفهوم الرقمنة والخدمات في البنوك	
08	تمهيد
09	المبحث الأول: الرقمنة في البنوك والخدمات المصرفية
09	المطلب الأول: الخدمات المصرفية
10	الفرع الأول: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها.
13	الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
15	المطلب الثاني: الرقمنة في القطاع المصرفي
16	الفرع الاول: مفهوم الخدمات المصرفية
17	الفرع الثاني: أشكال الخدمات المصرفية وأنواعها
20	المطلب الثالث: العلاقة بين الرقمنة وتطوير الخدمة المصرفية
21	الفرع الأول: أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية
22	الفرع الثاني: دور الرقمنة في تعزيز رضا العملاء والميزة التنافسية
23	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة
23	المطلب الأول: الدراسات العربية والجزائرية
26	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية (الدولية)

قائمة المحتويات

26	الفرع الأول: عرض أبرز الدراسات الدولية
28	الفرع الثاني: الاتجاهات الحديثة ونتائجها في الدراسات الدولية
29	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
29	الفرع الأول: أوجه التشابه مع الدراسات السابقة
30	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف والإضافة العلمي
32	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: تقديم وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية
35	المطلب الأول: تعريف وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية
38	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بولاية غرداية
41	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول: مجتمع الدراسة
41	المطلب الثاني: أداة الدراسة
50	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
53	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
57	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة
69	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
77	الخلاصة
79	خاتمة
83	قائمة المراجع
88	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
30	الجدول رقم (01): أوجه الاختلاف والإضافة العلمي
37	الجدول رقم (02): توزيعات مديريات وكالات البنك
43	الجدول رقم (03): مقياس ليكرث الخماسي ودلالة فئاته
44	الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد البنية التحتية لرقمنة البنك
45	الجدول رقم (05): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد أتمتة العمليات البنكية
46	الجدول رقم (06): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد الأمن الرقمي للمعلومات البنكية
47	الجدول رقم (07): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك
48	الجدول رقم (08): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد المهارات الرقمية للموظفين
49	الجدول رقم (09): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد تطوير الخدمات المالية والمصرفية
50	الجدول رقم (10): معامل الثبات ألفا كرومباخ للاستبيان
53	الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
54	الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمر
55	الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
56	الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة
57	الجدول رقم (15): الوصف الاحصائي لمتغير البنية التحتية لرقمنة البنك
59	الجدول رقم (16): الوصف الاحصائي لمتغير أتمتة العمليات البنكية
60	الجدول رقم (17): الوصف الاحصائي لمتغير الأمن الرقمي للمعلومات البنكية
62	الجدول رقم (18): الوصف الاحصائي لمتغير التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك
63	الجدول رقم (19): الوصف الاحصائي لمتغير المهارات الرقمية للموظفين
65	الجدول رقم (20): الوصف الاحصائي لمتغير رقمنة البنك
66	الجدول رقم (21): الوصف الاحصائي لمتغير تطوير الخدمات المالية والمصرفية
69	الجدول رقم (22): اختبار التوزيع الطبيعي حسب الطريقة الأولى

قائمة الجداول

70	الجدول رقم (23): اختبار التوزيع الطبيعي حسب الطريقة الثانية
71	الجدول رقم (24): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى
71	الجدول رقم (25): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضيات الفرعية
74	الجدول رقم (26): اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تعزى للجنس
74	الجدول رقم (27): اختبار الفرضية الفرعية الأولى وفق متغير العمر
75	الجدول رقم (28): اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تعزى للمؤهل العلمي
76	الجدول رقم (29): اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تعزى للخبرة

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
36	الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي
40	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بغرداية 028-
53	الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
54	الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب العمر
55	الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
56	الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

قائمة الملاحق

الملحق
الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان
الملحق رقم (02): تحكيم الاستبيان
الملحق رقم (03): صدق الاتساق الداخلي
الملحق رقم (04): معامل الثبات الفاكرومباخ
الملحق رقم (05): البيانات الشخصية
الملحق رقم (06): الوصف الاحصائي
الملحق رقم (07): اختبار التوزيع الطبيعي
الملحق رقم (08): اختبار فرضيات الدراسة

مقدمة

أصبحت الرقمنة في الوقت الحالي من أهم التوجهات التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها، ومن بينها البنوك التي تسعى إلى تحسين خدماتها ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة. فلم تعد الخدمات المصرفية تقتصر على الأساليب التقليدية، بل أصبحت تعتمد بشكل متزايد على الوسائل الرقمية التي تسمح بتقديم خدمات أكثر سرعة ودقة وفعالية.

ويعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً بالتحول الرقمي، نظراً لأهمية التكنولوجيا في تسهيل المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. كما أن اعتماد البنوك على الأنظمة الرقمية الحديثة ساهم في تقليص الوقت والجهد ورفع مستوى الكفاءة وتحقيق رضا العملاء.

وفي هذا الإطار، اتجه بنك الجزائر الخارجي BEA إلى تبني مجموعة من الحلول الرقمية بهدف تطوير خدماته المالية والمصرفية وتحسين أدائه، الأمر الذي يبرز أهمية دراسة أثر الرقمنة على الخدمات المصرفية داخل البنك.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية من خلال دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية، ومحاولة التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتعزيز فعالية العمل المصرفي

ب- الإشكالية:

السؤال الرئيسي: ما دور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية؟

ت - الأسئلة الفرعية:

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية؟

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأتمتة العمليات البنكية على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية؟

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأمن الرقمي للمعلومات البنكية على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية؟

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمهارات الرقمية للموظفين على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية؟

ث- الفرضيات

الفرضية الرئيسية: -يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

وتصنف ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

***الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للبنية التحتية لرقمنة البنك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

***الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) أتمتة العمليات البنكية في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

***الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للأمن الرقمي للمعلومات البنكية في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

*الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للتكامل بين

الأنظمة الرقمية للبنك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

*الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للمهارات الرقمية

للموظفين في تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

ج- أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الاهداف و التي يمكن اجمالها في نقاط التالية

- التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية.

- تحليل مستوى تطوير الخدمات المالية والمصرفية داخل البنك.

- إبراز العلاقة بين رقمنة البنوك وتطوير الخدمات المصرفية.

- تحديد أثر أبعاد الرقمنة (البنية التحتية، الأتمتة، الأمن الرقمي، التكامل، المهارات الرقمية) على تحسين الخدمات

البنكية.

- تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز التحول الرقمي داخل البنك محل الدراسة.

- المساهمة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة برقمنة القطاع المصرفي في الجزائر.

ح- أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب، يمكن إبرازها كما يلي:

الأهمية العلمية: تساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري المرتبط برقمنة البنوك وتطوير الخدمات المصرفية،

خاصة في البيئة الجزائرية التي لا تزال بحاجة إلى المزيد من الدراسات في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية: تساعد نتائج الدراسة إدارة البنك على فهم أثر الرقمنة في تحسين أدائها، واتخاذ قرارات

استراتيجية مبنية على معطيات علمية.

الأهمية الاقتصادية: تسهم الرقمنة في تحسين كفاءة القطاع المصرفي، مما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني من خلال تسريع المعاملات المالية وتعزيز الشمول المالي.

الأهمية التكنولوجية: إبراز دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير العمل البنكي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

خ- أسباب إختيار الموضوع:

1. أسباب ذاتية:

الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة في المصارف.

الرغبة في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على الخدمات المالية.

السعي لاكتساب معرفة علمية وتطبيقية في مجال رقمنة البنوك.

ارتباط الموضوع بالتخصص الدراسي (إدارة، اقتصاد، مالية...).

2. أسباب موضوعية:

الأهمية المتزايدة لرقمنة البنوك في ظل التطورات التكنولوجية العالمية.

توجه البنوك الجزائرية نحو التحول الرقمي لتحسين خدماتها.

الحاجة إلى دراسة واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية، خاصة على المستوى المحلي.

قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية.

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة رضا العملاء.

مساهمة الموضوع في تقديم حلول عملية لتطوير الأداء البنكي.

د- حدود الدراسة: وتمثلت حدود الدراسة في:

1- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية في بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

2- الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفترة الممتدة من 2026/03/25 إلى 2026/04/13

ذ- منهجية الدراسة: من أجل تحليل إشكالية الدراسة بطريقة علمية ومنهجية، استخدمنا المنهج الوصفي، بالنسبة للجزء النظري، من خلال استخلاصه من أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية.

أما بالنسبة للجزء التطبيقي، فقد استخدمنا المنهج التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان، تم تصميمه انطلاقاً من دراسات سابقة في الموضوع.

تم توزيع استمارة الاستبيان على موظفي بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية.

ر- صعوبات الدراسة: نذكر منها ما يلي:

صعوبة الحصول على البيانات الميدانية.

قلة الدراسات السابقة المحلية.

صعوبة قياس بعض المتغيرات.

ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة.

تباين مستوى الوعي الرقمي لدى المبحوثين.

ز- هيكل الدراسة: تم التطرق في هذه الدراسة إلى فصلين:

ناول الفصل الأول الجانب النظري لموضوع رقمنة البنوك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية، من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرقمنة البنكية والخدمات المصرفية، إضافة إلى إبراز العلاقة بينهما وأهم الآثار الناتجة عن تطبيق الرقمنة في القطاع المصرفي.

بولاية BEA أما الفصل الثاني فقد حُصص للجانب التطبيقي، حيث تم تقديم وكالة بنك الجزائر الخارجي
غرداية.

كما تم عرض منهجية الدراسة الميدانية وتحليل نتائج الاستبيان الموجه لموظفي البنك، بهدف معرفة مدى مساهمة
الرقمنة في تطوير الخدمات المالية والمصرفية داخل البنك محل الدراسة

الفصل الأول

الإطار النظري لمفهوم

الرقمنة والخدمات في البنوك

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من أبرز مظاهر التحول التي يشهدها العالم في العصر الحديث، حيث فرضت نفسها كخيار استراتيجي لا غنى عنه في مختلف القطاعات، ولا سيما القطاع المصرفي الذي يُعد من أكثر القطاعات تأثرًا بالتطورات التكنولوجية. فقد ساهم التقدم المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصال في إحداث تغييرات جوهرية في طبيعة الخدمات المصرفية، سواء من حيث أساليب تقديمها أو مستوى جودتها، بما ينسجم مع تطلعات العملاء المتزايدة نحو السرعة، والمرونة، والأمان.

وفي هذا الإطار، تسعى البنوك إلى تبني الرقمنة والتحول الرقمي كوسيلة فعّالة لتطوير خدماتها المصرفية، وتحسين أدائها، وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة مصرفية تتسم بشدة المنافسة. وعليه، يهدف هذا الفصل إلى إبراز الإطار النظري لمفهوم الرقمنة في البنوك والخدمات المصرفية، من خلال التطرق إلى ماهية الخدمات المصرفية وأنواعها، ثم توضيح مفهوم الرقمنة وآليات تطبيقها في القطاع المصرفي، وصولاً إلى تحليل العلاقة بين الرقمنة وتطوير الخدمة المصرفية. كما يتناول الفصل عرضاً وتحليلاً لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع، بما يساهم في تحديد موقع الدراسة الحالية وإبراز إضافتها العلمية.

المبحث الأول: الرقمنة في البنوك والخدمات المصرفية

عرف القطاع المصرفي خلال الفترة الأخيرة تحولات عميقة بفعل التطور المتسارع لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث لم تعد البنوك تعتمد فقط على الأساليب التقليدية في تقديم خدماتها، بل اتجهت بشكل متزايد نحو اعتماد الرقمنة كخيار استراتيجي لتطوير أدائها وتحسين علاقتها بالعملاء. وتُعدّ الخدمات المصرفية جوهر النشاط البنكي، إذ تشمل مجموعة من العمليات المالية التي تهدف إلى تلبية حاجات الأفراد والمؤسسات، وتتميز بخصائص خاصة كعدم الملموسية، والاعتماد الكبير على الثقة، والدقة، وسرعة الإنجاز¹.

وفي هذا السياق، برزت الرقمنة والتحول الرقمي كمدخل أساسي لإعادة تصميم العمليات المصرفية وتحديث قنوات تقديم الخدمة، من خلال توظيف التقنيات الحديثة مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، وأنظمة الدفع الرقمية². وقد ساهم هذا التحول في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتقليل الوقت والجهد، وتعزيز رضا العملاء، مما مكّن البنوك من تحقيق ميزة تنافسية في بيئة تتسم بشدة المنافسة وتغير توقعات الزبائن³. وعليه، يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على مفهوم الخدمات المصرفية والرقمنة في القطاع البنكي، مع إبراز العلاقة بين الرقمنة وتطوير الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية

تحتلّ الخدمات المصرفية مكانة أساسية في عمل البنوك، باعتبارها الأداة الأساسية التي من خلالها تقوم هذه المؤسسات بدورها في خدمة الأفراد والمؤسسات ودعم النشاط الاقتصادي. وتشمل هذه الخدمات مجموعة من العمليات المالية التي تهدف إلى إدارة الأموال، وتسهيل المعاملات، وتوفير التمويل، بما ينسجم مع حاجات الزبائن ومتطلبات السوق. وتمتاز الخدمات المصرفية بعدة خصائص تميّزها عن غيرها من الخدمات، من أبرزها الطابع غير الملموس، والحاجة إلى الثقة المتبادلة بين البنك والعميل، إضافة إلى الدقة والسرعة في الأداء³.

¹ محمد حسن علاوي، إدارة الخدمات المصرفية، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018، ص 22.

² مرسى خولة، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية - دراسة حالة، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر 3، 2024-2025، ص 49.

³ مرسى خولة، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، السنة الجامعية 2024-2025، ص 49.

الفرع الأول: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها.

شهدت الخدمات المصرفية تطوراً كبيراً في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة، حيث أصبحت البنوك تعتمد على تقديم خدمات متنوعة تلبي متطلبات العملاء وتواكب التطورات الرقمية المتسارعة. فلم تعد الخدمات المصرفية تقتصر على العمليات التقليدية المتمثلة في الإيداع والسحب ومنح القروض، بل توسعت لتشمل خدمات إلكترونية ورقمية متطورة، كالصيرفة الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف البنكي، وخدمات الدفع الإلكتروني، وهو ما ساهم في تحسين جودة الخدمة وزيادة سرعة إنجاز المعاملات المصرفية¹.

وتعد الخدمة المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات البنكية، باعتبارها الوسيلة الأساسية لتحقيق التواصل مع العملاء وكسب ثقتهم، كما أنها تمثل عنصراً مهماً في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك في ظل بيئة مصرفية تتسم بالمنافسة الشديدة والتطور المستمر. وقد أدى هذا التطور إلى اهتمام الباحثين والاقتصاديين بدراسة مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها، من أجل فهم طبيعتها ودورها في تحقيق رضا العملاء وتحسين الأداء المصرفي.

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة والعمليات التي تقوم بها البنوك، لأنها تساعد على تلبية حاجات الزبائن و كسب ثقتهم كما أنها تمثل وسيلة مهمة لتطوير العلاقة بين البنك و العملاء، خاصة مع تطوير المستمر في المجال المالي و المصرفي².

وتعرف الخدمات المصرفية بأنها " المنافع أو الإشباعات غير الملموسة والتي يقدمها المصرف لإشباع الحاجات المالية والائتمانية للعملاء وإنتاجها قد يرتبط أولاً بمنتجات مادي ملموس.

- كما تعرف الخدمة المصرفية بأنها: " الأساس الذي يعتمد عليه العميل في إشباع حاجاته ورغباته، لذلك فإن المصارف تولي أهمية خاصة للعميل عند صياغة إستراتيجيتها التسويقية، بناء على إدراكات العميل وتوقعاته"³.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وإدارتها، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 45.

² عبد العزيز أبو نبعة، تسويق الخدمات المتخصصة، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 27.

³ علاء فرحان طالب وآخرون، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 60.

- وتعرف أيضا الخدمة المصرفية ب: نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو المكائن، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل، وقد يرتبط تقديم هذه الخدمات بمنتج أو قد لا يرتبط " من التعاريف السابقة نستطيع القول بأن الخدمات المصرفية هي كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها المصرف وتكون مصممة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.

ويشتمل مفهوم الخدمة المصرفية على بعدين أساسيين هما:

1-البعد المنفعي: يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة.¹

2-البعد السمائي أو الخصائصي: ويتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة المصرفية.

ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية:

تتميز جميع خصائص الخدمات على الخدمات المصرفية، ولكنها تختلف عنها فيما يتعلق بالأنشطة والإجراءات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية، طريقة أداء العاملين، والأجهزة المستخدمة في تقديمها، وكذلك تختلف عنها من حيث طبيعة الزبائن حاجاتهم ورغباتهم، وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها، ويمكن إيجاز خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:²

1-تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:

تنوع الخدمات المصرفية حسب الاحتياجات العملاء فهناك خدمات موجهة للأفراد و أخرى خاصة بالمؤسسات و الشركات

¹ مروان محمد أبو العرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، الطبعة الأولى، دار تسنيم للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 72.

² محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، الطبعة الثانية، دار المناهج عمان، الأردن، 2005، ص 5.

2- الافتقار إلى هوية خاصة وتعني أن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة أو متطابقة، أو أن الزبون في اختياره للبنك أو الفرع الذي سيتعامل معه، سيعتمد في ذلك على القرب الجغرافي أو على الراحة أو الملائمة التي يقدمها ذلك البنك، وعليه فإن البنك سيسعى إلى إرساء هوية متميزة عن طريق الاهتمام بموقعه سمعته، كفاءة موظفيه زيادة الجهود الإعلانية وأحيانا ابتكار منتجات جديدة لمواجهة حدة المنافسة وجذب المزيد من هؤلاء الزبائن.

3- التوازن بين النمو والمخاطر: تحرص البنوك التجارية عادة على أن تكون الخدمات المصرفية المقدمة لزبائنها ذات مخاطرة منخفضة، لتحقيق ذلك فانه لابد أن يكون هناك رقابة لإيجاد وتحقيق التوازن ما بين التوسع في تقديم الخدمات البنكية والحذر من زيادة مخاطرة تلك الخدمة المقدمة، والمسؤولية القانونية المترتبة عليها¹.

4- أهمية السرعة والثقة في البنك: وذلك لان الأموال هي أحد أهم اهتمامات الزبون فخسارة البنك في أحد العمليات المالية قد تنشئ تخوف لدى عدد كبير من الزبائن يؤدي إلى عجز البنك عن توفير السيولة اللازمة لمواجهة حركة السحب غير العادية الناتجة عن تخوفات الزبائن، كما أن عجز البنك عن تحقيق العائد المناسب والنتائج عن ادخارهم يؤدي إلى نفس النتيجة.²

5- الانتشار الجغرافي: لكي يحقق البنك النجاح المنشود يتعين عليه أن يكون قادرا على الوصول إلى الزبائن القائمين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون فيها، أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية، وعليه يجب على البنك أن يمتلك شبكة متكاملة من الفروع تنتشر جغرافيا بشكل يتناسب مع احتياجات ورغبات الزبائن، أي توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين.

6- الاعتماد على التوزيع المباشر: لا يستطيع البنك إنتاج الخدمة مركزيا ثم توزيعها بواسطة قنوات توزيع وسيطة كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية، ولكن يقدم البنك خدماته مباشرة عن طريق فروعه المنتشرة لتلبية رغبات

¹ بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، رسالة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011-2012، ص 20.

² أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 45،

زبائنه من الخدمات بان يكون قريبا منهم، ولأهمية الناحية الشخصية في تقديم الخدمة يستخدم البنك طرق حديثة في تقديم بعض الخدمات.¹

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

يمكن تصنيف خدمات البنوك التجارية إلى نوعين رئيسيين هما:

أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية:

وهي الخدمات التي يقدمها البنك التجاري بشكل تقليدي ويمكن تلخيصها في مايلي:

1 - قبول الودائع بمختلف أنواعها وتمثل اساساً في:²

1-1- ودائع لأجل: هي ودائع يقوم العميل باداعها لدى البنك لفترة زمنية محددة ولا يمكن سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع البنك.

1-2- ودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية): وهي الودائع يمكن للعميل السحب منها في أي وقت دون الشروط أو القيود، و تستخدم غالباً للمعاملات اليومية.

1-3- ودائع الادخار: وهي ودائع يديعها العميل لدى البنك بهدف الادخار، و يستطيع السحب منها وفق شروط معينة، و غالباً ما تكون مرتبطة بعائد فائدة

2- توظيف موارد البنك التجاري: حيث يقوم البنك بإستثمار الاموال المودعة لديه من خلال منح قروض و تمويلات مختلفة للعملاء وفق شروط محددة، و بهدف تحقيق الربحية مع مراعاة عنصر السيولة

ثانياً: الخدمات المصرفية الحديثة:

ونظراً لتوسع أعمال البنوك التجارية وزيادة نشاطها في السنوات الاخيرة فقد تغيرت النظرة للمصرف من مجرد مكان لتجميع الأموال وإقراضها إلى مؤسسة كبيرة تهدف إلى تأدية الخدمات المصرفية للمجتمع وزيادة تمويل

¹ زيدان محمد، دور التسويق المصرفي في القطاع المصرفي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه دولة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 67.

² زيدان محمد، المرجع السابق، ص 70

المشاريع التنموية في الدولة فقد أدى ذلك إلى الازدهار الاقتصادي والحد من البطالة والعمل على وقف التضخم المالي ورفع مستوى المعيشة لدى الفرد وهذا كله أدى إلى ظهور وظائف حديثة للمصرف التجاري سنجملها في الوظائف التالية: تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف، المساهمة في دعم وتمويل المشاريع التنموية التي تخدم المجتمع بالدرجة الأولى،¹

- المساهمة في تمويل ودعم المشاريع السكنية،

- شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب العملاء،²

- إصدار خطاب الضمان،

- تحويل العملة للخارج، إصدار الشيكات السياحية، فتح الاعتمادات المستندية،

- خدمات البطاقة الائتمانية،

- شراء وبيع العملات الأجنبية والمحلية،

- إدارة أعمال وممتلكات العملاء،

- الصراف الآلي.

كما يمكن ذكر خدمات مصرفية حديثة أخرى كما يلي:

- القروض الاستهلاكية،

- التأجير التمويلي،³

- المساهمة في تمويل مشروعات المخاطرة، تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم.

¹ محمد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 20.

² محمد الصيرفي، نفس المرجع السابق، ص 21

³ مرسى خولة، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2024-2025، ص 49.

المطلب الثاني: الرقمنة في القطاع المصرفي

أصبحت الرقمنة من أبرز التحولات التي يعرفها القطاع المصرفي في العصر الحديث، حيث فرض التطور التكنولوجي على البنوك ضرورة تبني الوسائل الرقمية الحديثة لتحسين خدماتها وتطوير أدائها¹.

فقد ساهمت التكنولوجيا الرقمية في إحداث تغيرات جوهرية في طبيعة العمل المصرفي، من خلال الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الذكية التي سهلت إجراء العمليات البنكية بسرعة وكفاءة أكبر².

كما ساعدت الرقمنة على توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتقديمها بطرق حديثة تتلاءم مع احتياجات العملاء ومتطلبات البيئة الاقتصادية المعاصرة³.

وتُعد الرقمنة المصرفية أحد أهم العوامل التي ساهمت في تعزيز التنافسية بين البنوك، حيث أتاحت إمكانية تقديم خدمات مصرفية متطورة على مدار الساعة، مع تحسين جودة الخدمة وتقليل التكاليف التشغيلية⁴.

إضافة إلى ذلك، ساهمت في تعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية لفئات واسعة من المجتمع⁵. لذلك أصبح من الضروري التطرق إلى مفهوم الرقمنة المصرفية، ثم التعرف على أهم أشكالها وأنواعها المختلفة داخل القطاع المصرفي.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

يقصد بالخدمات المصرفية تلك الخدمات و المنتجات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها، وتشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء المختلفة، سواء كانوا أفراداً أو شركات وهذه الخدمات المصرفية تُعنى بإدارة الأموال، تأمين المعاملات، تقديم القروض، وتوفير وسائل الاستثمار².

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وإدارتها، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 53.

² حريري عبد القادر، ديدوش هادر، تطبيق الصرفة الالكترونية والذكاء الاصطناعي بينك التوفير والاحتياط، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات المجلد، 11، العدد 01 جوان 2022، ص 305.

الخدمات المصرفية يمكن أن تكون موجهة نحو الأفراد، مثل الحسابات الجارية، التوفير، والقروض الشخصية، أو نحو الشركات والمؤسسات، مثل القروض التجارية، وخطوط الائتمان والخدمات الاستشارية المالية.¹ في العصر الحديث، أصبحت الخدمات المصرفية تشمل أيضًا الابتكارات التكنولوجية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية المتنقلة، التي تسهل على العملاء إدارة أموالهم وتنفيذ معاملاتهم المالية من أي مكان وفي أي وقت.

إن الخدمات المصرفية يمكن أن تكون إما عامة أو متخصصة، حيث يتم تقديمها لتلبية احتياجات مالية محددة للأفراد أو الشركات. وتتضمن هذه الخدمات مجموعة واسعة من الخيارات المصممة خصيصًا، ويمكن أن تكون ذات طبيعة عامة أو متخصصة تبعًا لاحتياجات العميل.²

حيث تتنوع الخدمات المصرفية المتخصصة حسب طبيعة العميل واحتياجاته المالية، سواء كان فردًا أو مؤسسة. و قد تشمل خدمات مالية متقدمة تقدمها البنوك لتلبية احتياجات مالية محددة للعملاء.

أما الخدمات المصرفية العامة تشمل الخدمات التقليدية مثل الحسابات الجارية والودائع، هذه الخدمات قد تكون معقدة وتشمل خيارات متنوعة تتيح للعملاء الاستفادة القصوى من خدماتهم المالية. باختصار، الخدمات المصرفية هي مزيج من الحلول المالية التي تتراوح بين العامة والمتخصصة، تهدف إلى تلبية احتياجات مالية مختلفة من خلال مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات.³

الفرع الثاني: أشكال الخدمات المصرفية وأنواعها

أدى التطور السريع في المجال المصرفي إلى ظهور العديد من الخدمات البنكية الحديثة التي تهدف إلى تسهيل المعاملات المالية وتحسين جودة الأداء داخل البنوك. وقد تنوعت الخدمات المصرفية بين خدمات تقليدية تعتمد

¹ سامي السويلم، *التعاملات المصرفية الإلكترونية*، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2011، ص 74.

² صاطوري الجودي، *تحديات القطاع المصرفي الجزائري نحو الانفتاح الاقتصادي*، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، العدد 04، 2010، ص 49.

³ بوشنب موسى، بودالي محمد، «تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في العولمة المالية: خيار استراتيجي للتوسع الدولي للمؤسسات الجزائرية»، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، ديسمبر 2019، ص 309.

على الاتصال المباشر بالعميل، وأخرى إلكترونية تعتمد على الوسائل الرقمية والتكنولوجية الحديثة.¹ كما ساهم هذا التنوع في تلبية احتياجات العملاء المختلفة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية. وعليه، سيتم في هذا الفرع التعرف على أهم أشكال الخدمات المصرفية وأنواعها المختلفة.

أولاً: أشكال الخدمات المصرفية

الوظيفة الأساسية للبنك هي التمويل و تنقسم طرق التمويل المعتمدة إلى ثلاثة (03) أشكال رئيسية:

القروض الكلاسيكية : وتنقسم بدورها إلى :

القروض التشغيلية : تمويل النشاط الحالي بما يتماشى مع احتياجات الشركة.

القروض بالتوقيع : قروض غير مباشرة تشمل الضمانات والاتفاقات، والالتزامات الجمركية، والاعتمادات المستندية.²

قروض الإستثمار : قروض متوسطة وطويلة الأجل لتمويل الأصول الثابتة والإستثمارات مثل الأسهم أو الإستحواذ على شركات.

القروض الإسلامية التمويل الإسلامي يعتمد على الشريعة الإسلامية و يركز على صيغ التمويل خالية من فوائد -المشاركة : تتم المشاركة من خلال اتفاق بين البنك و طرف اخر لتمويل مشروع او نشاط بهدف تحقيق ارباح مشتركة.

-المضاربة :تقوم المضاربة على الشراكة بين صاحب رأس المال و المستثمر، حيث يمول الطرف الاول المشروع بينما يتولى الطرف الثاني التسيير و التنفيذ.³

-المراجحة :هي بيع سلعة مع اضافة ربح معروف و متفق عليه مسبقا .

¹ علي عبد الله، إدارة المصارف والتكنولوجيا المصرفية الحديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص 57.

² نفس المرجع السابق، ص 310

³ طه حسان، مراد كريفار، الصناعة المالية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية - البلوكشين نموذجاً، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، 2023، ص 231.

الإستصناع : هو عقد يطلب فيه شخص صنع السلة بمواصفات محددة مقابل ثمن معين.¹

- السلم : شراء سلع سيتم تسليمها في المستقبل مقابل دفع نقدي فوري، مع إمكانية عقد مواز لشراء سلعة مماثلة. التأجير والاستئجار عقد إيجار يمنح للشركة المستأجرة حق استخدام أصل لفترة محددة مقابل دفع إيجار، حيث لا تملك الشركة الأصل لكنها تستخدمه خلال فترة الإيجار، والتي تمتد من 2 إلى 7 سنوات حسب النوع. يتضمن التأجير عقدين:

عقد التوريد : يتم بموجبه الحصول على السلع أو المعدات بناءً على طلب المستأجر.

عقد الإيجار : يمنح المستأجر حق الانتفاع بالمعدات مقابل الإيجار.²

ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية

تنوع الخدمات المصرفية بناءً على الأهداف التي تسعى لتحقيقها، والمستويات المختلفة التي تغطيها، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات متنوعة.

وتتضمن الأنواع الرئيسية للخدمات المصرفية ما يلي :

1- الخدمات المصرفية التجارية

يعتبر البنك التجاري هو مؤسسة مالية تقدم عدة خدمات الافراد و الشركات، تشمل قبول الودائع وتقديم القروض. يوفر البنك التجاري التمويل للشركات بمختلف أحجامها من الشركات الصغيرة إلى الكبيرة، ويتولى إدارة أصول العملاء، الديون، والأوراق المالية. يلعب البنك التجاري دوراً أساسياً في الاقتصاد، حيث يدعم العمليات التجارية والصناعية من خلال خدماته المالية المتنوعة.³

2- الخدمات المصرفية الصناعية

¹ وسوني حبيبة مُجدي بهيجة، إسهامات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 372.

² وسوني حبيبة مُجدي بهيجة، المرجع نفسه، ص 373

³ بن عدة المُجدي، عصرنه وسائل الدفع باستخدام البطاقة المغناطيسية كبديل لدفتر التوفير، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 56

البنك الصناعي يهتم بتمويل المشاريع الصناعية و مساعدة المؤسسات على تطوير نشاطها و تمويل المشاريع التنموية والصناعية الكبيرة، بالإضافة إلى متابعة إنشاء وتطوير المؤسسات الصناعية. يعد البنك الصناعي شريكاً رئيسياً في تطوير القطاع الصناعي من خلال تقديم التمويل والخدمات المتخصصة.

3-الخدمات المصرفية الاستثمارية

البنك الاستثماري يختص في تقديم خدمات متعلقة بالاستثمار و الاوراق المالية ، ويدعم المشاريع الاستثمارية، سواء كانت كبيرة أو صغيرة. كما يقدم البنك الاستثماري خدمات استشارية ومالية للمشاريع الاستثمارية، مما يعزز من فرص النجاح في السوق المالي.¹

4-الخدمات المصرفية الزراعية

يهدف البنك الزراعي الى دعم الفلاحين و القطاع الزراعي عن طريق توفير القروض و تمويل شراء المعدات و البذور و الاراضي الزراعية . كما يساهم في تطوير المشاريع الزراعية الحديثة ويعتبر داعماً رئيسياً لهذا القطاع.²

5- الخدمات المصرفية العقارية

تعمل البنوك العقارية على تمويل شراء و بناء العقارات. يوفر البنك تسهيلات مالية لدعم المشاريع السكنية، ويساعد في تحقيق المشاريع العقارية من خلال تقديم حلول تمويلية مخصصة.

6-الخدمات المصرفية التنموية

البنك التنموي يركز على دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمويل المشاريع التنموية. يقدم البنك الدعم المالي لقطاعات متنوعة مثل الزراعة الصناعة والبنية التحتية، مما يعزز من فرص التنمية المستدامة في المجتمع.³

¹ صاطوري الجودي، «تحديات القطاع المصرفي الجزائري نحو الانفتاح الاقتصادي»، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، العدد 04، 2010، ص 49.

² نفس المرجع السابق، ص 50.

³ نفس المرجع السابق، ص 51.

المطلب الثالث: العلاقة بين الرقمنة وتطوير الخدمة المصرفية

أفرزت الرقمنة واقعًا جديدًا في القطاع المصرفي، حيث لم يعد تطوير الخدمة المصرفية مرتبطًا فقط بتوسيع شبكة الفروع أو تنويع المنتجات التقليدية، بل أصبح يعتمد بدرجة كبيرة على توظيف التكنولوجيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة العميل. فقد أتاح التحول الرقمي للبنوك إعادة تصميم عملياتها الداخلية وقنواتها الخارجية، بما يسمح بتقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة ودقة، وبما يتلاءم مع تطلعات العملاء المتزايدة نحو خدمات مصرفية سهلة وآمنة ومتاحة في أي وقت¹. وعليه، تتجلى العلاقة بين الرقمنة وتطوير الخدمة المصرفية في قدرتها على تحسين جودة الخدمة من جهة، وتعزيز رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة من جهة أخرى.

الفرع الأول: أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية

أصبحت جودة الخدمات المصرفية من أهم المعايير التي تُقاس بها كفاءة البنوك وقدرتها على الاستجابة لمتطلبات العملاء، حيث تُعبّر عن مدى توافق الخدمة المقدّمة مع توقعات الزبائن من حيث السرعة، والدقة، والموثوقية، وسهولة الاستخدام. وفي هذا السياق، ساهمت الرقمنة بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال إدماج التقنيات الرقمية في مختلف مراحل تقديم الخدمة، بدءًا من استقبال الطلبات، وصولًا إلى تنفيذ العمليات ومتابعتها.

لقد ساهمت الرقمنة في أتمتة العمليات المصرفية وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية، الأمر الذي أدى إلى الحد من الأخطاء التشغيلية وتحسين مستوى الدقة والاعتمادية في إنجاز المعاملات. كما مكّنت الأنظمة المعلوماتية الحديثة البنوك من تسريع وتيرة تقديم الخدمات، وهو ما انعكس إيجابًا على عنصر السرعة باعتباره أحد أهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية².

إضافة إلى ذلك، أتاحَت القنوات المصرفية الرقمية، كالصيرفة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول إتاحة الوصول

¹ - محمد حسن علاوي، إدارة الخدمات المصرفية، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018، ص 98.

² بوسالم محمد، الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2، العدد

إلى الخدمات المصرفية بشكل مستمر و من مختلف الاماكن، مما ساهم في تحسين بُعد سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول، خاصة في ظل القيود الزمنية والمكانية التي تميز الخدمات التقليدية¹.

ومن جهة أخرى، ساهمت الرقمنة في تعزيز مستوى الأمان وحماية البيانات المصرفية، من خلال اعتماد تقنيات التشفير، وأنظمة التحقق الإلكتروني، ومراقبة العمليات المالية، وهو ما عزز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية. وتؤكد نماذج قياس جودة الخدمة، وعلى رأسها نموذج **SERVQUAL**، أن استخدام التكنولوجيا الرقمية ينعكس إيجاباً على مختلف أبعاد جودة الخدمة، لا سيما بُعدي الاستجابة والأمان. كما بينت العديد من الدراسات التطبيقية في البيئة المصرفية العربية أن الرقمنة تلعب دوراً محورياً في رفع جودة الخدمات البنكية الإلكترونية، خاصة من حيث السرعة والدقة وسهولة الاستخدام.

الفرع الثاني: دور الرقمنة في تعزيز رضا العملاء والميزة التنافسية

يعتبر رضا العملاء من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى البنوك إلى تحقيقها، نظراً لارتباطه الوثيق باستمرارية العلاقة بين البنك والعميل وتعزيز ولائه. ويُعرّف رضا العميل على أنه الشعور الناتج عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة المصرفية بالتوقعات المسبقة للعميل². وفي ظل التحول الرقمي، أصبحت الرقمنة من أهم العوامل المؤثرة في تحقيق هذا الرضا، لما توفره من مرونة وسهولة وسرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.

لقد مكّنت الرقمنة العملاء من إدارة حساباتهم المصرفية بشكل مستقل، وإجراء مختلف العمليات المالية، مثل التحويلات وسداد الفواتير، دون الحاجة إلى التوجه إلى الفروع البنكية، وهو ما ساهم في تقليل الجهد والوقت المبذول، ورفع مستوى الراحة والرضا. كما ساعدت القنوات الرقمية على تحسين التواصل بين البنك والعميل، من خلال توفير خدمات الدعم الإلكتروني والاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى³.

¹ بن زيدان فاطمة الزهراء، «أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية»، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2023، ص 112.

² سامي عبد العزيز، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2017، ص 41

³ عيساوي سمير، التحول الرقمي كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة سطيف 1، العدد 19، 2020، ص 33.

إضافة إلى ذلك، أتاحَت الرقمنة للبنوك إمكانية تحليل بيانات العملاء وفهم سلوكهم واحتياجاتهم بشكل أدق، مما يسمح بتقديم خدمات مصرفية مخصصة تتلاءم مع توقعات كل فئة من العملاء، وهو ما يعزز رضاهم ويزيد من درجة ولائهم للبنك.

ومن ناحية أخرى، تلعب الرقمنة دورًا أساسيًا في تحسين تنافسية البنوك، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتخفيض التكاليف المرتبطة بإدارة الفروع والعمليات التقليدية، فضلاً عن دعم الابتكار في تصميم الخدمات المصرفية وتقديم منتجات جديدة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن البنوك التي تعتمد على الرقمنة بشكل فعال تتمتع بقدرة أعلى على المنافسة واستقطاب العملاء مقارنة بالبنوك التي لا تزال تعتمد على الأساليب التقليدية.

وعليه، فإن الرقمنة لا تُعد مجرد أداة تقنية، بل تمثل خيارًا استراتيجيًا يساهم في تطوير الخدمة المصرفية، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة تضمن للبنوك الاستمرارية والنمو في بيئة مصرفية متغيرة.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

بعد التطرق في المبحث الأول إلى الجوانب النظرية المتعلقة برقمنة البنوك والخدمات المالية والمصرفية، سيتم في هذا المبحث عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. وقد اختلفت هذه الدراسات من حيث الأهداف والمنهجيات والنتائج المتوصل إليها، إلا أنها اشتهرت في إبراز أهمية الرقمنة في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين أدائها. وعليه، سيتم عرض الدراسات العربية والجزائرية ثم الدراسات الأجنبية، مع التركيز على أهم النتائج التي توصلت إليها ومدى ارتباطها بموضوع الدراسة الحالية



المطلب الأول: الدراسات العربية والجزائرية

أولاً: دراسات عربية:

1-دراسة سوار إبراهيم سالمه الدبانية، بعنوان: أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن (2023):

تتمحور إشكالية الدراسة حول مدى تأثير تبني التحول الرقمي (أبعاده/تطبيقاته) على جودة الخدمات المصرفية داخل البنك محل الدراسة، بهدف قياس هذا الأثر وتحديد أكثر الأبعاد إسهاماً في رفع الجودة، وقد اعتمدت

الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني؛ إذ وُزعت 205 استبانة واسترجعت 201 بنسبة استرداد تقارب 95%، ثم اختبرت الفرضيات إحصائياً وانتهت إلى دلالات تؤكد وجود أثر معتبر للتحول الرقمي على جودة الخدمة وفق الأبعاد المدروسة¹.

2-دراسة عبد المنعم مُحمَّد أحمد مُحمَّد، بعنوان: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، مصر المجلد 62، العدد 3، أبريل 2025،

تعالج الدراسة إشكالية هل يؤثر التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول) في جودة الخدمة المصرفية؟ وتهدف إلى قياس قوة العلاقة والأثر على مستوى عملاء بنوك (قطاع عام/خاص) بمدينة قنا، مع اعتماد معالجة كمية واختبارات دلالة للعلاقات، وتخلص إلى وجود علاقة ارتباط قوية وأثر معنوي لأبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية، مع إبراز أن كل بُعد من الأبعاد المذكورة يسهم إيجابياً في تفسير التحسن في الجودة².

3- دراسة دعاء مُحمَّد صبري مُحمَّد (وآخرون)، بعنوان: تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، جهة الباحثين: كلية التجارة - جامعة المنوفية (مصر): تنطلق الدراسة من إشكالية قياس وتحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية بالتطبيق على (البنك الأهلي/بنك مصر/بنك القاهرة) في محافظات القاهرة والمنوفية والغربية، وتهدف إلى اختبار دلالة التأثير على أبعاد الجودة، مع اعتماد استبيان كأداة رئيسية ومنهج وصفي-تحليلي وإحصاء تطبيقي، على عينة قوامها 362 عميلاً، وتخلص إلى وجود تأثير واضح من الناحية الإحصائية بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى معنوية 5%، مع توصيات بتعزيز التكامل المؤسسي لإنجاح التحول³.

¹ سوار إبراهيم سالمه الدبانة، أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الاردن، 2023.

² عبد المنعم مُحمَّد أحمد مُحمَّد، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، مصر المجلد 62، العدد 3، أبريل 2025، ص 155-195.

³ دعاء مُحمَّد صبري مُحمَّد وآخرون، «تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية»، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر، 2024.

4-دراسة ميلاد محمد المنفي، بعنوان: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، قسم التمويل والمصارف/كلية الاقتصاد - جامعة درنة (ليبيا)، منشور في مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 27، يناير 2026 :تطرح الدراسة إشكالية كيف يساهم التحول الرقمي (وفق أبعاده) في تحسين جودة الخدمات المصرفية الرقمية وتجربة العميل؟ وتهدف لقياس الأثر على مستوى بنك/بيئة مصرفية محددة، باعتماد استبيان موجه إلى زبائن وموظفين (حجم العينة 51 مفردة)، وتنتهي إلى ارتباط موجب قوي بين تطبيق التحول وتحسين الخدمات، وأن جميع الأبعاد تؤثر إيجابياً على جودة الخدمة وتجربة العميل .

ثانياً: دراسات جزائرية

1-دراسة خولة مرسي، بعنوان: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية - دراسة حالة، دكتوراه (اقتصاد نقدي وبنكي)، جامعة الجزائر 3 - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2024-2025 / (مؤرخة 2025 على المستودع): (تناقش الأطروحة إشكالية كيف يساهم التحول الرقمي (توفير المتطلبات/رقمنة الخدمات/رقمنة تجربة العميل) في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتجربة العميل؟ بهدف بناء إطار تفسيري واختبار ميداني، واعتمدت الاستبيان على عينة 190 زبوناً موزعين على بنوك بعدة ولايات (تيزازة والجزائر) وتوصلت إلى ارتباط قوي موجب بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات (معامل ارتباط 0.88) وأن الأبعاد جميعها ذات أثر إيجابي على الجودة ورضا العملاء .

2- دراسة سارة رانية قيطوني، بعنوان: دور وفعالية الرقمنة في تحسين أداء الخدمات البنكية: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - CPA وكالة مغنية، ماستر، المركز الجامعي مغنية (University Centre of Maghnia)، 2023-07-02 تنطلق الدراسة من إشكالية هل تؤدي رقمنة البنوك (الالتزام والأجهزة/ثقة العملاء/الخصوصية والأمان) إلى تحسين أداء الخدمات البنكية؟ وتهدف لقياس الأثر ميدانياً في وكالة CPA بمغنية، مع اعتماد استبيان لزبائن البنك (عينة 50 زبوناً) إضافة إلى مقابلة مع مدير الوكالة، وتحليل إحصائي ببرنامج SPSS، لتخلص إلى أثر إيجابي لأبعاد الرقمنة على أداء الخدمات البنكية في البنك محل الدراسة¹ .

¹ سارة رانية قيطوني، دور وفعالية الرقمنة في تحسين أداء الخدمات البنكية: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA - وكالة مغنية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023

3-دراسة ليلي فقراوي و زياد عوفي، بعنوان: أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على تحقيق رضا العملاء – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR* وكالة ميله، ماستر اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله، :2023/2024 تعالج المذكرة إشكالية كيف تؤثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية في رضا العملاء داخل *BADR* وكالة ميله؟ بهدف قياس الأثر واختبار الفرضيات المرتبطة بأبعاد الجودة والرضا، مع اعتماد منهج وصفي-تحليلي واستبيان موجه للعملاء، وتُظهر النتائج (وفق ما ورد في المذكرة) خلاصات تطبيقية حول مستويات تقييم الأبعاد، وتتجه إلى التأكيد على أن تحسين جودة الخدمة الإلكترونية يعد مدخلاً مركزياً لتعزيز الرضا والاحتفاظ بالعملاء داخل الوكالة محل الدراسة¹.

4- دراسة صيفي براهيم السعيد مريخي و عطية عبد الرزاق، بعنوان: واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية: دراسة ميدانية “بنك التنمية المحلية – BDL وكالة برج بوعرييج”، ماستر اقتصاد نقدي ومالي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعرييج، السنة الجامعية 2024/2025: تتمحور الإشكالية حول ما واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية وبالأخص BDL (وكالة برج بوعرييج)؟ وما مظاهرها ومعوقاتها؟ وتهدف الدراسة إلى تشخيص الواقع والأدوات الرقمية والقيود، مع اعتماد المنهج الوصفي التحليلي؛ نظرياً بالتأصيل وميدانياً بالتحليل اعتماداً على وثائق/مقابلات/ملاحظات (حسب عرض المنهج)، وتخلص إلى إبراز وجود توجه نحو الرقمنة مع معوقات أبرزها البنية التحتية/الكفاءات/التكاليف/تقبل الزبائن، مع توصيات لتسريع التبنى وتحسين جودة الخدمة الرقمية².

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية (الدولية)

الفرع الأول: عرض أبرز الدراسات الدولية

1 –دراسة (Jun & Cai,2001)

تناولت دراسة “ المحددات الأساسية لجودة خدمة الصيرفة عبر الإنترنت ”إشكالية: ما العناصر التي تشكل جودة

¹ ليلي فقراوي وزياد عوفي، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على تحقيق رضا العملاء – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR* وكالة ميله، مذكرة ماستر اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله، :2023/2024:

² صيفي براهيم السعيد مريخي و عطية عبد الرزاق، واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية: دراسة ميدانية “بنك التنمية المحلية – BDL وكالة برج بوعرييج” ، مذكرة ماستر اقتصاد نقدي ومالي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعرييج، السنة الجامعية 2024/2025:

الخدمة في الصيرفة عبر الإنترنت من منظور الزبائن؟ وهدفت إلى استخراج أبعاد الجودة الأكثر حضوراً عبر تحليل مضمون “الحوادث/التجارب الحرجة” التي يرويها العملاء، واعتمدت منهج تحليل المحتوى لتصنيف المشكلات والتجارب إلى أبعاد جودة. وخلصت إلى تحديد 17 بُعداً لجودة الصيرفة عبر الإنترنت يمكن تجميعها في ثلاث فئات كبرى: جودة خدمة الزبون، وجودة المنتج/الخدمة البنكية، وجودة النظام الإلكتروني؛ وهو ما يدعم فكرة أن تطوير الخدمات المصرفية الرقمية يتطلب العمل على “النظام” و “الخدمة” و “التواصل” معاً وليس جانباً واحداً.

1

2 -دراسة (Pikkarainen وآخرون، 2004)

بحثت هذه الدراسة إشكالية: ما العوامل التي تفسر قبول العملاء للصيرفة عبر الإنترنت؟ وهدفت إلى توسيع تفسير تبني الخدمة اعتماداً على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مع إدراج عوامل مرتبطة بالسياق البنكي. واعتمدت الدراسة منهجاً كمياً (استبيان لعينة من العملاء في فنلندا) لاختبار العلاقات بين المتغيرات. وتوصلت إلى أن المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام وتوفر المعلومات والأمان/الثقة تعد من أهم المحددات التي تفسر نية الاستخدام، وهو ما ينسجم مع طبيعة الخدمات المالية التي تتطلب إدراكاً عالياً للثقة والجدوى قبل التبني².

3 -دراسة، (Al-Hawari, Hartley & Ward 2005)

ركزت هذه الدراسة على إشكالية: كيف يمكن قياس جودة الخدمات البنكية المؤتمتة (*Automated Banking Services*) بطريقة تتلاءم مع بيئة الخدمة الذاتية؟ وهدفت إلى بناء نموذج قياس شامل لجودة الخدمات المؤتمتة في البنوك. واعتمدت الدراسة منهجاً كمياً عبر تطوير مقياس واختباره إحصائياً (تحليل عاملي تأكيدي). وأبرزت أن جودة الخدمة المؤتمتة لا تُقاس فقط بسرعة الخدمة، بل تتضمن عناصر مثل الاعتمادية

¹ Jun, M. & Cai, S., **The key determinants of Internet banking service quality: a content analysis**, International Journal of Bank Marketing, Vol. 19, No. 7, 2001, pp. 276–291.

² Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S., “Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model”, Internet Research, Vol. 14, No. 3, 2004, pp. 224–235, Available at: <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>, consulted on: 09/05/2026 at 22:15.

وسهولة التعامل مع النظام والدعم، وأن قياس الجودة في القنوات الرقمية يتطلب أدوات أكثر تخصصاً من المقاييس التقليدية¹.

4-دراسة (Venkatesh, Thong & Xu 2012)، - نموذج UTAUT2

طرحت هذه الدراسة إشكالية: ما المحددات التي تفسر نية الأفراد لاستخدام التكنولوجيا واستمرار استخدامها؟ وهدفت إلى تطوير النموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا ليصبح أكثر ملاءمة لسياق المستهلك (UTAUT2)، عبر إدخال متغيرات مثل العادة وقيمة السعر والدافع. واعتمدت الدراسة تصميمًا كميًا لاختبار النموذج وتحسين قدرته التفسيرية. وتفيد هذه الدراسة بشكل مباشر في مجال الصيرفة الرقمية لأنها تبرر علميًا أن تبني الخدمات البنكية الرقمية لا يعتمد على “الفائدة والسهولة” فقط، بل يمتد إلى “العادة” والتأثير الاجتماعي والقيمة المدركة².

5-دراسة (Oliveira وآخرون، 2014)

تناولت هذه الدراسة إشكالية: ما العوامل التي تفسر تبني الصيرفة عبر الهاتف المحمول (*m-banking*) عندما ندمج بين توقعات الأداء وملاءمة التكنولوجيا للمهمة والثقة الأولية؟ وهدفت إلى بناء نموذج تفسيري يجمع UTAUT مع ملاءمة التكنولوجيا للمهمة (TTF) ومع مفهوم الثقة الأولية في الخدمات الرقمية. واعتمدت الدراسة منهجًا كميًا لاختبار النموذج وتقدير أثر المتغيرات. وخلصت إلى أن الثقة الأولية وتوقع الأداء وملاءمة التكنولوجيا لطبيعة المهام البنكية تؤثر بقوة في نية الاستخدام؛ بما يعني أن تطوير الخدمات المالية الرقمية لا ينجح دون بناء الثقة وتصميم الخدمة بما يناسب “مهام العميل” فعليًا³.

الفرع الثاني: الاتجاهات الحديثة ونتائجها في الدراسات الدولية

¹ Al-Hawari, M., Hartley, N. & Ward, T., **Measuring Banks' Automated Service Quality: A Confirmatory Factor Analysis Approach**, Marketing Bulletin, 2005.

² Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X., “**Consumer Acceptance and Use of Information Technology (UTAUT2)**”, MIS Quarterly, 2012.

³ Oliveira, T. et al., “**Extending the understanding of mobile banking adoption...**”, International Journal of Information Management, 2014.

تُظهر الدراسات الدولية الحديثة اتجاهًا واضحًا نحو الانتقال من دراسة “التبني الأولي” إلى تحليل الاستمرارية والولاء وتجربة العميل الرقمية، مع تركيز أكبر على مفاهيم مثل الثقة والأمن السيبراني، وجودة التطبيق/الواجهة، والبيانات الضخمة والتحليلات، إضافة إلى دور الذكاء الاصطناعي و FinTech في إعادة تشكيل الخدمات المالية. وتدعم ذلك دراسات مراجعة/تحليل شبكي حديثة رسمت خريطة المجال البحثي للتحويل الرقمي البنكي وحددت الدول/الموضوعات الأكثر حضورًا، وأكدت أن محاور مثل تجربة العميل، والتقنيات الناشئة، والحوكمة والامتثال، صارت في قلب البحث المعاصر .

كما تشير الأدبيات الحديثة إلى أن تطوير الخدمات المالية والمصرفية رقمياً لم يعد هدفه “رقمنة قناة” فقط، بل أصبح يركز على إعادة تصميم العمليات المصرفية (Back-office) و (Front-office) لتقليل زمن الخدمة، ورفع الاعتمادية، وتحسين التخصيص، مع قياس الأثر على مؤشرات الأداء والاحتفاظ بالعملاء. وهذا الاتجاه ينسجم مع تراكم الدراسات التي تربط جودة الخدمة الإلكترونية بالرضا والولاء، ومع نماذج قبول التكنولوجيا التي توسعت لتضم أبعاداً سلوكية وسياقية (كالعادة والقيمة والثقة).

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

بعد استعراض أهم الدراسات العربية والجزائرية والدولية التي تناولت موضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء، يتضح أن هذا المجال شهد اهتماماً متزايداً خلال السنوات الأخيرة، خاصة في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة. غير أن تنوع زوايا المعالجة واختلاف البيئات التطبيقية يفرض تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن هذا الحقل البحثي، من خلال إبراز أوجه التشابه والاختلاف، وتوضيح الإضافة العلمية التي تسعى إلى تقديمها.

الفرع الأول: أوجه التشابه مع الدراسات السابقة

تتقاطع الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في اهتمامها بموضوع **رقمنة البنوك** بوصفها مدخلاً حديثاً لتطوير الخدمات المالية والمصرفية. فقد اتفقت مع الدراسات العربية والجزائرية التي تناولت مساهمة التحول الرقمي في تطوير الخدمات المصرفية، في اعتبار الرقمنة عنصراً مؤثراً في تحسين سرعة الأداء، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز سهولة الوصول إلى الخدمة. كما تشابهت مع الدراسات الدولية التي اعتمدت على نماذج تفسير تبني

الفصل الأول

الإطار النظري لمفهوم الرقمنة والخدمات في البنوك

التكنولوجيا (مثل TAM و (UTAUT2 في تفسير سلوك العملاء تجاه الخدمات المصرفية الرقمية، خاصة فيما يتعلق بدور سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة والثقة في رفع مستوى تبني الخدمة.

وتتقاطع الدراسة الحالية كذلك مع بعض الدراسات التي ركزت على العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، حيث تنطلق من فرضية أن تطوير الخدمات المالية عبر الرقمنة ينعكس إيجاباً على إدراك العملاء لجودة الخدمة، ومن ثم على مستوى رضاهم وولائهم. كما تتشابه مع الدراسات التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات إحصائية لاختبار الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف والإضافة العلمي

الجدول رقم 01: أوجه الاختلاف والإضافة العلمي

العنصر	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
القطاع	ركزت أغلب الدراسات على القطاع المصرفي بصفة عامة أو على بنوك محددة	تركز الدراسة الحالية على القطاع المصرفي الجزائري وعلاقته بالرقمنة
مكان الدراسة	تنوعت بين مصر، الأردن، ليبيا، وفنلندا وبعض الدول الأجنبية	تجرى الدراسة الحالية في البيئة الجزائرية
عينة الدراسة	اعتمدت أغلب الدراسات على العملاء أو الموظفين في بنوك معينة	تعتمد الدراسة الحالية على عينة من موظفي بنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية
أبعاد الجودة	ركزت على السرعة، الاعتمادية، الأمان، سهولة الاستخدام	تركز الدراسة الحالية على جودة الخدمة المصرفية في ظل الرقمنة
أهم النتائج	أكدت معظم الدراسات وجود أثر إيجابي للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المصرفية	تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار مدى تأثير الرقمنة على تطوير الخدمات المصرفية وتحقيق رضا العملاء

أهمية الدراسة	إبراز دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء البنكي	توضيح واقع الرقمنة المصرفية في الجزائر وإبراز أهم التحديات والآفاق
خصوصية الدراسة	أغلب الدراسات تناولت التحول الرقمي بصورة عامة	تتميز الدراسة الحالية بالربط بين الرقمنة وتطوير الخدمات المصرفية في البيئة الجزائرية

رغم أوجه التشابه المذكورة، تتميز الدراسة الحالية بعدة جوانب تمثل إضافة علمية مقارنة بالدراسات السابقة:

أولاً، لا تقتصر الدراسة على قياس أثر الرقمنة على جودة الخدمة أو رضا العملاء فقط، بل تتناول الموضوع من زاوية أوسع تتمثل في تطوير الخدمات المالية والمصرفية كمنظومة متكاملة تشمل العمليات البنكية، والمنتجات المالية، وتجربة العميل، والكفاءة التشغيلية.

ثانياً، تسعى الدراسة إلى الربط بين الرقمنة وتطوير الخدمة المصرفية في سياق شامل يجمع بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والسلوكية، بدل التركيز على جانب واحد كما هو الحال في بعض الدراسات التي اقتصرَت على جودة الخدمة الإلكترونية أو نية الاستخدام فقط.

ثالثاً، تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الجزائرية من خلال معالجة موضوع الرقمنة في ضوء بيئة مصرفية محلية محددة، بما يسمح بتقديم نتائج أكثر ارتباطاً بواقع البنوك الوطنية، خاصة في ظل محدودية الدراسات التي عالجت الرقمنة من منظور استراتيجي شامل يربطها بتطوير الخدمات المالية على مستوى الأداء والابتكار.

رابعاً، تحاول الدراسة سدّ بعض الفجوات البحثية التي ظهرت في الدراسات السابقة، مثل قلة الدراسات التي تدمج بين منظور البنك (الكفاءة، الأداء، التطوير التنظيمي) ومنظور العميل (الجودة، الرضا، التجربة الرقمية) في إطار تحليلي واحد.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تبين أن الرقمنة أصبحت من أهم العوامل التي تساهم في تطوير النشاط المصرفي وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء. كما ساعد التطور التكنولوجي البنوك على تنويع خدماتها وتسريع تقديمها وتحسين جودتها، مما ساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز مكانة البنوك في السوق. كما أظهرت الدراسات السابقة العربية والأجنبية وجود اهتمام متزايد بموضوع الرقمنة وأثرها على الأداء المصرفي، رغم وجود بعض الاختلافات في النتائج والمناهج المتبعة من دراسة إلى أخرى حسب طبيعة البيئة التي أجريت فيها الدراسة. ومن خلال عرض وتحليل هذه الدراسات، تبين وجود بعض الجوانب التي ما تزال بحاجة إلى المزيد من البحث، خاصة فيما يتعلق بدراسة العلاقة بين أبعاد الرقمنة ومؤشرات تطور الخدمات المصرفية. وعليه، يعد هذا الفصل قاعدة نظرية للدراسة الحالية ويمهد للانتقال إلى الجانب التطبيقي من أجل اختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في

تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي **BEA**

ولاية غرداية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

تمهيد:

بعد استعراض الجانب النظري لموضوع رقمنة البنك ودورها على تطوير الخدمات المالية والمصرفية، خلال هذا الفصل سنقوم بإسقاط المعارف النظرية السابقة على ميدان الدراسة، والمتمثل في وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية، حيث سيتم تقديمها والتعرف عليها، وتوضيح منهجية الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى عرض وتحليل إجابات أفراد العينة، بما يشمل من اختبار للفرضيات، وعلى هذا الأساس يتضمن هذا الفصل الميداني مباحث:

المبحث الأول: تقديم وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المبحث الأول: تقديم وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

عد التطرق في المبحث الأول إلى الجوانب النظرية المتعلقة برقمنة البنوك ودورها في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، سيتم في هذا المبحث التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية، وذلك من خلال عرض نبذة عن البنك والتعريف بالوكالة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي، قصد الإحاطة بمختلف الجوانب المتعلقة بها والتي تساعد على فهم نتائج الدراسة التطبيقية.

المطلب الأول: تعريف وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

يعد بنك الجزائر الخارجي (BEA)؛ من بين البنوك المهمة في الجزائر، حيث تم تأسيسه 97/204 المؤرخ في 01 أكتوبر 1967 كشركة وطنية اقتصادية و كان الهدف الاساسي من إنشائه هو المساهمة في التطوير و تسهيل العلاقات الاقتصادية و المالية بين الجزائر و الدول الاخرى و ذلك في اطار التخطيط الوطني

الشركة العامة في تاريخ 31 ديسمبر 1967؛

بنك بار كلاي المحدد في تاريخ 30 أبريل 1968؛

قرض الشمال في تاريخ 31 ماي 1968؛

البنك الصناعي الجزائري والبحر الأبيض المتوسط BIAM ، في تاريخ 31 ماي 1968.

ولم يعرف بنك الجزائر الخارجي الاستقرار إلا ابتداء من 01 جوان 1968 برأس مال يقدر ب 20 مليون دينار جزائري.

إن إعادة هيكلة المؤسسات الصناعية والتحويلات العميقة المتخذة من طرف السلطات العمومية خلال الثمانينات أدى إلى تحول بنك الجزائر الخارجي إلى مؤسسة ذات أسهم وفق قانون 06/88 المؤرخ في 12 جانفي 1988 حاملا استقلالية المؤسسات ورأس مالها قدر ب 1 مليار دينار جزائري والذي قسم إلى 160 سهم، وفي سنة 1996 أصبح رأس مالها 5.6 مليار دينار جزائري.

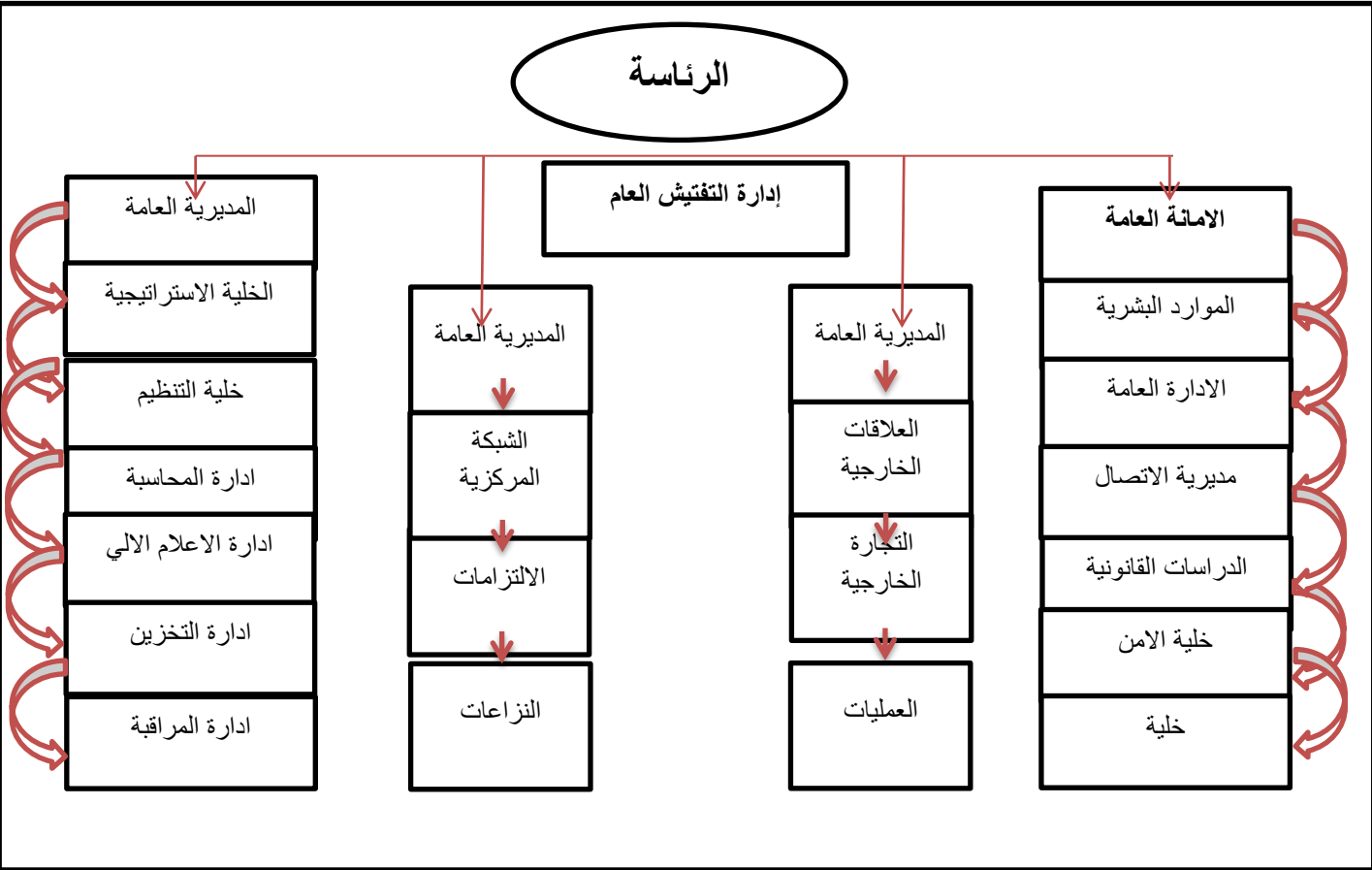
وقد توسعت عمليات البنك منذ 1970 حيث لديه حسابات الشركات الكبرى مثل :سوناطراك، النقل الجوي، فالبنك هو الذي يمدّها بالقروض ويتعامل معها حسب نظامه.

أما في سنة 2011 فقد عرفت تجديد في هيكل البنك، حيث تم إنشاء أول وكالة بخدمة حرة -Libre service تتموقع بديدوش مراد الجزائر وسط، وقد تم رفع رأسمالها إلى 76 مليار جزائري.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن ما يميز بنك الجزائر الخارجي هو اختلاف هيكله التنظيمي عن باقي الهياكل التنظيمية لباقي البنوك التجارية الأخرى وهذا ما يتم توضيحه في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات البنك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

توزيعات مديريات وكالات البنك:

الجدول رقم (02): توزيعات مديريات وكالات البنك

عدد الوكالات	المديريات الجهوية	نيابة المديرية
09 وكالات	المديرية الجهوية الجزائر شرق	نيابة المديرية العامة التجارية
09 وكالات	المديرية الجهوية الجزائر غرب	نيابة المديرية العامة التنمية
10 وكالات	المديرية الجهوية الجزائر وما جاورها	نيابة المديرية العامة الالتزامات
09 وكالات	المديرية الجهوية البليدة	نيابة المديرية العامة المالية
10 وكالات	المديرية الجهوية عنابة	نيابة المديرية العامة الدولية
09 وكالات	المديرية الجهوية الجنوب (ورقلة)	نيابة المديرية العامة العمليات والأنظمة
10 وكالات	المديرية الجهوية قسنطينة	
10 وكالات	المديرية الجهوية سطيف	
08 وكالات	المديرية الجهوية تلمسان	
06 وكالات	المديرية الجهوية وهران	
08 وكالات	المديرية الجهوية مستغانم	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على منشورات البنك

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن البنك يشمل 06 نيابات مديرية مختلفة الوظائف والتخصص، و11 مديرية جهوية تتضمن كل واحدة منها على مجموعة وكالات موزعة على التراب الوطني حسب النشاط والموقع الجغرافي، حيث بلغ المجموع الإجمالي للوكالات 98 وكالة.

يسعى بنك الجزائر الخارجي لتحقيق أهداف، أهمها:¹

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة للتطوير التجاري، وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير والتسويق مثل البطاقات التي تعمل بها البنوك فيما يخص تعاملاتها الداخلية فيما بينها، التوسع ونشر الشبكة واقتراب الزبائن، وكذا العمل على السير المحكم للموارد البشرية والأخذ بالمشاركة على الصعيد الوطني والخارجي،

تحسين وتطوير الأنظمة المعلوماتية الاتصال؛

تقديم الوسائل المادية والتقنية حسب الاحتياجات؛

تقوية نظام المراقبة داخل كل المديريات التابعة للبلاد؛

تحقيق أكبر ربح ممكن، وذلك بتقديم خدمات مصرفية جديدة؛

وضع وكالات وفروع في الخارج؛

تحقيق وتشجيع تمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم؛

تسهيل تنمية الإصلاحات الاقتصادية بين الجزائر والخارج؛

ضمان التسيير الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجمعيات المحلية؛

إعطاء ضمانات للموردين والمصدرين؛

إعطاء الموافقات للقرض مع البنوك الخارجية الأخرى.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي بغرداية

لدى البنك الجزائري الجزائري عدة وكالات وفروع وكل وكالة تنتمي إلى مديرية جهوية، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى الوكالة المستقبلية، من خلال تعريفها وهيكلها التنظيمي ودور مختلف مصالحها والبيئة العملية لها.

أولا: نبذة عن الوكالة البنكية غرداية (028) وهيكلها التنظيمي

كما رأينا سابقا لبنك الجزائر الخارجي مجموعة من الوكالات، وكل وكالة تنتمي إلى مديرية جهوية معينة ووكالة غرداية (028) هي واحدة من بين الوكالات التسعة التابعة للمديرية الجهوية الجنوب ورقلة، أنشأت في 1978.

بهدف توسيع الشبكة البنكية وخدمة الزبائن المتواجدين بولاية غرداية باعتبارها الوكالة الوحيدة في هاته الولاية، وتقع في مكان استراتيجي بقلب الولاية، وتتمثل مهامها الرئيسية فيما يلي:

تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إنشاء، تحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات؛

المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع الزبائن سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية؛

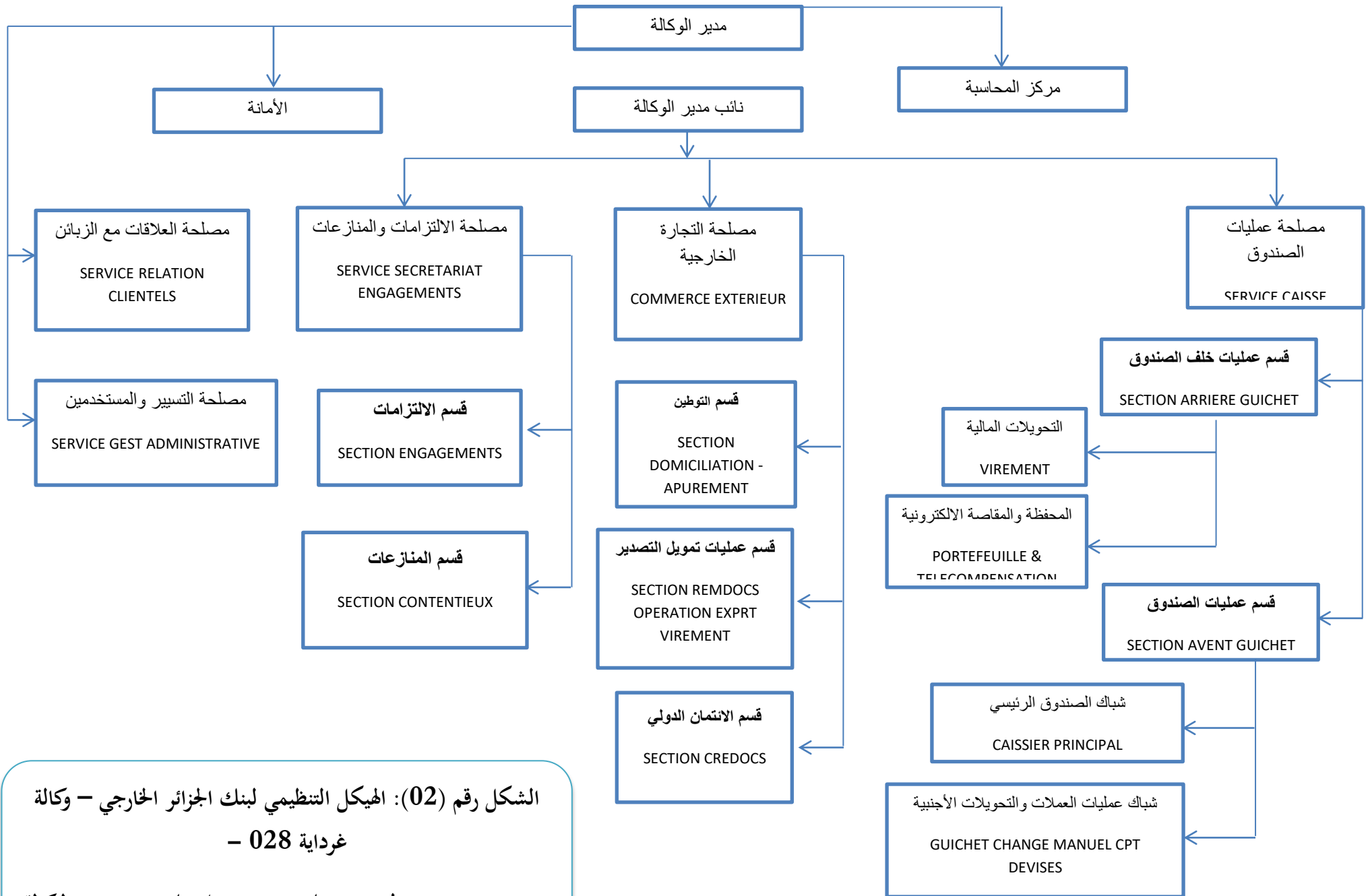
إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد؛

تسوية الشيكات؛

العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية؛

العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول الأول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة، ينوب عنه نائبه (نائب المدير) الذي يتولى إعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، التسيير الإداري لموظفي الوكالة، ويسعى إلى المحافظة على وثائق الوكالة، وكذا السهر على التسويات المختلفة في الوقت المناسب، والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي للوكالة.



الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - وكالة
غرداية 028 -

المصدر: معلومات متحصل عليها من وثائق الوكالة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

- تتمثل أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية في:
- إنعاش الاقتصاد الوطني من خلال تمويل المؤسسات الاقتصادية في المجال الاستثماري والتجاري لتحقيق التنمية الاقتصادية؛
- توفير مناصب شغل من خلال تقديم عروض للشباب في إطار تشغيل الشباب وبالتالي المساهمة في القضاء على البطالة أو الإنقاص من حدتها؛
- نشر الوعي الادخاري لتحقيق أكبر مصدر للتمويل؛
- ضمان حسن سير الخدمات البنكية التي يقدمها البنك للزبائن ومحاوله تطويرها، وتقديم تحفيزات للزبائن وهذا لتحسيسهم بالأمان والراحة، وكذا لجلب زبائن آخرين.
- مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية
- للبنك الخارجي الجزائري وكالة غرداية عدة مهام وهذا على الصعيدين الداخلي والخارجي.
- على الصعيد الداخلي:
- تلقي ودائع تحت الطلب أو ودائع أجل من أشخاص طبيعيين (أفراد) أو أشخاص معنويين؛
- تقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين.
- على الصعيد الخارجي:
- تتمثل مهمته الرئيسية في تسهيل وتطوير الروابط والعلاقات الاقتصادية الجزائرية بالبلدان الأخرى في إطار السوق، من خلال تشجيع العمليات التجارية مع الخارج بتمويل القطاع العام والخاص، وتقديم الضمانات اللازمة والتأمينات للمصدرين والمستوردين، بالإضافة إلى المهام التالية:
- توفير خدمات مركزية للمؤسسات الجزائرية وتزويدها بالمعلومات التجارية الدقيقة التي تمكنها من بيع منتجاتها في أحسن الظروف؛
- القيام بعمليات الصرف والتحويلات؛
- مساعدة وترقية التصدير للمنتوجات المصنعة؛
- تشجيع الاستثمار في المواد الأولية المتوقعة للمشاريع العامة والتي تخص مختلف النشاطات المتعلقة بالصناعات الغذائية، وكذا الصناعات الحديثة والميكانيكية والبتروكيماوية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

فيما يلي تبيان لمجتمع الدراسة، مع توضيح أداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة

فيما يلي تحديد لمجتمع الدراسة وعينتها بوكالة البنك محل الدراسة.

أولاً: المجتمع الإحصائي للدراسة التطبيقية

المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة التطبيقية يتمثل في جميع الموظفين بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية، البالغ عددهم 31 فرداً، ونظراً للتسهيلات المقدمة من طرف إدارة وكالة البنك محل الدراسة، فقد تم السماح لي بتوزيع الاستبيان الورقي، على جميع الموظفين، وتم الحرص على استرجاعهم جميع الاستبيانات 31، وعليه فهذه الدراسة تم جمع البيانات فيها بطريقة المسح الشامل دون اللجوء إلى طريقة المعاينة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على أداة الدراسة، والتحقق من صدق وثبات الدراسة، بالإضافة إلى التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الجانب التطبيقي.

أولاً: استبيان الدراسة التطبيقية

تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة. حيث يشمل جزأين هما:

✓ **الجزء الأول:** يشمل هذا الجزء المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين: الجنس، بالإضافة إلى السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.

✓ **الجزء الثاني:** يشمل متغيرات الدراسة المتمثلة في:

✓ **المحور الأول:** يتمثل في متغير رقمنة البنك، والذي يشمل الأبعاد التالية:

- **البعد الأول:** يتمثل في البنية التحتية لرقمنة البنك، حيث يشمل العبارات التي ترقمها من 1 إلى 5.
- **البعد الثاني:** يتمثل في أتمتة العمليات البنكية، حيث يشمل العبارات التي ترقمها من 6 إلى 10.
- **البعد الثالث:** يتمثل في الأمن الرقمي للمعلومات البنكية، حيث يشمل العبارات التي ترقمها من 11 إلى 15.
- **البعد الرابع:** يتمثل في التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك، حيث يشمل العبارات التي ترقمها من 16 إلى 20.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

- البعد الخامس: يتمثل في المهارات الرقمية للموظفين، حيث يضم العبارات المرقمة من 20 إلى 25.

✓ المحور الثاني: يخص متغير تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية، والذي يشمل 13 عبارة، المرقمة من 26 إلى 35.

عبارات الاستبيان يتم الإجابة عليها وفقا لمقياس ليكرث الخماسي، حيث يتم أن حساب طول الفئة يكون كما يلي: $(1-5) / 5 = 0.80$ ، ويتم تطبيق ذلك وفقا لما يوضحه الجدول رقم ()

الجدول رقم (03): الفئات الخمس لمقياس ليكرث الخماسي ودلالاتها

الرقم	نطاق الفئة	معنى الفئة
01	[1.8-1]	الموافقة ضمن هذا المجال منخفضة جدا
02	[2.6-1.8]	الموافقة ضمن هذا المجال منخفضة
03	[3.4-2.6]	الموافقة ضمن هذا المجال متوسطة
04	[4.2-3.4]	الموافقة ضمن هذا المجال مرتفعة
05	[5-4.2]	الموافقة ضمن هذا المجال مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لما تم حسابه لتحديد فئات سلم ليكرث الخماسي

ثانيا: صدق أداة الدراسة

هو يشمل نوعين هما:

✓ الصدق الظاهري لأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان: تم ذلك من خلال تقديم الاستبيان على عدد من الأساتذة في التخصص، بلغ عددهم 4 محكمين، وتم تعديل الاستبيان وفقا لما قدموه من اقتراحات، وتصويبات، ليظهر الاستبيان في صورته النهائية، القابلة للتوزيع على عينة الدراسة.

✓ الصدق الاتساق الداخلي للاستبيان: يتم ذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل بند (عبارة) وبين البعد أو المحور الذي تنتمي إليه.

بداية، حيث تم التحقق من هذا الشرط من صدق الاتساق الداخلي لمحور رقمنة البنك، من خلال أبعاده الأربع، وفقا ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

1. الصديق الاتساق الداخلي لبعء البنية التحتية لرقمنة البنك: تتضح نتائجها في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (04): صديق الاتساق الداخلي لفقرات بعء البنية التحتية لرقمنة البنك

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1.	يستخدم البنك تكنولوجيا متنوعة لتقديم خدماته	0,868**	0,000
2.	يتم تحديث التجهيزات التكنولوجية في البنك باستمرار	0,895**	0,000
3.	تقدم الخدمات البنكية عبر قنوات إلكترونية متعددة	0,692**	0,000
4.	تُخصص ميزانية سنوية لدعم البنية التحتية للبنك	0,657**	0,000
5.	يعتمد البنك على أنظمة معلوماتية مثل: أنظمة جمع بيانات الزبائن، وأنظمة الدفع الإلكتروني	0,816**	0,000

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معاملات الارتباط (بيرسون) لهذا البعد موجبة، وهي تتراوح بين 0.657 و0.895، وهذه الارتباطات دالة احصائيا عند مستوى 0.01، وبالتالي فهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، أي 5%، مما يدل على أن عبارات البنية التحتية لرقمنة البنك صادقة لما وضعت لقياسه.

2. الصديق الاتساق الداخلي لبعء أتمتة العمليات البنكية: تتضح نتائجها في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (05): صديق الاتساق الداخلي لفقرات بعء أتمتة العمليات البنكية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
6.	يعتمد البنك على الأنظمة الآلية لتنفيذ عملياته	0,645**	0,000
7.	تم تسريع المعاملات البنكية بفضل الاعتماد على الرقمنة	0,921**	0,000
8.	تساعد الأتمتة العملياتية على تقليل الإجراءات اليدوية	0,756**	0,000
9.	تقلل أتمتة العمليات البنكية من الأخطاء في العمل	0,874**	0,000
10.	تعتمد الوحدات البنكية على أتمتة عملياتها لضمان السير	0,778**	0,000

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

	الحسن لعملياً	
--	---------------	--

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقاً لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معاملات الارتباط (بيرسون) لهذا البعد موجبة، وهي تتراوح بين 0.645 و 0.921، وهذه الارتباطات دالة احصائياً عند مستوى 0.01، وبالتالي فهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، أي 5%، مما يدل على أن عبارات أتمتة العمليات البنكية صادقة لما وضعت لقياسه.

3. الصدق الاتساق الداخلي لبعده الأمن الرقمي للمعلومات البنكية: تتضح نتائجه في الجدول رقم (6).

الجدول رقم (06): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد الأمن الرقمي للمعلومات البنكية

الرقم	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
11.	يعتمد البنك على أنظمة متقدمة لحماية المعلومات البنكية	0,582**	0,001
12.	يحافظ البنك على الهوية الرقمية البيومترية لتأمين الزبائن	0,755**	0,000
13.	يملك البنك تقنيات لحماية فعالة للاختراقات المتوقعة لمعلوماته	0,901**	0,000
14.	يعتمد البنك تقنيات تشفير البيانات لضمان حماية خصوصية الزبائن	0,636**	0,000
15.	يلتزم البنك بتطبيق معايير عالمية في مجال أمن المعلومات البنكية	0,631**	0,000

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقاً لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معاملات الارتباط (بيرسون) لهذا البعد موجبة، وهي تتراوح بين 0.582 و 0.901، وهذه الارتباطات دالة احصائياً عند مستوى 0.01، وبالتالي فهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، أي 5%، مما يدل على أن عبارات الأمن الرقمي للمعلومات البنكية صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

4. الصديق الاتساق الداخلي لبعء التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك: تتضح نتائجه في الجدول رقم (7).

الجدول رقم (07): صديق الاتساق الداخلي لفقرات بعد التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
16.	تتميز الأنظمة الرقمية للبنك بالتنسيق والتكامل فيما بينها	0,831**	0,000
17.	يعمل التنسيق بين الأنظمة الرقمية في البنك على اتخاذ قرارات رشيدة	0,867**	0,000
18.	يسمح التكامل بين الأنظمة الرقمية بتبادل المعلومات بفعالية	0,714**	0,000
19.	تقل درجة تضارب الإجراءات نتيجة للتكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	0,624**	0,000
20.	يوفر التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك صورة شاملة للأنشطة البنكية	0,653**	0,000

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معاملات الارتباط (بيرسون) لهذا البعد موجبة، وهي تتراوح بين 0.624 و 0.867، وهذه الارتباطات دالة احصائيا عند مستوى 0.01، وبالتالي فهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، أي 5%، مما يدل على أن عبارات التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك صادقة لما وضعت لقياسه.

5. الصديق الاتساق الداخلي لبعء المهارات الرقمية للموظفين: تتضح نتائجه في الجدول رقم (8).

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (08): صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد المهارات الرقمية للموظفين

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
21.	يملك موظفو البنك مهارات رقمية في مجال الرقمنة	0,700**	0,000
22.	يوفر البنك لموظفيه تكوينات متخصصة في مجال الرقمنة	0,807**	0,000
23.	يشجع البنك موظفيه على تطوير مهاراتهم الرقمية	0,749**	0,000
24.	يتغلب موظفو البنك على الصعوبات المرتبطة برقمنة العمليات البنكية	0,910**	0,000
25.	يوجه موظفو البنك العملاء نحو استخدام الرقمنة في العمليات البنكية	0,586**	0,001

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معاملات الارتباط (بيرسون) لهذا البُعد موجبة، وهي تتراوح بين 0.586 و0.910، وهذه الارتباطات دالة احصائيا عند مستوى 0.01، وبالتالي فهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، أي 5%، مما يدل على أن عبارات المهارات الرقمية للموظفين صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الاتساق الداخلي لمحور تطوير الخدمات المالية والمصرفية: كما يوضحه الجدول (9).

الجدول رقم (09): صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور تطوير الخدمات المالية والمصرفية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
26.	يعمل البنك باستمرار على تحسين جودة خدماته المالية والمصرفية	0,847**	0,000
27.	تُلبي الخدمات المالية والمصرفية احتياجات العملاء المتطورة	0,530**	0,002
28.	تُلبي الخدمات المالية والمصرفية متطلبات البيئة المصرفية الحديثة	0,660**	0,000
29.	كفاءة الخدمات المالية والمصرفية تجعل للبنك مكانة في السوق	0,653**	0,000
30.	تطوير الخدمات المالية والمصرفية عزز من الكفاءة التشغيلية للبنك	0,777**	0,000

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

0,000	0,758**	توجد سرعة في تنفيذ المعاملات المالية والمصرفية لعملاء البنك	31.
0,000	0,700**	يقدم البنك لعملائه خدمات مالية ومصرفية متنوعة	32.
0,004	0,508**	تُظهر التغذية الراجعة من العملاء سهولة في استخدام تطبيقات البنك	33.
0,000	0,797**	تم تسجيل أخطاء شبه منعدمة عند تقديم الخدمات المالية والمصرفية	34.
0,000	0,870**	يتم تحسين إدارة العمليات الخدمات المالية والمصرفية بفعالية	35.

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معاملات الارتباط (بيرسون) لهذا المحور موجبة، وهي تتراوح بين 0.508 و 0.870، وهذه الارتباطات دالة احصائيا عند مستوى 0.01، وبالتالي فهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، أي 5%، مما يدل على أن عبارات تطوير الخدمات المالية والمصرفية صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا: معامل الفاكرومباخ لثبات الاستبيان

الذي تتضح نتائجه في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10): ثبات متغيرات الدراسة بمعامل ألفا كرومباخ

الأبعاد والمتغيرات	البند	قيمة ألفا كرومباخ
البنية التحتية لرقمنة البنك	5	0,850
أتمتة العمليات البنكية	5	0,846
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	5	0,724
التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	5	0,790
المهارات الرقمية للموظفين	5	0,813
رقمنة البنك	25	0,892
تطوير الخدمات المالية والمصرفية	10	0,893
الثبات الكلي	35	0,893

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن معامل الفاكرومباخ الكلي لعبارات متغيرات الدراسة مجتمعة بلغ 0.893، وتعد قيمة جيدة لأنها تجاوزت قيمته المعيارية 0.70، في حين أن قيمة الفاكرومباخ للمتغيرات التي شملتها هذه لدراسة، فهي ضمن المجال 0.724 و 0.893، وهي تعد قيمة جيدة لأنها تجاوزت قيمته المعيارية 0.70، مما سبق توضيحه فإن استبيان الدراسة الحالية لو تم توزيعه مرة أخرى ضمن نفس الشروط المتقاربة، فإننا سنتحصل على نتائج متقاربة، وبالتالي فالثبات محقق.

المطلب الثالث: الاختبارات الكمية والاحصائية للدراسة الميدانية

من بين أهم البرامج الاحصائية المستخدمة في البحوث الاجتماعية، يوجد برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS)، حيث تم استخدام نسخته 21، بتطبيق مجموعة من الاختبارات الوصفية والاحصائية التي يتم شرحها على النحو التالي:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها في البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.
- ✓ الوسط الحسابي: تم استخدامه للتعرف على مجالات الموافقة لمتوسطات العبارات والمتغيرات.
- ✓ الانحراف المعياري: يعكس تشتت القيم، ويتم استخدامه في عرض وتحليل إجابات المبحوثين.
- ✓ معامل الارتباط بيرسون: يعتبر اعتبارات ممتازا للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، ويظهر أيضا عند اختبار فرضيات الدراسة.
- ✓ معامل (Cronbach's Alpha): يقيس هذا المعامل ثبات الاستبيان، ويكون محققا عندما تتجاوز قيمه 0.70 ، أي 70%.
- ✓ الانحدار الخطي المتعدد: تظهر نتائجه عند اختبار الفرضيات الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية.
- ✓ اختبار T للعينتين المستقلتين: تم استخدامه للتحقق من اختبار الفرضية التي تتمحور حول وجود فروق في متغيرات الدراسة تعزى للجنس.
- ✓ اختبار التباين الاحادي ANOVA: تم استخدامه للتحقق من اختبار الفرضية التي تتمحور حول وجود فروق في متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الأخرى عدا للجنس، مثل السن، المؤهل العلمي، الخبرة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

يتم تبيان الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين، والقيام بالوصف الاحصائي لمتغيرات الدراسة بالعرض الجدولي وتحليل العبارات ومتغيراتها، ليتم في آخر المبحث القيام باختبار الفرضيات الموضوعة سابقا.

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية

يشمل هذا المطلب بداية الكشف عن المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.

أولا: خصائص أفراد العينة حسب الجنس

يتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

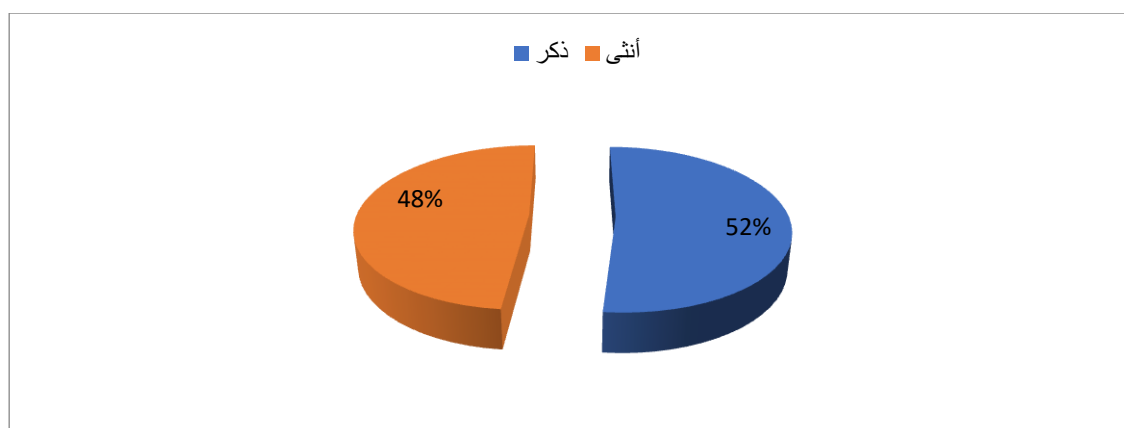
الجدول رقم (11): الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	16	51,6
أنثى	15	48,4
المجموع	31	100,0

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

كما يتضح التمثيل البياني لتوزيع المبحوثين حسب الجنس في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (03): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Excel

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن أكثر من نصف أفراد العينة من الذكور بعدد قدره 16 يمثلون ما نسبته 51.6%، في حين أن نسبة الإناث فتقدر 48.4% بعدد قدره 15، ويرجع هذا التوزيع إلى طبيعة العمل الإداري الذي يعكس أن التوظيف يكون على أساس الكفاءة بغض النظر عن الجنس.

ثانيا: خصائص أفراد العينة حسب العمر:

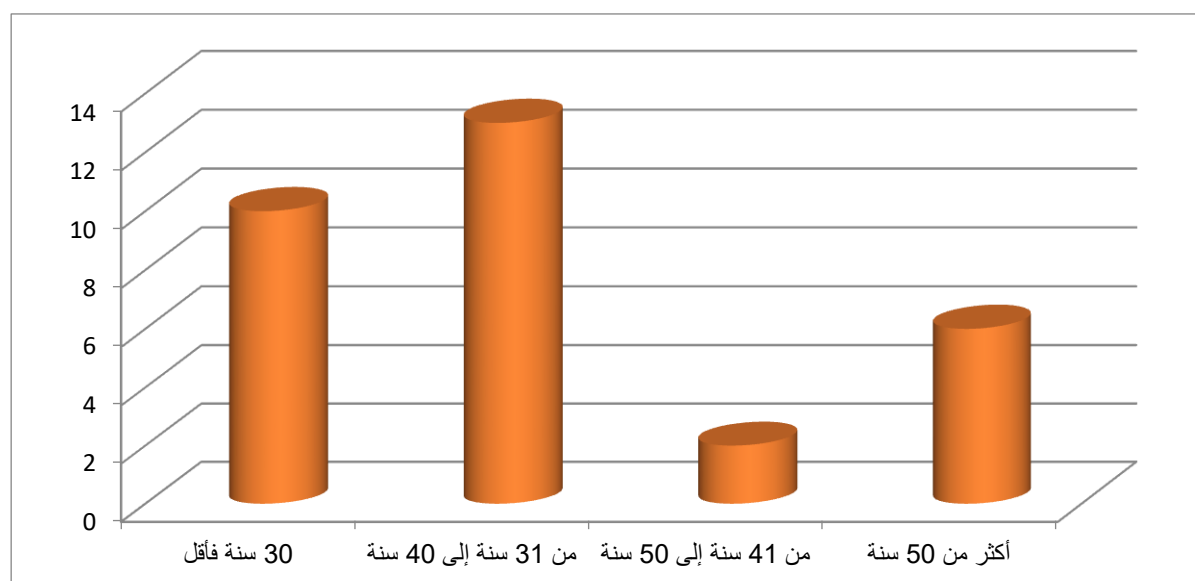
الجدول رقم (12): الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب الفئة العمر

العمر	التكرار	النسبة %
30 سنة فأقل	10	32,3
من 31 سنة إلى 40 سنة	13	41,9
من 41 سنة إلى 50 سنة	2	6,5
أكثر من 50 سنة	6	19,4
المجموع	31	100,0

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

كما يتضح التمثيل البياني لتوزيع المبحوثين حسب العمر في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Excel

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن أغلب أفراد العينة سنهم من 31 سنة إلى 40 سنة، بعدد قدره 13 ونسبة 41.9%، تليها نسبة 32.3% التي تعبر عن 10 فرد سنهم أقل من 30 سنة، والذين سنهم أكثر من 50 سنة، فنسبتهم 19.4%، في حين أن يوجد فردين سنهما من 41 سنة إلى 50 سنة، يمثل ما نسبته 6.5%.

ثالثا: خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

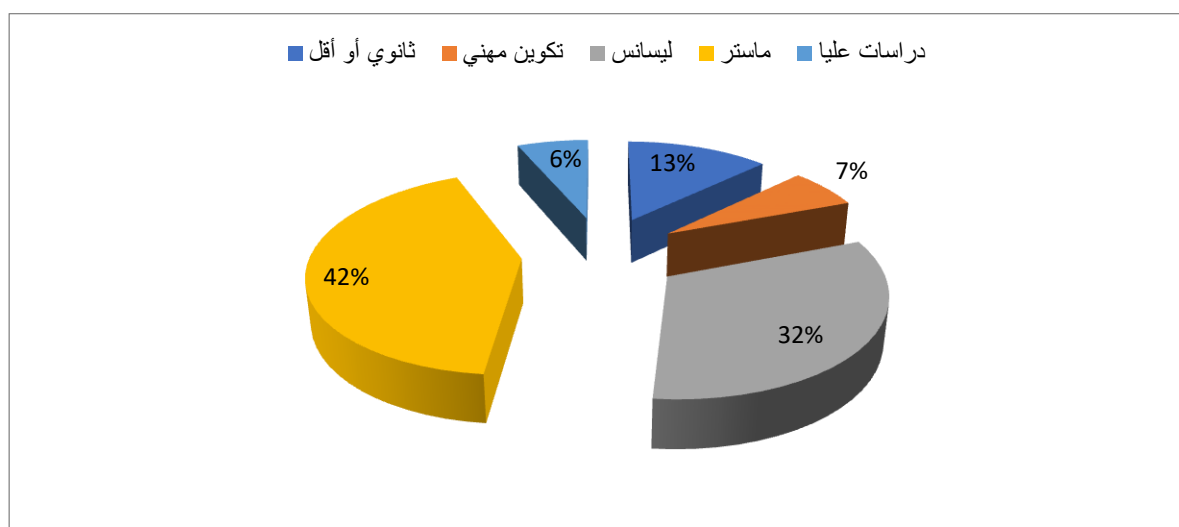
الجدول رقم (13): الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي أو أقل	4	12,9
تكوين مهني	2	6,5
ليسانس	10	32,3
ماستر	13	41,9
دراسات عليا	2	6,5
المجموع	31	100,0

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

كما يتضح التمثيل البياني لتوزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (05): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن أغلبية أفراد العينة لهم مستوى جامعي ماستر نسبتهم 41.9% ، وعددهم 13 فردا، أما نسبة 32.3% فهي تمثل 10 موظفين لديهم مستوى ليسانس، تليها نسبة 12.9% تمثل من لديهم مستوى ثانوي فأقل، عددهم 4 أفراد، أما نسبة 6.5% فهي تمثل على الترتيب موظفين لديهم مستوى تكوين مهني ودراسات عليا، عددهم فردين على التوالي، ويعكس هذا التوزيع امتلاك البنك محل الدراسة لكفاءات بشرية عالية ومتنوعة.

رابعا: خصائص أفراد العينة حسب الخبرة:

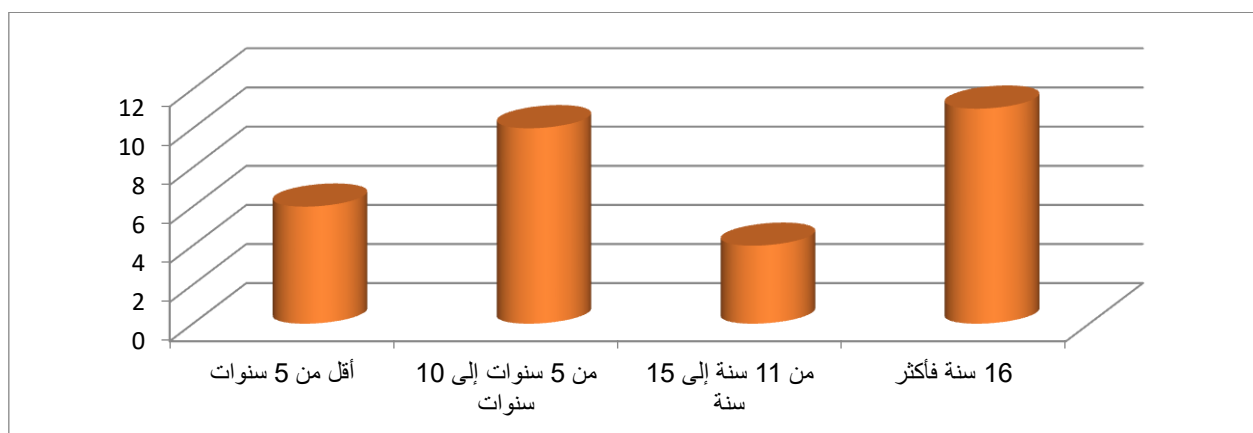
الجدول رقم (14): الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
19,4	6	أقل من 5 سنوات
32,3	10	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
12,9	4	من 11 سنة إلى 15 سنة
35,5	11	16 سنة فأكثر
100,0	31	المجموع

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

كما يتضح التمثيل البياني لتوزيع المبحوثين حسب الخبرة في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (06): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن ما يزيد عن نصف أفراد العينة خبرتهم 16 سنة فأكثر، حيث أن نسبتهم 35.5% تمثل 11 فرداً، أما الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، فعدددهم 10 أفراد يمثلون ما نسبته 32.3%، في حين أن الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات فعدددهم 6، يمثلون ما نسبته 19.4%، في حين أن أقل نسبة 12.9% تمثل 4 أفراد سنوات خبرتهم من 11 إلى 15 سنة، وهذا التوزيع يدل على امتلاك البنك محل الدراسة لموارد بشرية ذات خبرة عالية ومتنوعة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، لكل من رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية.

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول رقمنة البنك

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول رقمنة البنك من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، والمحور الكلي.

1. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول البنية التحتية لرقمنة البنك: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول البنية التحتية لرقمنة البنك من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الجدول رقم (15): الوصف الاحصائي لمتغير البنية التحتية لرقمنة البنك

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1.	يستخدم البنك تكنولوجيا متنوعة لتقديم خدماته	3,90	1,012	مرتفع	3
2.	يتم تحديث التجهيزات التكنولوجية في البنك باستمرار	3,68	0,945	مرتفع	5
3.	تقدم الخدمات البنكية عبر قنوات إلكترونية متعددة	3,90	0,831	مرتفع	2
4.	تُخصص ميزانية سنوية لدعم البنية التحتية للبنك	3,94	0,727	مرتفع	1
5.	يعتمد البنك على أنظمة معلوماتية مثل: أنظمة جمع بيانات الزبائن، وأنظمة الدفع الإلكتروني	3,81	0,910	مرتفع	4
البنية التحتية لرقمنة البنك		3,85	0,704	مرتفع	---

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن الوسط الحسابي للبيئية التحتية لرقمنة البنك بلغ 3.85 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على وجود تهيئة للبيئة التحتية لرقمنة البنك ضمن رقمنة البنك بوكالة البنك محل الدراسة. أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت فقيمتها 0.704، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا البُعد حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

(1) للعبارة رقم 4 التي بلغ وسطها الحسابي 3.94، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.727، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(2) للعبارة رقم 3 التي بلغ وسطها الحسابي 3.90، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.831، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

(3) للعبارة رقم 1 التي بلغ وسطها الحسابي 3.90، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.012، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

(4) للعبارة رقم 5 التي بلغ وسطها الحسابي 3.81، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.910، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(5) للعبارة رقم 2 التي بلغ وسطها الحسابي 3.68، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.945، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

2. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أتمتة العمليات البنكية: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول أتمتة العمليات البنكية من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (16): الوصف الاحصائي لمُتغير أتمتة العمليات البنكية

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
6.	يعتمد البنك على الأنظمة الآلية لتنفيذ عملياته	2,68	1,107	متوسط	5
7.	تم تسريع المعاملات البنكية بفضل الاعتماد على الرقمنة	3,87	0,957	مرتفع	4
8.	تساعد الأتمتة العملياتية على تقليل الإجراءات اليدوية	4,06	0,814	مرتفع	1
9.	تقلل أتمتة العمليات البنكية من الأخطاء في العمل	3,94	0,629	مرتفع	3
10.	تعتمد الوحدات البنكية على أتمتة عملياتها لضمان السير الحسن لعملياتها	4,03	0,795	مرتفع	2
أتمتة العمليات البنكية		3,68	0,739	مرتفع	---

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن الوسط الحسابي لأتمتة العمليات البنكية بلغ 3.68 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على وجود اهتمام بأتمتة العمليات البنكية ضمن رقمنة البنك بوكالة البنك محل الدراسة. أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت قيمته 0.739، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا البُعد حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبرة رقم 8 التي بلغ وسطها الحسابي 4.06، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.814، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.
- (2) للعبرة رقم 10 التي بلغ وسطها الحسابي 4.03، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.795، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

(3) للعبارة رقم 9 التي بلغ وسطها الحسابي 3.94، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.629، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(4) للعبارة رقم 7 التي بلغ وسطها الحسابي 3.87، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.957، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(5) للعبارة رقم 6 التي بلغ وسطها الحسابي 2.68، وهو بذلك ضمن [2.6-3.4]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة متوسطة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.107، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة جدا في آراء المبحوثين.

3. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول الأمن الرقمي للمعلومات البنكية: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول الأمن الرقمي للمعلومات البنكية من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الجدول رقم (17): الوصف الاحصائي لمتغير الأمن الرقمي للمعلومات البنكية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
11.	يعتمد البنك على أنظمة متقدمة لحماية المعلومات البنكية	4,13	0,562	مرتفع	2
12.	يحافظ البنك على الهوية الرقمية البيومترية لتأمين الزبائن	4,10	0,746	مرتفع	3
13.	يملك البنك تقنيات حماية فعالة للاختراقات المتوقعة لمعلوماته	4,13	0,499	مرتفع	1
14.	يعتمد البنك تقنيات تشفير البيانات لضمان حماية خصوصية الزبائن	4,06	0,680	مرتفع	4
15.	يلتزم البنك بتطبيق معايير عالمية في مجال أمن المعلومات البنكية	4,00	0,632	مرتفع	5
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية		4,08	0,434	مرتفع	---

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج SPSS.

إن الوسط الحسابي للأمن الرقمي للمعلومات البنكية بلغ 4.08 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على وجود الأمن الرقمي للمعلومات البنكية ضمن رقمنة البنك بوكالة البنك محل الدراسة. أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت قيمته 0.434، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا البعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا البعد حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

(1) للعبارة رقم 13 التي بلغ وسطها الحسابي 4.13، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.499، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(2) للعبارة رقم 11 التي بلغ وسطها الحسابي 4.13، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.562، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(3) للعبارة رقم 12 التي بلغ وسطها الحسابي 4.10، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما الانحراف 0.746، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(4) للعبارة رقم 15 التي بلغ وسطها الحسابي 4.00، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما الانحراف 0.632، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(5) للعبارة رقم 15 التي بلغ وسطها الحسابي 4.00، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما الانحراف 0.632، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

4. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (18): الوصف الاحصائي لمتغير التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	تفسير
16.	تتميز الأنظمة الرقمية للبنك بالتنسيق والتكامل فيما بينها	3,87	0,991	مرتفع	1
17.	يعمل التنسيق بين الأنظمة الرقمية في البنك على اتخاذ قرارات رشيدة	3,68	0,791	مرتفع	3
18.	يسمح التكامل بين الأنظمة الرقمية بتبادل المعلومات بفعالية	3,65	0,661	مرتفع	4
19.	تقل درجة تضارب الإجراءات نتيجة للتكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	3,71	0,588	مرتفع	2
20.	يوفر التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك صورة شاملة للأنشطة البنكية	3,61	0,803	مرتفع	5
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية		3,70	0,575	مرتفع	---

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج SPSS.

إن الوسط الحسابي للأمن الرقمي للمعلومات البنكية بلغ 3.70 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على وجود الأمن الرقمي للمعلومات البنكية ضمن رقمنة البنك بوكالة البنك محل الدراسة. أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت فقيمتها 0.575، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا البُعد حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

(1) للعبرة رقم 16 التي بلغ وسطها الحسابي 3.87، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.991، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

(2) للعبارة رقم 19 التي بلغ وسطها الحسابي 3.71، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.588، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(3) للعبارة رقم 17 التي بلغ وسطها الحسابي 3.68، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما الانحراف 0.791، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(4) للعبارة رقم 18 التي بلغ وسطها الحسابي 3.65، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما الانحراف 0.661، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

(5) للعبارة رقم 20 التي بلغ وسطها الحسابي 3.61، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما الانحراف 0.803، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول المهارات الرقمية للموظفين: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول المهارات الرقمية للموظفين من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الجدول رقم (19): الوصف الاحصائي لمتغير المهارات الرقمية للموظفين

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	تفسير
21.	يملك موظفو البنك مهارات رقمية في مجال الرقمنة	3,81	0,792	مرتفع	1
22.	يوفر البنك لموظفيه تكوينات متخصصة في مجال الرقمنة	3,55	0,850	مرتفع	5
23.	يشجع البنك موظفيه على تطوير مهاراتهم الرقمية	3,77	0,805	مرتفع	2
24.	يتغلب موظفو البنك على الصعوبات المرتبطة برقمنة العمليات البنكية	3,71	1,006	مرتفع	4
25.	يوجه موظفو البنك العملاء نحو استخدام الرقمنة في العمليات البنكية	3,74	0,773	مرتفع	3

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

المهارات الرقمية للموظفين	3,72	0,642	مرتفع	---
---------------------------	------	-------	-------	-----

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج SPSS.

إن الوسط الحسابي للمهارات الرقمية للموظفين بلغ 3.72 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على الاهتمام بتطوير المهارات الرقمية ضمن رقمنة البنك بوكالة البنك محل الدراسة. أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت قيمته 0.575، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا البُعد حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

(1) للعبارة رقم 21 التي بلغ وسطها الحسابي 3.81، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.792، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

(2) للعبارة رقم 23 التي بلغ وسطها الحسابي 3.77، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.805، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(3) للعبارة رقم 25 التي بلغ وسطها الحسابي 3.74، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.773، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(4) للعبارة رقم 24 التي بلغ وسطها الحسابي 3.71، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.006، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

(5) للعبارة رقم 22 التي بلغ وسطها الحسابي 3.55، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.850، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

تظهر نتائج رقمنة البنك بوكالة البنك محل الدراسة، وترتيب أبعادها، في الجدول رقم ().

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (20): الوصف الاحصائي لمتغير رقمنة البنك

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	البنية التحتية لرقمنة البنك	3,85	0,704	مرتفع	2
2.	أتمتة العمليات البنكية	3,68	0,739	مرتفع	5
3.	الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	4,08	0,434	مرتفع	1
4.	التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	3,70	0,575	مرتفع	4
5.	المهارات الرقمية للموظفين	3,72	0,642	مرتفع	3
رقمنة البنك		3,81	0,436	مرتفع	---

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج SPSS.

إن الوسط الحسابي لرقمنة البنك بلغ 3.81 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين يؤكدون الاهتمام القوي بالرقمنة في وكالة البنك محل الدراسة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت فقيمتها 0.436، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا المحور، وهي قائمة بالدرجة الأولى على الأمن الرقمي للمعلومات البنكية، أما المرتبة الثانية فهي على البنية التحتية لرقمنة البنك، في حين أن المرتبة الثالثة المهارات الرقمية للموظفين، أما التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك، في حين أن أتمتة العمليات البنكية فهي في المرتبة الأخيرة.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تطوير الخدمات المالية والمصرفية: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول تطوير الخدمات المالية والمصرفية من خلال الوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية
بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (21): الوصف الاحصائي لمتغير تطوير الخدمات المالية والمصرفية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
26.	يعمل البنك باستمرار على تحسين جودة خدماته المالية والمصرفية	4,10	1,136	مرتفع	2
27.	تُلبي الخدمات المالية والمصرفية احتياجات العملاء المتطورة	3,39	1,174	مرتفع	9
28.	تُلبي الخدمات المالية والمصرفية متطلبات البيئة المصرفية الحديثة	3,48	1,180	مرتفع	8
29.	كفاءة الخدمات المالية والمصرفية تجعل للبنك مكانة في السوق	3,13	1,088	مرتفع	10
30.	تطوير الخدمات المالية والمصرفية عزز من الكفاءة التشغيلية للبنك	3,77	1,175	مرتفع	5
31.	توجد سرعة في تنفيذ المعاملات المالية والمصرفية لعملاء البنك	3,97	1,110	مرتفع	3
32.	يقدم البنك لعملائه خدمات مالية ومصرفية متنوعة	3,77	1,117	مرتفع	6
33.	تُظهر التغذية الراجعة من العملاء سهولة في استخدام تطبيقات البنك	4,35	0,915	مرتفع جدا	1
34.	تم تسجيل أخطاء شبه منعدمة عند تقديم الخدمات المالية والمصرفية	3,94	1,181	مرتفع	4
35.	يتم تحسين إدارة العمليات الخدمات المالية والمصرفية بفعالية	3,68	1,301	مرتفع	7
تطوير الخدمات المالية والمصرفية		3,76	0,815	مرتفع	---

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن الوسط الحسابي لتطوير الخدمات المالية والمصرفية بلغ 3.67 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على تطوير الخدمات المالية والمصرفية للمديرية محل الدراسة. أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت قيمته 0.815، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في آراء المبحوثين حول هذا المحور.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبارة رقم 33 التي بلغ وسطها الحسابي 4.35، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 0.915، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.
- (2) للعبارة رقم 26 التي بلغ وسطها الحسابي 4.10، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.136، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.
- (3) للعبارة رقم 31 التي بلغ وسطها الحسابي 3.97، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.11، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.
- (4) للعبارة رقم 34 التي بلغ وسطها الحسابي 3.94، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.181، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.
- (5) للعبارة رقم 30 التي بلغ وسطها الحسابي 3.77، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.175، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.
- (6) للعبارة رقم 32 التي بلغ وسطها الحسابي 3.77، وهو بذلك ضمن [3.4-4.2]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.117، فهي أكبر الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

(7) للعبارة رقم 35 التي بلغ وسطها الحسابي 3.68، وهو بذلك ضمن [4.2-3.4]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.301، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات مرتفعة متوسطة في آراء المبحوثين.

(8) للعبارة رقم 28 التي بلغ وسطها الحسابي 3.48، وهو بذلك ضمن [4.2-3.4]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.18، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

(9) للعبارة رقم 27 التي بلغ وسطها الحسابي 3.39، وهو بذلك ضمن [4.2-3.4]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.174، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت متوسطة في آراء المبحوثين.

(10) للعبارة رقم 29 التي بلغ وسطها الحسابي 3.13، وهو بذلك ضمن [4.2-3.4]، مما يعني موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على محتوى هذه العبارة، أما بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي بلغت 1.088، فهي أقل الواحد الصحيح (القيمة المعيارية)، وذلك يعني مستويات تشتت مرتفعة في آراء المبحوثين.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

نتحقق أولاً من اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي من خلال اختباري Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (22).

الجدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حسب الطريقة الأولى

Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			المتغيرات
قيمة Z المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig	قيمة Z المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig	
0,116	31	0,200	0,970	31	0,528	رقمنة بنك الجزائر الخارجي
0,101	31	0,200	0,980	31	0,821	تطوير الخدمات المالية والمصرفية

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقاً لملاحق مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن مستوى الدلالة sig لرقمنة بنك الجزائر الخارجي وفقا لنتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov هي 0.200 وهي بذلك أكبر من مستوى المعنوية 0.05، في حين أن اختبار Shapiro-Wilk بلغ مستوى الدلالة 0.528، وهي بذلك أكبر مستوى المعنوية 0.05، أما مستوى الدلالة sig لتطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي وفقا لنتائج Kolmogorov-Smirnov هي 0.200 وهي بذلك أقل مستوى المعنوية 0.05، كما أظهرت نتائج اختبار Shapiro-Wilk مستوى الدلالة sig بلغ 0.821، وهي بذلك أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فشرط اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي محقق.

نتحقق ثانيا من اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي من خلال طريقة معامل الالتواء والتفطح، الذي تظهر نتائجهما في الجدول رقم (23).

الجدول رقم (23): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حسب الطريقة الثانية

معامل التفطح	معامل الالتواء	المحاور
0,202	-0,770	البنية التحتية لرقمنة البنك
4,353	-1,586	أتمتة العمليات البنكية
0,874	-0,040	الأمن الرقمي للمعلومات البنكية
1,425	-1,342	التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك
0,220	-0,651	المهارات الرقمية للموظفين
2,286	-1,541	رقمنة البنك
0,275	-1,000	تطوير الخدمات المالية والمصرفية

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن قيم معامل الالتواء تتراوح بين 3 و -3، وقيم معامل التفطح أقل من 7، وعليه فشرط اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي محقق.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

يتم اختبار هذه الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، الذي تظهر نتائجه كما يلي:

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

محتوى هذه الفرضية ينص: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".

يتم تبين نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد في الجدول رقم (24).

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة Sig
رقمنة البنك	تطوير الخدمات المالية والمصرفية	0,655	0,429	3,757	2.60	0,011

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقاً لملاحق مخرجات برنامج SPSS.

يُظهر الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة الاحصائية sig 0.011 أقل تماماً من مستوى المعنوية 0.05، كما أن F المحسوبة 3.757 أكبر من F الجدولية 2.60، وهكذا أصبح بالإمكان قياس أثر رقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بالوكالة، وبالنظر إلى معامل الارتباط R 0.655 أي ما نسبته 65.5%، الذي يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين، في حين أن معامل التحديد R² بلغ 0.429 إلى أن التغير بما نسبته 42.9% في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، الذي يمثل المتغير التابع، فسرتة رقمنة البنك التي تمثل المتغير المستقل، كما أن النسبة المتبقية 57.1% تعود إلى متغيرات أخرى، وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي فحواها أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".

1. اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية: تظهر نتائج الانحدار الخطي المتعدد للفرضيات الفرعية

المتعلقة بأثر أبعاد رقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية في الجدول رقم ().

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (25): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضيات الفرعية

النموذج Model	المعاملات		المعاملات النمطية	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
	غير النمطية	المعاملات			
	A	الخطأ المعياري	Beta		
ثابت Constant	2,861	1,806		1,585	0,126
البنية التحتية لرقمنة البنك	0,013	0,272	0,011	0,047	0,963
أتمتة العمليات البنكية	0,951	0,299	0,862	3,181	0,004
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	0,042	0,318	0,022	0,131	0,897
التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	1,392	0,388	0,982	3,587	0,001
المهارات الرقمية للموظفين	0,627	0,256	0,494	2,451	0,022

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

تُظهر نتائج الجدول رقم (25) ما يلي:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: إن مستوى الدلالة الاحصائية sig بلغ 0.963 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، كما أن T المحسوبة 0.047 أقل من T الجدولية 2.04، وهكذا لا يمكن قياس أثر البنية التحتية لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة البنك محل الدراسة، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي فحواها أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) البنية التحتية لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".
- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: إن مستوى الدلالة الاحصائية sig بلغ 0.004 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما أن T المحسوبة 2.770 أكبر من T الجدولية 2.04، وهكذا أصبح بالإمكان قياس أثر أتمتة العمليات البنكية على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة البنك محل الدراسة، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي فحواها أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) أتمتة العمليات البنكية على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: إن مستوى الدلالة الاحصائية sig بلغ 0.897 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، كما أن T المحسوبة 0.131 أقل من T الجدولية 2.04، وهكذا لا يمكن قياس أثر الأمن الرقمي للمعلومات البنكية على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة البنك محل الدراسة، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي فحواها: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) الأمن الرقمي للمعلومات البنكية على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".
- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: إن مستوى الدلالة الاحصائية sig بلغ 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما أن T المحسوبة 3.587 أكبر من T الجدولية 2.04، وهكذا أصبح بالإمكان قياس أثر التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة البنك محل الدراسة، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي فحواها: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".
- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: إن مستوى الدلالة الاحصائية sig بلغ 0.022 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما أن T المحسوبة 2.457 أكبر من T الجدولية 2.04، وهكذا أصبح بالإمكان قياس أثر المهارات الرقمية للموظفين على تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة البنك محل الدراسة، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي فحواها: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) المهارات الرقمية للموظفين على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية".

ثانيا: التحقق من اختبار الفرضية الرئيسية الثانية بفرضياتها الفرعية

فحوى هذه الفرضية: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للمتغيرات الديموغرافية"، ومن أجل اختبارها يتم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها كما يلي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: التي فحواها أنه: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للجنس، حيث يتبين نتائج اختبار T للعينة المستقلة، في الجدول رقم (26).

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (26): اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تعزى للجنس

المتغيرات	التجانس	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية ddl	مستوى الدلالة sig
رقمنة البنك في	تساوي التباين	1,674	0,206	1,230	29	0,229
تطوير الخدمات المالية والمصرفية	عدم تساوي التباين			1,215	24,733	0,236

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن مستوى الدلالة sig بلغ في حالة التباين المتساوي 0.229، أما في حالة عدم تساوي التباين فبلغ مستوى الدلالة sig 0.236، وهي قيم أكبر من 0,05، بالإضافة إلى أن T المحسوبة 1.230 و 1.215 أقل من T الجدولية 2.04 وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي فحواها: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للجنس".

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي فحواها أنه: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للعمر، والذي تظهر نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA، في الجدول رقم (27).

الجدول رقم (27): اختبار الفرضية الفرعية الأولى وفق متغير العمر

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
رقمنة البنك في	بين المجموعات	0,446	3	0,149	0,785	0,513
تطوير الخدمات	داخل المجموعات	5,116	27	0,189		
المالية والمصرفية	المجموع	5,562	30			

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية

بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

إن مستوى الدلالة sig قد بلغ 0.513، وهو بذلك أكبر من 0,05، كما أن F المحسوبة 0.785 أقل من F الجدولية 2.60، وبالتالي لا توجد فروق في الإجابات تعزى للعمر، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي فحواها: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للعمر".

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: التي فحواها أنه: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للمؤهل العلمي، والذي تظهر نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA، في الجدول رقم (.)

الجدول رقم (28): اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تعزى للمؤهل العلمي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
رقمنة البنك	بين المجموعات	0,529	4	0,132	0,683	0,610
في تطوير الخدمات	داخل المجموعات	5,033	26	0,194		
المالية والمصرفية	المجموع	5,562	30			

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن مستوى الدلالة sig قد بلغ 0.610، وهي قيم أكبر من 0,05، بالإضافة إلى أن قيمة F المحسوبة 0.683 أقل من قيمة F الجدولية 2.60، وبالتالي لا توجد فروق في الإجابات تعزى للمؤهل العلمي، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي فحواها: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للمؤهل العلمي".

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: التي فحواها أنه: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للخبرة، والذي تظهر نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA، في الجدول رقم (.)

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الجدول رقم (29): اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تعزى للخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
رقمنة في	بين المجموعات	0,450	3	0,150	0,791	0,509
تطوير الخدمات	داخل المجموعات	5,113	27	0,189		
المالية والمصرفية	المجموع	5,562	30			

المصدر: تم إعداد الجدول أعلاه وفقا لملاحق مخرجات برنامج spss.

إن مستوى الدلالة sig قد بلغ 0.509، وهي قيم أكبر من 0,05، بالإضافة إلى أن قيمة F المحسوبة 0.791 أقل من قيمة F الجدولية 2.60، وبالتالي لا توجد فروق في الإجابات تعزى للخبرة، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الخامسة التي فحواها: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للخبرة".

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية

الخلاصة

تم إنجاز الدراسة التطبيقية بوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية ، بحيث تم الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، من مبحثين يمثلون مجتمع الدراسة عددهم 31 فردا من الموظفين، ومن ثم تم القيام بما يلزم من معالجة احصائية، التي أكدت النتائج وجود صدق وثبات في متغيرات الدراسة: رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية ، بالإضافة إلى تحقق اختبار التوزيع الطبيعي، حيث أظهرت نتائج اختبار فرضيات الدراسة بالانحدار الخطي المتعدد إلى عدة نتائج، من بينها العلاقة الطردية الموجبة بين رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية ، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية، علاوة على ذلك، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في الإجابات حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية تعزى للجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع دور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، للدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية، تم الخروج بجملة من النتائج التي تعكس الأهمية المتزايدة للتحويل الرقمي في تحسين الأداء البنكي والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن رقمنة البنك تلعب دوراً أساسياً وفعالاً في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، حيث ثبت وجود علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة البنك وتطوير الخدمات، وهو ما يؤكد أن الاعتماد على التقنيات الرقمية يساهم في تسريع العمليات البنكية، تحسين دقتها، وتقليل التكاليف، إضافة إلى تعزيز رضا العملاء.

كما بينت الدراسة أن بعض أبعاد الرقمنة، مثل أتمتة العمليات البنكية، والتكامل بين الأنظمة الرقمية، والمهارات الرقمية للموظفين، لها أثر معنوي واضح في تطوير الخدمات المصرفية، في حين لم يظهر لكل من البنية التحتية والأمن الرقمي أثر ذو دلالة إحصائية في النموذج المدروس، وهو ما قد يُعزى إلى محدودية التطبيق أو ضعف الاستغلال الفعلي لهذه الأبعاد داخل البنك.

ومن جهة أخرى، كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك الموظفين لدور الرقمنة تعود للخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)، مما يدل على وجود نوع من التجانس في الوعي الرقمي داخل بيئة العمل.

وعليه، يمكن القول إن رقمنة البنوك تمثل خياراً استراتيجياً حتمياً لتطوير القطاع المصرفي في الجزائر، غير أن نجاحها يتطلب تفعيل مختلف أبعادها بشكل متكامل ومتوازن.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن متغيرات البحث تتبع التوزيع الطبيعي، حيث جاءت قيم معامل الالتواء ضمن المجال المقبول (-3 إلى $+3$)، كما كانت قيم التفلطح أقل من (7)، مما يؤكد إمكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية مثل الانحدار الخطي واختبار (T) وتحليل التباين.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة البنك على تطوير الخدمات المالية والمصرفية في بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية، وهو ما يدل على أن التحول الرقمي يسهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات البنكية.

بيّنت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين رقمنة البنك وتطوير الخدمات المالية والمصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.655)، وهي نسبة تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين.

كشفت نتائج معامل التحديد أن رقمنة البنك تفسر ما نسبته (42.9%) من التغير في مستوى تطوير الخدمات المالية والمصرفية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدروسة في هذا البحث.

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية أن أتمتة العمليات البنكية لها أثر ذو دلالة إحصائية في تطوير الخدمات المصرفية، مما يعكس أهمية استخدام الأنظمة المؤتمتة في تحسين سرعة ودقة العمليات.

كما تبين أن التكامل بين الأنظمة الرقمية داخل البنك يؤثر بشكل معنوي في تطوير الخدمات، حيث يساهم في تسهيل تدفق المعلومات وتحسين التنسيق بين مختلف الأقسام.

أوضحت الدراسة كذلك أن المهارات الرقمية للموظفين تلعب دوراً مهماً في تطوير الخدمات المالية والمصرفية.

في المقابل، لم تُظهر نتائج الدراسة وجود أثر لكل من البنية التحتية الرقمية والأمن الرقمي على تطوير الخدمات المصرفية، وهو ما قد يرجع إلى ضعف استغلال هذه الأبعاد أو عدم إدراك أهميتها بشكل كافٍ داخل البنك.

أظهرت نتائج اختبار الفروق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رقمنة البنك وتطوير الخدمات المصرفية تُعزى لمتغيرات الجنس أو العمر أو المؤهل العلمي أو الخبرة، مما يدل على وجود تجانس في تصورات العاملين.

خلصت الدراسة في مجملها إلى أن رقمنة البنوك تساهم في تحسين الأداء المصرفي وتطوير الخدمات المالية، إلا أن تحقيق ذلك يتطلب تفعيل جميع أبعاد الرقمنة بشكل متكامل.

التوصيات:

يتم تقديم التوصيات العملية كما يلي:

تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية: ضرورة تطوير الأنظمة التكنولوجية وتحسين جودة الشبكات والبرمجيات لضمان أداء رقمي فعال.

توسيع نطاق أتمتة العمليات البنكية: العمل على تعميم استخدام الأنظمة المؤتمتة في مختلف العمليات لتقليل الأخطاء البشرية وتسريع الخدمات.

تطوير التكامل بين الأنظمة الرقمية: تحسين الربط بين مختلف الأنظمة داخل البنك بما يضمن انسيابية المعلومات وسرعة اتخاذ القرار.

رفع مستوى المهارات الرقمية للموظفين: تنظيم دورات تكوينية مستمرة لتعزيز كفاءة العاملين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

تعزيز الأمن الرقمي: رغم عدم ظهوره كعامل مؤثر إحصائياً في الدراسة، إلا أنه يبقى عنصراً حاسماً يجب دعمه لحماية البيانات البنكية.

تحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء: من خلال تطوير التطبيقات البنكية وتسهيل استخدامها بما يتماشى مع احتياجات العملاء.

تشجيع الابتكار الرقمي: دعم المبادرات التي تساهم في تقديم خدمات مصرفية جديدة ومبتكرة.

آفاق الدراسة المستقبلية:

تفتح هذه الدراسة المجال أمام العديد من البحوث المستقبلية، من أهمها:

إجراء دراسات مماثلة على بنوك أخرى (عمومية وخاصة) للمقارنة وتعميم النتائج.

دراسة أثر الرقمنة على رضا العملاء بشكل مباشر بدل التركيز على الموظفين فقط.

تحليل دور الذكاء الاصطناعي والتقنيات المالية الحديثة (FinTech) في تطوير الخدمات المصرفية.

توسيع حجم العينة لتشمل عدة ولايات للحصول على نتائج أكثر شمولاً.

دراسة العوائق التي تحد من فعالية تطبيق الرقمنة في البنوك الجزائرية.

التركيز على الجانب الأمني بشكل أعمق نظراً لحساسيته في القطاع المصرفي.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

1- الكتب

1. مُجّد حسن علاوي، إدارة الخدمات المصرفية، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018.
2. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وإدارتها، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
3. عبد العزيز أبو نبرة، تسويق الخدمات المتخصصة، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
4. علاء فرحان طالب وآخرون، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
5. مروان مُجّد أبو العرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، الطبعة الأولى، دار تسنيم للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
6. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، الطبعة الثانية، دار المناهج عمان، الأردن، 2005.
7. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر، عمان، الأردن، 2001.
8. مُجّد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
9. سامي السويلم، التعاملات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2011.
10. مُجّد حسن علاوي، إدارة الخدمات المصرفية، الطبعة الثانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018.
11. سامي عبد العزيز، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2017.
12. علي عبد الله، إدارة المصارف والتكنولوجيا المصرفية الحديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2014.

2- الرسائل الجامعية

1. بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، رسالة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011-2012.

2. زيدان مُجّد، دور التسويق المصرفي في القطاع المصرفي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه دولة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005.
 3. سارة رانية قيطوني، دور وفعالية الرقمنة في تحسين أداء الخدمات البنكية: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA – وكالة مغنية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023.
 4. سوار إبراهيم سالمه الدبابنة، أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الاردن، 2023.
 5. صيفي براهيم السعيد مريخي وعطية عبد الرزاق، واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية: دراسة ميدانية “بنك التنمية المحلية – BDL وكالة برج بوعرييج”، مذكرة ماستر اقتصاد نقدي ومالي، جامعة مُجّد البشير الإبراهيمي – برج بوعرييج، السنة الجامعية 2024-2025.
 6. ليلي فقراوي وزيد عرني، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على تحقيق رضا العملاء – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميله، مذكرة ماستر اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2023-2024.
 7. مرسى خولة، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية، دراسة حالة، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر 3، 2024-2025.
- ### 3- المجلات العلمية
1. بن زيدان فاطمة الزهراء، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2023.
 2. بن عدة المُجّد، عصنة وسائل الدفع باستخدام البطاقة المغناطيسية كبديل لدفتر التوفير، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، 2018.
 3. بوسالم مُجّد، الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2، العدد 8، 2021.
 4. بوشنب موسى، بودالي مُجّد، «تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في العملة المالية: خيار استراتيجي للتوسع الدولي للمؤسسات الجزائرية»، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، ديسمبر 2019.

5. حريري عبد القادر، ديدوش هادر، تطبيق الصرفة الالكترونية والذكاء الاصطناعي بينك التوفير والاحتياط، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات المجلد 11، العدد 01 جوان 2022.
6. دعاء مُحمَّد صبري مُحمَّد وآخرون، «تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر، 2024.
7. صاطوري الجودي، تحديات القطاع المصرفي الجزائري نحو الانفتاح الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحمَّد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، العدد 04، 2010.
8. صاطوري الجودي، تحديات القطاع المصرفي الجزائري نحو الانفتاح الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحمَّد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، العدد 04، 2010.
9. طه حسان، مراد كريفار، الصناعة المالية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية – البلوكشين نموذجاً، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، 2023.
10. عبد المنعم مُحمَّد أحمد مُحمَّد، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، مصر المجلد 62، العدد 3، أبريل 2025.
11. عيساوي سمير، التحول الرقمي كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة سطيف 1، العدد 19، 2020.
12. وسوني حبيبة مُحمَّد بهيجة، إسهامات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 01، 2023.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Al-Hawari, M., Hartley, N. & Ward, T., Measuring Banks' Automated Service Quality: A Confirmatory Factor Analysis Approach, Marketing Bulletin, 2005.
2. Jun, M. & Cai, S., The key determinants of Internet banking service quality: a content analysis, International Journal of Bank Marketing, Vol. 19, No. 7, 2001.
3. Oliveira, T. et al., "Extending the understanding of mobile banking adoption...", International Journal of Information Management, 2014.

4. Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S., “Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model”, Internet Research, Vol. 14, No. 3, 2004, Available at: <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>, consulted on: 09/05/2026 at 22:15.
5. Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X., “Consumer Acceptance and Use of Information Technology (UTAUT2)”, MIS Quarterly, 2012.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي



استبيان

أختي الموظفة/ أحي الموظف: تحية طيبة وبعد؛

في إطار الإعداد لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي تحت عنوان:

" دور رقمنة البنوك في تطوير الخدمات المالية والمصرفية: دراسة حالة وكالة بنك الجزائر الخارجي BEA ولاية غرداية "

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان (الاستمارة) راجية من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة فيه، وذلك بوضع

علامة (x) في الخانة المناسبة، كما أرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية، مما يعزز الثقة والمصادقية في نتائج هذه الدراسة،

التي نأمل أن تعود على الجميع بالنفع والفائدة.

نحيطكم علما أن الآراء التي ستدلون بها سوف تحاط بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، مع خالص

شكري لحسن تعاونكم.

السنة الجامعية: 2025 / 2026

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الملاحق

1. الجنس:

☐

ذكر

☐

أنثى

2. السن :

☐

30 سنة فأقل

☐

من 31 إلى 40 سنة

☐

من 41 سنة إلى 50 سنة

☐

أكثر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي:

☐

ثانوي أو أقل

☐

تكوين مهني

☐

ليسانس

☐

ماستر

☐

دراسات عليا

4. الخبرة المهنية:

☐

أقل من 5 سنوات

☐

من 5 سنوات إلى 10 سنوات

☐

من 11 سنة إلى 15 سنة

☐

16 سنة فما فوق

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: رقمنة بنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية

الرقم	الأبعاد وعباراتها	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البُعد الأول: البنية التحتية لرقمنة البنك						
1.	يستخدم البنك تكنولوجيا متنوعة لتقديم خدماته					
2.	يتم تحديث التجهيزات التكنولوجية في البنك باستمرار					
3.	تقدم الخدمات البنكية عبر قنوات إلكترونية متعددة					
4.	تُخصص ميزانية سنوية لدعم البنية التحتية للبنك					
5.	يعتمد البنك على أنظمة معلوماتية مثل: أنظمة جمع بيانات الزبائن، وأنظمة الدفع الإلكتروني					
البُعد الثاني: أتمتة العمليات البنكية						
6.	يعتمد البنك على الأنظمة الآلية لتنفيذ عملياته					
7.	تم تسريع المعاملات البنكية بفضل الاعتماد على الرقمنة					
8.	تساعد الأتمتة العمليات البنكية على تقليل الإجراءات اليدوية					
9.	تقلل أتمتة العمليات البنكية من الأخطاء في العمل					

10.	تعتمد الوحدات البنكية على أتمتة عملياتها لضمان السير الحسن لعملياتها				
البُعد الثالث: الأمن الرقمي للمعلومات البنكية					
11.	يعتمد البنك على أنظمة متقدمة لحماية المعلومات البنكية				
12.	يحافظ البنك على الهوية الرقمية البيومترية لتأمين الزبائن				
13.	يتملك البنك تقنيات لحماية فعالة للاختراقات المتوقعة لمعلوماته				
14.	يعتمد البنك تقنيات تشفير البيانات لضمان حماية خصوصية الزبائن				
15.	يلتزم البنك بتطبيق معايير عالمية في مجال أمن المعلومات البنكية				
البُعد الرابع: التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك					
16.	تتميز الأنظمة الرقمية للبنك بالتنسيق والتكامل فيما بينها				
17.	يعمل التنسيق بين الأنظمة الرقمية في البنك على اتخاذ قرارات رشيدة				
18.	يسمح التكامل بين الأنظمة الرقمية بتبادل المعلومات بفعالية				
19.	تقل درجة تضارب الإجراءات نتيجة للتكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك				
20.	يوفر التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك صورة شاملة للأنشطة البنكية				
البُعد الخامس: المهارات الرقمية للموظفين					
21.	يتملك موظفو البنك مهارات رقمية في مجال الرقمنة				
22.	يوفر البنك لموظفيه تكوينات متخصصة في مجال الرقمنة				
23.	يشجع البنك موظفيه على تطوير مهاراتهم الرقمية				
24.	يتغلب موظفو البنك على الصعوبات المرتبطة برقمنة العمليات البنكية				
25.	يوجه موظفو البنك العملاء نحو استخدام الرقمنة في العمليات البنكية				

المحور الثاني: تطوير الخدمات المالية والمصرفية لوكالة بنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
26.	يعمل البنك باستمرار على تحسين جودة خدماته المالية والمصرفية					
27.	تُلبي الخدمات المالية والمصرفية احتياجات العملاء المتطورة					
28.	تُلبي الخدمات المالية والمصرفية متطلبات البيئة المصرفية الحديثة					

الملاحق

					29. كفاءة الخدمات المالية والمصرفية تجعل للبنك مكانة في السوق
					30. تطوير الخدمات المالية والمصرفية عزز من الكفاءة التشغيلية للبنك
					31. توجد سرعة في تنفيذ المعاملات المالية والمصرفية لعملاء البنك
					32. يقدم البنك لعملائه خدمات مالية ومصرفية متنوعة
					33. تُظهر التغذية الراجعة من العملاء سهولة في استخدام تطبيقات البنك
					34. تم تسجيل أخطاء شبه منعدمة عند تقديم الخدمات المالية والمصرفية
					35. يتم تحسين إدارة العمليات الخدمات المالية والمصرفية بفعالية

*** شكرا جزيلا على حسن تعاونكم ***

الملحق رقم (02): تحكيم الاستبيان

الجامعة	الكلية	اللقب	الاسم	الرقم
غرداية	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	عمي سعيد	حمزة	1.
غرداية	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	بوصيودة	زكية	2.
غرداية	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	بوهريرة	عباس	3.
غرداية	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	أولاد الهدار	عبد الفتاح	4.

```
VARIABLE LABELS 'البنك لرقمنة التحتية البنية' الأول_البعد
EXECUTE.
CORRELATIONS
/VARIABLES=البنك لرقمنة التحتية البنية X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

		Corrélations					
		البنية التحتية لرقمنة البنك	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
	Corrélacion de Pearson	1	,868**	,895**	,692**	,657**	,816**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélacion de Pearson	,868**	1	,733**	,544**	,489**	,595**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,002	,005	,000
X1.1	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélacion de Pearson	,895**	,733**	1	,596**	,454*	,700**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,010	,000
X1.2	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélacion de Pearson	,692**	,544**	,596**	1	,210	,371*
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000		,257	,040
X1.3	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélacion de Pearson	,657**	,489**	,454*	,210	1	,535**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,010	,257		,002
X1.4	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélacion de Pearson	,816**	,595**	,700**	,371*	,535**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,040	,002	
X1.5	N	31	31	31	31	31	31

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

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

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=البنك لرقمنة التحتية البنية الثاني_البعد X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

		Corrélations					
		أتمتة العمليات البنكية	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
البنكية العمليات أتمتة	Corrélation de Pearson	1	,645**	,921**	,756**	,874**	,778**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.6	Corrélation de Pearson	,645**	1	,431*	,283	,296	,429*
	Sig. (bilatérale)	,000		,015	,123	,106	,016
	N	31	31	31	31	31	31
X2.7	Corrélation de Pearson	,921**	,431*	1	,696**	,883**	,663**
	Sig. (bilatérale)	,000	,015		,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.8	Corrélation de Pearson	,756**	,283	,696**	1	,680**	,409*
	Sig. (bilatérale)	,000	,123	,000		,000	,022
	N	31	31	31	31	31	31
X2.9	Corrélation de Pearson	,874**	,296	,883**	,680**	1	,645**
	Sig. (bilatérale)	,000	,106	,000	,000		,000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.10	Corrélation de Pearson	,778**	,429*	,663**	,409*	,645**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,016	,000	,022	,000	
	N	31	31	31	31	31	31

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

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

VARIABLE LABELS 'البنكية للمعلومات الرقمي الأمن' الثالث_البعد

EXECUTE.

CORRELATIONS

/VARIABLES=البعد_الثالث X3.11 X3.12 X3.13 X3.14 X3.15

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Corrélations					
		الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	Corrélation de Pearson	1	,582**	,755**	,901**	,636**	,631**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X3.11	Corrélation de Pearson	,582**	1	,208	,414*	,152	,375*
	Sig. (bilatérale)	,001		,263	,021	,415	,038
	N	31	31	31	31	31	31
X3.12	Corrélation de Pearson	,755**	,208	1	,681**	,381*	,282
	Sig. (bilatérale)	,000	,263		,000	,034	,124
	N	31	31	31	31	31	31
X3.13	Corrélation de Pearson	,901**	,414*	,681**	1	,564**	,528**
	Sig. (bilatérale)	,000	,021	,000		,001	,002
	N	31	31	31	31	31	31
X3.14	Corrélation de Pearson	,636**	,152	,381*	,564**	1	,078
	Sig. (bilatérale)	,000	,415	,034	,001		,679
	N	31	31	31	31	31	31
X3.15	Corrélation de Pearson	,631**	,375*	,282	,528**	,078	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,038	,124	,002	,679	
	N	31	31	31	31	31	31

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

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

VARIABLE LABELS 'البنك الرقمية الأنظمة بين التكامل' الرابع_البعد
EXECUTE.

CORRELATIONS

/VARIABLES=الرابع_البعد X4.16 X4.17 X4.18 X4.19 X4.20

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélation

Corrélations

		التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	X4.16	X4.17	X4.18	X4.19	X4.20
التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	Corrélation de Pearson	1	,831**	,867**	,714**	,624**	,653**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X4.16	Corrélation de Pearson	,831**	1	,710**	,589**	,391*	,270
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,030	,142
	N	31	31	31	31	31	31
X4.17	Corrélation de Pearson	,867**	,710**	1	,667**	,437*	,374*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,014	,038
	N	31	31	31	31	31	31
X4.18	Corrélation de Pearson	,714**	,589**	,667**	1	,069	,298
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,712	,104
	N	31	31	31	31	31	31
X4.19	Corrélation de Pearson	,624**	,391*	,437*	,069	1	,530**
	Sig. (bilatérale)	,000	,030	,014	,712		,002
	N	31	31	31	31	31	31
X4.20	Corrélation de Pearson	,653**	,270	,374*	,298	,530**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,142	,038	,104	,002	
	N	31	31	31	31	31	31

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

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

```

/COMPRESSED.
CORRELATIONS
/VARIABLES=_75;_76;_93;_83;__75;_82;_75;_87; X5.21 X5.22 X5.23 X5.24 X5.25
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Corrélations						
	المهارات الرقمية للموظفين	X5.21	X5.22	X5.23	X5.24	X5.25
Corrélation de Pearson	1	,700**	,807**	,749**	,910**	,586**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,001
N	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,700**	1	,361*	,452*	,554**	,297
Sig. (bilatérale)	,000		,046	,011	,001	,105
N	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,807**	,361*	1	,723**	,660**	,273
Sig. (bilatérale)	,000	,046		,000	,000	,137
N	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,749**	,452*	,723**	1	,575**	,064
Sig. (bilatérale)	,000	,011	,000		,001	,733
N	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,910**	,554**	,660**	,575**	1	,586**
Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,001		,001
N	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,586**	,297	,273	,064	,586**	1
Sig. (bilatérale)	,001	,105	,137	,733	,001	
N	31	31	31	31	31	31

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=التابع_المتغير Y26 Y27 Y28 Y29 Y30 Y31 Y32 Y33 Y34 Y35
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélation

Corrélations

	تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	Y31	Y32	Y33	Y34	Y35
Corrélation de Pearson	1	,847**	,530**	,660**	,653**	,777**	,758**	,700**	,508**	,797**	,870**
Sig. (bilatérale)		,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,847**	1	,271	,536**	,394*	,641**	,637**	,543**	,608**	,700**	,721**
Sig. (bilatérale)	,000		,140	,002	,028	,000	,000	,002	,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,530**	,271	1	,318	,638**	,210	,291	,298	,116	,259	,346
Sig. (bilatérale)	,002	,140		,082	,000	,256	,112	,104	,534	,160	,056
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,660**	,536**	,318	1	,625**	,250	,369*	,263	,175	,573**	,540**
Sig. (bilatérale)	,000	,002	,082		,000	,175	,041	,153	,345	,001	,002
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,653**	,394*	,638**	,625**	1	,284	,362*	,327	,086	,526**	,384*
Sig. (bilatérale)	,000	,028	,000	,000		,121	,045	,073	,644	,002	,033
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,777**	,641**	,210	,250	,284	1	,659**	,620**	,418*	,662**	,758**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,256	,175	,121		,000	,000	,019	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,758**	,637**	,291	,369*	,362*	,659**	1	,478**	,504**	,481**	,639**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,112	,041	,045	,000		,007	,004	,006	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,700**	,543**	,298	,263	,327	,620**	,478**	1	,375*	,469**	,614**
Sig. (bilatérale)	,000	,002	,104	,153	,073	,000	,007		,038	,008	,000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,508**	,608**	,116	,175	,086	,418*	,504**	,375*	1	,145	,352
Sig. (bilatérale)	,004	,000	,534	,345	,644	,019	,004	,038		,435	,052
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Corrélation de Pearson	,797**	,700**	,259	,573**	,526**	,662**	,481**	,469**	,145	1	,767**

Y35	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,160	,001	,002	,000	,006	,008	,435		,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,870**	,721**	,346	,540**	,384*	,758**	,639**	,614**	,352	,767**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,056	,002	,033	,000	,000	,000	,052	,000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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

الملحق رقم (١): معامل الثبات الفاكرومباخ

RELIABILITY

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5

/SCALE('البنك لرقمنة التحتية البنية : الأول البعد') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : البعد الأول : البنية التحتية لرقمنة البنك

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	5

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

RELIABILITY

/VARIABLES=X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10

/SCALE('البنكية العمليات أتمتة : الثاني البعد') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : أتمتة العمليات البنكية

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	5

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

RELIABILITY

/VARIABLES=X3.11 X3.12 X3.13 X3.14 X3.15

/SCALE('البنكية للمعلومات الرقمي الأمن : الثالث البعد') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : البعد الثالث :الأمن الرقمي للمعلومات البنكية

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,724	5

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

RELIABILITY

/VARIABLES=X4.16 X4.17 X4.18 X4.19 X4.20

/SCALE('البنك الرقمية الأنظمة بين التكامل : الرابع البعد') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : البعد الرابع :التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	5

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

RELIABILITY

/VARIABLES=X5.21 X5.22 X5.23 X5.24 X5.25

/SCALE('للموظفين الرقمية المهارات : الخامس البعد') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : للموظفين الرقمية المهارات :الخامس البعد

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,813	5

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

RELIABILITY

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10 X3.11 X3.12 X3.13 X3.14 X3.15 X4.16 X4.17 X4.18 X4.19 X4.20 X5.21 X5.22 X5.23 X5.24 X5.25
/SCALE('الخارجي الجزائر بنك رقمنة : الأول المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : المحور الأول : رقمنة بنك الجزائر الخارجي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	25

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

RELIABILITY

/VARIABLES=Y26 Y27 Y28 Y29 Y30 Y31 Y32 Y33 Y34 Y35
/SCALE('الخارجي الجزائر لبنك والمصرفية المالية الخدمات تطوير : الثاني المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : المحور الثاني : تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,893	10

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10 X3.11 X3.12
X3.13 X3.14 X3.15 X4.16 X4.17 X4.18 X4.19 X4.20 X5.21 X5.22 X5.23 X5.24 X5.25
Y26 Y27 Y28 Y29 Y30 Y31 Y32 Y33 Y34 Y35
/SCALE('القياسات') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité

Echelle : القياسات

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,893	35

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

الملحق رقم (١): البيانات الشخصية

```

FREQUENCIES VARIABLES=المهنية_الخبرة العلمي_المؤهل السن الجنس
/ORDER=ANALYSIS.

```

Effectifs

Statistiques

	الجنس	السن	المؤهل العلمي	الخبرة المهنية
N	31	31	31	31
Valide	31	31	31	31
Manquante	0	0	0	0

Tableau de fréquences

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	16	51,6	51,6	51,6
أنثى	15	48,4	48,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
30 سنة فأقل	10	32,3	32,3	32,3
من 31 سنة إلى 40 سنة	13	41,9	41,9	74,2
من 41 سنة إلى 50 سنة	2	6,5	6,5	80,6
أكثر من 50 سنة	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي أو أقل	4	12,9	12,9	12,9
تكوين مهني	2	6,5	6,5	19,4
ليسانس	10	32,3	32,3	51,6
ماستر	13	41,9	41,9	93,5
دراسات عليا	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	6	19,4	19,4	19,4
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	10	32,3	32,3	51,6
من 11 سنة إلى 15 سنة	4	12,9	12,9	64,5
16 سنة فأكثر	11	35,5	35,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الملحق رقم (١): الوصف الاحصائي

DESCRIPTIVES VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 البعد الأول X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10 X2.11 X2.12 X2.13 X2.14 X2.15 X2.16 X2.17 X2.18 X2.19 X2.20 X2.21 X2.22 X2.23 X2.24 X2.25 X2.26 X2.27 X2.28 X2.29 X2.30 X2.31 X2.32 X2.33 X2.34 X2.35 X2.36 X2.37 X2.38 X2.39 X2.40 X2.41 X2.42 X2.43 X2.44 X2.45 X2.46 X2.47 X2.48 X2.49 X2.50 X2.51 X2.52 X2.53 X2.54 X2.55 X2.56 X2.57 X2.58 X2.59 X2.60 X2.61 X2.62 X2.63 X2.64 X2.65 X2.66 X2.67 X2.68 X2.69 X2.70 X2.71 X2.72 X2.73 X2.74 X2.75 X2.76 X2.77 X2.78 X2.79 X2.80 X2.81 X2.82 X2.83 X2.84 X2.85 X2.86 X2.87 X2.88 X2.89 X2.90 X2.91 X2.92 X2.93 X2.94 X2.95 X2.96 X2.97 X2.98 X2.99 X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3.6 X3.7 X3.8 X3.9 X3.10 X3.11 X3.12 X3.13 X3.14 X3.15 X3.16 X3.17 X3.18 X3.19 X3.20 X3.21 X3.22 X3.23 X3.24 X3.25 X3.26 X3.27 X3.28 X3.29 X3.30 X3.31 X3.32 X3.33 X3.34 X3.35 X3.36 X3.37 X3.38 X3.39 X3.40 X3.41 X3.42 X3.43 X3.44 X3.45 X3.46 X3.47 X3.48 X3.49 X3.50 X3.51 X3.52 X3.53 X3.54 X3.55 X3.56 X3.57 X3.58 X3.59 X3.60 X3.61 X3.62 X3.63 X3.64 X3.65 X3.66 X3.67 X3.68 X3.69 X3.70 X3.71 X3.72 X3.73 X3.74 X3.75 X3.76 X3.77 X3.78 X3.79 X3.80 X3.81 X3.82 X3.83 X3.84 X3.85 X3.86 X3.87 X3.88 X3.89 X3.90 X3.91 X3.92 X3.93 X3.94 X3.95 X3.96 X3.97 X3.98 X3.99 X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4.5 X4.6 X4.7 X4.8 X4.9 X4.10 X4.11 X4.12 X4.13 X4.14 X4.15 X4.16 X4.17 X4.18 X4.19 X4.20 X4.21 X4.22 X4.23 X4.24 X4.25 X4.26 X4.27 X4.28 X4.29 X4.30 X4.31 X4.32 X4.33 X4.34 X4.35 X4.36 X4.37 X4.38 X4.39 X4.40 X4.41 X4.42 X4.43 X4.44 X4.45 X4.46 X4.47 X4.48 X4.49 X4.50 X4.51 X4.52 X4.53 X4.54 X4.55 X4.56 X4.57 X4.58 X4.59 X4.60 X4.61 X4.62 X4.63 X4.64 X4.65 X4.66 X4.67 X4.68 X4.69 X4.70 X4.71 X4.72 X4.73 X4.74 X4.75 X4.76 X4.77 X4.78 X4.79 X4.80 X4.81 X4.82 X4.83 X4.84 X4.85 X4.86 X4.87 X4.88 X4.89 X4.90 X4.91 X4.92 X4.93 X4.94 X4.95 X4.96 X4.97 X4.98 X4.99 Y26 Y27 Y28 Y29 Y30 Y31 Y32 Y33 Y34 Y35 Y36 Y37 Y38 Y39 Y40 Y41 Y42 Y43 Y44 Y45 Y46 Y47 Y48 Y49 Y50 Y51 Y52 Y53 Y54 Y55 Y56 Y57 Y58 Y59 Y60 Y61 Y62 Y63 Y64 Y65 Y66 Y67 Y68 Y69 Y70 Y71 Y72 Y73 Y74 Y75 Y76 Y77 Y78 Y79 Y80 Y81 Y82 Y83 Y84 Y85 Y86 Y87 Y88 Y89 Y90 Y91 Y92 Y93 Y94 Y95 Y96 Y97 Y98 Y99

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
X1.1	31	3,90	1,012
X1.2	31	3,68	,945
X1.3	31	3,90	,831
X1.4	31	3,94	,727
X1.5	31	3,81	,910
البنية التحتية لرقمنة البنك	31	3,85	,704
X2.6	31	2,68	1,107
X2.7	31	3,87	,957
X2.8	31	4,06	,814
X2.9	31	3,94	,629
X2.10	31	4,03	,795
أتمتة العمليات البنكية	31	3,68	,739
X3.11	31	4,13	,562
X3.12	31	4,10	,746

X3.13	31	4,13	,499
X3.14	31	4,06	,680
X3.15	31	4,00	,632
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	31	4,08	,434
X4.16	31	3,87	,991
X4.17	31	3,68	,791
X4.18	31	3,65	,661
X4.19	31	3,71	,588
X4.20	31	3,61	,803
التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	31	3,70	,575
X5.21	31	3,81	,792
X5.22	31	3,55	,850
X5.23	31	3,77	,805
X5.24	31	3,71	1,006
X5.25	31	3,74	,773
المهارات الرقمية للموظفين	31	3,72	,642
رقمنة بنك الجزائر الخارجي	31	3,81	,436
Y26	31	4,10	1,136
Y27	31	3,39	1,174
Y28	31	3,48	1,180
Y29	31	3,13	1,088
Y30	31	3,77	1,175
Y31	31	3,97	1,110
Y32	31	3,77	1,117
Y33	31	4,35	,915
Y34	31	3,94	1,181
Y35	31	3,68	1,301
تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي	31	3,76	,815
N valide (listwise)	31		

الملحق رقم (١): اختبار التوزيع الطبيعي

EXAMINE VARIABLES=المتغير_المستقل_المتغير
 /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
 /COMPARE GROUPS
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /CINTERVAL 95
 /MISSING LISTWISE
 /NOTOTAL.

Explorer

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
رقمنة بنك الجزائر الخارجي	31	100,0%	0	0,0%	31	100,0%
تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي	31	100,0%	0	0,0%	31	100,0%

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
رقمنة بنك الجزائر الخارجي	,116	31	,200 [*]	,970	31	,528
تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي	,101	31	,200 [*]	,980	31	,821

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

DESCRIPTIVES VARIABLES=الرابع_البعد_الثالث_البعد_الثاني_البعد_الأول_البعد
 التابع_المتغير_المستقل_المتغير_الخامس_البعد
 /STATISTICS=KURTOSIS SKEWNESS.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Asymétrie		Kurtosis	
	Statistique	Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std
البُنية التحتية لرقمنة البنك	31	-,770	,421	,202	,821
أتمتة العمليات البنكية	31	-1,586	,421	4,353	,821
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	31	-,040	,421	,874	,821
التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	31	-1,342	,421	1,425	,821
المهارات الرقمية للموظفين	31	-,651	,421	,220	,821
رقمنة بنك الجزائر الخارجي	31	-1,541	,421	2,286	,821
تطوير الخدمات المالية والمصرفية لبنك الجزائر الخارجي	31	-1,000	,421	,275	,821
N valide (listwise)	31				

الملحق رقم (٢): اختبار فرضيات الدراسة

• اختبار فرضيات الأثر

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT المتغير التابع
 /METHOD=ENTER البعد الأول البعد الثاني البعد الثالث البعد الرابع البعد الخامس.

Régression

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المهارات الرقمية للموظفين، أتمتة العمليات البنكية، الأمن الرقمي للمعلومات البنكية، البنكية التحتية لرقمنة البنك، التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخارجي الجزائر لبنك والمصرفية المالية الخدمات تطوير

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,655 ^a	,429	,315	,674

a. Valeurs prédites : (constantes), الرقمية الأمن، البنكية العمليات أتمتة، للموظفين الرقمية المهارات،

للبنك الرقمية الأنظمة بين التكامل، البنك لرقمنة التحتية البنكية، البنكية للمعلومات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	8,544	5	1,709	3,757	,011 ^b
1 Résidu	11,371	25	,455		
Total	19,915	30			

a. Variable dépendante : الخارجي الجزائر لبنك والمصرفية المالية الخدمات تطوير

b. Valeurs prédites : (constantes), الرقمنة التحتية البنكية، البنكية للمعلومات الرقمي الأمن، البنكية العمليات أتمتة، للموظفين الرقمية المهارات،

للبنك الرقمية الأنظمة بين التكامل، البنك

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2,861	1,806		1,585	,126
البنية التحتية لرقمنة البنك	,013	,272	,011	,047	,963
أتمتة العمليات البنكية	,951	,299	,862	3,181	,004
الأمن الرقمي للمعلومات البنكية	,042	,318	,022	,131	,897
التكامل بين الأنظمة الرقمية للبنك	1,392	,388	,982	3,587	,001
المهارات الرقمية للموظفين	,627	,256	,494	2,451	,022

a. Variable dépendante : الخارجي الجزائر لبنك والمصرفية المالية الخدمات تطوير

• اختبار فرضيات الفروق

T-TEST GROUPS=الجنس (1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=متغيرات_الدراسة
 /CRITERIA=CI (.95) .

Test-t

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
متغيرات_الدراسة	ذكر	16	3,88	,346	,086
	أنثى	15	3,70	,500	,129

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
Hypothèse de variances égales	1,674	,206	1,230	29	,229	,189	,153		-,125 ,503
Hypothèse de variances inégales			1,215	24,733	,236	,189	,155		-,131 ,509

ONEWAY الدراسة_متغيرات BY السن
 /MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

الدراسة_متغيرات

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
--	------------------	-----	-----------------------	---	---------------

Inter-groupes	,446	3	,149	,785	,513
Intra-groupes	5,116	27	,189		
Total	5,562	30			

ONEWAY العلمي_المؤهل BY الدراسة_متغيرات
/MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

الدراسة_متغيرات

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,529	4	,132	,683	,610
Intra-groupes	5,033	26	,194		
Total	5,562	30			

ONEWAY المهنية_الخبرة BY الدراسة_متغيرات
/MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

الدراسة_متغيرات

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,450	3	,150	,791	,509
Intra-groupes	5,113	27	,189		
Total	5,562	30			

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية



Université de Ghardaïa

Faculté des sciences Economiques, Commerciales et
sciences de Gestion

Département Sciences économiques

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

غرداية يوم: 06/06/2026

شهادة تصحيح مذكرة

(ماستر)

يشهد الأستاذ (ة): بن سامة علي بصفته عضو لجنة مناقشة (الصفة في اللجنة) مسلمة

بأن الطالب (ة):

الإسم واللقب (طالب 01): كعقالي وصال رقم التسجيل: 39087564

المستوى الدراسي: ليسانة التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

تاريخ المناقشة: 26/06/2026

عنوان المذكرة: دور رخصة الجواز في تطوير الخدمات المالية والمصرفية
دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي BEA بولاية غرداية

يشهد بأن أن الطالب (الطالبة): المذكورين أعلاه قد إلتزم (ا): بجميع الملاحظات وقام (ا) برفع التحفظات المقدمة له (ما) من طرف لجنة المناقشة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي على هذا النحو.



إمضاء الأستاذ المكلف (ة): بمتابعة التصحيح

د. بن سامة علي