



تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة و جودة الخدمات المصرفية

Analysis of the Impact of Digital Transformation on the Efficiency and Quality of Banking Services

دريش زهرة *

مخبر استراتيجيات تنمية القطاع الفلاحي والسياحي،

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب، الجزائر

zahra.derriche@univ-temouchent.edu.dz

تاريخ النشر: 2025/12/04

تاريخ القبول: 2025/11/12

تاريخ الإرسال: 2025/10/11

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الخدمات المصرفية، من خلال التركيز على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة وكفاءة الخدمات البنكية، وذلك باعتماد دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة سيدي بلعباس. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لبيان العلاقة بين التحول الرقمي وأبعاد الخدمات المصرفية حيث تم تحليل الواقع الميداني للتحول الرقمي داخل الوكالة محل الدراسة. كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يؤثر إيجابيا على الخدمات المصرفية، إذ يسهم في تحسين جودة الخدمات، وتسريع العمليات البنكية، وتعزيز رضا العملاء، كما تبين أن البنوك التي تستثمر في الرقمنة وتؤهل مواردها البشرية تحقق أداء أفضل وقدرة أكبر على المنافسة. وخلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة إستراتيجية للبنوك الجزائرية لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية وضمان الاستدامة في بيئة مالية متغيرة، وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف برامج التدريب في المجال الرقمي، وتحديث المناهج الجامعية لإدراج مفاهيم التحول الرقمي، والعمل على تطوير مهارات الموظفين التقنية والإدارية لرفع فعالية الخدمات البنكية.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي ، خدمات مصرفية ، جودة خدمات ، رضا عملاء ، أداء مالي.

Abstract:

This study examines the impact of digital transformation on banking services, focusing on how digitization enhances their quality and efficiency. The case of BEA, Sidi Bel Abbes branch, was used to analyze the actual level of digital transformation. A descriptive-analytical approach was adopted, and data were collected through a questionnaire and analyzed using SPSS. The results show that digital transformation positively affects banking services by improving quality, speeding up operations, and increasing customer satisfaction. They also indicate that banks investing in digital technologies and training their staff achieve better performance and competitiveness. The study concludes that digital transformation is now a strategic necessity for Algerian banks to keep pace with global technological developments and remain sustainable in a changing financial environment. It recommends strengthening digital training programs, updating university curricula, and enhancing employees' technical and managerial skills to improve service effectiveness.

Key Words: Digital transformation , Banking services ,Service quality, Customer satisfaction , Financial performance.

JEL Classification: G21, O33, L86

*مرسل المقال: دريش زهرة (zahra.derriche@univ-temouchent.edu.dz)

المقدمة:

أصبح التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي مست مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، نتيجة التطور السريع في التكنولوجيا. ويعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التحولات، إذ انتقل من الاعتماد على الفروع التقليدية والمعاملات الورقية إلى تبني الحلول الرقمية التي عززت كفاءة العمليات المصرفية، وحسنت تجربة العملاء من حيث السرعة، والأمان، والمرونة في تقديم الخدمات. لم يعد التحول الرقمي خياراً، بل أصبح ضرورة استراتيجية لضمان استدامة البنوك وقدرتها على المنافسة في بيئة مالية تتطور باستمرار. وفي هذا الإطار، تبنت بعض المؤسسات المصرفية في الجزائر، وعلى رأسها البنك الخارجي الجزائري، مبادرات رقمية لتحديث منصاتهما الإلكترونية وتطوير خدماتهما المصرفية. وقد ساهم ذلك في تحسين جودة الأداء، وتعزيز ثقة العملاء، ودعم مسار التنمية الاقتصادية في البلاد، و مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على الخدمات المصرفية في ظل التحديات التي تواجه البنوك أثناء تطبيقه؟

ومن هذه الإشكالية الرئيسية، تتفرع الأسئلة التالية:

• إلى أي حد تولي البنوك اهتماماً بتبني مختلف أبعاد التحول الرقمي ضمن استراتيجياتها التشغيلية؟

• هل يسهم تطبيق التحول الرقمي في تحسين ورفع كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء؟

فرضيات الدراسة: من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة والوصول إلى الأهداف المرجوة، تم اعتماد الفرضيات التالية:

○ تولي البنوك اهتماماً متزايداً بتطبيق أبعاد التحول الرقمي باعتباره خياراً استراتيجياً يهدف إلى تحسين الأداء وتعزيز القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

○ يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية على مستوى البنك الخارجي الجزائري (BEA) وكالة سيدي بلعباس.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على التغيرات التي أحدثها التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتأثيره على جودة الخدمات وكفاءة العمليات المصرفية في ظل التطور التكنولوجي. كما تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية متكاملة حول الفرص والتحديات التي تواجه البنوك في هذا المجال، مما يساعد على اقتراح استراتيجيات لتعزيز التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل فيما يلي:

• توضيح مفهوم التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتحليل أثره على العمليات المالية والخدمات البنكية.

• تقييم تأثير التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

• تقديم مجموعة من التوصيات الكفيلة بتطوير مسار التحول الرقمي في البنوك، وتعزيز الاستفادة من

التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المالية.



منهجية الدراسة اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بمهدف الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة واختبار صحة الفرضيات المصاغة.

يقوم هذا المنهج على وصف وتحليل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتحول الرقمي، وبيان أثره على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية، من خلال جمع البيانات وتحليلها بشكل علمي ومنهجي. كما تم توظيف الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من الميدان، وتحليل آراء العاملين في البنك حول موضوع الدراسة، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك بغرض الوصول إلى نتائج دقيقة تتيح تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المصرفي.

الدراسات السابقة:

دراسة حويش حورية ومجدوب خيرة، 2024، بعنوان مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية (دراسة تطبيقية): هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية وتطويرها، وذلك من خلال إبراز أهمية تبني التقنيات الرقمية الحديثة ضمن استراتيجيات التحول الرقمي الرامية إلى تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم المتجددة.

وقد ركزت الدراسة بوجه خاص على تفعيل القنوات الرقمية لخدمة العملاء، وتحويل العمليات البنكية التقليدية إلى عمليات رقمية متكاملة.

توصل الباحثان إلى أن التحول الرقمي يشكل عاملاً رئيسياً وفعالاً في تعزيز جودة الخدمات البنكية، مؤكداً على ضرورة توظيف التكنولوجيا الرقمية لتطوير تلك الخدمات. كما أظهرت النتائج أن تجربة العميل تمثل عنصراً محورياً، إذ ترتبط بشكل وثيق بتطبيقات التحول الرقمي التي تسهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز تفاعلهم مع المؤسسات البنكية. (خيرة، 2024)

دراسة خولة مرسي وهاجر موساوي، 2023، بعنوان تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك (دراسة تطبيقية): تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم التحول الرقمي ودوره الحيوي كآلية فعالة لخلق القيمة وتعزيز أداء البنوك وقد ركزت على تحليل كيفية توظيف التحول الرقمي ضمن إستراتيجية مصرفية شاملة تسعى إلى تحقيق مكاسب مالية وتشغيلية ملموسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها أن تبني إستراتيجية واضحة ومدروسة للتحول الرقمي، وتحويل الخدمات البنكية إلى صيغ رقمية متكاملة، يمكن البنوك من تحقيق إيرادات إضافية، سواء من خلال استقطاب عملاء جدد وزيادة حجم المعاملات المالية، أو عبر خفض التكاليف التشغيلية بمختلف أنواعها التقنية والمادية والبشرية.

انتهت الدراسة إلى أن التحول الرقمي لم يعد خياراً ترفيهياً، بل أصبح ضرورة حتمية في ظل البيئة المصرفية الحديثة التي تتسم بشدة المنافسة والتطور التكنولوجي المتسارع. (موساوي، 2023، صفحة 53)



دراسة توتو سوغيهينتو Toto Sugihyanto، وريجينا جانسن أرسجاه Regina Jansen، 2023، Arsjah
 بعنوان:

The Effect of Digital Banking, Digital Transformation on the Efficiency of Commercial Banks in Indonesia (A Quantitative Study)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مستوى كفاءة البنوك التجارية في إندونيسيا في ظل تبنيها للتقنيات المصرفية الرقمية واستراتيجيات التحول الرقمي، مع التركيز على قياس أثر هذه الخدمات على الأداء العام للبنوك. وتشير نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي واعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية لهما تأثير إيجابي واضح على رفع كفاءة البنوك التجارية، من خلال تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الموجهة لصنّاع القرار والمصرفيين، تهدف إلى دعم مسار التحول الرقمي وتطوير القطاع المصرفي بما يساهم في تعزيز الأداء العام وزيادة القدرة التنافسية في البيئة المصرفية الحديثة (Sugihyanto, 2023)

دراسة ترانغ دوان دو an Do Trang Do، وآخرون 2022، بعنوان:

The Impact of Digital Transformation on Performance : Evidence from Vietnamese Commercial Banks (A Quantitative Study)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الأداء المالي والتشغيلي للبنوك التجارية في فيتنام، من خلال دراسة العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية وتحسين مؤشرات الأداء الأساسية. كما تسعى إلى تحديد العوامل الجوهرية التي تساهم في رفع الكفاءة التشغيلية عبر تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي بفعالية. أظهرت نتائج الدراسة أن للتحول الرقمي تأثيراً إيجابياً واضحاً على الأداء المالي والتشغيلي للبنوك الفيتنامية، حيث يساهم في تحسين الكفاءة وتعزيز جودة الخدمات المصرفية. ومع ذلك، بينت النتائج أن الاستفادة المثلى من مزايا التحول الرقمي تستلزم استثمارات كبيرة في تطوير البنية التحتية التكنولوجية، إلى جانب تطبيق برامج تدريب وتأهيل للموارد البشرية، بما يضمن الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة والتغلب على التحديات المصاحبة لعملية التحول (Do, 2022, p. 09)

دراسة Suresh، 2017، بعنوان:

Impact of the Digital Transformation Process on Bank Relationships with Customers

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على طبيعة العلاقة بين البنوك وعملائها، مع التركيز على كيفية استجابة البنوك لاحتياجات وتطلعات العملاء المتجددة في ظل التوسع المتزايد في استخدام التقنيات الرقمية. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي أسهم في تقليل حجم التفاعل المباشر بين البنوك والعملاء، في مقابل تنامي الاعتماد على الأتمتة والمنصات الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية. ورغم هذا التحول، أظهرت النتائج أن توحيد وتنسيق استراتيجيات التحول الرقمي داخل البنوك ساعد في رفع مستوى رضا العملاء، خصوصاً لدى الفئات التي تمتلك كفاءات رقمية عالية، مما يؤكد أهمية تكييف استراتيجيات الرقمنة بما يتواءم مع توقعات واحتياجات مختلف شرائح العملاء. (Suresh, 2017)

I. التحول الرقمي:

1. مفهوم التحول الرقمي:

يشير التحول الرقمي إلى التغيير الناتج عن اعتماد التكنولوجيا الرقمية بهدف إحداث تحول جذري في أساليب العمل، مما يتيح تقديم الخدمات للمستخدمين بسرعة وكفاءة أعلى. كما يتضمن هذا التحول تحسين الإجراءات والعمليات الإدارية لتعزيز جودتها والوصول إلى مستوى متقدم من النضج الرقمي. " (سامية، 2021، صفحة 109)

1.1 خصائص التحول الرقمي :

يتميز التحول الرقمي بعدد من الخصائص الجوهرية التي تعكس طبيعته المتطورة ودوره في إعادة تشكيل بيئة الأعمال، ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

- **الاعتماد على الأصول غير الملموسة** مثل الملكية الفكرية، والبرمجيات، والخوارزميات، والمحتوى الإبداعي، والتي تشكل الأساس في تقديم الخدمات عبر الإنترنت. (علام، 2021، الصفحات 189-190)
- **مشاركة العملاء في خلق القيمة**، حيث تستفيد المؤسسات من البيانات الناتجة عن تفاعل العملاء، عبر تحليل سلوكهم واستخدامها في تطوير المنتجات، أو توجيه الإعلانات، أو من خلال تقنيات مثل إنترنت الأشياء والاقتصاد التشاركي.
- **إمكانية تقديم الخدمات عبر المنصات الرقمية** دون الحاجة إلى فروع أو منشآت مادية، مما يتيح للمؤسسات المالية الوصول إلى شرائح أوسع من العملاء على المستويين المحلي والدولي. (خديجة، 2023، صفحة 99)
- **الاعتماد على نماذج أعمال رقمية مبتكرة** تربط بين البائعين والمشتريين، وتقلل من تكاليف المعاملات، مع توفير خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة للمستهلكين.
- **التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية**، الأمر الذي يساهم في تسهيل عملية تخزين البيانات واسترجاعها، ويعزز سرعة ودقة اتخاذ القرارات داخل المؤسسات (إبراهيم، 2021، الصفحات 270-271)

2. أبعاد التحول الرقمي:

يقوم التحول الرقمي على مجموعة من الأبعاد الأساسية التي تشكل ركائز نجاحه في القطاع المصرفي، ويمكن توضيحها كما يلي:

1.2 البنية التحتية الرقمية:

تعد البنية التحتية الرقمية الأساس الذي تقوم عليه عملية التحول الرقمي داخل البنوك، إذ تشمل تطوير الخوادم وقواعد البيانات، واعتماد تقنيات الحوسبة السحابية، إلى جانب تعزيز الشبكات وتحديث أنظمة الأمن السيبراني. هذه العناصر مجتمعة تساهم في رفع كفاءة النظام المصرفي وتحسين جودة خدماته، كما تمكنه من مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

2.2. استخدام التكنولوجيات الحديثة:

يعتبر توظيف التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، وتحليل البيانات الضخمة، من أهم محركات التحول في القطاع البنكي. إذ ساهمت هذه الأدوات في تسريع المعاملات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجات العملاء، فضلا عن خفض التكاليف وتحسين الأداء العام للمؤسسات المصرفية. (يس، 2015، صفحة 37)

3.2. الثقافة الرقمية وتنمية الموارد البشرية:

لا يقتصر التحول الرقمي على إدخال التكنولوجيا فحسب، بل يتطلب كذلك إعداد العنصر البشري للتكيف مع هذه التحولات. ويشمل ذلك تطوير مهارات الموظفين الرقمية، وتعزيز وعيهم بأهمية الرقمنة، إلى جانب نشر ثقافة تنظيمية مرنة تشجع على الإبداع والتجديد. فالعنصر البشري المؤهل يعد من أهم مقومات نجاح واستدامة التحول الرقمي في البنوك.

4.2. رضا العملاء عن الخدمات الرقمية:

يعد رضا العملاء أحد أبرز مؤشرات نجاح التحول الرقمي في المؤسسات المصرفية، إذ يعكس مدى تقبلهم للخدمات الرقمية واستفادتهم منها. فكلما كانت الخدمات أكثر سهولة في الاستخدام، وسرعة، وأمانا، ارتفعت مستويات رضا العملاء وثقتهم بالبنك، مما يعزز ولائهم ويقوّي العلاقة بينهم وبين المؤسسة.

3. التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

يقصد بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي تلك العملية التي تقوم من خلالها البنوك والمؤسسات المالية بتبني وتوظيف التقنيات الحديثة بهدف تحديث أنظمتها التشغيلية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة. ويهدف هذا التحول إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات المصرفية المقدمة، وتوفير تجربة آمنة وسلسة للعملاء، إضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الأداء العام والتنافسية داخل المؤسسات المالية. (زهير ن.، 2008، الصفحات 25-26) وللتحول الرقمي في القطاع المصرفي عدة أشكال، والمظاهر التقنية التي أحدثت نقلة نوعية في أساليب العمل والخدمات المالية، ويمكن تلخيص أبرزها فيما يلي:

1.3. الدفع والسحب الإلكتروني:

يعد التحول الرقمي في المعاملات المالية من أبرز التطورات الحديثة، إذ أصبح بإمكان العملاء تنفيذ عمليات السحب والدفع على مدار الساعة عبر أجهزة الصراف الآلي المتطورة، دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية. كما أتاحت البنوك إمكانية إجراء المعاملات باستخدام البطاقات الإلكترونية والهواتف الذكية، إلى جانب تفعيل أنظمة المدفوعات الرقمية في نقاط البيع، مما ساهم في تسهيل العمليات المصرفية وتسريعها.

2.3. تقنية البلوكشين (Blockchain):

تعد تقنية البلوكشين نظاما رقميا متطورا لتسجيل البيانات والمعاملات بطريقة مؤمنة وغير قابلة للتلاعب، حيث تخزن المعلومات ضمن سلاسل مترابطة زمنيا من الكتل. وتتميز هذه التقنية بالدقة العالية والموثوقية، مما جعلها محورا أساسيا

في التحول الرقمي المالي، رغم ما تثيره من نقاشات حول طبيعتها غير القابلة للتعديل. (نبيلة قرزيز، 2022، صفحة 378)

3.3. البيانات الضخمة (Big Data)

يقصد بالبيانات الضخمة تلك الكميات الهائلة والمتنوعة من البيانات التي تتدفق من مصادر متعددة، ويتم تحليلها بهدف دعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي. ورغم تعقيد معالجتها نظرا لضخامتها وسرعة تدفقها، إلا أنها تتيح للبنوك رؤى دقيقة تساعد في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير تجربة العملاء.

4.3. الأمن السيبراني (Cyber Security)

أدى توسع الاعتماد على الأنظمة الرقمية إلى بروز الحاجة الماسة لحماية البيانات والمعلومات من التهديدات الإلكترونية. ويهدف الأمن السيبراني إلى تأمين الأنظمة والشبكات من الاختراقات والهجمات المحتملة، بما يضمن استمرارية العمليات المصرفية الرقمية وحماية المعلومات الحساسة. (سمير، 2017، صفحة 257)

5.3. تطبيقات الهواتف الذكية:

أصبحت تطبيقات الهواتف الذكية إحدى الأدوات الأساسية في التحول الرقمي، إذ تمكن المؤسسات المالية من تقديم خدمات مرنة وسريعة عبر تصميم تطبيقات مخصصة لتلبية احتياجات العملاء. ويسهم ذلك في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتعزيز تجربة المستخدم.

6.3. إنترنت الأشياء (Internet of Things)

تتيح هذه التقنية الربط بين الأجهزة الذكية المختلفة عبر شبكة الإنترنت، بما يسمح بمراقبة البيانات وتحليلها في الوقت الفعلي. تستخدم في مجالات متعددة، من الأجهزة المنزلية إلى الأنظمة الحضرية، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع مستوى الأمان. (طويلب، مجلة الميادين الاقتصادية، صفحة 27)

7.3. الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

يعد الذكاء الاصطناعي من أهم محركات التحول الرقمي، إذ يعتمد على أنظمة قادرة على التعلم الذاتي واتخاذ القرارات استنادا إلى تحليل البيانات. ويسهم في تطوير الأداء المؤسسي، تعزيز الكفاءة الإنتاجية، وتقديم حلول مبتكرة مبنية على التوقعات المستقبلية، مما يفتح آفاقا واسعة في العمل المصرفي (aznag, 2022, p. 27)

II. تحليل تأثير التحول الرقمي على تطوير الخدمات المصرفية للبنك الخارجي الجزائري، وكالة سيدي بلعباس

1. عينة وأدوات الدراسة

1.1. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي بنك الجزائر الخارجي بوكالة سيدي بلعباس، والبالغ عددهم 76 موظفاً، باعتبارهم الفئة التي ترتبط مباشرة بموضوع البحث والمتأثرة بعملية التحول الرقمي داخل المؤسسة البنكية. ولغرض جمع البيانات وتحليلها، تم اعتماد استبيان إلكتروني كأداة رئيسية، وزع على عينة عشوائية مكونة من 36 موظفاً، أي ما يعادل 50% من المجتمع الأصلي. وتعد هذه النسبة كافية لتمثيل المجتمع الإحصائي، مما يوفر قاعدة بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج العلمية الدقيقة.

2.1. متغيرات الدراسة :

الجدول رقم (01) : متغيرات الدراسة و مكونات الاستبانة

نوع المتغير	البعد	عدد العبارات	وصف البعد
المتغير المستقل	البنية التحتية الرقمية	4	يقيس مدى توفر الأجهزة والبرمجيات، كفاءة شبكات الاتصال، توفر الأمان والحماية للبيانات، وتكامل الأنظمة المعلوماتية.
	استخدام التكنولوجيا الحديثة	4	يعالج مدى استخدام التطبيقات الذكية، الهواتف المحمول لتقديم الخدمات، وجود إمكانية الدفع الإلكتروني، وتوفر أنظمة إلكترونية.
	الثقافة الرقمية والتنمية البشرية	4	يركز على تلقي الموظفين دورات تدريبية في استخدام الأدوات الرقمية، توفر الوعي بينهم بأهمية التحول الرقمي، التشجيع على الابتكار الرقمي، وتحفيزهم على استخدام المنصات الرقمية.
	رضا المستخدم عن الرقمنة	4	يقيس مدى جودة الخدمة ورضا المستخدم عن الرقمنة من خلال تفضيله القنوات الرقمية، شعوره بالراحة، وتحسن جودة الخدمة رغم بعض التحديات التقنية.
المتغير التابع	الخدمات المصرفية	5	يعكس أثر التحول الرقمي على الخدمات المصرفية من خلال تسريع الإجراءات، تحسين جودة الخدمات، تقليل الاعتماد على الورق وتسهيل متابعة حسابات الزبائن ورضاهم.

المصدر : من اعداد الباحثة



2. اختبار الثبات الداخلي للاستبانة:

للتأكد من مدى ثبات ومصدقية الأداة المستخدمة في جمع البيانات، و اتساق الإجابات وموثوقية النتائج ، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يعد من أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان. وتعد القيمة المقبولة لمعامل الثبات عادة 0.60 فأكثر، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات. وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبار الثبات لكل محور من محاور الدراسة

الجدول رقم (02) : معامل ألفا كرونباخ

البعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
البنية التحتية الرقمية	4	0.821
استخدام التكنولوجيا الحديثة	4	0.856
الثقافة الرقمية والتنمية البشرية	4	0.897
رضا المستخدم عن الرقمنة	4	0.641
الخدمات المصرفية وأثر التحول الرقمي عليها	5	0.868

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

أظهرت نتائج تحليل معاملات الارتباط وجود علاقات قوية إلى قوية جدا بين محور التحول الرقمي وبقية المحاور المدروسة، مما يؤكد دوره المركزي في تفعيل مختلف أبعاد التحول الرقمي داخل البنوك. فقد تبين أن هناك ارتباطا قويا بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الرقمية (0.805) وارتباطا أقوى مع البنية التحتية الرقمية (0.855)، في حين كانت أقوى علاقة بين التحول الرقمي والاستخدام الرقمي (0.897) كما وجدت علاقة قوية جدا مع الثقافة الرقمية وتنمية الموارد البشرية (0.892) وأخرى مرتفعة مع رضا المستخدم (0.832) وعليه، تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي يعد المحرك الرئيسي لبقية الأبعاد، إذ يساهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الاستخدام الرقمي، ورفع رضا العملاء، مما يجعله الركيزة الأساسية لتحقيق التحول المصرفي الشامل نحو الخدمات الرقمية المتكاملة.

3. اختبار الفرضيات :

تولي البنوك اهتماما متزايدا بتطبيق أبعاد التحول الرقمي باعتباره خيارا استراتيجيا يهدف إلى تحسين الأداء وتعزيز القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

جدول رقم (04): ملخص نموذج الانحدار الخطي البسيط

النموذج	R	R ²	R ² المعدلة	الخطأ المعياري	F التغير	Sig.
1	0.805	0.649	0.638	0.43893	151.415	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26



تشير قيمة معامل التحديد $R^2=0.649$ إلى أن حوالي 64.9٪ من التغير في فعالية أبعاد التحول الرقمي يعزى إلى رقمنة الخدمات المصرفية، مما يعكس قوة العلاقة التفسيرية بين المتغيرين. كما أن القيمة الاحتمالية ($\text{Sig.} = 0.000$) وهي أقل من 0.05، تؤكد وجود دلالة إحصائية قوية، وتبرز اهتمام البنوك بتطبيق مبادئ التحول الرقمي وتعزيزها في أنظمتها التشغيلية.

4. تحليل التباين (ANOVA) :

يستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (Analysis of Variance – ANOVA) لتحديد مدى معنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومعرفة ما إذا كان التحول الرقمي يُحدث تأثيرًا ذا دلالة إحصائية على الخدمات المصرفية. يساعد هذا الاختبار في التحقق من صلاحية النموذج الإحصائي المستخدم ومدى قدرته على تفسير التباين في متغير الخدمات المصرفية بناءً على التغير في مستويات التحول الرقمي. وتعتبر القيمة الاحتمالية (Sig.) مؤشرًا أساسيًا لتفسير النتائج، حيث تدل القيم الأقل من (0.05) على وجود تأثير معنوي، أي أن الفروق بين المتغيرات ليست عشوائية وإنما ذات دلالة إحصائية. وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) الخاصة بالدراسة:

جدول رقم (05): تحليل التباين (ANOVA)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	F	Sig.
الانحدار	12.099	1	12.099	62.799	0.000
الباقى	6.550	34	0.193	–	–
الكل	18.649	35	–	–	–

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

تشير قيمة F المرتفعة والاحتمالية المنخفضة (Sig.) إلى أن النموذج الإحصائي يتمتع بقبول ودلالة معنوية في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات المصرفية. وقد تمكن النموذج من تفسير 12.099 من أصل 18.649 من إجمالي التباين الكلي، أي أن 6.550 فقط من التباين لم يتم تفسيره، مما يعكس كفاءة النموذج في توضيح العلاقة بين المتغيرين.

5. الانحدار الخطي البسيط :

يهدف هذا الاختبار إلى تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (الخدمات المصرفية)، ومعرفة مدى تأثير الأول على الثاني، وذلك من خلال معاملات الانحدار ودلالاتها الإحصائية.

جدول رقم (06): معاملات الانحدار الخطي البسيط

المتغير	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
الثابت (Constant)	0.438	0.386	–	1.133	0.265
التحول الرقمي	0.898	0.113	0.805	7.925	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26



يظهر معامل الانحدار غير المعياري (B) لقيمة التحول الرقمي البالغ 0.898 أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى التحول الرقمي تؤدي إلى ارتفاع قدره 0.898 في فعالية الخدمات المصرفية. كما أن القيمة الاحتمالية (Sig. = 0.000) تؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية معنوية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط: التي تمثل العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات المصرفية هي كالآتي:

$$Y=0.637+0.859XY$$

حيث:

- Y: فعالية الخدمات المصرفية
- X: مستوى التحول الرقمي
- (a): 0.637 هو الثابت
- (b): 0.859 معامل الانحدار

يدل ذلك على أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر وإيجابي في تعزيز فعالية الخدمات المصرفية، فكلما زاد مستوى التحول الرقمي ارتفعت كفاءة وجودة الخدمات المقدمة.

6. الانحدار المتعدد :

يستخدم هذا النموذج الإحصائي لدراسة أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد، بهدف تحديد مدى مساهمة كل متغير في تفسير التباين في المتغير التابع. ويسمح هذا التحليل بفهم العلاقة المركبة بين أبعاد التحول الرقمي المختلفة والخدمات المصرفية، ومعرفة أكثر العوامل تأثيراً فيها.

جدول رقم (07): معاملات الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار غير المعياري B	الخطأ المعياري (Std. Error)	معامل الانحدار المعياري BETA	قيمة t	القيمة الاحتمالية SIG
الثابت (Constant)	0.198	0.433	--	0.459	0.650
البنية التحتية الرقمية	0.360	0.157	0.366	2.293	0.029
استخدام التكنولوجيات الحديثة	0.115	0.155	0.129	0.744	0.463
الثقافة الرقمية والتنمية البشرية	0.076	0.152	0.086	0.500	0.621
رضا المستخدم عن الرقمنة	0.452	0.186	0.360	2.286	0.029

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26



من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتضح أن نموذج الانحدار المتعدد المستخدم يهدف إلى تفسير أثر أبعاد التحول الرقمي على فعالية الخدمات المصرفية كما ذكرنا سابقا . وقد أظهرت النتائج ما يلي:

• **الثابت: (Constant)** بلغت قيمته (0.198) وهي غير دالة إحصائيا (Sig. = 0.650)، ما يشير إلى أن المتغير التابع (فعالية الخدمات المصرفية) لا يمكن تفسيره دون الاعتماد على المتغيرات المستقلة المدخلة في النموذج.

• **البنية التحتية الرقمية:** سجلت أعلى تأثير معنوي في النموذج، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (B = 0.360) ومعامل الانحدار المعياري (Beta = 0.366) مع دلالة إحصائية عند مستوى (Sig. = 0.029).

وهذا يدل على أن تحسن البنية التحتية الرقمية يسهم بشكل واضح ومباشر في رفع كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية، مما يؤكد أهمية الاستثمار في أنظمة المعلومات والبنية التكنولوجية الداعمة للتحول الرقمي.

• **استخدام التكنولوجيات الحديثة:** لم يظهر هذا المتغير تأثيرا معنويا على فعالية الخدمات المصرفية، إذ بلغت قيمته الاحتمالية (Sig. = 0.463) وهي أكبر من (0.05) يشير ذلك إلى أن مجرد إدخال التكنولوجيا لا يكفي لتحقيق فعالية ملموسة ما لم يصاحبها تكامل في البنية التحتية وتدريب فعال للموظفين.

• **الثقافة الرقمية والتنمية البشرية:** رغم أن معامل الانحدار المعياري بلغ (Beta = 0.086)، إلا أن القيمة الاحتمالية (Sig. = 0.621) تظهر عدم وجود تأثير معنوي لهذا البعد على الخدمات المصرفية، وهذا يعكس أن تنمية الثقافة الرقمية لا تزال في مراحلها الأولى، ولم تصل بعد إلى مستوى يحدث فرقا واضحا في الأداء البنكي.

• **رضا المستخدم عن الرقمنة:** أظهر هذا البعد تأثيرا معنويا مهما على الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة (B = 0.425) و (Sig. = 0.029)، مما يدل على أن ارتفاع مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية يؤدي إلى تعزيز فعالية الخدمات المصرفية وتحسين صورتها لدى الزبائن.

الخلاصة:

تعد الخدمات المصرفية من أكثر الخدمات حساسية لارتباطها المباشر بالجانب المالي للأفراد والمؤسسات، مما يجعل تطويرها وتحسينها ضرورة مستمرة لضمان الأمان والثقة وكسب ولاء العملاء. ومع تسارع التطور التكنولوجي وتزايد متطلبات العملاء، أصبح التحول الرقمي خيارا إستراتيجيا لا مفر منه بالنسبة للبنوك الجزائرية، إذ يمثل ركيزة أساسية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة، التي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة لبنك الجزائر الخارجي وكالة سيدي بلعباس، أن التحول الرقمي ينعكس إيجابيا على الخدمات المصرفية من خلال تحسين سرعة الأداء، وتسهيل الوصول إلى الخدمات، وتعزيز رضا العملاء. كما أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط قوية بين

التحول الرقمي وكل من جودة الخدمات، البنية التحتية الرقمية، ورضا المستخدمين، مما يؤكد أن نجاح الرقمنة يتطلب تكامل هذه الأبعاد في إطار إستراتيجية واضحة وشاملة.

وتثبت الدراسة كذلك أن البنوك باتت تولي اهتماما متزايدا بتطبيق أبعاد التحول الرقمي، باعتباره وسيلة فعالة لمواكبة التغيرات التكنولوجية وتحسين تنافسيتها في السوق المالي. كما أن التحول الرقمي ساهم في تسهيل التعاملات البنكية وكسر الحواجز التقليدية بين الزبائن والبنوك، إضافة إلى تمكين المستثمرين من الحصول على المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب.

قائمة المراجع:

- إبراهيم، آ. ع. (2021). دور التحول الرقمي في دعم الإيرادات الضريبية*. مجلة البحوث المالية،
- خواترة، سامية. (2021). *التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها*. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية.
- خيرة، ح. ح. (2024). مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت. مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 10، العدد 02.
- زهير، ن. م. (2008). الصيرفة الإلكترونية. دار وائل للنشر.
- سمير، ب. (2017) الأمن السيبراني في الجزائر: السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني.
- شوشان، خديجة. (2023). دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية، مجلة أبحاث الحماية الاجتماعية.
- طويلب، ن. ا. مستقبل مهنة المحاسبة في ظل تقنيات التحول الرقمي: تقنية البلوكشين نموذجاً، مجلة الميادين الاقتصادية.
- علام، و. ك. (2021). التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
- موساوي، خ. م. (2023). تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك: دراسة حالة بنك متعددة الجنسيات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01.
- نبيلة قرزيز، م. ز. (2022). دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا.
- يس، ن. أ. (2015). متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية. مجلة المكتبات والمعلومات.
- Aznag, F. (2022). Internet of Things (IoT) Technology and the Future of Payments. Administrative and Financial Sciences Review.



- Do, T. A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Performance: Evidence from Vietnamese Commercial Banks. Journal of Risk and Financial Management.
- Sugihyanto, T. (2023). The Effect of Digital Banking and Digital Transformation on the Efficiency of Commercial Banks in Indonesia. International Journal of Islamic Education Research and Multiculturalism (IJIERM), 5(2).
- Suresh, C. (2017). Impact of the Digital Transformation Process on Bank Relationships with Customers In Managerial Issues in Digital Transformation of Global Modern Corporations .