مجلة دفاتر اقتصادية
المجلد: 16 – العدد: 01 (2025)، ص: 1260 - 1273
P-ISSN: 2170-1040
E-ISSN: 2602-5426

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

- دراسة ميدانية على عينة من البنوك الناشطة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري.

The impact of digital transformation on the quality of banking services .- a field study on a sample of banks active at the south-west level of Algeria

صكوشي حاسين [1]♦، صكري أيوب [2] ، عيوش رتيبة [3]

[1] المركز الجامعي نور البشير البيض (الجزائر)، h.sakouchi@cu-elbayadh.dz

[2] المركز الجامعي نور البشير البيض (الجزائر)، a.sakri@cu-elbayadh.dz

[3] جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)، ayouche.ratiba@univ-medea.dz

تاريخ الاستلام: 2025/03/21 تاريخ القبول: 2025/04/24 تاريخ النشر: 2025/05/25

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية لدى عينة من البنوك الناشطة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري.، وقد تمّ الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي على اعتبار أنّه المنهج الأنسب لدراسة مثل هذه المواضيع، كما تمّ الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات والمعلومات، حيث تمّ توزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في عينة من البنوك المتواجدة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري، حيث تمّ توزيع (180) استبانة، استرجعت منها (160) استبانة صالحة للتحليل.

وبعد الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين أبعاد التحول الرقمي كل على حدا وجودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة..

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، المؤسسات المصرفية.

تصنيف JEL: L84، G21، L15.

Abstract:

The aim of this study was to assess the impact of digital transformation on the quality of banking services within a sample of banks operating in the southwestern region of Algeria. The study relied on a descriptive-analytical approach, as it is considered the most suitable methodology for studying such topics. Additionally, a questionnaire was used as the main tool for data collection. The questionnaire was distributed to the study sample, which consisted of banks in the southwestern region of Algeria. A total of 180 questionnaires were distributed, with 160 valid responses returned for analysis.

After studying and analyzing the obtained data, the study concluded several findings, the most significant of which is the existence of a positive correlation and impact between each of the dimensions of digital transformation and the quality of banking services in the banks under study.

Keywords: Digital Transformation, Quality of Banking Services, Banking Institutions.

JEL Classification: L84, L15, G21.

♦ المؤلف المرسل

1. مقدمة:

ما ميز العالم اليوم التطورات التكنولوجية الهائلة التي أدت إلى بروز ما يسمى بالتحول الرقمي الذي كان له بالغ الأثر على الحياة البشرية. ويعتبر أحد أهم مخـــرجات التطورات التكنولوجية في مجال الاعلام والاتصال، حيث أصبح مصدرا مهما للتميز وعاملا أساسيا لضمان جودة الأداء وسرعة التكيف مع التغيرات التي تحدث في المحيط الديناميكي، مما جعل المنظمات تسعى جاهدة لتبنيه من أجل الاستفادة من إيجابيته ومعالجة قصور النمط التقليدي للإدارة.

والقطاع المصرفي بدوره شهد تحولا كبيرا في ظل الثورة الرقمية، واصبحت التكنولوجيا وسيلة اساسية لتقديم الخدمات المصرفية وتحسين جودتها، لما تحققه من تجربة مميزة وفريدة للعملاء من حيث التوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة للارتقاء بالعمليات والخدمات المصرفية المقدمة، بحيث تمكن العملاء من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان. ومن هنا يظهر الارتباط الوثيق بين كل من التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي من خلال ما يحققه من نتائج ايجابية تعود بالمنفعة على جميع الاطراف الفاعلة.

والجزائر كغيرها من الدول اعطت اهتماما بقطاعها المصرفي من اجل مواكبة التحولات التي تشهدها الساحة الدولية نتيجة الثورة التكنولوجية، والعمل على تحديث القطاع المصرفي باعتباره العجلة المحركة للاقتصاد الوطني، بهدف تقديم خدمات مصرفية للعملاء بسرعة وبجودة عالية، من اجل تلبية متطلبات الزبائن ومواكبة التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي.

مما سبق وانطلاقا من أهمية موضوع بحثنا، جاءت هذه الورقة البحثية لإثراء المعرفة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وعلاقتها بتطوير الخدمات التعليمية الإلكترونية في المؤسسات الجامعية الجزائرية، ومنه يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

1.1 إشكالية البحث:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية لدى عينة من البنوك الناشـــطة علـــى مستوى الجنوب الغربي الجزائري ؟

2.1 أسئلة البحث:

- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة ؟
- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة ؟
- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة ؟
- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة ؟

3.1 فرضيات البحث:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، ارتأينا تقديم الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** لا توجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

- **الفرضية الثانية:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.
- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.
- **الفرضية الرابعة:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لبعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

1.4 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تسليطها الضوء على كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، الذي يعد أداة قوية لتحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تسريع العمليات، تقليل التكاليف، وتعزيز الأمان، مما يؤدي إلى تجربة مصـــرفية أكثر كفاءة وراحة للعملاء. ودراسة هذا التحول ضرورية لفهم التحديات والفرص التي يوفرها، وضمان تحقيـــق أقصـــى استفادة منه في القطاع المصرفي.

5.1 منهج الدراسة:

من أجل الإحاطة بجوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي والذي يُعَدُّ المـــنهج الملائـــم والأنسب لمعالجة مثل هذه المواضيع، من خلال تقديم تأصيل نظري لمتغيرات الدراسة، ومن ثمة تحليل مخرجـــات المعالجـــة الإحصـــائية لبيانات الدراسة.

2. مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي:

1.2 مفهوم التحول الرقمي:

هناك عدة تعاريف للتحول الرقمي حسب الجهات الدارسة له، نذكر منها:

✓ يعرف التحول الرقمي بأنه: "نموذج عمل جديد قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة وطريقة توزيعها والتوجه والتركيز نحو العميل أو المستخدم.

✓ ويعرف التحول الرقمي أيضاً أنه:" التحول في طريقة العمل بالمؤسسات، بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية، بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل. كما أنه يمثل زيادة الكفاءة في خط سير العمل بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية. اضافة إلى زيادة عدد أعضاء الفريق من دون الحاجة إلى توظيف".[1]

✓ التحول الرقمي هو: "العملية التي تقود المؤسسة إلى دمج التقنيات في جميع أنشطتها من أجل تحسين أدائها. إنه نهج يرتكز على البيانات ويعتمد بشكل كبير على استخدام مجموعة من الخوارزميات المعقدة، والغرض من ذلك هو تعزيز اكتساب آفاق جديدة، وتسهيل المعاملات مع الزبائن، وضمان ولائهم من خلال الاستخدام الأمثل للوظائف المختلفة للمؤسسة.[2]

ومما سبق يمكن تعريف التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لتحسين العمليات، المنتجات، والخدمات داخل المؤسسات والشركات، بهدف تحقيق كفاءة أعلى، تحسين تجربة العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية.

2.2. أهداف التحول الرقمي:

تتمثل اهداف التحول الرقمي على المستويين الاقتصادي والاجتماعي في النقاط التالية:[3]

- تعزيز تطوير نظم تكنولوجية وثقافة مالية أكثر ابتكاراً وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع؛

- إعادة تطوير نظام التعليم لتزويد الأفراد بمهارات حديثة وتوجيههم نحو المستقبل، مما يساعدهم على التميز في العمل الرقمي والمجتمع؛
- تطوير وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية، مع ضمان إدارتها وسهولة الوصول إليها، وتحقيق توازن فعال بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها؛
- تعزيز حماية البيانات الرقمية، والشفافية، وضمان متطلبات الاستقلالية، وتعزيز الثقة؛
- تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات، ووضع الضوابط والآليات اللازمة لضمان جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمجتمع؛
- تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة، وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية.

3.2. أهمية التحول الرقمي بالبنوك:

تتجلى أهمية التحول الرقمي بالبنوك فيما يلي:[4]

- يساهم بشكل رئيسي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة من خلال تعزيز الشمول المالي الرقمي، حيث يسهم في تعميم الخدمات المالية للأفراد والشركات، مما يسهل الوصول إليها ويضمن تقديمها بطريقة مسؤولة، بتكلفة ميسورة للعملاء واستدامة لمقدمي الخدمات؛
- تحسين خدمة العملاء وتطوير العمليات من خلال توفير قنوات دعم فوري، مما يمكّن العملاء من إجراء معاملاتهم البنكية بسهولة من أي مكان، دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية؛
- تعزيز الشفافية وأمان المعاملات، بالإضافة إلى تقليل الاعتماد على النقد، مما يساهم في مواجهة التحديات الاقتصادية والبيئية المستقبلية بطريقة مستدامة؛
- تساعد المصارف على تقليل تكاليف البنية التحتية المادية والتوظيف من خلال نقل جزء أو كامل معاملاتها عبر الإنترنت، كما تساهم في خفض نفقات إنشاء بنوك وفروع جديدة لتوسيع نطاق الخدمات في مختلف مناطق الدولة؛
- تعزيز فرص نمو الإيرادات وزيادة الحصة السوقية للبنك، إضافة إلى خفض التكاليف من خلال تقليل الازدحام في الفروع، مما يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى عدد الموظفين؛
- المساهمة في ربط القطاعات الحكومية والخاصة ببعضها البعض من خلال التعاون والتنسيق عبر شبكة الانترنت.

4.2. فوائد تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

ان تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي له مزايا عدة نذكر منها: [5]

- تحقيق كفاءة أعلى وخفض التكاليف، مع إمكانية تقديم خدمات جديدة بسرعة ومرونة لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة؛
- إحداث نقلة نوعية في الخدمات المقدمة للعملاء؛
- إعادة تصميم نماذج العمل وتغيير العقليات لتعزيز الابتكار والتكيف مع التحول الرقمي؛
- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتعزيز المرونة والقدرة على التكيف في بيئة العمل، مع تحسين القدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل بكفاءة؛
- وضع خطة لتعزيز القيمة التنافسية من خلال تطوير فرق عمل متقدمة وترسيخ ثقافة إبداعية مستدامة على المدى الطويل.

5.2. أبعاد التحول الرقمي:

من خلال مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية والأدبيات التي تناولت التحول الرقمي، تم تحديد مجموعة من الأبعاد الرئيسية، والتي تشمل ما يلي:[6]

1.5.2. بنـــاء استراتيجية التحـــول الرقمي: يعتبر بناء خطة استراتيجية طويلة الأجل أحد الخطوات الاولى والرئيسية لإنجاح برنامج او خطة او احداث تغيير، وبالتالي عند بناء المنظمة لرؤية التحول الرقمي، تحرص الإدارة العليا على دعم تنفيذها من خلال مجموعة من الإجراءات، تشمل تطوير الهيكل التنظيمي، وتوفير الموارد المالية والمادية اللازمة، بالإضافة إلى تأهيل الكوادر البشرية لضمان نجاح عملية التحول الرقمي.

2.5.2. نشر ثقافة التحول الرقمي: يُعتبر بناء ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية أمرًا ضروريًا لتعزيز تبادل المهارات والموارد والمعرفة، ودعم التعلم والتنمية، بالإضافة إلى تمكين المنظمة من التكيف مع الممارسات الجديدة بفعالية، كما تؤدي دورا هاما في تشجيع اعضاء المنظمة والمتعاملين معها على اعتماد هذه الممارسات.

3.5.2. المتطلبات البشرية: يُعد العنصر البشري أحد الأبعاد الأساسية لنجاح أي نظام أو منظمة بشكل عام، كما يشكل ركيزة أساسية في تحقيق التحول الرقمي. ويتطلب ذلك توفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على استخدام التكنولوجيا الرقمية، إضافة إلى القدرة على تحليل البيانات لدعم عملية اتخاذ القرارات الفعالة. كما ان عملية التخطيط الاستراتيجي لتنفيذ رؤية التحول الرقمي تتطلب كفاءات بشرية وخبرات علمية ودراية تامة بحتمية عملية للتغيير نحو التحول الرقمي.

4.5.2. المتطلبات التقنية: تتطلب عملية التحول الرقمي توظيف منظومة متكاملة من الأجهزة المتخصصة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية متطورة ومراكز بيانات فعالة، مما يضمن الاستخدام الأمثل لجميع الأصول الرقمية. ولتحقيق مستوى خدمة متميز لأفراد المنظمة وعملائها، لا بد من وجود فرق مهنية متخصصة مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكات بكفاءة.

3. جودة الخدمات المصرفية:

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية، لا بد أولًا من تعريف الخدمة المصرفية.

1.3. تعريف الخدمة المصرفية:

تعتبر الخدمة المصرفية مصدر للعملاء في اشباع رغباتهم وحاجاتهم، اما من وجهة نظر البنك فهي مصدر للربح، وهي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، وتشمل مجموعتين من الخدمات وهما: مجموعة الخدمات المصرفية التقليدية، ومجموعة الخدمات غير التقليدية او المستحدثة.[7] (خلوف ، 2006-2007، صفحة 31).

2.3. تعريف جودة الخدمة المصرفية:

تعددت التعاريف حول جودة الخدمات المصرفية، ويمكن تعريفها على أنها:

- ✓ مدى ملائمة الخدمات المصرفية المقدمة مع توقعات العملاء لتلبية احتياجاتهم المصرفية بما يتماشى مع معايير الصناعة المصرفية.[8]
- ✓ تعرف جودة الخدمة المصرفية على انها: " درجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة المقدمة من طرف البنك مع توقعات العملاء، أي مدى إدراك العملاء للخدمة المقدمة من قبل البنك وتوافقها مع توقعاتهم".[9]

✓ وتعرف ايضا على انها:" دراسة احتياجات عملاء البنك ورغباتهم من خلال جمع المعلومات من مصادر مختلفة، ثم العمل على تلبيتها بما يتناسب مع موارد البنك وإمكانياته. بالإضافة إلى متابعة تطور هذه الاحتياجات بشكل مستمر، وتقديم تغذية راجعة لمعالجة أي قصور في تلبية تلك المتطلبات.[10]

من التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية على انها: هي قدرة البنوك والمؤسسات المالية على تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء، من خلال توفير حلول مالية تتميز بالكفاءة، السرعة، الأمان، والابتكار، مع تحقيق مستوى عالٍ من الرضا والاستمرارية في العلاقة مع العملاء.

3.3. اهمية جودة الخدمات المصرفية:

في ظل المنافسة التي يتمتع بها القطاع المصرفي، أصبحت جودة الخدمة المصرفية امرا في غاية الاهمية للأسباب التالية:[11]

1.3.3. تحقيق الفوائد المادية: يسهم تقديم خدمات مصرفية تلبي رضا العملاء في زيادة ربحية البنك، وذلك من خلال تقليل تكاليف الأخطاء، وتقليل الحاجة إلى تخصيص موارد إضافية لمعالجة الانحرافات التشغيلية وإدارة الشكاوى. كما أن تحقيق الأرباح يعتمد أيضًا على القدرة على الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز ولائهم للخدمات المصرفية المقدمة. ومنه جذب عملاء جدد، وبالتالي التقليل من استخدام الوسائل الترويجية نتيجة ترسيخ صورة جيدة للبنك لدى العملاء. والخدمة المتميزة تتيح للبنك زيادة حجم الودائع وتحقيق ارباح.

2.3.3.الاحتفاظ بالعاملين: يساهم تطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم، بالإضافة إلى معاملتهم باحترام، في تقليل معدل دورانهم وخفض تكاليف التدريب. وتُعد البنوك الأكثر نجاحًا تلك التي تركز على توجيه موظفيها نحو تقديم خدمة متميزة تحقق رضا العملاء.

3.3.3. الاحتفاظ بالعملاء: ان تركيز البنوك على العملاء باعتباره العنصر الاساسي للنشاط المصرفي، نتيجة المنافع التي يمكن ان يجنيها البنك، وبالتالي فان جودة الخدمة المصرفية تعمل على ابقاء العميل واستمراريته في التعامل مع البنك.

4.3.3.جذب عملاء جدد: تؤدي جودة الخدمة المصرفية في خلق صورة جيدة لدى العملاء، وبالتالي جذب عملاء جدد.

4.3. ابعاد جودة الخدمة المصرفية:

تعتمد جودة الخدمات المصرفية على عدة أبعاد رئيسية تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وكفاءة الأداء المصرفي، وأبرز هذه الأبعاد:[12]

1.4.3. الاعتمادية: هي مرتبطة بجودة الخدمات المقدمة من البنك الى العميل سواء من حيث الوقت الذي يطلبها أو الدقة، أي قدرة البنك على انجاز الخدمة المطلوبة من العميل بالدقة العالية وفي المواعيد المحددة لها، وثباته في أدائها مهما كانت الظروف، كما تعبر عن مدى وفاء البنك بالتزاماته اتجاه العميل.

2.4.3. الاستجابة: وهي قدرة البنك على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة بما يمنح العملاء بأنهم محل احترام وتقدير من قبل البنك.

3.4.3. الامان: وهو شعور العميل بالاطمئنان النفسي والمادي في الخدمة المقدمة من طرف البنك، مع التأكد من أن الخدمة المقدمة خالية من الاخطاء والمخاطر.

4.4.3. التعاطف: هو القدرة على سهولة الوصول الى العملاء ومعرفة احتياجاتهم لتلبيتها، مع ابداء روح الصداقة والحرص على العميل واشعاره بأهميته وتقديم الخدمة حسب حاجته.

4. الدراسة الميدانية:

بعد استعراضنا في الجانب النظري من هذه الورقة البحثية للمفاهيم المتنوعة المرتبطة بالمتغيرات محل الدراسة، والمتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، سنناقش في هذا الجزء بالدراسة والتحليل مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية لدى عينة من البنوك الناشطة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري.

1.4 منهجية الدراسة الميدانية:

بناءً على طبيعة الموضوع المدروس والأهداف المطروحة في هذه الورقة البحثية، سيتم في هذا الجزء من الدراسة عرض الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها الدراسة الميدانية، وتشمل هذه الإجراءات التعريف بمجتمع الدراسة والعينة المختارة، تصميم أداة الدراسة، إعداد البيانات والأدوات المستخدمة، بالإضافة إلى اختبار أداة الدراسة.

1.1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

- ☒ يتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال والموظفين الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة وإشكاليته، وبما أن الموضوع المدروس يتعلق بمدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في الجزائر، بمجتمع الدراسة يتكون من عمال وموظفي المؤسسات البنكية الناشطة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري.
- ☒ ونظراً للصعوبات التي تتعلق بالإمكانيات المادية والمعنوية وعامل الوقت، والتي تحول دون قياس الظاهرة بين جميع أفراد مجتمع الدراسة، فقد اعتمد الباحثون على أسلوب المعاينة بغية جمع البيانات الضرورية لإكمال الدراسة، وهذا باختيار عينة من مجتمع الدراسة وتمثل المجتمع الكلي تمثيلاً دقيقاً، ومن هذا المنطلق فقد تمّ اختيار العينة وفقاً لنموذج المعاينة، ومنه فقد تمّ توزيع 180 استبانة عمال وموظفي المؤسسات البنكية الناشطة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري محل الدراسة، استبعدت منها 20 استبانة لعدم اكتمالها، ولوجود تناقضات كبيرة بين أجوبة المبحوثين، وبهذا فقد بلغت عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 160 استبانة.

2.1.4 أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل:

✍**أسلوب جمع البيانات:** تمّ اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، حيث تم توجيهها إلى عينة الدراسة المتمثلة في عمال وموظفي المؤسسات البنكية الناشطة على مستوى الجنوب الغربي الجزائري محل الدراسة، وقد تم تصميم الاستبانة استناداً إلى الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

وقد تكون استبيان الدراسة من ثلاثة محاور هي: (الخصائص الديمغرافية، التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية).

✍**أدوات التحليل:** استخدمنا في دراستنا مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي تتلاءم ومتغيرات الدراسة كما يلي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان ومتغيرات الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات ومفردات عينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة درجة موافقة المستجوبين(الزبائن)؛
- اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة ما إذا كانت العبارات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- معامل الارتباط برسون لقياس العلاقة بين متغيرات الظاهرة المدروسة؛

3.1.4.صدق وثبات أداة الدراسة: للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل ألفا كرونباخ..

الجدول رقم (1): قياس معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	التحول الرقمي	جودة الخدمات المصرفية	الاستمارة
قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ	0.89	0.85	0.89

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال بيانات الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الكلي لأداة الدراسة بلغت: 0,89، وهي قيمة مرتفعة، وأكبر من النسبة (0,6) المعتمدة إحصائياً، ما يدل على ثبات الاستمارة، أضف لذلك قيمتي كل من المتغير المستقبل والتابع (0,89 و0,85 على التوالي)

2.4 نتائج الدراسة الميدانية:

بغية التعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية الخاصة بها، وكانت النتائج كما يلي:

- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث تمّ تسجيل ما نسبته 61,3% من مجموع أفراد العينية هم ذكور، وما نسبته 38,8% هم إناث..
- توبع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن كانت كما يلي: أقل من20 سنة بنسبة 15% تليه فئة من 20 سنة إلى 25 بنسبة 41.88%، ثم فئة أكثر من 25 سنة بنسبة 43.13%.
- توبع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي كانت كما يلي: أغلب أفراد العينة لديهم مؤهل جامعي بنسبة 77.36%، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين لديهم مؤهل ثانوي 20.13%، بينما لم تفق نسبة الأفراد الذين يحوزون مؤهل ابتدائي ومتوسط 3%.

4.3. اختبار فرضيات الدراسة:

قبل الإجابة على الفرضية الرئيسية، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية الخاصة بها كما يلي:

☒ **اختبار الفرضية الفرعية الأولى** :لا يوجد تأثير لبعد استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H0: لا يوجد تأثير لبعد استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H1: يوجد تأثير لبعد استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

المصدر	المعنوية الكلية		المعنوية الجزئية				القدرة التفسيرية	
الانحدار	قيمة F	SIG		B	T	SIG	R	R2
الخطأ	37.820	0.001	CNST	2.388	10.845	0.001	0.441	0.1944

الكلي			استراتيححية التحول الرقمي	**0.376**	**6.150**	**0.001**		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبن لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة Tالمحسوبة 10.845 وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 ولقد بلغت قيمة معامل الارتباط الثنائي 0.441 عند مستوى الدلالة 0,05 وبمعامل تحديد قدر ب 0.1944 أي أن 19.44% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية مصدرها بعد استراتيجية التحول الرقمي، وهي قدرة تفسيرية ضعيفة، والباقي 81.63% مصدرها عوامل أخرى، كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.376 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد استراتيجية التحول الرقمي لزيادة جودة الخدمات المصرفية بقيمة 37.6%.

☒ **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :** لا يوجد تأثير لبعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H0: لا يوجد تأثير لبعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H1: يوجد تأثير لبعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (3): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

المصدر	المعنوية الكلية		المعنوية الجزئية				القدرة التفسيرية	
الانحدار	قيمة F	SIG		B	T	SIG	R	R^2
الخطأ	35.770	0.001	CNST	2.589	13.420	0.001	0.430	0.1849
الكلي			جودة التصميم	0.316	5.981	0.001		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبن لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد ثقافة التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة T المحسوبة 13.420 وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 ولقد بلغت قيمة معامل الارتباط الثنائي 0.430 عند مستوى الدلال 0,05 وبمعامل تحديد قدر ب 0.1849 أي أن 18.49% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية مصدرها بعد ثقافة التحول الرقمي، وهي قدرة تفسيرية ضعيفة، والباقي 81.59% مصدرها عوامل أخرى، كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.316 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد ثقافة التحول الرقمي يؤدي لزيادة جودة الخدمات المصرفية بقيمة 31.6%.

☒ **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد تأثير لبعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H0: لا يوجد تأثير لبعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H1: يوجد تأثير لبعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (4): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

المصدر	المعنوية الكلية		المعنوية الجزئية				القدرة التفسيرية	
الانحدار	قيمة F	SIG		B	T	SIG	R	R^2
الخطأ	28.785	0.001	CNST	2.544	11.437	0.001	0.393	0.1544
الكلي			تأهيل الموارد البشرية	0.314	5.365	0.001		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد تأهيل الموارد البشرية وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة T المحسوبة 11.437 وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 ولقد بلغت قيمة معامل الارتباط الثنائي 0.393 عند مستوى الدلالة 0,05 وبمعامل تحديد قدر ب 0.1544 أي أن 15.44% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية مصدرها بعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي، وهي قدرة تفسيرية ضعيفة، والباقي 84.56% مصدرها عوامل أخرى، كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.314 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي يؤدي لزيادة جودة الخدمات المصرفية بقيمة 31.4%.

☒ **اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد تأثير لبعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H0: لا يوجد تأثير لبعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

H1: يوجد تأثير لبعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة هذا الأثر، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (5): الانحدار البسيط لاختبار تأثير بعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

المصدر	المعنوية الكلية		المعنوية الجزئية				القدرة التفسيرية	
الانحدار	قيمة F	SIG		B	T	SIG	R	R^2
الخطأ	79.377	0.001	CNST	1.889	9.073	0.001	0.579	0.3352
الكلي			سهولة التعامل	0.5	8.909	0.001		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبن لنا من خلال بيانات الجدول رقم أعلاه أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية بين بعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة T المحسوبة9.073 وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 ولقد بلغت قيمة معامل الارتباط الثنائي 0.579 عند مستوى الدلالة 0,05 وبمعامل تحديد قدر ب 0.3352 أي أن 33.52% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية مصدرها بعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي، وهي قدرة تفسيرية متوسطة، والباقي 66.48% مصدرها عوامل أخرى، كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.5 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي يؤدي لزيادة جودة الخدمات المصرفية بقيمة 50%.

5. خلاصة:

تناولت هذه الورقة البحثية موضوع التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملـــة في ولايات الجنوب الغربي الجزائري، وبعد إجراء الدراسة والتحليل، توصلت الورقة البحثية إلى مجموعة من النتائج، بالإضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي سنستعرضها فيما يلي:

1.5. النتائج:

- ❖ تبين من خلال الدراسة أن المتوسط العام للتحول الرقمي كان مرتفعا مما يدل على النظرة الإيجابية للعاملين لأبعاد هذا المتغير، حيث كانت نظرتهم فيما يخص بعد مدى انتشار ثقافة التحول الرقمي بين أفراد المجتمع والزبائن بصورة أخص، والتي جاءت مرتفعة جدا مما يشير إلى مدى الوعي بضرورة مواكبة التطور السريع الذي يعرفه المجال المصرفي، وكذا حرص المؤسسة على إبقاء زبائنها وعمالها على اطلاع دوري بمستجدات التحول الرقمي الواقع في مجال الصيرفة الالكترونية؛
- ❖ تبين من خلال الدراسة الميدانية أيضاً النظرة الإيجابية لعينة الدراسة اتجاه تحسين البنك من خدماته المصرفية، والتي جاءت بمستويات مرتفعة فيما يتعلق بكل من سعي البنك إلى الاستفادة من ردود الزبائن حول الخدمات الرقمية المقدمة في صورة شكاوى أو اقتراحات تطوير وأفاق تطوير محتملة في خدماتها من خلال وضع وتطوير قنوات حوار مفتوحة تمكن الزبائن من التفاعل بشكل أني مع الخدمات المعروضة وكذا عمال البنك من الاستجابة السريعة لطلبات الزبائن واعتراضاتهم؛
- ❖ تبين من خلال الدراسة الميدانية أيضاً أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين كافة أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة، وهذا ما يتضح من خلال معاملات الارتباط الإيجابية والدالة إحصائياً؛
- ❖ في حين اتضح أيضاً من خلال الدراسة الميدانية أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد إستراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة، وهذا ما لاحظناه من خلال حساب معامل الانحدار البسيط، وقد قُدِرَت قيمة درجة التأثير ب (0,376)؛
- ❖ كما تبين أيضاً من خلال الدراسة الميدانية أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد ثقافة التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة، وهذا ما لوحظ من خلال معامل الانحدار البسيط، حيث قُدِرَت قيمة درجة التأثير ب (0,316)؛
- ❖ وأثبتت الدراسة الميدانية أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد تأهيل الموارد البشرية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة، وهذا ما لوحظ من خلال معامل الانحدار البسيط، حيث قُدِرَت قيمة درجة التأثير ب (0,314)؛

❖ هذا واتضح من خلال الدراسة الميدانية أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات التقنية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة، وهذا ما لمسناه من خلال معامل الانحدار البسيط، حيث قُدِرَت قيمة درجة التأثير ب (0,5).

2.5. التوصيات: انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات كما يلي:

❖ العمل على صيانة ومراقبة تكنولوجيا المعلومات ونظم التحكم الموجودة بالبنوك محل الدراسة بشكل دوري؛

❖ تحفيز المشاركة الفعالة للعنصر البشري في التنمية والتحسين المستمر وبناء الاستراتيجيات التحولية؛

❖ العمل على جانب الحماية وأمن المعلومات بالبنوك محل الدراسة من خلال توفير برامج حاسوبية تمتاز بدرجة حماية عالية أو الاستفادة من الخبرات الوطنية والدولية لتجنب الوقوع في مشاكل السرقة أو الاحتيال؛

❖ حتمية تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يلاءم التغيير المستمر في بيئة الأعمال.

6. الهوامش:

[1] الهام يحياوي، سارة قرابصي، **التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق**، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر2019، ص 135.

[2] رانية تقاوة، بوشامة شوام، **التحول الرقمي كخيار استراتيجي في ظل الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر - دراسة استكشافية**، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 06، العدد 01، افريل 2023، ص 422

[3] سناء محمد عبد الغني، **انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر**، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14 ، جامعة بني سويف، مصر، افريل 2022، ص 56.

[4] وليد كامل محمدين كامل، **التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء : دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر 2021، ص181.

[5] دغنوش العطرة ، **مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية – دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد16، العدد01، المسيلة، الجزائر، 2023، ص 34.

[6] وليد كامل محمدين كامل علام، مرجع سبق ذكره، ص 191.

[7] زهرة خلوف، **دور العنصر البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية-حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف، الجزائر، 2006-2007، ص31.

[8] سوار ابراهيم سلامة الدبابنه، **اثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة في البنك التجاري الاردني**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، تخصص ادارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2023، ص 10.

[9] بن دنيدينة سعيد، **دور الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية**، مجلة اقتصاد المال والاعمال ، المجلد 5، العدد 1، ماي 2021، ص 136.

[10] آدم سميان فياض المشهداني، **اثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية- دراسة تطبيقية**، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 07، العدد 02، 2016، ص 195.

[11] آدم سميان فياض المشهداني، مرجع سبق ذكره، ص ص: 197- 196.

[12] ايناس علاء الدين محمد حسين، **دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة في مصر- دراسة ميدانية**، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، المجلد2، العدد 2، 2022، ص 1131.

7. الملاحق:

الملحق (01): صدق وثبات أداة الدراسة

- معامل الثبات ألفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	101	63,1
	Exclu[a]	59	36,9
	Total	160	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	37

- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمتغير المستقل (التحول الرقمي)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	112	70,0
	Exclu[a]	48	30,0
	Total	160	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	18

- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	114	71,3
	Exclu[a]	46	28,7
	Total	160	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,851	14