Journal Of Economics and Management | VOLUME: 10/ N°: 01 (2026), PP 292-311
P-ISSN: 2572-0090 E-ISSN: 2710-799X

The Impact of Digital Banking Governance on the Quality of Electronic Banking Services: A Field Study

IBTISSEM BOUNATIRO [1*]
Djilali Liabes University / Algeria / Institutional Management Laboratory
ibtissem.bounatiro@univ-sba.dz
https://orcid.org/0009-0006-3755-9563

MOHAMED BENSAID [2]
Djilali Liabes University / Algeria / Institutional Management Laboratory
mohamed.bensaid@univ-sba.dz
https://orcid.org/0000-0002-5435-618X

Received: : 19/03/2026 **Accepted: 11/05/2026** **Published: 10/06/2026**

Abstract :

This study aimed to analyze the level of implementation of digital banking governance in Algerian banks and measure its impact on the quality of electronic banking services, while examining differences related to demographic characteristics. The study adopted a descriptive-analytical approach to describe and analyze questionnaire data collected from a sample of 122 respondents, including employees in the banking sector and bank customers.

The results revealed that Algerian banks apply the dimensions of digital banking governance at a moderate level tending toward a high level, with compliance and internal control ranking first. The findings also showed a positive and statistically significant impact of digital banking governance on the quality of electronic banking services, in addition to significant differences according to age, educational level, and occupational category. This indicates that the perception of electronic service quality is influenced by age-related maturity, level of knowledge, and professional status.

Keywords : Digital banking governance, Electronic banking service, Quality, Algerian banks, Digital transformation, Governance.

JEL Classification Codes: G34, O33, M15.

* المؤلف المرسل.

تأثير الحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة ميدانية

ابتسام بوناطيرو[1]، محمد بن سعيد[2]

[1]طالبة الدكتوراه، جامعة جيلالي اليابس (الجزائر)، **مخبر تسيير المؤسسات**، ibtissem.bounatiro@univ-sba.dz

[2] أستاذ التعليم العالي، جامعة جيلالي اليابس(الجزائر)، **مخبر تسيير المؤسسات**، mohamed.bensaid@univ-sba.dz

تاريخ الاستلام: 2026/03/19 تاريخ القبول: 2026/05/11 تاريخ النشر: 2026/06/10

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مستوى تطبيق الحوكمة المصرفية الرقمية في البنوك الجزائرية وقياس أثرها في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع اختبار الفروق المرتبطة بالخصائص الديموغرافية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل بيانات استمارة الاستبيان بعد توزيعها على عينة مكونة من 122 مفردة من موظفي القطاع المصرفي وعملائه.

وأظهرت النتائج أن البنوك الجزائرية تطبق أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، مع تصدر بعد الامتثال والرقابة الداخلية. كما بينت النتائج وجود أثر إيجابي ودال إحصائيًا للحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى وجود فروق دالة تبعًا للعمر والمستوى العلمي والصنف المهني، وهذا ما يدل على أن إدراك جودة الخدمات الالكترونية يتأثر بالنضج العمري والمعرفي والمهني.

كلمات مفتاحية: الحوكمة المصرفية الرقمية، الجودة، الخدمات الإلكترونية، البنوك الجزائرية، التحول الرقمي.

تصنيفات JEL: G34, O33, M15

مقدمة:

نتج عن الثورة التكنولوجية تغيرات جذرية على مستوى الاقتصاد العالمي الذي تحول إلى اقتصاد قائم على تكنولوجيات الاعلام والاتصال، وتحولات معاصرة جعلت البيئة المصرفية تظهر بوجه جديد بملامح الكترونية رقمية. كما أدت عولمة الاقتصاد والأسواق المالية والمصرفية إلى تغيير أبعاد وأهداف استراتيجيات البنوك، وأصبحت تبنى على ما يسمى بنظام الصيرفة الالكترونية من أجل الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتحقيق رضا المتعاملين مع البنوك.

إن الانتقال إلى عصر الصيرفة الالكترونية جعل الأساليب التقليدية في الإدارة غير كافية لمواكبة هذا التحول الرقمي، مما أدى إلى ضرورة الربط بينه وبين الحوكمة المصرفية الرقمية التي تعتبر آلية تساعد في تسريع التحول الرقمي المستدام للبنوك. وتعتبر الجزائر كباقي الدول العالمية تسعى جاهدة إلى القيام بإصلاحات مالية ومصرفية عميقة، من أجل تحديث آليات عمل القطاع وخلق الوسائل التي تسمح له أن يتكيف مع المحيط الدولي، بغية عصرنة وتحسين جودة الخدمة المصرفية لما لها من دور أساسي في تنشيط العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية.

وفي عصر المنافسة والبقاء فيه للأقوى أصبحت البنوك تتسابق نحو تحسين جودة الخدمات المصرفية بهدف استقطاب أكبر عدد من العملاء وكسب ولائهم وتحقيق رضاهم، ومن أجل تحقيق هذا الهدف أصبح التحول الرقمي وتقديم الخدمات الالكترونية عبر الوسائل الالكترونية حتمية ضرورية أوجدتها البيئة المصرفية. أدى التحول إلى الإدارة المصرفية الرقمية إلى انتاج نمط عمل رقمي تحكمه مبادئ الحوكمة المصرفية الرقمية.

بالتالي، تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي الآتي: ما مستوى تطبيق الحوكمة المصرفية الرقمية في البنوك الجزائرية، وما طبيعة أثرها على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى إدراك المستجيبين لتطبيق أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية في البنوك الجزائرية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؟
- أي أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية يُسهم بأعلى قدر في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية؟

بناءً على الإشكالية المطروحة، صِيغت الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية الأولى :تطبّق البنوك الجزائرية أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية بمستوى متوسط أو أعلى.
- الفرضية الرئيسية الثانية :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- الفرضية الرئيسية الثالثة :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد واقع تبني البنوك الجزائرية لمبادئ الحوكمة المصرفية الرقمية تزامنا مع التطورات التكنولوجية، وتحديد كيفية تأثير هذه الحوكمة على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، مع إبراز تأثير الخصائص الديموغرافية على إدراك جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

منهجية الدراسة:

بغية الإجابة على إشكالية بحثنا وإثبات صحة فرضياته، قمنا بالاعتماد على الأسلوب الهجين المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، كونه يسمح بوصف متغيرات الدراسة عبر الجانب النظري وتحليلها من خلال الجانب التطبيقي.

المحور الأول: الإطار النظري للحوكمة المصرفية الرقمية وجودة الخدمات الالكترونية

تطور مجال التقنيات الحديثة (الاتصالات والمعلومات) وظهر بأساليب تكنولوجية حديثة تستخدمه المؤسسات والإدارات بمختلف أحجامها، كما انعكس ذلك على الجانب المالي والمصرفي وبدأ يتغير شكل ومضمون الخدمة المصرفية التي أصبحت تنجز في البيئة الالكترونية، وذلك من أجل التكيف مع تطورات العصر من جهة والرفع من جودة الخدمة المصرفية من جهة أخرى.

الفرع الأول: الحوكمة المصرفية الرقمية

ساهم التغير في طبيعة البنوك وخدماتها من بنوك تقليدية إلى بنوك الكترونية إلى تحديث طريقة إدارتها وتسييرها، حيث لابد من مواكبة هذه التطورات والانتقال من الحوكمة المصرفية العادية إلى الحوكمة المصرفية الالكترونية، التي سنتطرق إليها من خلال تحديد تعريفها، أبعادها وأهميتها.

1. تعريف الحوكمة الرقمية

للحوكمة الرقمية عدة تعاريف نذكر منها:

عرفها البنك الدولي على أنها: مصطلح حديث يشير إلى طرق ووسائل جديدة تستخدم تكنولوجيات المعلوماتية والاتصال من أجل الرفع من كفاءة وشفافية الحكومة في تقديم الخدمات للمواطن (عيشوش و عبد الله حمو، 2021، صفحة 22). لقد عرفها هيكز Heeks أنها استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دعما للحوكمة الرشيدة (حمياز و خليدة كعسيس خلاصي، 2021، صفحة 401).

2. أهمية الحوكمة الرقمية

تتميز الحوكمة الرقمية بدورها المحوري داخل المؤسسات والبنوك حيث تسعى إلى (العال و خالد عبد الحق، 2025):

- تعزيزي الأمن السيبراني في المؤسسات، حيث أنها تضمن الامتثال الفعلي للقوانين والسياسات التنظيمية وتسمح بتقليل المخاطر الالكترونية من خلال وضع آليات فعالة لإدارتها؛
- تضمن فعالية تنفيذ السياسات الأمنية وفق القوانين والمعايير الدولية؛
- تسمح بتحقيق الشفافية وتقليل الجهد والوقت (مروة و مقيمح صبري، 2025، صفحة 246)، وتطبيق المساءلة عن طريق تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة؛
- تعزيز الثقة بين الموظفين والعملاء والشركاء.

3. مبررات حوكمة العمليات الالكترونية في المصارف الجزائرية:

تنقسم مبررات حوكمة العمليات المصرفية الالكترونية إلى مبررات عامة تخص كل المصارف العالمية ومبررات خاصة تخص البنوك الجزائرية، فيما يلي أهمها (اللطيف و محبوب مراد، 2020، صفحة 204):

1.3 مبررات عامة:

- الجرائم المعلوماتية المصرفية بسبب انعدام نظم قانونية خاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية؛
- إساءة العملاء للاستخدام بسبب عدم إحاطتهم واتباع إجراءات التأمين الوقائية الواجبة؛
- التحديات الضريبية: والجدل المطروح حول كيفية تقدير وتحصيل الضريبة على النشاطات الالكترونية؛
- مشكلات الاثبات: وهذا ما يتعلق بانعقاد العقد بواسطة أنظمة الكمبيوتر وشبكات المعلومات وموثوقية وحجية الوسائل الالكترونية.

2.3 المبررات الخاصة

وهي المبررات المتعلقة بالبنوك الجزائرية والتي تضم:

- ضعف تدفق الانترنت؛
- حدة أزمة السيولة النقدية بالرغم من توفير وتعميم وسائل الدفع الالكتروني؛
- نقص الخبرة في مجال تكنولوجيا العمليات المصرفية؛
- تخوف المتعاملين الاقتصاديين من استعمال البطاقة المغناطيسية بسبب كثرة أخطاء جهاز السحب الالكتروني.

الفرع الثاني: جودة الخدمات الالكترونية

1. نشأة الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائروتعريفها

أدت الإصلاحات التي قامت بها الجزائر عند توجهها لاقتصاد السوق بتغير عميق في تكوين القطاع المصرفي، حيث بادر بنك الجزائر مع وزارة المالية ومساعدة البنك الدولي باستخدام المقاصة عن بعد من طرف البنوك العمومية والخاصة والشروع في استخدام المواقع الالكترونية ووسائل الدفع سنة 1997 (الهدى و بن سماعين حياة، 2021، صفحة 434)

2.1. تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

تم تعريف هذا المصطلح على أنها كل الخدمات التفاعلية بواسطة استخدام الاتصالات السلكية اللاسلكية، والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة (هاجر و حريري عبد الغني، 2022).

كما تعرف بأنها منتجات لأغراض الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت، حيث يمكن الوصول إليها بسهولة وأمان وهي متوفرة على مدار 24 ساعة، 07 أيام في الأسبوع (بلمهدي، عادل علام، و أمينة خليفي، 2018، صفحة 23)

من تحديد الدور الذي تلعبه الخدمة المصرفية الالكترونية توصلت دراسة عند استهدافها لمصرفيين أن (خطيب، 2024، صفحة 234)، **47%** من المصرفيين يرون أن الخدمات المصرفية الالكترونية يمكنها أن تحسن

علاقة البنك مع المصرف؛ و**44%** يرون أن الخدمة المصرفية الالكترونية تعتبر وسيلة لتوليد الميزة التنافسية؛ و**32%** يعتبرونها قناة من لجذب عملاء جدد؛ في حين أكد **16%** فقط على ان الخدمات المصرفية الالكترونية تمكن من توفير التكاليف.

2.2. مفهوم جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

تعرف جودة الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها ملاءمة توقعات العملاء للخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة عند حصولهم على الخدمة من خلال الشبكة العنكبوتية الدولية "الانترنت" المتميزة بالسرعة ونقص التكاليف (اعمر و علماوي احمد، 2019، صفحة 399).

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتأثير الحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

الفرع الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسات التي تسعى لفحص العلاقات التأثيرية بين المتغيرات التنظيمية والخدمية. كما تم تبني المدخل الكمي لضمان دقة النتائج وقابليتها للتعميم في البيئة المصرفية المستهدفة.

1.مجتمع الدراسة والعينة وأسلوب اختيارها

يشكل مجتمع الدراسة فئتين مترابطتين رئيسيتين مرتبطتين ارتباطًا وثيقًا بموضوع البحث: (أ) موظفو البنوك الجزائرية الذين يتعاملون مباشرة مع آليات الحوكمة الرقمية والخدمات الإلكترونية، و(ب) العملاء المستخدمون للخدمات المصرفية الإلكترونية، الذين يمثلون الجانب الخارجي لتقييم جودة الخدمات. يرجع اختيار هاتين الفئتين إلى طبيعة الموضوع الذي يجمع بين البعد التنظيمي الداخلي (الحوكمة) والبعد الخدمي الخارجي (الجودة)، مما يتطلب نهجًا ثنائي التركيز للحصول على إدراكات شاملة ومتوازنة. وفقًا لإحصاءات بنك الجزائر (حتى بداية 2026)، يبلغ عدد البنوك النشطة في الجزائر حوالي 21 بنكًا تجاريًا، مع ملايين العملاء المسجلين في الخدمات الرقمية، مما يجعل المجتمع واسعًا وغير محدود عدديًا بدقة.

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة الطبقية غير الاحتمالية ذات الطابع القصدي/الملائم، وهو أسلوب شائع في الدراسات الميدانية المتعلقة بالقطاع المالي حيث يصعب الوصول إلى قوائم شاملة للمجتمع (Saunders et al., 2019). تم توجيه الاستبانة إلى الأفراد الذين يتوافر فيهم شروط الصلة المباشرة بالموضوع، مثل موظفي الأقسام الرقمية أو الامتثال في البنوك، والعملاء الذين يستخدمون التطبيقات الإلكترونية بانتظام. لتحديد حجم العينة، اعتمدت الدراسة على صيغة كريجسي ومورغان(Krejcie & Morgan, 1970) للمجتمعات

الكبيرة، مع مراعاة هامش خطأ 5% ومستوى ثقة 95%، مما أدى إلى حجم عينة نظري يتراوح بين 100-384 فردًا. ومع ذلك، وبسبب قيود الوصول في القطاع المصرفي الجزائري، تم جمع 150 استبانة، استخرج منها 122 استجابة صالحة للتحليل بعد استبعاد الاستجابات غير المكتملة أو المتكررة (معدل استجابة 81.3%) .

2.أداة الدراسة وإجراءات توزيع الاستبانة وجمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة المنظمة ذاتية الاستجابة باعتبارها الأداة الأكثر ملاءمة لجمع البيانات اللازمة لفحص العلاقات بين متغيرات الدراسة. ويعود اختيار هذه الأداة إلى عدة اعتبارات منهجية؛ أولها أنها تتيح جمع بيانات موحدة من عدد معتبر من المشاركين خلال فترة زمنية مناسبة، وثانيها أنها تسمح بقياس التصورات والاتجاهات والإدراكات المرتبطة بالحوكمة المصرفية الرقمية وجودة الخدمات الإلكترونية بطريقة قابلة للترميز والمعالجة الإحصائية، وثالثها أنها تتناسب مع طبيعة الموضوع المدروس الذي يقوم أصلًا على مفاهيم تنظيمية وخدمية ذات بعد إدراكي واضح.

ومن حيث البناء الداخلي، قسمت الاستبانة إلى جزأين رئيسيين .خُصص الجزء الأول لجمع البيانات الديموغرافية والتصنيفية المتعلقة بالمبحوثين، وشمل متغيرات الجنس، والفئة العمرية، والمستوى العلمي، والصنف المهني، ونوع المصرف، ومدة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتكرار استخدام الخدمات الرقمية شهريًا. أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس متغيرات الدراسة الرئيسة عبر مجموعة من البنود التي تغطي أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وهذا التقسيم يعكس بناءً منطقيًا للأداة، إذ يتيح أولًا وصف العينة وتحديد خصائصها، ثم الانتقال إلى قياس البناءات النظرية موضوع الفحص والتحليل .واعتمدت جميع البنود الموضوعية في الجزء الثاني على مقياس ليكرت الخماسي، بدءًا من "موافق بشدة" وصولًا إلى "معارض بشدة".

3.متغيرات الدراسة و أبعاد الاستبانة

أولًا: المتغير المستقل — الحوكمة المصرفية الرقمية

قيس المتغير المستقل من خلال محور خاص في الاستبانة بعنوان تطبيق الحوكمة المصرفية الرقمية، وقد تم تفكيكه إلى خمسة أبعاد فرعية تمثل مجالات مركزية في هذا المفهوم. تمثل البعد الأول في مجلس الإدارة، وركزت بنوده على استخدام لوحات القيادة الرقمية، وإعداد التقارير الإلكترونية الدورية، والاعتماد على نظم دعم القرار المبنية على البيانات. ويمثل هذا البعد جانب القيادة والإشراف الاستراتيجي داخل المؤسسة المصرفية في بيئة التحول الرقمي. كما تمثل البعد الثاني في إدارة المخاطر، وشمل مؤشرات مرتبطة بالإنذار المبكر المدعوم بالذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة للكشف عن الاحتيال، وقياس المخاطر الائتمانية بوسائل آلية. أما البعد الثالث فهو الامتثال والرقابة الداخلية، وارتبط باستخدام حلول الامتثال الإلكتروني، والمراقبة الفورية للعمليات،

والأرشفة الإلكترونية القابلة للتتبع. في حين تمثل البعد الرابع في الشفافية والإفصاح، وغطى النشر الفوري للتقارير المالية الرقمية، وتطبيق معايير الإفصاح الإلكتروني، وإعداد التقارير الآلية للجهات الرقابية. وأخيرًا جاء البعد الخامس وهو الأمن السيبراني، الذي تناول حماية بيانات العملاء، واستخدام أنظمة كشف الهجمات الإلكترونية، وإدارة مخاطر التكنولوجيا. وبذلك بلغ عدد بنود هذا المحور **15** بندًا بواقع ثلاثة بنود لكل بعد .

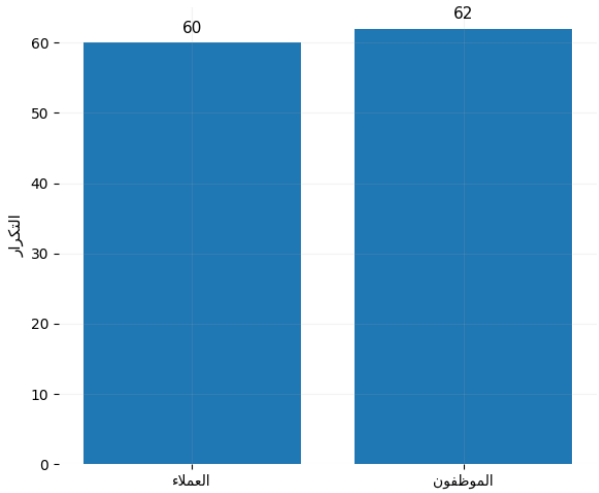
ثانيًا: المتغير التابع — جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد تم قياس المتغير التابع من خلال المحور الثاني من استمارة الاستبيان تحت عنوان جودة الخدمات المالية وفق**E-SERVQUAL** ، وهو محور مبني على منطق قياس الجودة في البيئة الإلكترونية. وقد ضم هذا المحور خمسة أبعاد فرعية كذلك. تمثل البعد الأول في الكفاءة، وتناول سهولة استخدام التطبيق الإلكتروني، وسرعة إنجاز المعاملات، ووضوح خطوات التنفيذ. أما البعد الثاني فتمثل في توافر النظام، وركز على انتظام عمل النظام، والتحديثات دون تعطيل الخدمة أو المساس بالبيانات، والقدرة على الاستخدام حتى في أوقات الذروة. وتمثل البعد الثالث في الخصوصية، وشمل سرية المعلومات الشخصية، والثقة في حماية الحساب من الاحتيال الإلكتروني، وإرسال الإشعارات الفورية عند النشاطات المشبوهة. أما البعد الرابع فهو الاستجابة، وارتبط بجدية التعامل مع الشكاوى الإلكترونية، وسرعة حل المشكلات التقنية، والاستجابة السريعة للاستفسارات عبر التطبيق. وأخيرًا جاء البعد الخامس، الرضا العام والتعويض، وضم الرضا العام عن جودة الخدمات الإلكترونية، والتعويض في حال وقوع الخطأ، والاستعداد للتوصية باستخدام التطبيقات البنكية الإلكترونية. وقد بلغ مجموع بنود هذا المحور أيضًا **15**بندًا بواقع ثلاثة بنود لكل بعد .

الفرع الثاني: الإحصاء الوصفي لاستمارة الاستبيان

1. الإحصاء الوصفي للبيانات الديمغرافية

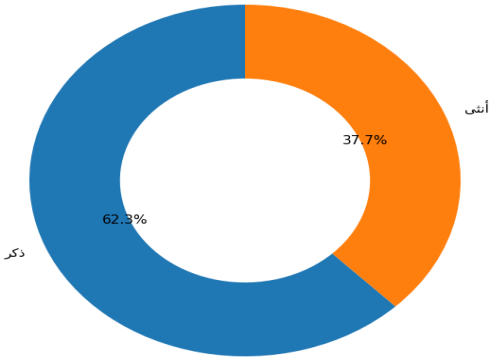
الشكل (1): توزيع العينة حسب فئة المبحوث



المصدر: مخرجات SPSS 27

يبين هذا الشكل أن العينة توزعت بصورة شبه متوازنة بين الفئتين الرئيسيتين للدراسة، إذ بلغ عدد العملاء 60 مفردة، في حين بلغ عدد الموظفين 62 مفردة. ويعكس هذا التوازن النسبي انسجامًا واضحًا مع التصميم المنهجي الثنائي للدراسة، الذي يقوم على جمع البيانات من داخل المؤسسة المصرفية ومن خارجها في الوقت نفسه.

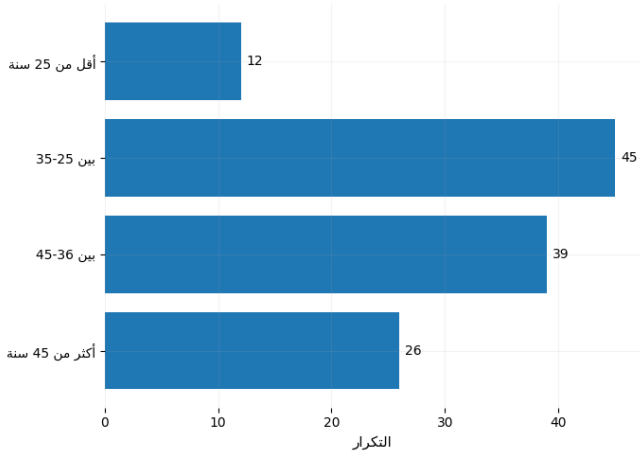
الشكل (2): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: مخرجات SPSS 27

يظهر الشكل الخاص بالجنس أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة مقارنة بالإناث، حيث بلغ عدد الذكور 76 مفردة مقابل 46 مفردة من الإناث. ويشير هذا التوزيع إلى أن المشاركة الذكورية كانت أكثر حضورًا في الاستجابات المسجلة، وهو ما يعكس بنية غير متكافئة نسبيًا من حيث النوع الاجتماعي داخل العينة.

الشكل (3): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

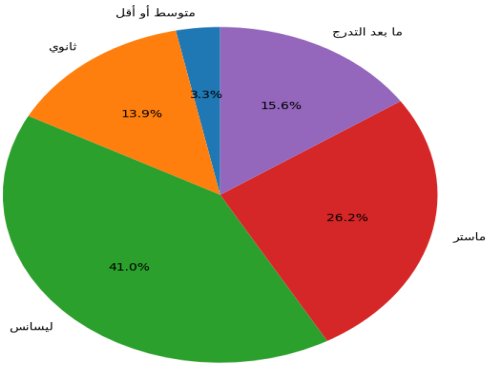


المصدر: مخرجات SPSS 27

يُظهر الشكل أن الفئة العمرية بين 25 و35 سنة تمثل الشريحة الأكبر في العينة، تليها الفئة بين 36 و45 سنة، ثم فئة أكثر من 45 سنة، بينما جاءت فئة أقل من 25 سنة في المرتبة الأخيرة. ويعني ذلك أن العينة تتمركز أساسًا في الفئات العمرية النشطة مهنيًا والأكثر ارتباطًا بالحياة الاقتصادية والتعاملات البنكية الحديثة. كما

يكشف هذا النمط عن حضور محدود نسبيًا للفئة الأصغر سنًا، وهو ما يجعل البنية العمرية للعينة مائلة نحو المشاركين الذين يمتلكون خبرة حياتية ومصرفية أكبر نسبيًا.

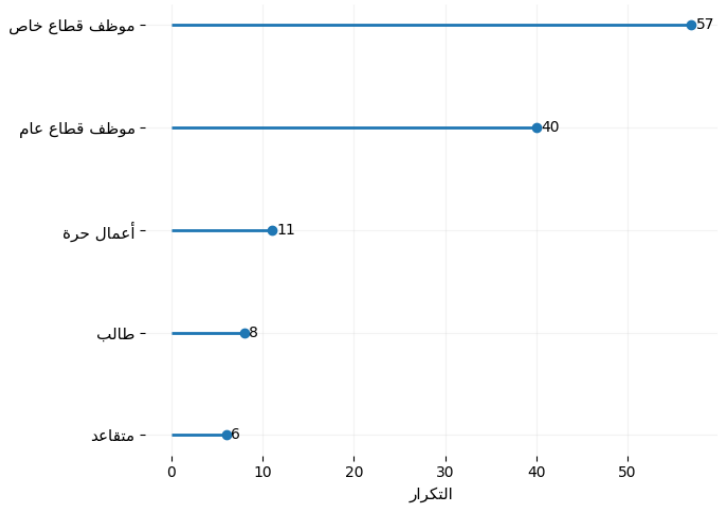
الشكل (4): توزيع العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: مخرجات SPSS 27

يبين الشكل أن حملة الليسانس يمثلون الفئة الأكبر داخل العينة، يليهم حملة الماستر، ثم ما بعد التدرج، في حين جاءت فئتا الثانوي ومتوسط أو أقل بنسبة أقل. ويكشف هذا التوزيع عن أن البنية التعليمية للعينة مرتفعة نسبيًا، حيث تتركز غالبية المشاركين ضمن المستويات الجامعية وما بعدها.

الشكل (5): توزيع العينة حسب الصنف المهني

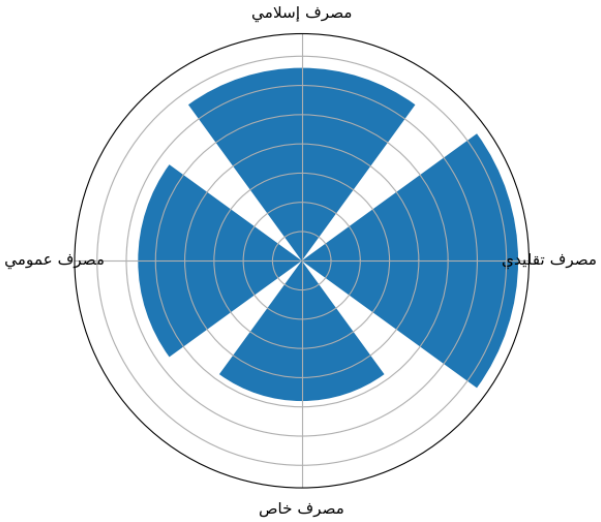


المصدر: مخرجات SPSS 27

يوضح الشكل أن موظفي القطاع الخاص يمثلون الفئة المهنية الأكبر، يليهم موظفو القطاع العام، في حين جاءت فئات الأعمال الحرة والطلبة والمتقاعدين بأحجام أقل. ويعكس هذا التوزيع أن العينة تميل في بنيتها المهنية إلى الفئات العاملة داخل السوق بشكل مباشر، خاصة في البيئة الوظيفية النظامية. يدل هذا النمط على أن جزءًا

كبيرًا من المشاركين يرتبط بسياقات مهنية منتظمة قد تجعلهم أكثر احتكاكًا بالخدمات البنكية الرقمية واستخدامًا لها في المعاملات اليومية أو المهنية، مقارنة بالفئات الأخرى.

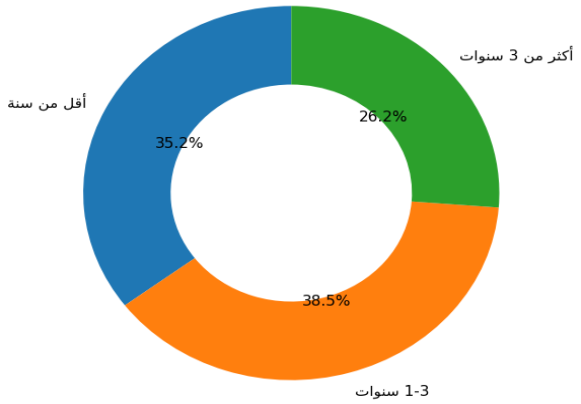
الشكل (6): توزيع العينة حسب نوع المصرف



المصدر: مخرجات SPSS 27

يبين الشكل الخاص بنوع المصرف وجود تقارب نسبي بين الفئات الأربع، مع تسجيل أعلى تمثيل للمصارف التقليدية، تليها المصارف الإسلامية، ثم المصارف العمومية، وأخيرًا المصارف الخاصة. ويكشف هذا التوزيع عن أن العينة لا تنحصر في نمط مصرفي واحد، بل تشمل مشاركين من بيئات مصرفية متنوعة نسبيًا. هذا التنوع يوفر قاعدة أكثر اتساعًا لالتقاط تصورات مختلفة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية، خصوصًا في ضوء اختلاف النماذج التشغيلية والمؤسسية بين أنواع المصارف.

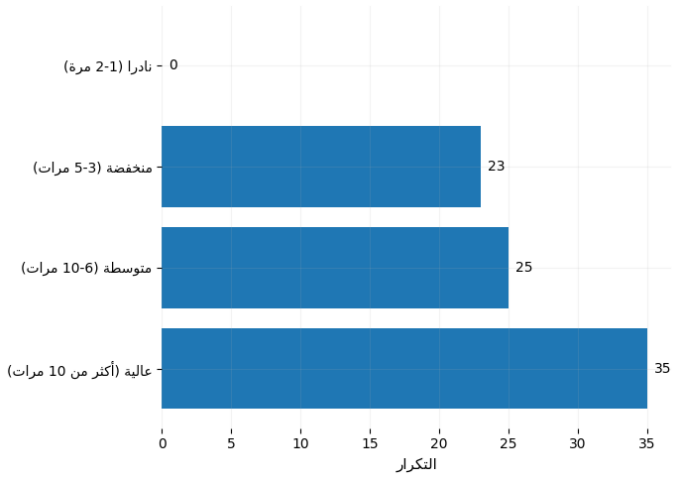
الشكل (7): توزيع العينة حسب مدة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: مخرجات SPSS 27

يظهر الشكل أن الفئة التي تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية منذ سنة إلى ثلاث سنوات تمثل النسبة الأكبر، تليها فئة أقل من سنة، ثم فئة أكثر من ثلاث سنوات. ويعني ذلك أن العينة تتكون بدرجة ملحوظة من مستخدمين يمتلكون خبرة استعمال متوسطة زمنيًا، لا هي حديثة جدًا ولا طويلة جدًا.

الشكل (8): توزيع العينة حسب تكرار الاستخدام الشهري للخدمات الرقمية



المصدر: مخرجات SPSS 27

يوضح الشكل تفاوتًا في كثافة الاستخدام الشهري، حيث برزت فئة الاستخدام النادر نسبيًا إلى جانب فئة الاستخدام العالي، بينما جاءت فئتا الاستخدام المنخفض والمتوسط في مستويات أقل نسبيًا. ويكشف هذا النمط عن عدم تجانس كامل في عادات الاستخدام الرقمي داخل العينة، إذ تضم العينة مشاركين يقتصر تفاعلهم مع الخدمات الرقمية على عدد محدود من المرات شهريًا، مقابل مشاركين آخرين يظهرون كثافة استعمال أعلى بكثير. ومن الناحية الوصفية، فإن هذا التنوع في التكرار الشهري يعكس تعدد أنماط السلوك الرقمي بين أفراد العينة.

2.نتائج الإحصاء الوصفي لأسئلة الاستبيان

الجدول (1): نتائج الإحصاء الوصفي لأسئلة الاستبيان

البعد	عدد البنود	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد البنود	الوزن الترجيحي (%)	الوزن الترجيحي (%)
الامتثال والرقابة الداخلية	3	1.098	1.048	3.585	3	71.694	71.694
الشفافية والإفصاح	3	1.140	1.068	3.549	3	70.984	70.984
إدارة المخاطر	3	0.969	0.985	3.544	3	70.874	70.874
مجلس الإدارة	3	1.162	1.078	3.544	3	70.874	70.874
الأمن السيبراني	3	1.053	1.026	3.522	3	70.437	70.437
الكفاءة	3	1.871	1.368	3.421	3	68.415	68.415
الاستجابة	3	1.749	1.323	3.344	3	66.885	66.885

توافر النظام	3	1.856	1.362	3.087	3	61.749	61.749
الرضا العام والتعويض	3	1.988	1.410	3.033	3	60.656	60.656
الخصوصية	3	1.927	1.388	2.973	3	59.454	59.454

المصدر: مخرجات SPSS 27

يبين الجدول أن جميع أبعاد الاستبيان جاءت ضمن المستوى المتوسط، غير أن هذا المستوى لم يكن متجانسًا من حيث القوة النسبية بين الأبعاد. فقد احتل بعد الامتثال والرقابة الداخلية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.585ووزن ترجيحي 71.694%، ما يدل على أنه البعد الأكثر حضورًا في إدراك أفراد العينة. وجاء بعده الشفافية والإفصاح بمتوسط 3.549، ثم بعدا إدارة المخاطر ومجلس الإدارة بمتوسط متساوٍ بلغ 3.544لكل منهما، وهو ما يشير إلى تقارب واضح في تقييم المبحوثين لأبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية.

كما يلاحظ أن بقية أبعاد الحوكمة، وبخاصة الأمن السيبراني، حافظت أيضًا على مستوى متوسط مائل إلى الارتفاع، إذ بلغ متوسطه .3.522وهذا يعني أن المحور المتعلق بالحوكمة المصرفية الرقمية يتسم عمومًا بدرجة أفضل نسبيًا من التقييم مقارنة بمحور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويظهر ذلك بوضوح من خلال تمركز الأبعاد الخمسة الأولى، الخاصة بالحوكمة، في أعلى مراتب الجدول.

أما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد جاء بعد الكفاءة في المرتبة الخامسة بمتوسط 3.421، تلاه بعد الاستجابة بمتوسط 3.344، وهو ما يعكس تقييمًا متوسطًا مقبولًا نسبيًا لهذين البعدين. في المقابل، سجلت أبعاد توافر النظام والرضا العام والتعويض والخصوصية متوسطات أقل نسبيًا بلغت على التوالي 3.087و 3.033و2.973، وهو ما يكشف أن هذه الأبعاد تمثل الجوانب الأضعف نسبيًا في التقييم العام للخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة.

ومن زاوية التشتت، تُظهر قيم الانحراف المعياري والتباين أن الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمات الإلكترونية، مثل الكفاءة والرضا العام والتعويض والخصوصية، سجلت مستويات تشتت أعلى نسبيًا من أبعاد الحوكمة. وهذا يدل على أن استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات كانت أقل تجانسًا وأكثر اختلافًا مقارنة باستجاباتهم حول الحوكمة المصرفية الرقمية. كما أن ثبات الحدين الأدنى والأقصى بين 1و5 في جميع الأبعاد يؤكد أن المشاركين استخدموا كامل نطاق مقياس ليكرت، بما يعكس تنوعًا فعليًا في الاتجاهات والتقديرات.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

1. اختبارثبات الاستبيان

الجدول (2): نتائج اختبارصدق وثبات الاستبيان

ألفا كرونباخ	عدد البنود	البعد / المحور
0.735	3	مجلس الإدارة

إدارة المخاطر	3	0.764
الامتثال والرقابة الداخلية	3	0.863
الشفافية والإفصاح	3	0.760
الأمن السيبراني	3	0.710
الكفاءة	3	0.769
توافر النظام	3	0.803
الخصوصية	3	0.815
الاستجابة	3	0.729
الرضا العام والتعويض	3	0.788

المصدر: مخرجات SPSS 27

تُظهر نتائج اختبار الثبات أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى جيد من الاتساق الداخلي على مستوى جميع الأبعاد الفرعية تقريبًا، إذ تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين 0.710و .0.863وتُعد هذه القيم، من الناحية المنهجية، مؤشراً إيجابيًا على أن بنود كل بُعد تقيس المفهوم ذاته بدرجة مقبولة إلى مرتفعة، بما يسمح بالاعتماد على الأداة في التحليلات الإحصائية اللاحقة بدرجة عالية من الثقة. وبصفة عامة، فإن تجاوز جميع القيم للحد الأدنى المقبول إحصائيًا والبالغ 0.70يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة لأغراض البحث العلمي.

على مستوى أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية، يتضح أن بعد الامتثال والرقابة الداخلية حقق أعلى معامل ثبات، حيث بلغ 0.863، وهي قيمة تعكس مستوى مرتفعًا من الاتساق الداخلي بين البنود الثلاثة المكونة لهذا البعد. وتشير هذه النتيجة إلى أن المستجيبين تعاملوا مع بنود هذا البعد بوصفها تعبيرًا متجانسًا عن مضمون واحد، وهو ما يمنح هذا البعد قوة قياسية واضحة داخل النموذج. كما سجل بعد إدارة المخاطر قيمة 0.764، وبعد الشفافية والإفصاح قيمة 0.760، وهما قيمتان جيدتان وتدلان على ثبات مقبول يميل إلى القوة. أما بعد مجلس الإدارة فقد بلغ معامل الثبات فيه 0.735، وبعد الأمن السيبراني 0.710، وهما أيضًا ضمن الحدود المقبولة، وإن كانا أقل نسبيًا من بقية أبعاد الحوكمة. ومع ذلك، فإن هذه النتائج مجتمعة تشير إلى أن محور الحوكمة المصرفية الرقمية يتمتع بدرجة ثبات جيدة ومتوازنة بين أبعاده المختلفة.

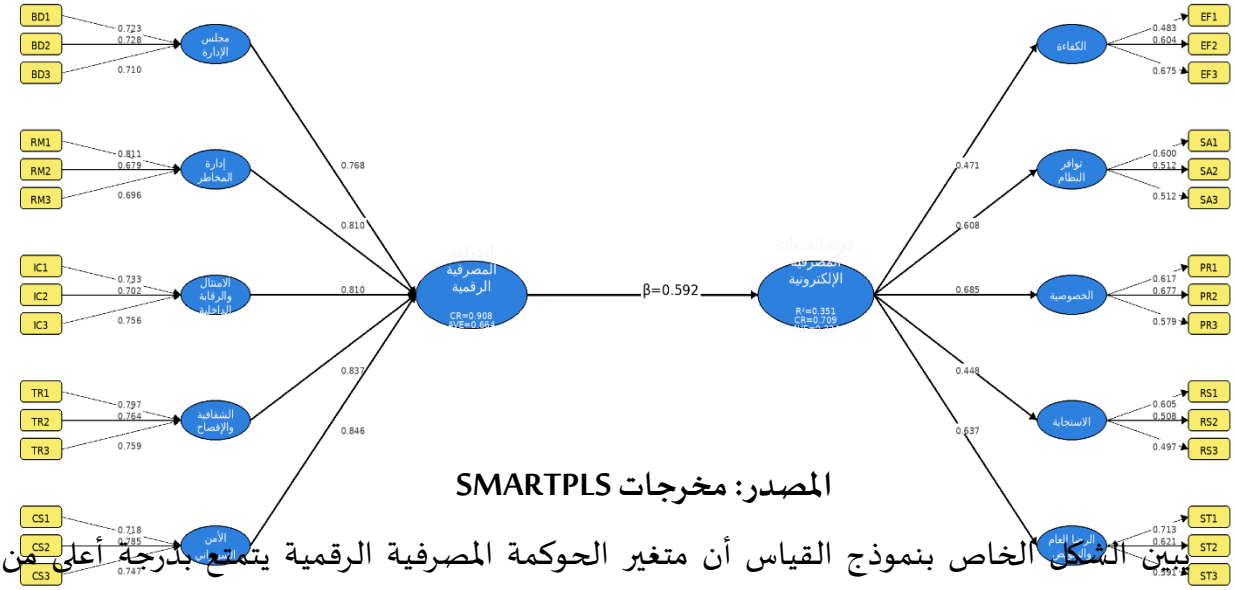
أما بالنسبة إلى أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد أظهرت النتائج أيضًا مستويات ثبات جيدة، بل إن بعضها جاء أعلى من بعض أبعاد الحوكمة. فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ في بعد الخصوصية 0.815، وفي بعد توافر النظام 0.803، وهما قيمتان تعكسان اتساقًا داخليًا قويًا نسبيًا بين البنود. كما حقق بعد الرضا العام والتعويض قيمة 0.788، وبعد الكفاءة قيمة 0.769، في حين سجل بعد الاستجابة قيمة .0.729وتؤكد هذه

النتائج أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية تقيس بصورة متماسكة الجوانب المختلفة لهذا المتغير، وأن البنود المكونة لكل بعد مترابطة داخليًا بدرجة تسمح بالاعتماد عليها في بناء المؤشرات المركبة الخاصة بالتحليل.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الأداة البحثية تتمتع بثبات داخلي جيد على مستوى جميع الأبعاد، وإن قيم ألفا كرونباخ المسجلة تؤكد صلاحية الاستبانة للاستخدام في اختبار الفرضيات والعلاقات بين المتغيرات. وعليه، فإن اختبار الثبات في هذه الدراسة لا يكشف عن أي ضعف جوهري في الأبعاد المقاسة، بل يقدم دليلًا أوليًا قويًا على جودة الأداة من الناحية السيكومترية.

2. اختبار صدق الاستبيان

الشكل (8): نتائج التحليل العاملي



المصدر: مخرجات SMARTPLS

يبين الشكل الخاص بنموذج القياس أن متغير الحوكمة المصرفية الرقمية يتمتع بدرجة أعلى من التماسك والاتساق البنائي مقارنة بمتغير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو ما تؤكده قيم الثبات المركب ومتوسط التباين المستخرج، حيث سجلت الحوكمة قيمًا قوية تدعم الصدق التقاربي، في حين جاءت جودة الخدمات الإلكترونية بمستوى أضعف نسبيًا، خاصة من حيث AVE. كما أظهرت تحميلات الأبعاد الفرعية أن أبعاد الحوكمة، مثل الأمن السيبراني والشفافية والإفصاح، كانت الأكثر تمثيلًا للمتغير الرئيس، بينما بدت بعض أبعاد جودة الخدمات، مثل الكفاءة والاستجابة، أقل اندماجًا في البناء الكلي. ويكشف الشكل أيضًا عن وجود علاقة بنيوية موجبة بين الحوكمة المصرفية الرقمية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث بلغت قيمة معامل المسار $\beta = 0.592$، بما يدل على أن تحسن الحوكمة الرقمية يرتبط بارتفاع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية. كما أن قيمة $R^2 = 0.351$ تشير إلى أن الحوكمة المصرفية الرقمية تفسر نسبة معتبرة من التباين في جودة الخدمات، وهو ما يمنح النموذج قدرة تفسيرية مناسبة. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الشكل يدعم بقوة صلاحية الجزء الخاص بالحوكمة، في حين يكشف عن حاجة الجزء المتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية إلى قراءة منهجية أكثر حذرًا عند تفسير النتائج النهائية.

الفرع الرابع: اختبار الفرضيات

1. التوزيع الطبيعي

الجدول (3): اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	الالتواء	التفلطح	Shapiro-Wilk	Sig.	الحكم
مجلس الإدارة	-0.077	-0.884	0.961	0.001	غير طبيعي
إدارة المخاطر	0.128	-0.850	0.960	0.001	غير طبيعي
الامتثال والرقابة الداخلية	-0.221	-0.856	0.958	0.001	غير طبيعي
الشفافية والإفصاح	0.020	-1.311	0.928	0.000	غير طبيعي
الأمن السيبراني	-0.102	-1.084	0.942	0.000	غير طبيعي
الكفاءة	-0.488	0.441	0.968	0.006	غير طبيعي
توافر النظام	-0.039	-0.595	0.970	0.008	غير طبيعي
الخصوصية	0.011	-0.468	0.979	0.056	طبيعي
الاستجابة	-0.230	-0.197	0.972	0.012	غير طبيعي
الرضا العام والتعويض	0.055	-0.667	0.974	0.019	غير طبيعي
الحوكمة المصرفية الرقمية	-0.035	-1.432	0.920	0.000	غير طبيعي
جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	-0.497	0.327	0.978	0.040	غير طبيعي

المصدر: مخرجات SPSS 27

تُظهر نتائج اختبار شابيرو–ويلك أن معظم أبعاد الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي إحصائيًا، إذ جاءت قيم الدلالة الاحتمالية أقل من 0.05في جميع الأبعاد تقريبًا، باستثناء بعد الخصوصية الذي سجل قيمة Sig. = 0.056، وهي قيمة تفوق مستوى الدلالة المعتمد، بما يشير إلى اقترابه من التوزيع الطبيعي. كما أن المتغيرين الرئيسيين، وهما الحوكمة المصرفية الرقمية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لم يحققا شرط التوزيع الطبيعي وفق هذا الاختبار، حيث بلغت قيم الدلالة لكل منهما أقل من 0.05 ومع ذلك، فإن قيم الالتواء والتفلطح بقيت ضمن حدود مقبولة نسبيًا في جميع المتغيرات، ما يدل على أن الانحراف عن الطبيعية ليس حادًا. وبناءً على هذه النتائج، فإن الحكم الإحصائي المباشر هو أن بيانات الدراسة تميل إجمالًا إلى عدم التوزيع الطبيعي.

2. اختبار الفرضيات:

أولًا: نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

جدول (4): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

البعد / المحور	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصائية ويلكوكسون (W)	Sig.	القرار
مجلس الإدارة	122	3.544	0.776	4432.0	0.000	مقبولة
إدارة المخاطر	122	3.544	0.720	4478.0	0.000	مقبولة
الامتثال والرقابة الداخلية	122	3.585	0.766	5153.5	0.000	مقبولة
الشفافية والإفصاح	122	3.549	0.824	5090.5	0.000	مقبولة

مقبولة	0.000	4118.0	0.768	3.522	122	الأمن السيبراني
مقبولة	**0.000**	**5946.0**	**0.628**	**3.549**	**122**	**الحوكمة المصرفية الرقمية ككل**

المصدر: مخرجات SPSS 27

تظهر نتائج الجدول أن جميع أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية سجلت متوسطات حسابية أعلى من القيمة المحايدة (3)، وتراوحت بين 3.522و3.585، وهو ما يعني أن مستوى تطبيق هذه الأبعاد يقع ضمن المستوى المتوسط المائل إلى الارتفاع .كما أن نتائج اختبار ويلكوكسون جاءت دالة إحصائيًا في جميع الأبعاد وعند المحور الكلي(Sig. < 0.001) ، وهو ما يدعم قبول الفرضية الأولى. وتُظهر النتائج أن بعد الامتثال والرقابة الداخلية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط 3.585، يليه الشفافية والإفصاح ثم مجلس الإدارة وإدارة المخاطر، في حين جاء الأمن السيبراني في المرتبة الأخيرة نسبيًا، مع بقائه فوق المستوى المتوسط. وتشير هذه النتيجة إلى أن البنوك الجزائرية، من منظور أفراد العينة، تطبق مكونات الحوكمة المصرفية الرقمية بدرجة واضحة، غير أن مستوى التطبيق لا يبدو مرتفعًا جدًا بقدر ما يعكس تبنيًا متوسطًا مستقرًا .ومن زاوية المناقشة، يمكن فهم ذلك في ضوء التحول الرقمي المتدرج داخل القطاع المصرفي، حيث يبدو أن الجوانب المرتبطة بالامتثال والرقابة أكثر رسوخًا من بعض الجوانب التقنية الحساسة مثل الأمن السيبراني، الذي غالبًا ما يتطلب استثمارات مؤسسية أعمق وتحديثًا مستمرًا.

ثانيًا: نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

جدول (5): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

القرار	Sig.	R^2	R	F	t	Beta (β)	B	المتغير التابع	المتغير المستقل
مقبولة	0.000	0.351	0.592	64.827	8.051	0.592	0.435	جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	الحوكمة المصرفية الرقمية

المصدر: مخرجات SPSS 27

توضح نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود أثر موجب ودال إحصائيًا للحوكمة المصرفية الرقمية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث بلغت قيمة Beta = 0.592، وهي قيمة تشير إلى أثر متوسط إلى قوي نسبيًا، كما بلغت قيمة B = 0.435، بما يعني أن زيادة الحوكمة المصرفية الرقمية بوحدة واحدة تقابلها زيادة مقدارها 0.435في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما أن قيمة F = 64.827كانت دالة إحصائيًا عند مستوى 0.000، وهو ما يؤكد صلاحية النموذج التفسيري. كذلك بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.351$، أي أن الحوكمة المصرفية الرقمية تفسر نحو 35.1%من التباين في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهي نسبة تفسيرية معتبرة في الدراسات السلوكية والتنظيمية. وتدعم هذه النتيجة قبول الفرضية الثانية بصورة واضحة. ومن حيث المناقشة، فإن هذه النتيجة تعني أن تحسين آليات الحوكمة الرقمية، مثل الرقابة، وإدارة المخاطر، والامتثال، والشفافية، والأمن السيبراني، ينعكس فعليًا على جودة الخدمات المقدمة إلكترونيًا من حيث الكفاءة والاستجابة والموثوقية والرضا. كما تكشف النتيجة أن الحوكمة الرقمية ليست مجرد إطار تنظيمي داخلي، بل تمثل عنصرًا فاعلًا في تحسين المخرجات الخدمية المدركة من قبل المستخدمين.

ثالثًا: نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة

جدول (6): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

المتغير الديموغرافي	الاختبار المستخدم	قيمة الاختبار	Sig.	القرار
الجنس	Mann–Whitney U	1961.000	0.261	غير دالة
الفئة العمرية	Kruskal–Wallis H	16.857	0.001	دالة
المستوى العلمي	Kruskal–Wallis H	9.984	0.041	دالة
الصنف المهني	Kruskal–Wallis H	18.079	0.001	دالة
نوع المصرف	Kruskal–Wallis H	3.262	0.353	غير دالة
مدة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	Kruskal–Wallis H	1.895	0.388	غير دالة
تكرار استخدام الخدمات الرقمية شهريًا	Kruskal–Wallis H	2.999	0.392	غير دالة

المصدر: مخرجات SPSS 27

تشير نتائج الجدول إلى أن الفروق في إدراك جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ليست عامة على جميع الخصائص الديموغرافية، بل ظهرت فقط في بعض المتغيرات دون غيرها. فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الفئة العمرية (Sig. = 0.001)، والمستوى العلمي (Sig. = 0.041)، والصنف المهني (Sig. = 0.001)، في حين لم تظهر فروق دالة تعزى إلى الجنس أو نوع المصرف أو مدة استخدام الخدمات الإلكترونية أو تكرار استخدامها شهريًا .وبذلك تُقبل الفرضية الثالثة قبولًا جزئيًا لا كليًا. ومن الناحية الوصفية، أظهرت الرتب والمتوسطات أن إدراك جودة الخدمات كان أعلى نسبيًا لدى الفئة العمرية أكثر من 45 سنة، وأعلى لدى أصحاب ما بعد التدرج مقارنة بالمستويات التعليمية الأدنى، كما بدا أعلى لدى موظفي القطاع الخاص مقارنة ببقية الفئات المهنية. وتكشف هذه النتيجة أن إدراك جودة الخدمات الإلكترونية يتأثر أكثر بعوامل مرتبطة بالنضج العمري والمعرفي والمهني، في حين لا يبدو متأثرًا بشكل جوهري بالنوع الاجتماعي أو بنوع المصرف أو كثافة الاستخدام وحدها. كما توحي هذه النتيجة بأن الخبرة الاجتماعية والمهنية قد تلعب دورًا في كيفية تقييم الأفراد لجودة الخدمات الرقمية، سواء من حيث توقعاتهم أو مستوى إدراكهم لأداء هذه الخدمات.

يمكن تلخيص نتائج اختبار الفرضيات كما يأتي:

- **الفرضية الرئيسية الأولى :مقبولة**، إذ تبين أن البنوك الجزائرية تطبق أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية بمستوى متوسط أو أعلى.
- **الفرضية الرئيسية الثانية :مقبولة**، إذ ثبت وجود أثر موجب ودال إحصائيًا للحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- **الفرضية الرئيسية الثالثة :مقبولة جزئيًا**، إذ ظهرت فروق دالة إحصائيًا في إدراك جودة الخدمات تُعزى لبعض الخصائص الديموغرافية دون غيرها.

خاتمة

خلصت الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية تطبق أبعاد الحوكمة المصرفية الرقمية بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، وهو ما يؤكد أن التحول الرقمي في المجال المصرفي لم يعد مقتصرًا على الجانب التقني فقط، بل أصبح

مرتبطًا كذلك بممارسات الحوكمة والرقابة والشفافية وإدارة المخاطر. كما أظهرت النتائج أن بعد الامتثال والرقابة الداخلية كان من أكثر الأبعاد حضورًا، في حين جاء الأمن السيبراني في مرتبة أدنى نسبيًا، رغم بقائه ضمن المستوى المقبول. وبينت الدراسة أيضًا وجود أثر إيجابي ودال إحصائيًا للحوكمة المصرفية الرقمية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما يعني أن تحسن ممارسات الحوكمة الرقمية ينعكس مباشرة على كفاءة الخدمة وسرعتها واستجابتها ومستوى الثقة بها. كذلك أظهرت النتائج أن الحوكمة المصرفية الرقمية تفسر نسبة معتبرة من التباين في جودة الخدمات الإلكترونية، وهو ما يمنحها مكانة محورية في تطوير الأداء الخدمي داخل البنوك. ومن جهة أخرى، كشفت الدراسة أن الفروق في إدراك جودة الخدمات الإلكترونية ظهرت تبعًا لبعض الخصائص الديموغرافية، خاصة العمر والمستوى العلمي والصنف المهني، بينما لم تظهر فروق دالة تبعًا للجنس أو نوع المصرف أو مدة الاستخدام أو تكراره. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الحوكمة المصرفية الرقمية تمثل ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن تطويرها بصورة مؤسسية متكاملة يعد مدخلًا مهمًا لتعزيز الأداء المصرفي الرقمي في البيئة الجزائرية.

التوصيات

1. تعزيز البنية المؤسسية للحوكمة المصرفية الرقمية من خلال ترسيخ آليات الامتثال والرقابة الداخلية الرقمية وتطوير نظم دعم القرار المعتمدة على البيانات داخل البنوك.
2. الاستثمار بشكل أكبر في الأمن السيبراني عبر تحديث أنظمة الحماية والكشف المبكر عن التهديدات الإلكترونية وتوسيع سياسات إدارة مخاطر التكنولوجيا والبيانات.
3. تحسين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأضعف نسبيًا، خاصة ما يتعلق بالخصوصية وتوافر النظام والرضا العام، من خلال رفع موثوقية المنصات الرقمية وتقليل الأعطال وتحسين تجربة المستخدم.
4. مراعاة الخصائص الديموغرافية للمستخدمين عند تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك عبر تبني حلول أكثر مرونة وتخصيصًا تتناسب مع الفئات العمرية والمستويات التعليمية والشرائح المهنية المختلفة.

قائمة المراجع:

المؤلفات:

- دعاء عبد العال، وخالد عبد الحق. (2025). *الجرائم الالكترونية والتحقيقات الجنائية*. عمان الأردن: دار اليازوري العلمية.
- عهود يوسف مظهر خطيب. (2024). *إدارة التحول الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي*. عمان الأردن: دار اليازوري العلمية.

المقالات:

- باري عبد اللطيف، و محبوب مراد. (15 9, 2020). الحوكمة الالكترونية ومتطلباتها دراسة نموذج البنوك الجزائرية. *مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، 03*(11)، الصفحات 199-210.
- بلحاج نور الهدى، و بن سماعين حياة. (25 04, 2021). الصيرفة الالكترونية -واقع تطبيق متطلباتها الاساسية في البنوك الجزائرية- دراسة عينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر. *مجلة مجاميع المعرفة، 07*(01)، الصفحات 429-446.

- بن موسى اعمر، و علماوي احمد. (01 08, 2019). جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية. *مجلة دراسات اقتصادية، 13* (2)، الصفحات 392-403.
- دعاء عبد العال، و خالد عبد الحق. (2025). *الجرائم الالكترونية والتحقيقات الجنائية*. عمان الأردن: دار اليازوري العلمية.
- ديدوش هاجر، و حريري عبد الغني. (06 05, 2022). واع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. *مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، 4*(1)، الصفحات 21-40.
- سمير حمياز، و خليدة كعسيس خلاصي. (30 11, 2021). الاستراتيجية الرقمية العربية ورهان التنمية المستدامة: قراءة تحليلية في مقترح الأجندة الرقمية العربية. *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، 03*(03)، الصفحات 399-408.
- شنتي مروة، و مقيمح صبري. (20 12, 2025). دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال الصحة الرقمية من وجهة نظر مقدمي الخدمة دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شلغوم العيد. *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، 9*(2)، الصفحات 241-264.
- عهود يوسف مظهر خطيب. (2024). *إدارة التحول الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي*. عمان الأردن: دار اليازوري العلمية.
- محمد بن عيشوش، و عبد الله حمو. (30 نوفمبر, 2021). محيط الحوكمة الالكترونية في الجزائر: الفرص والتحديات. *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، 3*(3)، الصفحات 21-30.
- يوسف بلمهدي، عادل علام، و أمينة خليفي. (18 12, 2018). الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة تقييمية للخدمة المصرفية الالكترونية البنك الوطني الجزائري. *المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي BEA، 3*(1)، الصفحات 14-32.