

مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية- دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت-الجزائر

The Contribution of Digital Transformation in Improving Banking Services Quality: An Empirical Study of a Sample of Banks in Tiaret Province, Algeria

حويش حورية*¹، مجدوب خيرة²

¹ جامعة ابن خلدون-تيارت- (الجزائر)، مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، houria.houiche@univ-tiaret.dz

² جامعة ابن خلدون-تيارت- (الجزائر)، مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، kheira.medjdoub@univ-tiaret.dz

تاريخ النشر: 2024/06/30

تاريخ القبول: 2024/04/06

تاريخ الإرسال: 2024/03/11

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة التحول الرقمي في تحسين ورفع جودة الخدمات البنكية لعينة من البنوك العامة والخاصة في القطاع البنكي بولاية تيارت الجزائر، كما سعت إلى تسليط الضوء على أهمية استخدام التقنيات الرقمية في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي لتحسين تجربة العميل وتلبية توقعاته الجديدة بما في ذلك تفعيل خدمة العملاء الرقمية وتحويل العمليات البنكية رقمياً، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من الموظفين في البنوك المشمولة بالدراسة، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS22. وأظهرت نتائج الدراسة بوضوح أن التحول الرقمي يلعب دوراً أساسياً وفعالاً في تحسين جودة الخدمات البنكية مما يعزز تنافسيتها وموقعها في سوق الخدمات البنكية، كما كشفت التحليل الإحصائي عن وجود دور واضح لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية مما يؤكد أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين مستوياتها مع الإشارة لأهمية تجربة العميل والتي ترتبط بشكل وثيق بالتقنيات الرقمية حيث يمكن لتطبيق التحول الرقمي أن يساهم في تحسينها ورفع مستوى الرضا عنها.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات البنكية، التقنيات الرقمية، الرقمنة.

تصنيف JEL: G21, G24, O33, L83

Abstract:

This study aimed to highlighting the role of digital transformation in enhancing the quality of banking services for a sample of public and private banks sector in the state of Tiaret. It also sought to shed light on the importance of utilizing digital technologies in implementing digital transformation strategies to improve the customer experience and meet their new expectations, including activating digital customer service and digitizing banking processes.

To achieve the study's objectives, a questionnaire was designed and distributed to employees in the banking institutions included in the study, and the results were analyzed using the SPSS 22 statistical analysis program. The results of the study clearly showed that digital transformation plays a fundamental and effective role in improving the quality of banking services, enhancing their competitiveness, and positioning them in the banking services market. The statistical analysis revealed a clear impact of implementing digital transformation on the quality of banking services, indicating a statistically significant positive relationship between digital transformation and the quality of banking services. This underscores the importance of using digital technology to enhance and elevate the level of banking services provided to customers. It is evident that the customer experience is closely linked to digital technologies, as the implementation of digital transformation can contribute to improving customer experience and increasing their satisfaction.

Keywords: Digital Transformation, Quality of Banking Services, Digital Technologies, Banking Services, Digitization.

Jel Classification Codes : G21 ,G24,O33, L83

توطئة (مقدمة)

يشهد علمنا حاليا تحولات مهمة ولافتة نحو الرقمنة في جميع جوانب الحياة فمع التطور التكنولوجي السريع والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية المستمرة، أصبحت الرقمنة أساسا للتنمية والتطور في العديد من القطاعات والصناعات فهي عملية شاملة ومتعددة الأبعاد تشمل مراحل متعددة كالتحول في البنية التحتية التكنولوجية وتغييرات في السلوكيات والممارسات الاقتصادية والاجتماعية والتحول في العلاقات البينية بين الأفراد والمؤسسات ويمتد أثر هذه المرحلة إلى جميع جوانب الحياة بدءا من طريقة تواصل الأفراد وانتقالهم إلى العمل والتعليم عبر الإنترنت، وصولا إلى كيفية تقديم الخدمات والمنتجات وإدارة العمليات في المؤسسات الاقتصادية باختلاف نشاطاتها. وفي ظل التقدم التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم اليوم تعتبر الثورة الرقمية للقطاع المالي وخاصة الخدمات البنكية من أبرز المظاهر التي شهدت تحولا جذريا فقد أصبح التحول الرقمي للبنوك والمؤسسات المالية ليس مجرد توجه استراتيجي بل ضرورة حتمية للبقاء في سوق في ظل المنافسة الشرسة التي يشهدها القطاع والتي تعتبر السرعة أهم مميزاتا.

من هذا المنطلق تحاول هذه الدراسة اكتشاف وإبراز دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية وكيف ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تحسين تجربة المستخدم وتعزيز رضا العملاء في هذا القطاع الحيوي من خلال تحليل العوامل المحركة والتحديات التي تواجه هذه التوجه وأهم الخطوات اللازمة لتعزيزه بالإضافة إلى دراسة النتائج الايجابية التي قد يتم تحقيقها على مستوى جودة الخدمات البنكية إذا ما تم اعتماده.

إشكالية الدراسة: استنادا إلى ما تقدم وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة الوقوف على أهم نتائجها وتحليلها تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات البنكية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو دور التحول الرقمي في تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات البنكية على مستوى ولاية تيارت؟
- كيف يمكن للتحول الرقمي أن يوسع نطاق الخدمات المالية المتاحة للأفراد؟
- ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات البنكية في تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات؟

فرضيات الدراسة: تعتبر عملية صياغة فرضيات الدراسة عملية جوهرية وحاسمة في البحث العلمي حيث تقوم على تحديد العلاقات المفترضة بين المتغيرات المختلفة وتوجيه البحث للتحقق من صحة هذه العلاقات، ويجب أن تكون هذه الفرضيات مدروسة ودقيقة وقابلة للفحص والاختبار بطرق علمية تسمح بالإجابة عن الإشكالية المطروحة وتكون متناسبة مع أهداف الدراسة وتوجهاتها، وتأسيسا على ما سبق تم صياغة فرضيات دراستنا على النحو التالي:

- **الفرضية الأولى H₁:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.

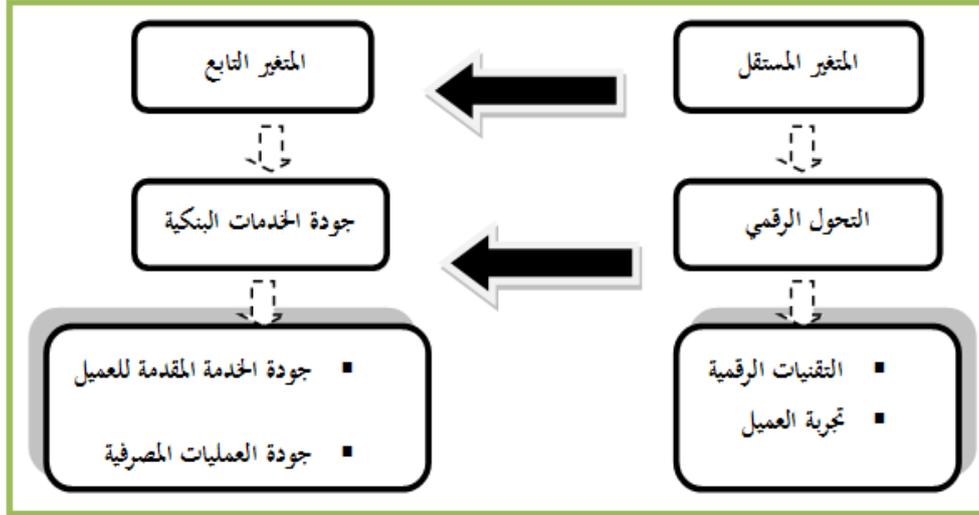
- **الفرضية الثانية H₂:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.

- **الفرضية الثالثة H₃:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

- **الفرضية الرابعة H₄:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

متغيرات الدراسة: تشير متغيرات الدراسة إلى العناصر أو الخصائص التي يتم قياسها أو دراستها في سياق البحث أو الدراسة العلمية، فهي من العناصر الأساسية التي تشكل أساس تحليل البيانات، وتستخدم هذه المتغيرات لفهم العلاقات والتأثيرات بين مختلف الظواهر أو الظروف المدروسة.

الشكل(1): نموذج الدراسة



مصدر: من إعداد الباحثين.

وعموما تنقسم متغيرات الدراسة إلى: متغيرات مستقلة وأخرى تابعة، فالمتغير المستقل هو الذي يتم التلاعب به أو تغييره وفي سياق دراستنا سيكون ممثلا في **التحول الرقمي**، في حين يتم قياس أو تحليل المتغير التابع ممثلا في **جودة الخدمات البنكية** لفهم تأثير المتغير المستقل عليه، كما هو موضح بالشكل أعلاه.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية دراسة موضوع: **"مساهمة التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات البنكية"** في تسليطها الضوء على كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية ومساهمته في تحسين أداء البنوك باستخدام التقنيات الرقمية والتكنولوجيا البازغة وقدرته العالية على تعزيز التنافسية من خلال تقديم خدمات أفضل للعملاء وزيادة الأمان وحماية البيانات، فالتحول الرقمي يعرض تجربة استثنائية للعملاء في كل استخدام تمكنه من زيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة وجودتها وسلاستها وسهولة الوصول إليها من خلال ابتكار وتطوير منتجات وخدمات تلي احتياجاتهم بشكل أفضل.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تدعم ما تم التوصل إليه في معالجة موضوع التحول الرقمي ودوره الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات البنكية والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- فهم كيفية مساهمة التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء؛
- توضيح كيفية تغيير تجربة العملاء ورضاهم عن الخدمات البنكية بفضل التحول الرقمي وهذا عن طريق زيادة الشفافية والتواصل؛
- تقديم خدمات مخصصة وزيادة الأمان والحماية؛
- التعريف بالتقنيات الرقمية المستخدمة في تحسين جودة الخدمات البنكية، وتحديد كفاءتها وفعاليتها.
- تحديد الفرص الجديدة التي يمكن أن يتيحها التحول الرقمي للبنوك في تقديم خدمات بنكية مبتكرة ومتميزة؛
- إعطاء توصيات عملية للبنوك حول كيفية تعزيز التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات البنكية؛

منهج الدراسة: قصد معالجة موضوع دراستنا وفي محاولة منا لاستكشاف ووصف الظواهر والمتغيرات المختلفة المتعلقة بالتحول الرقمي في قطاع الخدمات البنكية اخترنا **المنهج الوصفي** القائم على التحليل لتحقيق هذا الهدف كونه يقدم فرصة هامة لفهم كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية وتحليل الدور الذي يمكن أن يلعبه في الرفع من كفاءتها وتحسين تجربة العملاء من خلال وصف الحقائق والمتغيرات كما هي، كما تم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات البحثية لجمع البيانات وتحليلها من بينها المقابلات، مراجعة الوثائق واستبانة الاستقصاء، التي ستستخدم بطرق متنوعة للحصول على وجهات نظر متعددة وشاملة حول موضوع الدراسة.

حدود الدراسة: بغية تحديد نطاق دراستنا وضبط حدودها، ولأهمية الزمن في تحديد معالمها ومن أجل تقديم توصيات تساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية اقتصرنا على الحدود التالية:

الحدود الزمنية: امتدت فترة دراستنا بين 2023-11-01 و 2024-02-18. وهي فترة كافية لفهم دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات البنكية وتقييم إنعكاساته على جودتها.

الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على مستوى ولاية تيارت لتكون النتائج بذلك أكثر دقة وقابلة للتعميم على باقي الولايات مع إمكانية تقييم الفرص ورصد التحديات التي تواجه القطاع البنكي على المستوى المحلي والوطني.

الحدود الموضوعية: اقتصرنا دراستنا الحالية على بعدين أساسيين للتحول الرقمي وهما التقنيات الرقمية، تجربة العميل كما ركزت على بعدين هامين من أبعاد جودة الخدمات وهما جودة الخدمات المقدمة للعميل، جودة العمليات البنكية.

الدراسات السابقة: تعد الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع "التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية" محورا أساسيا لفهم التطورات والاتجاهات الحالية في هذا الموضوع، فاستعراضها يقدم نظرة شاملة ومحدثة حول البحوث والاستنتاجات السابقة المتعلقة به، والتي تسهم في توجيه الدراسة الحالية وتحديد الثغرات في المعرفة .

ومن خلال هذه الجزئية سنحاول استعراض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوعنا وتحديد الاتجاهات السابقة والنتائج الرئيسية لها والتي ستكون بمثابة قاعدة لتحليل مخرجات بحثنا ودعمًا لتوجيه الاستنتاجات المستقبلية وتقديم التوصيات اللازمة ، وفيما يلي سرد لأهمها على سبيل الحصر لا الذكر:

1. دراسة العراف فائزة وبوقرة رابح 2014 بعنوان: "تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة:" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تقييم زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لجودة الخدمة البنكية المقدمة لهم، وتكمن أهميتها في أنها مكنت البنك محل الدراسة من معرفة موقعه في السوق المحلي من خلال وجهات نظر عملائه ومدى رضاهم على هذه الخدمات المقدمة.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي التقييم العالي جدا لجودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة من قبل عملائه وتفوقه وتجاوزه لكل توقعاتهم وهو ما انعكس على مدى رضاهم.

2. دراسة شعبان فراح و داني الكبير المعاشو 2018 بعنوان "جودة الخدمات البنكية بين تحقيق الفاعلية الأداء وتعزيز قدرة التنافسية: هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن مدى مساهمة جودة الخدمة البنكية في تحقيق فعالية أداء البنك وزيادة قدراته التنافسية من خلال التعرف على تقييم عملاء البنك لها وتحديد طبيعة العلاقة بين كل من جودة الخدمة البنكية، فعالية أداء البنك وزيادة قدراته التنافسية. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين متغيرات جودة الخدمة وتحقيق البنك للفعالية في أدائه من خلال رضا العملاء على المستوى الكلي، كما أوضحت أنه لا توجد أي علاقة ارتباط بين جودة الخدمة وتعزيز البنك لقدراته التنافسية من خلال ولاء العملاء على المستوى الكلي بسبب تخصص البنوك التجارية الجزائرية في ميادين معينة دون غيرها، مما جعل العميل مجبرا على التعامل مع عدة بنوك حسب حاجته للخدمة المراد اقتناءها، مما يؤدي إلى حرمان البنك من ولاء العميل بغض النظر عما يوفره من جودة في الخدمات المعروضة.

3. Didier Bonnet and George Westerman 2020 The New Elements of Digital Transformation :

سعت هذه الدراسة إلى توجيه الاهتمام نحو العناصر الرئيسية التي تشكل جوهر التحول الرقمي الناجح ممثلة في: التكنولوجيا، العمليات والثقافة المؤسسية، وتحديد الاستراتيجيات والممارسات الفعالة التي يمكن إتباعها للنجاح في تحقيقه في محاولة لفهم كيف يمكن أن تؤثر هذه العناصر على المؤسسات والأعمال وكيفية تكييفها مع التغيرات في البيئة الرقمية واستكشاف الجوانب الشاملة للتحول الرقمي، بما في ذلك التأثيرات التقنية والثقافية والتنظيمية، وتحديد كيفية تحقيق التغيير الشامل في المؤسسات، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج فحواها:

- ضرورة تحديث الأسس الثلاثة للتحول الرقمي (تقنية المعلومات، والعمليات، والثقافة المؤسسية) مع التركيز على استخدام التكنولوجيا بطرق جديدة ومبتكرة.
- التركيز على أهمية دور القادة (الرقميين) في توجيه ودعم التحول الرقمي وخلق بيئة مؤسسية تشجع على الابتكار والتغيير.
- التحول إلى ثقافة مؤسسية رقمية تشجع على التعلم والابتكار وتعزز التعاون والمرونة في المؤسسة.
- تشجيع وتوجيه الاهتمام نحو التحول الشامل الذي يشمل الجوانب التقنية والثقافية والتنظيمية للمؤسسة.
- توجيه الاهتمام نحو الأعمال الرقمية لتحسين العمليات وخلق قيمة جديدة للعملاء والشركات.

4. دراسة شروق هادي عبد علي، و أراذن حاتم خضير، 2020 "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الإستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً": كانت هذه الدراسة ترمي إلى التعرف على طبيعة التحول الرقمي للعمليات البنكية، وتحليل مؤشرات الأداء المالي الاستراتيجي واختبار تأثير التحول الرقمي للعمليات البنكية من خلال أبعاده (نظام التسوية الآتية، RTGS الدفع الإلكتروني، المقاصة الإلكترونية) على الأداء المالي الاستراتيجي وفقاً إلى أربعة مؤشرات (الربحية، السيولة، ملائمة رأس المال، التوظيف) ووقع الاختيار على بنك بغداد المدرج في سوق العراق للأوراق المالية لتجسيد الجانب التطبيقي للدراسة، ولتحقيق أهدافها تم وضع مخطط فرضي يحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة من خلال تحليل علاقة الارتباط والانحدار عبر استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل ارتباط Pearson الذي يسمح بقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات واستخدام الانحدار الخطي البسيط بالاعتماد على البيانات المالية المبنية في دليل الشركات العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وقسم المدفوعات الإلكترونية في البنك المركزي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: أن تبني التحول الرقمي في عمليات البنك يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة سرعة تقديم الخدمات ويسهم في تحسين الأداء المالي الاستراتيجي للبنوك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف وتحسين تجربة العملاء ناهيك عن الكشف عن بعض العوامل الرئيسية التي تؤثر في نجاح التحول الرقمي في البنوك على غرار التخطيط الاستراتيجي والتزام القيادة والثقافة التنظيمية كما نوهت الدراسة أيضاً إلى أهم التحديات والعوائق التي تواجه عمليات التحول الرقمي في المصارف، مثل التكلفة والأمان والتحول الثقافي.

5. دراسة زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم و عبد الرحمان محمد سليمان (2021) بعنوان "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك وجذب الاستثمارات": ركزت هذه الدراسة على تفحص العلاقة بين التحول الرقمي وأداء البنوك، حيث سعت إلى تحليل تأثيرها على تحسين أداء هذه الأخيرة وذلك من خلال تحديد الإجراءات والاستراتيجيات الفعالة الواجبة التطبيق واستخدام التكنولوجيا الرقمية وتبني الابتكار في العمليات البنكية، ومراقبة تداعيات تبني التحول الرقمي على النتائج المالية والأداء التشغيلي للبنوك العاملة في قطاع غزة، كما سلطت الضوء أيضاً على كيفية استخدام التحول الرقمي كعامل جذب للاستثمارات الخارجية إلى البنوك وتحسين مكانتها في السوق المالية. بينت هذه الدراسة أن التحول الرقمي يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات البنكية في ظل تخطيط استراتيجي وقيادة فعالة مما يقلل من التكاليف ويزيد من جودة وسرعة تقديم الخدمات للعملاء التنفوق على توقعاتهم، ورفع من الأداء المالي وبالتالي زيادة الإيرادات وخفض التكاليف الإدارية، كما يمكن له أيضاً أن يزيد من جاذبية البنوك محل الدراسة للاستثمارات الخارجية من خلال تعزيز سمعتها ومنحها ميزة تنافسية مستدامة ومكانة ثابتة في السوق المالي.

6. دراسة دغوش العطر، (2023) مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية: هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية الإلكترونية في عينة من البنوك العمومية والخاصة في ولاية الجزائر العاصمة وتم ذلك من خلال دراسة استقصائية استندت إلى توزيع استبيان على عينة تتألف من 220 موظفاً في هذه البنوك، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS

خلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا التحول الرقمي تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات البنكية الإلكترونية حيث بين التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية محل الدراسة، غير أنه كان مرتفعاً نسبياً في البنوك الخاصة وأكثر تطوراً من البنوك العمومية في مجال التكنولوجيا الرقمية والخدمات البنكية الإلكترونية لما تحمله من خبرة من بلدانها الأصلية كبنك الخليج-الجزائر وبنك تنيكسيس.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح لنا جلياً أنها تتفق على هدف مشترك ألا وهو معالجة موضوع: التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات البنكية غير أنها ركزت على جوانب مختلفة مثل تحسين الأداء المالي، ورفع كفاءة الخدمات، وجذب الاستثمارات، وتحسين تجربة العملاء

- استخدمت جل الدراسات السابقة منهجيات بحثية متنوعة مثل دراسة الحالة، واستبيانات العملاء، والتحليل المالي غير أنها اختلفت في المؤسسات البنكية التي درستها، حيث ركزت بعض الدراسات على بنوك محددة في دول معينة، بينما استعرضت الأخرى عينات متنوعة من البنوك.

ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات: أظهر المسح البيبليوغرافي والتنقيب في الدراسات السابقة أهمية الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية ، وتعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها على مستوى ولاية تيارت والجهة الغربية للبلاد ككل، حيث تم التركيز فيها على محاولة تطبيق الأفكار والمفاهيم المتوصل إليها بخصوص هذه العلاقة مع مراعاة طابعها الاقتصادي وخصوصيتها الاجتماعية بالإضافة إلى تحليل الفرص والتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في قطاع الخدمات البنكية على مستواها ومراقبة تجربة الموظفين والعملاء ودرجة رضاهم عنها ، كما يبرز تميز دراستنا أيضا من كونها مدعمة بمنهجية بحثية متقدمة وتحليل شامل للبيانات التي تم جمعها والمتاحة محليا مما يضيف عليها قيمة معرفية فريدة حول ما وصلت إليه الخدمات البنكية من تحول على مستوى الولاية وهو ما أتاح لنا فرصة تقديم توصيات عملية فعالة لتعزيز التوجه نحو التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه في سبيل تحسين تجربة العملاء ورفع كفاءة الخدمات البنكية.

الإطار النظري للدراسة:

1. الإطار النظري للتحول الرقمي

تسهم التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير في تغيير طبيعة القطاعات وتحولاتها، وتطوير الممارسات التجارية والإدارية، فالتحول الرقمي أصبح اليوم عاملا أساسيا ومحفزا للنمو والتطور، مما يفرض على الشركات والمؤسسات ضرورة إعادة صياغة استراتيجياتها وتطوير حلول مبتكرة لتلبية متطلبات السوق والمنافسة في بيئة تجارية متغيرة باستمرار.

1.1 مفهوم التحول الرقمي: التحول الرقمي هو انتقال أو تغير نظم عمل يعتمد على التقنيات الرقمية، وهذا يتعلق بتبني التغيير وتسريعه وتوفير فرص زيادة الكفاءة والنمو من خلال فهم الروابط بين التكنولوجيا والأفراد، ومفهوم التحول الرقمي هو مفهوم حديث لكنه بدأ يجل تدريجيا محل مفهوم الرقمنة الذي استخدم منذ عام 2004 والذي يشير إلى إحداث الثورات التكنولوجية، ويرتبط ارتباطا شاملا بحجم الشركة من خلال مراعاة كل من الابتكارات التكنولوجية وكذلك الأبعاد الاستراتيجية والإنسانية (Conseil، 2021).

أما من وجهة نظر رواد الأعمال فعرف على أنه: "التغير الجذري والمتسارع في أنشطة الأعمال والممارسات والكفاءات ونماذج الأعمال قصد الاستغلال الأمثل للمتغيرات والفرص الناتجة عن التكنولوجيات الرقمية وتأثيراتها في المجتمع". (عبدالهادي، 2011).

كما عرفت شركة IDC التحول الرقمي على أنه: "التعاون مع المنظمات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها (النظام البيئي الخارجي) وتوظيف الإبداع الرقمي. (جميلة سلامي، و يوسف بوشي، سبتمبر 2019)، فالتحول الرقمي يشير الى دمج التقنيات الرقمية في جميع مجالات المنظمة بهدف تحسين الأداء والكفاءة وإنشاء نماذج أعمال جديدة وتقديم منتجات وخدمات وتجارب عملاء جديدة ومحسنة، وتتضمن هذه العملية أتمة العمليات التجارية التقليدية واعتماد تقنيات جديدة، مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، لدفع الابتكار والنمو.

ويبدأ التحول الرقمي من خلال وضع استراتيجية رقمية وإجراء تحسينات عليها ويتطلب قياس الإمكانيات الرقمية الحالية للمؤسسة واختيار أفضل هيكل عمل للأنشطة ثم يتم تحديد كل المتطلبات (الخطط الاستثمار) مع تحديد عوائق التكامل الرقمي لوضع خطة شاملة ومحكمة لكافة الظروف بعد ذلك يجب أن يكون هناك إدارة تغيير مسؤولة عن التحول الرقمي (المرحي، 2018).

تأسيسا على ما سبق يمكن القول بأن: "التحول الرقمي هو عملية استراتيجية تتطلب من المنظمات إعادة تصور نماذج أعمالها وثقافتها وعملياتها، وتبني طرق جديدة للعمل والتفكير والتعاون، والهدف النهائي للتحول الرقمي هو إنشاء المؤسسات أكثر اتصالا وأتمة وكفاءة مجهزة بشكل أفضل لتلبية احتياجات العملاء والموظفين وأصحاب المصلحة في عالم رقمي سريع التغير".

1.2 فوائد التحول الرقمي: أصبح التحول الرقمي ضروريا لتحسين كفاءة المؤسسات وتطويرها ورفع من جودة خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، كما أنه يساهم في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض بحيث يمكن من إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة، وفي الواقع، يعتقد ثلث قادة الأعمال أن شركاتهم ستفقد قدرتها التنافسية إذا لم تطبق الرقمنة بصورة كبيرة وتوجد عدة فوائد للتحول الرقمي سواء على مستوى العملاء أو المؤسسات الحكومية والشركات نذكر منها: خفض التكلفة والجهد، تحسين الكفاءة التشغيلية والتنظيمية، وتحسين الجودة وتبسيط الإجراءات وتحقيق أفضل الخدمات للمستفيدين. (مصيمحي، سيد أحد 2020).

الشكل رقم(02): فوائد التحول الرقمي



المصدر: (جلال خالد 2018)

وفي نفس الصدد يتيح التحول الرقمي فوائد متنوعة وشاملة للعملاء والجمهور بالإضافة إلى المؤسسات الحكومية والشركات تشمل التكلفة والجهد بشكل كبير وتحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، إجراء العمليات وتحسين كفاءتها التشغيلية وتنظيمها بشكل أفضل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، ويعمل أيضا على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات، كما يخلق قيمة جديدة وفرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية، ويساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والانتشار كما يزيد من إمكانية الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور. (عدنان مصطفى و خالد علي، 2018) ويوضح الشكل أعلاه ملخصا لأهم ال فوائد المتوخاة من التحول الرقمي.

1.3 آليات تطبيق تقنيات التحول الرقمي: يعتبر التحول الرقمي أحد أهم العوامل التي تحدد مستقبل الدول في الفترة الزمنية القادمة، فالجميع يتطلعون إلى تحسين الكفاءات وتقليل الإنفاق وتطبيق الخدمات الجديدة بسرعة ومرونة، ومن ثم بناء مجتمعات فعالة وتنافسية ومستدامة وخلق قيمة جديدة عبر تطبيق آليات التحول الرقمي، ويمثل هذا الأخير تحولا جذريا في جودة الخدمات المقدمة في جميع المجالات خاصة مجال صناعة البنوك، فضلا على أن التحول الرقمي يساهم في تحول أساليب العمل من أساليب تقليدية إلى أساليب حديثة ومبتكرة مما يخلق فرص عمل جديدة ويساهم في النمو الاقتصادي، ويتم تطبيق التحول الرقمي عبر آليات تشمل التقنيات الحديثة والبيانات والموارد البشرية والعمليات مما يعزز التنافسية ويدفع نحو الاقتصاد المستدام كالتالي:

- **التقنيات الرقمية:** حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة وأنظمة التشغيل ووسائط التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمان بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعملائها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة.
- **البيانات:** يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها بشكل مباشر.
- **الموارد البشرية:** تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونها، إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها بكفاءة بشرية وخبرات علمية وعملية مع الأمان بالتغيير والتطوير.
- **العمليات:** هي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المترتبة والمتراطة التي تنتج منتج معين للمستهلكين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك الموازنة الداخلية والخارجية في إنجازات العمليات مع وجود رقابة في إنجازها والذي يعتبر بمثابة أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة. (البار و المرحي، 2018).

وعليه يمكن القول بأن هناك العديد من الآليات والتقنيات التي يمكن للبنوك استخدامها لتنفيذ التحول الرقمي أهمها: التخطيط الاستراتيجي والاستثمار في التكنولوجيا، التعاون والشراكات، اكتساب المواهب وتطويرها، مشاركة العملاء، إدارة البيانات.

4.1. مجالات وأبعاد التحول الرقمي: تتمثل مجالات التحول الرقمي في الأنشطة (الوظائف التجارية) والعمليات التجارية وأيضاً نماذج الأعمال (كيفية عمل الشركات) من نَحج الذهاب إلى السوق وعرض القيمة إلى الطرق التي تسعى إلى جني الأموال وتحويل أعمالها الأساسية بشكل فعال) وحتى نظام البيئية للأعمال. (النضج الرقمي). (عطية، 2016/10/11).
أما بخصوص أبعاد التحول الرقمي فهناك بعدين أساسيين هما: التقنيات الرقمية، وتجربة العميل.

- التقنيات الرقمية: يعتبر التحول الرقمي تحولاً تقنياً كبيراً يعتمد على تطوير واستخدام التقنيات الحديثة المتاحة، مثل الذكاء الاصطناعي، والتحليل البياني الضخم، والحوسبة السحابية، وغيرها من التقنيات وتطورت هذه التقنيات بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، مما جعل من السهل على المنظمات الانتقال إلى العمل الرقمي وتبني حلول مبتكرة.

- تجربة العميل: يعتبر تحسين تجربة العملاء جزءاً أساسياً من استراتيجية التحول الرقمي حيث يستدعي تطبيق التحول الرقمي من المنظمات وضع العملاء في مركز اهتمامها خاصة في ظل تزايد تطلعاتهم ورغبتهم في الحصول على منتجات وخدمات عالية الجودة، وتجربة مستخدم سهلة ومرحة، وتتمثل تحديات التحول الرقمي في تلبية هذه التوقعات المتزايدة، خاصة مع التطورات السريعة في التكنولوجيا وتغيرات احتياجات العملاء، ويتضمن التحول الرقمي أيضاً مواكبة احتياجات الأجيال الجديدة الملمة بتكنولوجيا المعلومات والتواصل الاجتماعي، والتي تتطلب تجارب مخصصة ومبتكرة تلي تطلعاتهم المتغيرة من أجل التكيف مع هذه التحديات، وهنا يتعين على المنظمات تحسين إدارة منتجاتها وخدماتها بما يتماشى مع اتجاهات الاستهلاك الحالية ومستويات التوقعات المتزايدة. (الرحمن، العدد الثاني 2022).

5.1. أشكال التحول الرقمي: للتحول الرقمي العديد من الأشكال وحتى الدرجات التي تكون متعددة ومختلفة من منظمة لأخرى ولكن بعض الأشكال تعتبر الأكثر استخداماً:

- الحوسبة السحابية أو الحوسبة في السحاب: توفر الحوسبة السحابية إمكانية استئجار تقنية المعلومات بدلاً من شرائها أو الاستثمار الكبير في قواعد البيانات والبرمجيات والأجهزة. يشمل ذلك خدمات مثل أنظمة التشغيل والخوادم والتخزين وقواعد البيانات والشبكات والتطبيقات والتحليلات والاستخبارات، وذلك عبر الإنترنت، وتعرف هذه الخدمات بـ "الحوسبة السحابية". تتيح هذه الخدمات ابتكاراً أسرع ومرونة في تخصيص الموارد، بالإضافة إلى مراقبة التكاليف. (Brown, 2023)

- و توفر الحوسبة السحابية السرعة وقابلية التوسع والمرونة اللازمة لتمكين الشركات من تطوير حلول تكنولوجيا المعلومات وابتكارها ودعمها.

- تطبيقات الهاتف الذكية: تطبيقات الهاتف الذكي تمثل واحدة من أهم التكنولوجيات المستخدمة في الوقت الحالي، حيث توفر فرصاً هائلة للمنظمات لتحسين أدائها وتسهيل خدماتها للأعضاء والمستفيدين يمكن للمنظمات إنشاء تطبيقات مخصصة تتيح للمستخدمين الوصول إلى خدماتها بسهولة وفاعلية عبر الهواتف الذكية ومن بين أهم الفوائد الرئيسية لتطبيقات الهاتف الذكي (سهولة الوصول والاستخدام، توفير الوقت والجهد، تحسين تجربة المستخدم، التواصل الفعال، الابتكار والتطوير المستمر) باختصار، تعتبر تطبيقات الهواتف الذكية أداة قوية لتحسين تجربة المستخدم وتوفير خدمات مبتكرة وفعالة للأعضاء والمستفيدين في جميع المجالات.

- الذكاء الاصطناعي: تتمثل قدرة بعض البرامج الإلكترونية والتطبيقات والأنظمة الحاسوبية في محاكاة وتقليد السلوك البشري والقدرات الذهنية للإنسان، بما في ذلك القدرة على التعليم والاستنتاج، وذلك من خلال عدة آليات وتقنيات منها: (الذكاء الاصطناعي، الشبكات العصبية، تحليل البيانات والتعلم الآلي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم). (الرحمن، العدد الثاني 2022)

- إنترنت الأشياء: يصف مصطلح إنترنت الأشياء نظاماً يرتبط فيه العالم الرقمي بالعالم الذي يشكل شبكة عالمية، وتستخدم تكنولوجيا إنترنت الأشياء أجهزة الاستشعار وتقنية نقل البيانات المدججة في الأجهزة والمعدات تتيح ذلك تنسيق الكائنات والتحكم فيها عبر شبكة بيانات (إنترنت) بهدف توفير قيمة مضافة للمستخدم. (Shambour, 2019).

2. تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات البنكية:

الخدمات البنكية متعددة ومتشعبة ولا تقتصر فقط على إيداع الأموال بالبنوك، فهناك الخدمات البنكية الشخصية التي تشمل الحساب الجاري وحسابات توفير والقروض الشخصية والودائع المالية وغيرها، وهناك الخدمات البنكية المقدمة للهيئات والشركات والتي تتضمن تقديم تسهيلات مادية وقروض للمشاريع التجارية وكذلك خدمة التحويل الدولي كما تتيح الخدمات البنكية فرص سحب وإيداع المبالغ المالية بطرق عدة أولها التوجه لمقر البنك أو استخدام الصراف الآلي أو الدخول للموقع الإلكتروني الخاص بالبنك. (عطية 11/10/2016)

1.2 مفهوم الخدمات البنكية: يمكن تعريف الخدمات البنكية على أنها: "مجموعة الأنشطة والعمليات التي توفرها المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات ورغبات العملاء والمستخدمين في مجالات مالية وائتمانية متعددة، تتضمن هذه الخدمات العديد من العمليات والخدمات المالية التي يقدمها المصرف للعملاء، مثل فتح الحسابات المصرفية، وتقديم القروض، وإدارة الثروات، وتوفير الخدمات الاستثمارية، وغيرها". (العجارمة، 2004، ص32.)

كما ينظر إليها أيضا على أنها: "مجموعة من المعاملات والخدمات المالية التي تقدمها للمؤسسات، وفي حال كان تعامل البنك مع الأفراد فإنه يعرف باسم بنك التجزئة أما بنك الاستثمار فهو البنك الذي يتعامل مع أسواق رأس المال، وتشمل مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية التي يتم تقديمها للأعمال مثل تقديم القروض والائتمان وحساب التوفير والحسابات الجارية". (August, 2021)

تعتبر الخدمة البنكية أيضا: "مجموعة من الخصائص الظاهرة والتي تتمثل في الإدارة أما الخصائص الضمنية فاهي المستهلك و الخارجية تتمثل في المجتمع حيث يجب أن تتوافق مع احتياجات ومتطلبات الزبائن من خلال إضفاء مجموعة من المزايا والمنافع والخصائص على كل خدمة" (رابع، 2014 العدد12)

وانطلاقا مما سبق ذكره يمكن القول أن: "الخدمة البنكية هي الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه، وتشمل عدة أنشطة مثل فتح الحسابات المصرفية وإصدار البطاقات الائتمانية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتقديم القروض والتمويل وإدارة الاستثمارات وتحويل الأموال، وتوفير الخدمات المالية الأخرى، وتهدف هذه الخدمات إلى تلبية احتياجات العملاء المالية وتسهيل إجراءاتهم المصرفية بشكل آمن وفعال".

2.2 جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنك:

تشكل الخدمات البنكية عمادا أساسيا في الاقتصاد العالمي المعاصر فهي تعتبر عاملا حاسما في تحديد قدرة البنوك على المنافسة والاستمرارية وتتجسد مظاهر جودة الخدمات البنكية في تقديم تجربة ممتازة للعملاء تتسم بالمصداقية والسرعة والكفاءة ومن خلال استثمار الجهود في تحسين هذه الجودة يمكن للبنوك تعزيز تفضيل العملاء لها وبالتالي زيادة قدرتها التنافسية في سوق الخدمات المالية.

جودة الخدمة: جودة الخدمة من المواضيع الأكثر جدلا بين المختصين، لأن الخدمة ذات خواص تختلف عن السلعة، ويترب على ذلك صعوبة في قياس جودتها لأنها من الأمور التي يصعب على المستهلك تقييمها مقارنة بالسلع ويتطلب هذا الواقع الجدلي مناقشة مفهوم جودة الخدمة والأبعاد المدركة لها، حيث يختلف العديد من المختصين في تحديدهم لمفهوم جودة الخدمة هي حصيلة عملية تقييم عندما يقارن المستهلك توقعاته مع إدراكه وان المستهلك عادة ما يقوم بالتقييم لجودة الخدمة من خلال بعدين أساسيين هما: الجودة الوظيفية Functional Quality والجودة الفنية Technical Quality (حداد، 2010)

إجمالا جودة الخدمة البنكية تبدأ بالبحث عن احتياجات العملاء ورغباتهم من مصادر المعلومات ومن ثم العمل على تلبيةها ومتابعة تطورها ضمن موارد البنك وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل عند الوفاء، وأن الخدمة التي يتوقعها العميل إنما تتشكل من خبراته السابقة واتصالاته مع الآخرين. (امعاشو، 2018)

وعليه يمكننا القول أن: جودة الخدمة هي الاختلاف أو التطابق بين ما يتوقعه الزبون من مستوى أداء لعناصر الخدمة التي ستقدم له وبين ما حصل عليه من مقدم الخدمة فعلا أو بعبارة أخرى هي الفجوة بين ما يتوقعه الزبون وبين ما يقدم له من قبل مزود الخدمة إضافة إلى تقييم عملية تقديم الخدمة التي يقوم بها مقدم الخدمة للزبون .

2.1 تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة البنكية: التحول الرقمي في القطاع البنكي هو عملية شاملة تتضمن التطور

التكنولوجي والإداري والثقافي التي تقوم بها المؤسسات المالية لتلبية احتياجات عملائها المتغيرة وموظفيها، من خلال استغلال القدرات الرقمية لبناء وابتكار نماذج أعمال وخدمات بنكية جديدة يهدف التحول الرقمي أيضا إلى تحسين جودة وتجربة العميل

ورقمنة الخدمات بهدف تطوير الأداء المالي للبنك وتقليل المخاطر البنكية ودعم الميزة التنافسية وبالتالي، يساهم التحول الرقمي في خلق قيمة مضافة للبنك وتعزيز مكانته في السوق. (George Westerman، 2014)

ينحصر تأثير التحول الرقمي على الخدمات البنكية في البعدين التاليين:

- خدمة العملاء الرقمية
 - تحويل العمليات البنكية رقميا
- البعد الاول خدمة العملاء الرقمية:** تعرف الخدمات البنكية الرقمية على أنها منصة عبر الإنترنت تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم وتنفيذ وإجراء المعاملات المالية والتي قد تشمل عمليات الودائع وتحويل الأموال وسداد الفواتير وتنشيط الخصم المباشر، وتعتمد هذه الخدمات على برمجيات وخواص أمنية تضمن تشفير أي معلومات يتم تبادلها والحفاظ على سريتها مع الإشارة إلا أن توفير منصة الخدمات المصرفية الرقمية يكون من قبل بنك العميل أو مزود خدمة تابع لجهة خارجية. (جلاس، 2023).
- ومن بين الخدمات الرقمية المنتشرة في قطاع البنوك، يأتي وجود مواقع إلكترونية تفاعلية وتطبيقات رقمية للهواتف المحمولة وعلى الرغم من أن هذه الخدمات تشمل العديد من الخدمات التي يعتبرها العملاء "خدمات رقمية"، إلا أنها لا تعني بالضرورة التحول الرقمي في الخدمات البنكية تمثل هذه الخدمات خطوة هامة نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي، حيث تمكن البنوك من تحويل التفاعل مع العملاء من التقليدي عبر الزيارة الشخصية للفرع ومرورهم بعدة خطوات للحصول على الخدمة، إلى تقديم الخدمات رقميا يتضمن هذا التحول:
- التصميم الرقمي لخدمة العملاء: يشمل تصور خطوات تجربة العميل وفهم احتياجاتهم وتفاعلهم مع المنصات الرقمية.
 - التحول الرقمي لخدمة العملاء: يُعنى باتخاذ خطوات لإنشاء نظام شامل يغطي جميع خطوات تفاعل العميل عبر الإنترنت، مما يتيح للعميل التعامل مع البنك عبر مجموعة متنوعة من الأدوات الرقمية.
 - تطوير خدمة العملاء عبر نقاط الاتصال الرقمي: يتضمن ربط تطبيقات الهواتف الذكية بملفات تعريف العملاء والتواصل معهم بشكل فعال وملائم. (الرحمن، العدد الثاني 2022)

البعد الثاني: تحويل العمليات البنكية رقميا: تحويل العمليات البنكية يمثل تغييرا جذريا في هيكل واستراتيجيات المنظمة، ويترتب عليه تأثير غير عادي على الاستراتيجيات والهيكل التنظيمي إنه عملية معقدة تتناول العديد من الأبعاد التي يقوم البنك بدراستها وتطويرها للحفاظ على مركزه التنافسي في العصر الرقمي يمكن تعريف التحول الرقمي للعمليات المصرفية على أنه "مجموعة من الخطوات المصرفية التي تبدأ من تقديم طلب التحويل من المرسل إلى تحويل المبلغ المطلوب للمستفيد، وتنفيذها عبر وسيلة إلكترونية مثل الهاتف".

رغم أن تجربة العميل هي المجال الأكثر وضوحا في التحول الرقمي، إلا أن البنوك أدركت أيضا فوائد التحول الرقمي في تحسين التميز التشغيلي، وذلك من خلال:

- **مكينة العمليات الداخلية الأساسية:** تتيح تلك العمليات الرقمية للبنوك تبسيط العمليات الأساسية مثل فتح الحسابات وإصدار البطاقات، مما يسهل عملية الإدارة ويقلل من الأخطاء ويحسن كفاءة العمل.
- **اتخاذ القرار القائم على البيانات الفورية.**
- **العمليات المتصلة رقميا:** تمكن أنظمة الاتصال المتعددة على الخيوط الرقمية البنوك من استخدام البيانات الضخمة للكشف عن الاحتيال وتحليل السلوكيات العملية للعملاء تتيح هذه التقنيات استخدام البيانات بشكل فعال في اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المالي للبنك (الرحمن، العدد الثاني 2022)

4. **تعميم الرقمنة في القطاع البنكي الجزائري:** إن سياسة تعميم الرقمنة في الجزائر جاءت وفق قرارات السلطة العليا لترقية الرقمنة في ملخص قرارات مجلس الوزراء الذي ترأسها السيد عبد المجيد تبون رئيس الجمهورية اليوم 23 أوت 2020، عبر تقنية التواصل المرئي عن بعد (صفحة الفاسبوك رئاسة الجمهورية الجزائرية محمل يوم 10/09/2020) حيث أكد الرئيس الجمهورية الجزائرية على ضرورة الإسراع

في رقمنة كل القطاعات الاقتصادية والمالية لإزالة "الضبابية المفتعلة" في هذه القطاعات وتكريس الشفافية قصد النهوض بالاقتصاد الوطني (حسين، 02/ديسمبر/2020)

يعتبر قطاع الخدمات المالية والتجارة أعلى القطاعات المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، حيث أن تطبيقات البنوك و الخدمات المصرفية الرقمية وتطبيقات التجارة الإلكترونية تساعد في تحقيق الشمول المالي وزيادة شفافية و أمن المعاملات وتخفيض تكاليفها وكذلك توسيع خيارات الاستيراد و التصدير.(بشاري، 17072020).

ينطوي تعميم الرقمنة في القطاع البنكي على اعتماد التقنيات الرقمية وإدماجها على نطاق واسع في جميع جوانب عمليات البنك وخدماته، ويشمل ذلك خدمة العملاء وتطوير المنتجات وإدارة المخاطر والعمليات الداخلية يتطلب تعميم الرقمنة من البنوك اعتماد تقنيات وعمليات ونماذج أعمال جديدة تم تحسينها للعصر الرقمي، وتحسين قدراتها الرقمية وتطويرها باستمرار فيما يلي بعض الخطوات الرئيسية التي يمكن للبنوك اتخاذها لتعميم الرقمنة :

- وضع استراتيجية رقمية: تحتاج البنوك إلى تطوير استراتيجية رقمية واضحة وشاملة تحدد أهدافها وأولوياتها واستثماراتها من أجل الرقمنة.
- الاستثمار في التكنولوجيا: تحتاج البنوك إلى الاستثمار في البنية التحتية للتكنولوجيا، بما في ذلك الأجهزة والبرامج والمنصات الرقمية، لدعم مبادرات الرقمنة الخاصة بها
- احتضان البيانات والتحليلات: تحتاج البنوك إلى تبني البيانات والتحليلات، وتطوير القدرة على جمع البيانات ومعالجتها واستخدامها بفعالية لدعم مبادرات الرقمنة الخاصة بها .
- تعزيز الثقافة الرقمية: تحتاج البنوك إلى تعزيز ثقافة رقمية تشجع الابتكار والتجريب والتحسين المستمر، وتدعم اعتماد تقنيات رقمية ونماذج أعمال جديدة .
- تعزيز محور الأمية الرقمية: تحتاج البنوك إلى تعزيز محور الأمية الرقمية بين الموظفين والعملاء، والاستثمار في برامج التدريب والتطوير لدعم ذلك .

يتطلب تعميم الرقمنة في القطاع البنكي اتباع نهج شامل واستراتيجي يأخذ في الاعتبار التكنولوجيا والثقافة والعمليات والبيانات. ستكون البنوك الناجحة في تعميم الرقمنة في وضع جيد لتقديم خدمات محسنة وأكثر كفاءة للعملاء، والتنافس في سوق سريع التغير، وتنمية أعمالها في العصر الرقمي .

الجانب التطبيقي:

في ظل التطورات الهائلة التي شهدتها التكنولوجيا خلال العقدين الأخيرين أصبح التحول الرقمي ضرورة لا مفر منها في جميع القطاعات الاقتصادية بما في ذلك قطاع الخدمات المالي، تحاول البنوك باعتبارها من مقدمي الخدمات المالية الرئيسيين الاستفادة القصوى من هذا التطور التكنولوجي لتحسين جودة خدماتها وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل من خلال الاستجابة لمتطلباتهم والإصغاء بعناية لأصواتهم وتقديم منتجات تتفوق على قيمهم المدركة للجودة وتجاوز توقعاتهم.

البنوك على مستوى ولاية تيارت على غرار كل البنوك الجزائرية تتوجه نحو تبني أساليب وتقنيات جديدة يدعمها التحول الرقمي بهدف تحسين تجربة عملاءها وتقديم خدمات مالية أكثر فاعلية وفعالية ويهدف الجانب التطبيقي من دراستنا إلى إثبات دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية على مستوى الولاية ، وفهم الآثار والتحديات المرتبطة بتطبيقه من خلال دراسة حالة عينة من البنوك المنتشرة على تراب الولاية وسنحاول تحليل كيفية تبني التحول الرقمي وكيف أثرت أبعاده ذلك على جودة العمليات البنكية والخدمات المقدمة للعملاء بغية تقديم توصيات عملية قادرة على دعم وتعزيز هذه العملية التحولية نحو مزيد من التحسين في قطاع الخدمات المالية

1. تقديم البنوك محل الدراسة: تمت الدراسة التطبيقية على مستوى مجموعة من البنوك الموزعة على تراب ولاية تيارت بالجزائر وشملت:

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛

- البنك الوطني الجزائري؛
- بنك الخليج/الجزائر؛
- بنك سوسيتيه جنرال؛

وفيما يلي لمحة عن البنوك محل الدراسة:

- **بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR):** هو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي الجزائري أنشئ في 13 مارس 1982 على شكل شركة مساهمة، يركز على دعم القطاع الفلاحي والتنمية الريفية في الجزائر، ويُعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية جزءا من الهيئة الوطنية لدعم وتطوير الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر ويقوم بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والبنكية للفلاحين والمزارعين والقطاعات ذات الصلة في البيئة الريفية، وتشمل هذه الخدمات التمويل الزراعي، التمويل للمشاريع الريفية وتقديم الخدمات البنكية تقليدية مثل الودائع والقروض.
- **البنك الوطني الجزائري (BNA):** تأسس في 13 يونيو هو أحد أكبر البنوك في الجزائر ويعتبر أحد الركائز الرئيسية في القطاع البنكي الجزائري، ويقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات المالية والبنكية للعملاء الأفراد والشركات، بما في ذلك الودائع، والتمويل، والخدمات الاستثمارية، والخدمات الاستشارية المالية، والتأمين.
- **بنك الخليج الجزائر (AGB):** **Gulf Bank Algeria** : أنشئ عام 1960 هو مؤسسة مالية تعمل في قطاع البنوك والخدمات المالية، تأسس البنك في الكويت ويعتبر واحدا من أبرز البنوك في المنطقة الخليجية، يقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات البنكية والمالية للعملاء من الأفراد والشركات، بما في ذلك الودائع، والتمويل، والخدمات الاستثمارية، والخدمات الاستشارية المالية، والتأمين، وغيرها، وتتميز هذا البنك بتقديم خدمات بنكية متطورة مع التركيز على التقنية والابتكار في تقديم الخدمات المالية.
- **بنك سوسيتيه جنرال (Société Générale):** هو أحد البنوك الرئيسية والمؤسسات المالية العالمية التي تقدم خدمات بنكية وتمويلية متنوعة، تأسس عام 1864 في فرنسا، ويعتبر من بين أكبر البنوك في العالم من حيث الأصول والعائدات.
- يقدم بنك سوسيتيه جنرال مجموعة واسعة من الخدمات المالية للأفراد والشركات، بما في ذلك الخدمات البنكية الشخصية والخدمات البنكية للشركات والاستثمار والتمويل العقاري والتأمين والخدمات المالية الخاصة.
- تتميز سوسيتيه جنرال بوجود شبكة عالمية من الفروع والمكاتب، مما يتيح لها تقديم الخدمات المالية في مختلف أنحاء العالم لعملائها، كما تتمتع بسمعة قوية في مجال الابتكار والتطوير التكنولوجي، حيث تسعى باستمرار لتقديم حلول بنكية مبتكرة وتكنولوجيا متطورة لعملائها، أما بالنسبة لتأسيس سوسيتيه جنرال في الجزائر فتأسس سنة 1999، ولديه 63 وكالة في الجزائر

2. منهجية الدراسة الميدانية:

لقد هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تحديد دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية، ويتضمن هذا الجزء وصفا لمنهج الدراسة، مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة، واختبارات التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي.

3. مجتمع وعينة الدراسة: مع تزايد الاندماج الرقمي في مختلف مناح الحياة توجب على القطاع المالي التكيف مع هذا التحول الجذري، وتعتبر البنوك كمؤسسات رئيسية في النظام المالي في مقدمة المؤسسات الساعية بمجهود لاستيعاب التحول الرقمي واستثماره بفعالية لتحسين جودة خدماتها وعملياتها وتلبية احتياجات العملاء بشكل متناسق، ولتحسين هذا المسعى قمنا بدراسة تطبيقية على حالة عدد من بنوك ولاية تيارت حيث شكلت مجتمع دراستنا من خلال آراء موظفيها ذوي الصلة بالموضوع ممثلة في البنوك التالية بمختلف فروعها: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، بنك الخليج الجزائر وبنك سوسيتيه جنرال حيث بلغ عدد الموظفين على مستواها حوالي 175 موظف، كما تم الأخذ بعين العناية والاعتبار الحجم الإجمالي للبنوك في الولاية ونوعية الخدمات التي تقدمها ومستوى انتشار التحول الرقمي داخل كل بنك .

وتم انتقاء عينة مكون من 84 موظف لهم علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، حيث تعتبر عملية اختيار العينة من الخطوات الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على نتائج الدراسة وصحتها العلمية وراعيها في اختيارها عدة عوامل ومعايير ، بما في ذلك الهدف من الدراسة والنتائج المتوقعة، وكذلك التوجهات المنهجية والإحصائية بغية تحقيق الشمولية والتمثيلية المطلوبة.

4. الأدوات والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية:

في إطار جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة قمنا بتصميم استبيان حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة، وذلك بغرض جمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا اختبار صحة أو بطلان فرضيات الدراسة.

1.4 أدوات جمع البيانات (أداة الدراسة): سنتطرق من خلال هذا الجزء إلى كل ما يتعلق بأداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، من خلال استعراض خطوات تصميمه، هيكله، إجراءات توزيعه، إضافة إلى اختبار ثباته وصدقه حيث قمنا بصياغة أولية لعبارة الاستبيان انطلاقاً من موضوع الدراسة، أهدافها وتسؤلاتها، وتضمن الاستبيان جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: يشمل الأسئلة التي تخص السمات الأساسية للفئة المبحوثة وهي المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الخبرة المهنية المركز الوظيفي.

الجزء الثاني: وخصص للفقرات التي غطت متغيرات الدراسة والعلاقة بينها ، وتضمن محورين كما هو موضح في الجدولين رقم (06) و(07)

جدول رقم (01): متغيرات الدراسة وعناصر قياسها ورموزها

عدد العبارات	الترميز	الأبعاد	المتغيرات
9 من (1 الى 9)	AXE1	التقنيات الرقمية	(المتغير المستقل)
6 من (10 الى 15)	AXE2	تجربة العميل	التحول الرقمي
5 من (16 الى 20)	AXE3	خدمة العملاء الرقمية	(المتغير التابع)
5 من (21 الى 25)	AXE4	جودة العمليات البنكية	جودة الخدمات البنكية

المصدر: معد من طرف الباحثين استناداً إلى مخرجات الاستبيان .

المحور الأول: البنود الخاصة بالتحول الرقمي ويبلغ عدد عبارته 15 مقسمة على بعدين؛

المحور الثاني: البنود الخاصة بجودة الخدمات البنكية ويبلغ عدد عبارته 10 عبارات مقسمة على بعدين ؛

2.4. إجراءات توزيع واسترجاع الاستبيان: بهدف توزيع أكبر قدر ممكن من الاستبيانات اعتمدنا على الطرق التالية:

-التسليم المباشر: وذلك من خلال تسليم الاستبيان بشكل مباشرة لأفراد عينة الدراسة عن طريق مقابلة شخصية معهم من أجل توضيح الهدف من الدراسة.

-الاستبيان الإلكتروني: بحيث تم تصميم نسخة الكترونية عن الاستبيان الأصلي من خلال برنامج Google Drive وتم إرسالها لأفراد العينة عن طريق البريد الإلكتروني.

وكانت نتائج هذه العملية كما هي مبينة في الجدول الموالي:

جدول رقم (02): توزيع الاستبيان

عدد الاستمارات	العدد	النسبة
الموزعة	84	100%
المسترجعة	52	62%
	17	20%
غير المسترجعة	15	18%

مصدر: من استنتاج الباحثين

فمن أصل 84 استمارة استبيان موزعة على مفردات العينة تم استرجاع 69 استمارة تضمنت 17 استمارة ملغاة لعدم احترامها معايير الإجابة والاحتفاظ بـ 52 استمارة صالحة للدراسة والتحليل ناهيك عن فقدان 15 استمارة وردت بعد الأجل المحددة.

5. مقياس لكارث الخماسي: ويحتمل هذا المقياس خمس إجابات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ، ويستخدم من أجل تحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان، وقياس إجابات أفراد العينة على فقراته حسب الجدول التالي:

جدول (03): درجات مقياس لكارث الخماسي.

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

المصدر: (الصيرفي، 2006، صفحة 115)

ومن أجل حوصلة النتائج، تم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم حساب النتيجة من خلال المتوسط الحسابي عن طريق حساب المدى $(5-1=4)$ ، حيث 4 تمثل عدد المسافات ثم نقسمه على عدد الفئات (الخيارات) فنحصل على طول الفئة $(0.8=5/4)$ ، ثم نضيف النتيجة بالتدرج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والاتجاهات التي تتبعها.

الاتجاه	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: (عز، 2007، صفحة 240)

فالمتوسطات الحسابية في توزيع لكارث الخماسي تعني القيم الوسطية لكل مجموعة أو محور، أي المتوسط الحسابي للقيم داخل كل فئة، أما الاتجاهات التي تتبعها فتتعلق بالطريقة التي يتغير بها المتوسط الحسابي للقيم بين الفئات المختلفة، سواء كان هناك ارتفاع أو انخفاض فيما بينها، فهي توضح الاتجاه العام للبيانات وتظهر ما إذا كان هناك انحياز معين أو تغير في البيانات بين المجموعات المختلفة.

6. الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة:

نقصد بصدق الاستبيان التأكد من أنه يقيس بدقة الجوانب التي تم تصميمه لقياسها، وبأنه يعكس بدقة آراء وتوجهات الأفراد المستجيبين، أما بالنسبة لثبات الاستبيان، فيعني أنه يعطي نتائج متقاربة وثابتة عند إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط. بمعنى آخر، يظل الاستبيان موثوقا وثابتا، ولا تتغير نتائجه بشكل كبير في حالة تكرار توزيعه على العينة في فترات زمنية مختلفة.

1.6. ثبات أداة الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على معامل (ألفا-كرونباخ)، حيث يمكن الاعتماد على نتائج البحث والاطمئنان إلى مصداقيتها عندما تفوق نسبته 60% كنسبة مقبولة.

جدول رقم (05): ألفا كرونباخ

عدد العناصر	ألفا كرونباخ
25	0.680

المصدر: بتصريف الباحثين استنادا على مخرجات برنامج spss v22

إن تفحص الجدول رقم 05 يبين أن نسبة معامل (ألفا-كرونباخ) 68% وهي تعتبر نسبة كافية تسمح بتحقيق أغراض الدراسة وتقديم رؤى شاملة ومفيدة حول كيفية استفادة القطاع البنكي من التكنولوجيا الرقمية لتحقيق أهدافه وتلبية تطلعات عملائها.

2.6. صدق المقياس: يعد هذا الاستبيان أداة قيمة للبنوك لفحص فعالية استراتيجيات التحول الرقمي الخاصة بها وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها ولذا يعتبر صدقه مؤشرا هاما ينبغي التأكد منه وقياس قدرته على تحديد المفاهيم والمتغيرات ذات العلاقة وصياغة فقراته الدالة عليها بدقة، وهو يساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات

وقدر معامل الصدق بـ 0.82 فهو بذلك يعد مرتفع جدا وبالتالي فإن عبارات الاستبيان تمكن من الوصول إلى هدف الدراسة وتسمح بقياس مدى رضا العملاء وتحديد المجالات التي يحتاج فيها البنك للتحسين وتحديد الابتكارات المطلوبة لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد جمع الاستبيانات الموزعة وفرزها قمنا بصيها وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package For Social Science الذي يستخدم غالبا في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها وحساب المقاييس الوصفية والارتباط والانحدار مما يساعد على فهم وتحليل المعلومات اللازمة لأجل إتخاذ القرارات الرشيدة، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي: ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيدنا في وصف عينة الدراسة.
- ألفا كرونباخ لمعرفة Cronbach's Alpha لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
- مصفوفة الارتباطات الجزئية والكلية: من أجل التأكد من قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة واتجاهها.
- حساب معامل التحديد R^2 لتحديد درجة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة ومعرفة إمكانية وجود متغيرات عشوائية أخرى لها تأثير على هذا الأخير؛
- اختبار التوزيع الطبيعي؛
- اختبار One-Sample T-Test لمقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة؛

8. عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة:

توفر عملية عرض وتحليل نتائج الدراسة فهما شامل ودقيقا للنتائج التي تم جمعها وتحليلها بناء على أهداف الدراسة والمحاور التي تم تحديدها، فهي تساهم في فهم العلاقات والارتباطات بين متغيرات الدراسة وتحديد الاتجاهات والمعايير التي تسمح بتوجيه الدراسة وكذا توضيح النتائج المتحصل عليها وتفسيرها بطريقة تسهل فهمها واستيعابها

1.8. تحليل نتائج المحور الأول: "التحول الرقمي" ببعديه (التقنيات الرقمية وتجربة العميل) من خلال الفرضيات الخاصة بالمحور الأول والتي تنص على:

- الفرضية الأولى (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.
 - الفرضية الثانية (H_2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.
- ومن خلال تحليل الإجابات عن العبارات المدرجة تحتها لمعرفة مدى تحقق البعد الأول والثاني من وجهة نظر الموظفين تم حوصلة النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): نتائج آراء عينة الدراسة حول أبعاد التحول الرقمي في البنك.

الاتجاه	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	14	0.85	3.67	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك تعتبر حديثة ومستمرة في التطوير.
موافق	2	0.78	4.08	تحافظ التقنيات الرقمية المستعملة في البنك على السرعة والاتصال المستمر مع العملاء.
موافق	1	0.60	4.15	تحافظ التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك على خصوصية وسلامة معلومات العملاء.
موافق	9	1.03	3.79	توفر التقنيات الرقمية المستعملة في البنك خدمات إلكترونية متكاملة.

موافق	6	0.73	3.84	ترفع التقنيات الرقمية المستعملة في البنك وتحسن كفاءة العمليات البنكية الداخلية.
موافق	5	0.77	3.85	توفر التقنيات الرقمية المستعملة في البنك حماية عالية من الاختراق.
موافق	13	0.76	3.71	تساعد التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك مدراء البنك في اتخاذ القرارات.
موافق	10	0.78	3.77	تدعم التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك الموقف التنافسي للبنك.
موافق	8	0.83	3.83	ساهمت التقنيات الرقمية المستعملة في البنك في زيادة الربحية في البنك.
موافق	15	0.99	3.62	الموقع الإلكتروني المخصص للبنك متطور وتفاعلي مع العملاء
موافق	3	0.78	3.92	يوفر البنك للعملاء التعليمات الكافية لنجاح تجربة العميل الرقمية
موافق	7	0.73	3.83	خطوات كل المعاملات الرقمية في البنك تتم بسلاسة وسرعة ويسر
موافق	11	0.78	3.75	الدعم الفني للمنصات الرقمية يسمح بالتواصل مستمر لكل خدماتها على مدار اليوم وطوال الأسبوع
موافق	4	0.80	3.88	الحملات التسويقية للخدمات الرقمية لها دور فعال في تعزيز تجربة العميل
موافق	12	0.88	3.73	المنصات الرقمية للبنك والتطبيقات الإلكترونية التي يقدمها متنوعة وسهلة الاستخدام للعملاء
-	-	0.80	3.82	المجموع

المصدر: معد من طرف الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج **spss v22**

لتحليل نتائج المحور الأول "التحول الرقمي" تم التركيز على العبارات المدرجة تحت كل فرضية والتي تمثل محاولة لقياس جوانب معينة من التحول الرقمي في البنوك محل الدراسة هذا النوع من التحليل يمكن أن يوفر رؤية عميقة حول مدى تحقق البعدين الأول والثاني من وجهة نظر المهنيين المشاركين في الدراسة حيث بلغ متوسط إجابات مفردات العينة **3.82** وهذا ما يدل على اتجاههم نحو الموافقة على وجود علاقة بين التقنيات الرقمية وتجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة للعميل تظهر جلية من خلال توفير التواصل الفعال وزيادة الوصول والراحة تحسين الشفافية والتفاعل وتقديم خدمات مخصصة باستخدام التقنيات الرقمية كتحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي مما يمكن البنوك من تحليل سلوك العملاء وتقديم خدمات مخصصة ومناسبة لاحتياجات كل عميل بشكل فردي وبالتالي تعزيز رضا العميل وتحسين جودة الخدمة.

بناء على النتائج المعروضة في الجدول يمكن التوصل إلى استنتاجات حول تحقيق البعدين الأول والثاني من التحول الرقمي في البنك وفقا لآراء المهنيين المشاركين في الدراسة حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة (3) بمتوسط حسابي قدره (4.15) مما يدل على أن العينة تميل بشكل إيجابي نحو الرأي بأن التقنيات الرقمية المستخدمة في البنوك محل الدراسة تحافظ على خصوصية وسلامة معلومات وبيانات العملاء في حين سجلت العبارة (10) أقل قيمة للوسط الحسابي حيث بلغت (3.62) وهذا ما يجعل البنوك تدرك أهمية تطوير مواقعها الإلكترونية لتلبية توقعات العملاء المتزايدة مما يعني أنها باتت مجبرة على الاستثمار في تحسين وتطوير التجربة الرقمية في المستقبل.

- الفرضية الأولى (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع العبارات التي تتعلق بالتقنيات الرقمية في البنك حققت متوسطات مرتفعة (أعلى من 3.5)، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من الاتفاق بين المشاركين في الدراسة وهذا راجع إلى كون التقنيات الرقمية المستخدمة في العينة المستهدفة حديثة نوعا ما ومتطورة وتحافظ على سرعة واستمرارية في الاتصال مع العملاء، كما تساهم في حفظ خصوصية وسلامة معلومات وبيانات العملاء.

- الفرضية الثانية (H_2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.

سجلت أيضا العبارات المتعلقة بتجربة العميل متوسطات مرتفعة مما يشير إلى أن العملاء يشعرون برضا كبير عن تجربتهم مع الخدمات الرقمية التي تقدمها البنوك المعنية بالدراسة كونها توفر تعليمات كافية لنجاح تجربة العميل الرقمية وأن الخدمات الرقمية متنوعة وسهلة الاستخدام مما يساهم في تعزيز تجربة العميل بشكل عام.

2.8. تحليل نتائج المحور الثاني: "جودة الخدمات البنكية" تحليل ببعديه (تجربة العميل و جودة العمليات المصرفية) من خلال الفرضيات الخاصة بالمحور الثاني والتي تنص على:

الفرضية الثالثة **H3**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الرابعة **H4**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

ومن خلال تحليل الإجابات عن العبارات المدرجة تحتها لمعرفة مدى تحقق البعد الأول والثاني من وجهة نظر الموظفين تم حوصلة النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): نتائج آراء عينة الدراسة حول أبعاد جودة الخدمات البنكية.

الاتجاه	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	4	0.75	3.91	يمكن للعملاء توفير الوقف والجهد لإتمام المعاملات باستخدام التقنيات الرقمية
موافق	5	0.95	3.82	هناك امكانية لزيادة رضا وولاء العملاء عن خدمات البنك بعد رقميتها
موافق	10	1.12	3.73	سجل البنك سرعة في الاستجابة لشكاوى العملاء والتعامل معها
موافق	1	0.92	4.09	تسمح الخدمة البنكية الرقمية بزيادة قيمة وحجم المعاملات المصرفية
موافق	6	1.14	3.82	يساعد البنك الرقمي في تحقيق المرونة الوقتية في إتمام المعاملات المصرفية
موافق	7	0.73	3.81	استطاع البنك الرقمي زيادة كفاءة وجودة عملياته المصرفية الداخلية
موافق	2	0.65	4.05	يوفر البنك الرقمي خدمات مصرفية مخصصة وشخصية
موافق	8	0.85	3.80	يمكن للبنوك الرقمية المساهمة في تطوير نماذج الأعمال المصرفية التقليدية
موافق	3	0.97	4.00	هناك تنوع في الخدمات البنكية الرقمية المقدمة وتحسن في الدعم الفني المقدم
موافق بشدة	9	1.04	3.76	يساعد البنك الرقمي في رفع أداء الموظفين القائمين بالعمليات المصرفية
-	-	0.91	3.789	المجموع

المصدر: معد من طرف الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج **spss v22**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أغلبية مفردات العينة كانت موافق حيث أن المتوسط الاجمالي يقدر بلغ 3.87 بانحراف معياري قدر بـ 0.9 وهذا يدل على وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية حيث أن للتقنيات الرقمية وتجربة العميل أثر كبير على جودة العمليات البنكية فمن خلال توفير وصول أسهل وأسرع للخدمات المصرفية وتقديم خدمات مخصصة ومتطورة وتعزيز الأمان والحماية، تعمل التقنيات الرقمية على تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم ما ينعكس بدوره على جودة العمليات البنكية وتحسينها بشكل عام.

- الفرضية (**H3**): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

العبارات مثل " يمكن للعملاء توفير الوقف والجهد لإتمام المعاملات باستخدام التقنيات الرقمية" ويمكن للبنوك الرقمية المساهمة في تطوير نماذج الأعمال المصرفية التقليدية " تظهر ترتيبات عالية (الرتبة 4 والرتبة 8 على التوالي) بين هذا الترتيب أن التحول الرقمي للبنوك محل الدراسة ممثلا في بعد "التقنيات الرقمية" قد أثر إيجابا على جودة العمليات البنكية وساهم في تحسين كفاءتها ومرونتها الوقتية حيث تلعب التقنيات الرقمية دورا حاسما في تحسين جودة العمليات البنكية وزيادة فعاليتها فهي تسمح بتقديم خدمات بنكية أكثر فعالية وسرعة من خلال التطبيقات البنكية عبر الإنترنت والهواتف الذكية وتسهم في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة العمليات المالية من خلال الأتمتة واستخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل معالجة المدفوعات وتحليل المخاطر ناهيك عن توفرها تجربة عميل مخصصة وشخصية من خلال تحليل بيانات

العملاء وتقديم الاقتراحات والخدمات بناء على احتياجاتهم الفردية مع حرصها على تقديم مستويات عالية من الأمان والحماية مما يزيد من ثقة العملاء ويحسن من جودة العمليات البنكية.

- الفرضية (H₄): علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

العبارات مثل "هناك امكانية لزيادة رضا وولاء العملاء عن خدمات البنك بعد رقمتها" ويساعد البنك الرقمي في رفع أداء الموظفين القائمين بالعمليات المصرفية "سجلت ترتيبات مرتفعة (الرتبة 5 والرتبة 9 على التوالي)، وهذا يدل على أن تجربة العميل مع الخدمات الرقمية للبنك لها تأثير مباشر على جودة العمليات البنكية وأن رضا العملاء وراحتهم يؤثران بشكل كبير على كفاءة الخدمة حيث تعتبر تجربة العميل عنصرا جوهريا في تحسين جودة العمليات البنكية فهي تعزز التفاعل بين العملاء والبنوك وهذا ما يساهم في تحسين فهم البنك لاحتياجات العملاء ورغباتهم وتوجيه الخدمات بشكل أفضل حيث لطالما لعب الاستماع لصوت الزبون دورا فارقا في مجال الجودة وتحسينها على مر السنين كونه يعزز الولاء لدى العميل ويزيد من فرص استمراريته في التعامل مع البنك فمن خلال تقديم تجربة مخصصة وشخصية مبنية على صوت زبون محدد يمكن للبنوك تلبية توقعات العملاء بشكل أفضل وزيادة مستوى رضاهم وبالتالي التقليل من عدد القيود والمشاكل والشكاوى وهذا ما يعني تقليل التكاليف زيادة كفاءة العمليات البنكية وهو ما سيؤدي لا محالة إلى بناء سمعة إيجابية للبنك وتعزيز الثقة بين العملاء والمؤسسة المالية.

9. تحليل واختبار فرضيات الدراسة: من خلال تفرغ استجابات أفراد عينة الدراسة وتحليلها ضمن برنامج SPSS V22 ، سيتم فيما يلي عرض فرضيات الدراسة واختبار صحتها من عدمه.

1.9. مصفوفة الارتباطات الجزئية: تبين لنا هذه المصفوفة معاملات الارتباط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

شهدت البنوك التجارية على مستوى ولاية تيارت زيادة ملحوظة في اعتماد التقنيات الرقمية في قطاع الخدمات البنكية وسعيا منا للتحقق من دور التحول الرقمي (التقنيات الرقمية/تجربة العميل) ببعديه على عدد من جوانب جودة الخدمة البنكية ممثلة في خدمة العملاء الرقمية وجودة العمليات البنكية سنقوم باختبار عدد من الفرضيات تسمح بدراسة قوة العلاقة بين هاذين المتغيرين وأتجاهها من خلال مصفوفة الارتباطات الجزئية كما يوضحها الجدول الموالي:

جدول(08): مصفوفة الارتباطات الجزئية Corrélations

		axe1	axe2	axe3	axe4	
		بعد التقنيات الرقمية	بعد تجربة العميل	خدمة العملاء الرقمية	جودة العمليات البنكية	
Rho de Spearman	AXE1 التقنيات الرقمية	Coefficient de corrélation	1,000	,662**	,360**	,514**
		Sig. (bilatéral)	.	,000	,009	,000
		N	52	52	52	52
	AXE2 تجربة العميل	Coefficient de corrélation	,662**	1,000	,333*	,496**
		Sig. (bilatéral)	,000	.	,016	,000
		N	52	52	52	52

المصدر: من طرف الباحثين استنادا إلى مخرجات البرنامج الإحصائي spssv22

من خلال المصفوفة المقدمة يمكن تحليل الارتباطات الجزئية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية كما يلي:

-الارتباط بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمة البنكية: يظهر أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة البنكية حيث أن معامل الارتباط (Rho de Spearman) قد بلغ 0.662 وقد تجاوزت قيمة الـ Sig الحاجر الاحتمالي المعتاد (0.05) بكثير مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين هذين المتغيرين وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى القائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%".

وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة: دغوش العطر (2023) والتي عاجت مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية الإلكترونية.

- الارتباط بين التقنيات الرقمية وتجربة العميل: يظهر وجود ارتباط قوي بين التقنيات الرقمية وتجربة العميل بمعامل الارتباط بلغت قيمته 0.662 وهو يعكس العلاقة الوثيقة بين استخدام التقنيات الرقمية وتجربة العميل في بيئة البنوك وبهذا يمكن اثبات صحة الفرضية الثانية القائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%".

وهي النتيجة ذاتها التي توصلت إليها دراسة **Didier Bonnet and George Westerman 2020 The New Elements of Digital Transformation** حيث تطرقت بشكل محدد إلى التقنيات الرقمية وتجربة العميل في سياق التحول الرقمي للبنوك.

- الارتباط بين التقنيات الرقمية وخدمة العملاء الرقمية: يظهر ارتباط ضعيف بين التقنيات الرقمية وخدمة العملاء الرقمية بمعامل الارتباط يبلغ 0.360 وهذا يشير إلى وجود علاقة ولكنها ليست بالقوة التي توجد بين التقنيات الرقمية وتجربة العميل وعليه فإن الفرضية الثالثة محققة والقائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%".

وهو ما يتفق مع مخرجات ونتائج دراسة دغوش العطر،(2023) والتي قدمت رؤى مفيدة حول كيفية استخدام التقنيات الرقمية لتحسين خدمة العملاء في البنوك.

- الارتباط بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية: يظهر ارتباط مقبول بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية بمعامل الارتباط يبلغ 0.514 مما يدل على أن تطبيق التقنيات الرقمية يمكن أن يسهم في تحسين جودة العمليات المصرفية وبهذا نكون قد تأكدنا من صحة الفرضية الرابعة القائلة: "توجد ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%".

وهو ما أشارت إليه ضمنا الدراسة التي أجراها "شعبان فراح و داني الكبير المعاشو" (2018) حيث تطرقت إلى جودة الخدمات البنكية بين تحقيق الفاعلية الأداء وتعزيز قدرة التنافسية وناقشت موضوع تحقيق الفاعلية في الأداء البنكي والذي يمكن أن يشمل استخدام التقنيات الرقمية كأداة لتحسين جودة الخدمات البنكية وزيادة كفاءة العمليات.

2.9. مصفوفة الارتباطات الكلية: تبين هذه المصفوفة درجة التفسير والارتباط للمتغير المستقل مع المتغير التابع ويمكن توضيح ذلك من خلال مايلي:

جدول (09) : مصفوفة الارتباطات الجزئية **Corrélations**

R	R-deux	Erreur standard de l'estimation
,232	,054	,562

المصدر: من طرف الباحثين استنادا إلى مخرجات البرنامج الإحصائي **spssv22**

تعني قيمة معامل التحديد المحسوبة أعلاه (R-squared) والبالغة 0.054 أنه يمكن تفسير حوالي 5.4% من التغير في جودة الخدمات البنكية من خلال التحول الرقمي، وهذه النسبة تعكس القوة التفسيرية للعلاقة بين متغيرا الدراسة حيث يظهر أن هذه العلاقة ضعيفة نسبيا وهذا يعني أن هناك عوامل وأبعاد أخرى غير مدرجة في دراستنا قد تؤثر أيضا على جودة الخدمات البنكية ولم تتم دراستها وهو واقع الحال فعلا، حيث اقتصرنا دراستنا على بعدين فقط للتحول الرقمي مما يستدعي القيام بالمزيد من الدراسات والأبحاث لفهم أثر بقيتها على جودة الخدمات البنكية.

وزيادة على ما سبق ذكره يجب الإشارة إلى أن التحول الرقمي يلعب دورا مهما ولكنه محدود في تحسين جودة الخدمات البنكية فعلى الرغم من أهميته في تحسين العمليات والتواصل مع العملاء إلا أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر أيضا على جودة الخدمات مثل سياسات البنك طبيعة السوق المالي وتوقعات العملاء.

3.9. اختبار التوزيع الطبيعي: يعتبر فهم طبيعة توزيع العينة خطوة أساسية لتفسير البيانات بشكل صحيح واستنتاج النتائج بموثوقية، لذا وجب علينا الاهتمام بفحص توزيع عينة دراستنا لتتمكن من تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة للتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية وموثوقية النتائج والتحليلات المستخلصة حيث قمنا بإجراء اختبار Kolmogorov-Smirnov لتقدير مدى تطابق توزيع العينة مع التوزيع الطبيعي وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول أدناه:

الجدول رقم (10): جدول اختبار التوزيع الطبيعي Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	Ddl	Sig.
axe1	,046	52	,200*
axe2	,059	52	,200*
axe3	,050	52	,200*
axe4	,067	52	,200*

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا بأن القيمة الاحتمالية للاختبار Kolmogorov أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وعليه سنلجأ إلى إجراء الاختبارات المعلمية بغية التأكد من صحة فرضيات دراستنا، وفي حالتنا يمكن اعتماد اختبار t-Test الأحادي العينة (One Sample t-Test) لفحص متوسط إجابات العينة ومقارنته بقيمة متوسطة معينة.

4.9. نتائج اختبار الفرضيات: في هذه المرحلة قمنا باختبار فرضيات البحث عن طريق إجراء الاختبارات عند مستوى معنوية 5٪، وتحويل صيغة الفرضية البديلة إلى فرضية عدمية بحيث يتم قبول الفرضية العدمية إذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من القيمة الجدولية أو قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 5% ويتم قبول الفرضية البديلة إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية أو قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل من 5% وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية H₀ وقبول الفرضية البديلة.

نتيجة اختبار الفرضية الأولى لدراسة استهدفت الفرضية الأولى (H₁) اختبار ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5% لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعميل وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول أدناه

جدول رقم (11): نتائج اختبار T للعينة الواحدة للمحور الأول axe1

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
الفرضية الأولى	3.6770	0.99567	4.903	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تقوم الفرضية الأولى على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات على المحور الأول المتعلق بالفرضية الأولى التي تنص على "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل" مع الوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي المستخدم.

ويجرى اختبار (T) الأحادي العينة (One Sample T- Test) تبين من خلال مخرجات الجدول 11 أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول في جزئه الذي ينص على "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل" قد بلغ 3.6770 وبانحراف معياري قدره 0.99567، حيث أن قيمة T المحسوبة قد بلغت 4.903 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.645، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل، ومن ثم قبول الفرضية الأولى للدراسة (H₁).

إن نتائج اختبار (T) الأحادي العينة تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المقدمة للعميل مما يدل على أهمية التحول الرقمي في تعزيز كفاءة العمل وتحسين تجربة العملاء فاستخدام التقنيات الرقمية يساهم في تحسين جودة البيانات، وتحليل سلوك العملاء وتحسين عمليات الاتصال مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات ورضا العملاء ويعزز بالتالي النجاح والتنافسية للشركات في سوق الأعمال.

نتيجة اختبار الفرضية الثانية للدراسة: استهدفت الفرضية الثانية (H₂) اختبار ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة للعميل عند مستوى معنوية 5%.

جدول رقم (12): نتائج اختبار T للعينة الواحدة للمحور الأول axe2

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
الفرضية الثانية	3.6660	0.72191	3.776	0.0

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تقوم الفرضية الثانية على مقارنة الوسط الحسابي لإجابات المحور الأول المتعلق بالفرضية الثانية التي تنص على "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تجربة العميل وجودة الخدمات المقدمة للعميل" مع الوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي المستخدم.

ويجرى اختبار (T) الأحادي العينة (One Sample T- Test) تبين من خلال مخرجات الجدول (06) أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول في جزئه الذي ينص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام تجربة العميل وجودة الخدمات المقدمة للعميل" قد بلغ 3.6660 وبانحراف معياري قدره 0.72191، حيث أن قيمة T المحسوبة قد بلغت 3.776 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.645، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تجربة العميل وجودة الخدمات المقدمة للعميل، ومن ثم قبول الفرضية الثانية للدراسة (H₂).

قراءة نتائج اختبار (T) الأحادي العينة أعلاه توضح وجود علاقة إحصائية دالة بين تجربة العميل وجودة الخدمات المقدمة، وهذا يعني أن تحسين تجربة العميل، سواء من خلال تحسين التواصل، وتوفير خدمات شخصية، أو تبسيط العمليات، يمكن أن يؤدي إلى تحسين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء، فهذه النتائج تعكس أهمية تركيز الشركات على تحسين تجربة العميل كجزء أساسي من إستراتيجيتها العملية لتحقيق النجاح والتميز في السوق.

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة للدراسة: استهدفت الفرضية الثالثة (H_3) اختبار ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التقنيات الرقمية و جودة العمليات البنكية .

جدول رقم (13): نتائج اختبار T للعينة الواحدة للمحور الثاني **axe3**

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
الفرضية الثالثة	3,7348	0.89	4.920	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تقوم الفرضية الثالثة على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات على المحور الثاني في جزئه المتعلق بالفرضية الثالثة التي تنص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية" مع الوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الحماسي المستخدم.

ويجرى اختبار (T) الأحادي العينة (One Sample T- Test) تبين من خلال مخرجات الجدول (06) أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول في جزئه الذي ينص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية" قد بلغ 3,7348 وانحراف معياري قدره 0.89، حيث أن قيمة T المحسوبة قد بلغت 4.920 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.645، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية، ومن ثم قبول الفرضية الثالثة للدراسة (H_3).

تسمح معاينة نتائج اختبار (T) الأحادي العينة أعلاه بملاحظة وجود علاقة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية وجودة العمليات البنكية مشيرة إلى أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة و دوره في تعزيز الكفاءة والتنافسية للمؤسسات المالية على اعتبار أن تحسين جودة العمليات يشمل تحسين التواصل مع العملاء وتبسيط العمليات وزيادة دقة البيانات.

نتيجة اختبار الفرضية الرابعة للدراسة: استهدفت الفرضية الثالثة (H_4) اختبار ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الفرضية الرابعة **H4**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية عند مستوى معنوية 5%.

جدول رقم (14): نتائج اختبار T للعينة الواحدة للمحور الثاني **axe4**

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
الفرضية الرابعة	4,2996	0.7854	6.006	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تقوم الفرضية الرابعة على مقارنة الوسط الحسابي لإجابات المحور الثاني في جزئه المتعلق بالفرضية الثانية التي تنص على "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية" مع الوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الحماسي المستخدم.

ويجرى اختبار (T) الأحادي العينة تبين من خلال مخرجات أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثاني في جزئه الذي ينص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام تجربة العميل وجودة العمليات البنكية" قد بلغ 4,2996 وانحراف معياري قدره 0.7854، حيث أن قيمة T المحسوبة قد بلغت 6.006 وهي

أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.645، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية، ومن ثم قبول الفرضية الرابعة للدراسة (H₄). تبين نتائج اختبار (T) الأحادي العينة في الجدول (06) وجود علاقة إحصائية دالة بين تجربة العميل وجودة العمليات البنكية، مما يؤكد أهمية تجربة العميل في تحسين جودة الخدمات المالية، ومن هنا تتضح أهمية التركيز على تحسين تجربة العميل كجزء من استراتيجية الشركة لتحقيق النجاح ورضا العملاء في قطاع الخدمات المالية.

وتتفق هذه النتيجة مع مخرجات دراسات: دراسة زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم و عبد الرحمان محمد سليمان (2021) بعنوان "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك وجذب الاستثمارات و دراسة دغوش العطر، (2023) مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية

الخلاصة:

يعد القطاع البنكي في الجزائر جزءاً أساسياً من الاقتصاد الوطني يشهد تحولاً تقنياً هائلاً من خلال تبني التحول الرقمي كمحرك أساسي للتحسين المستمر في جودة الخدمات البنكية وجاءت هذه الدراسة كجزء من جهود فهم تأثير التكنولوجيا على البنوك الجزائرية وتحسين تجربة العملاء، من خلال التعمق في فهم كيفية استخدام التحول الرقمي لتعزيز جودة الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات، فالتحول الرقمي ليس مجرد تطوير تكنولوجي، بل هو تغيير شامل في كيفية تقديم الخدمات البنكية وتفاعل البنوك مع عملائها، وبفهم عميق لهذا التحول واستغلاله بشكل فعال يمكن للبنوك تحسين جودة خدماتها ورفع كفاءتها لتلبية تطلعات العملاء وتحقيق النجاح في بيئة الأعمال المتغيرة بسرعة في العصر الرقمي.

نتائج الدراسة:

للتحول الرقمي له دور كبير في تحسين ورفع كفاءة خدمات البنوك واعتماد التقنيات الرقمية وتحسين تجربة العملاء فهو يساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات البنكية ورفع كفاءتها، فباستخدام التقنيات الرقمية، تتمكن البنوك من تحسين عملياتها الداخلية، وتوفير خدمات أكثر سهولة وفاعلية للعملاء، وزيادة على ما سبق فإن تجربة العملاء المحسنة تعزز الرضا والولاء للبنك، مما يؤدي إلى زيادة قاعدة العملاء وتعزيز مكانتها في السوق المالية، كما تتيح التقنيات الرقمية للبنوك فرصاً جديدة لابتكار خدمات بنكية متطورة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، كما تساهم في تحسين كفاءة العمليات البنكية وزيادة الربحية والتنافسية للبنوك في السوق.

من خلال فهم دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية، يمكن تحديد الاستراتيجيات الفعالة لتعزيز هذا التوجه وتوجيه الاستثمارات نحو الابتكار والتطور التكنولوجي، مما يساهم في تعزيز الثقة بين البنوك وعملائها ودفع عجلة التنمية الاقتصادية في الجزائر، وتشمل هذه الاستراتيجيات:

- تجربة العملاء: يمكن للبنوك توفير تجربة عملاء أكثر ملاءمة وشخصية وكفاءة من خلال القنوات الرقمية مثل الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وروبوتات الدردشة .
- كفاءة العمليات: يمكن للبنوك أتمتة وتبسيط العمليات الداخلية، والحد من الأخطاء والتكاليف اليدوية، وتحسين السرعة والدقة .
- صنع القرار القائم على البيانات: من خلال جمع وتحليل بيانات العملاء، يمكن للبنوك اتخاذ قرارات مستنيرة، وتحسين إدارة المخاطر، وزيادة فعالية المبيعات والتسويق .
- زيادة إمكانية الوصول: جعلت التقنيات الرقمية الخدمات البنكية في متناول مجموعة واسعة من العملاء، بما في ذلك أولئك الذين يعانون من نقص الخدمات البنكية أو عدم التعامل مع البنوك.
- المنافسة: أدى التحول الرقمي إلى تكثيف المنافسة في الصناعة البنكية، مما أجبر البنوك على الابتكار وتحسين خدماتها لتبقى ذات صلة وتنافسية ومع ذلك من المهم ملاحظة أن التحول الرقمي يجلب أيضاً تحديات جديدة، مثل مخاطر الأمن السيبراني والخصوصية، والتي يجب معالجتها لضمان استمرار جودة الخدمات البنكية، إذا من خلال تبني التحول الرقمي، يمكن للبنوك تحقيق أهدافها الإنمائية والحفاظ على قدرتها التنافسية في مشهد مالي دائم التغير.

ورغم الصعوبات والعقبات التي تواجه البنوك على مستوى ولاية تيارت في تطبيق التحول الرقمي كنفص البنية التحتية التكنولوجية، قلة الوعي والتدريب، التحديات الأمنية والخصوصية، التحول الثقافي والتنظيمي وصعوبات توفير الخدمات الرقمية للمناطق النائية أو الريفية بسبب قيود البنية التحتية للاتصالات والإنترنت إلا أنها تسعى جاهدة لتجاوزها وتقديم خدمات بنكية رقمية متطورة ومبتكرة وذات جودة عالية من خلال الاستثمار في البنية التحتية والتعليم والتدريب والتحسينات الأمنية وهذا ما أثبتته دراستنا، فمن خلال نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية واختبار الفرضيات الموضوعية توصلنا إلى النتائج التالية:

- تأكيد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية: أظهرت نتائج الدراسة علاقة إيجابية ومعنوية إحصائيا بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية، مما يؤكد أهمية اعتماد التكنولوجيا الرقمية في تحسين ورفع مستوى الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.
- تحسين تجربة العميل من خلال التحول الرقمي: ترتبط تجربة العميل بشكل وثيق بالتقنيات الرقمية، حيث يمكن لتطبيق التحول الرقمي أن يساهم في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم.
- تأثير التحول الرقمي على جودة العمليات البنكية: يمكن للتحول الرقمي أن يؤدي إلى تحسين جودة العمليات البنكية، مما يعزز كفاءة الأداء ويساهم في تحقيق أهداف البنوك بشكل أكثر فعالية.
- التوصيات والاقتراحات: بعد عرض أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا سنقدم مجموعة من التوصيات الإستراتيجية والعملية التي يمكن أن تساهم بشكل فعال في تعزيز الاستدامة والفعالية للقطاع البنكي الجزائري من خلال التركيز على التحول الرقمي وتبني التقنيات المتطورة على النحو التالي:
- يجب على البنوك تعزيز حماية البيانات والمعلومات الحساسة للعملاء من خلال استثمارات أقوى في برمجيات الأمن الإلكتروني وتطوير استراتيجيات الحماية.
- زيادة التوسع في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي: يجب على البنوك الاستفادة من تطبيقات التحول الرقمي الحديثة مثل الحوسبة السحابية، وذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء لتعزيز كفاءة الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
- ينبغي على البنوك توفير برامج تدريبية مستمرة لموظفيها لتحسين مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا الرقمية وفهم احتياجات العملاء في البيئة الرقمية.

آفاق الدراسة: أن وضع آفاق للدراسة ضروري لتوجيه البحث وتحديد الأهداف والجدوى العلمية، وكذلك لتحديد الاتجاهات المستقبلية في المجال البحثي المختار، فهو يساعد على تحديد أهمية البحث وتوضيح الإسهامات المتوقعة فيه وبالإسقاط على موضوع دراستنا يمكن لهذه الآفاق أن تساعد في توجيه الاهتمام نحو مجالات البحث الحيوية والمبتكرة، مثل تطوير التقنيات الرقمية المتقدمة وتحليل تأثيرها على تجربة العملاء، وكذلك الاستجابة لاحتياجات السوق المتغيرة وتوقع التطورات المستقبلية في القطاع المصرفي الجزائري، كما يمكن أيضا التركيز أكثر على إجراء أبحاث مستقبلية عن أثر التحول الرقمي ومساهمته على جوانب أخرى للقطاع البنكي مثل:

- تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الداخلية؛
- تقييم تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك؛
- تحليل تحديات تبني التحول الرقمي في البنوك؛

الإحالات والمراجع:

1. Digitall Conseil. 2021 :Histoire de la transformation digitale//<https://www.digitall-conseil.fr/>
2. Brown, k. (2023). What Is Cloud Computing? Azure Cloud Computing Services at a Glance. USA: <https://www.udemy.com/> Udemy.
3. Shambour, M. e. (2019.). 7. "Towards Smart Camps in Mina Holy Place: Exploiting IoT Technologies." 19th Scientific Forum of Hajj, . Umrah and Madinah Visit Research. k S A: Scientific Bulletin, 1_10.
4. August, B. A. (2021, JANVIER 11). How Banking Works, Types of Banks, and How To Choose the Best Bank for You. Invsetopedia
5. George Westerman, D. B. (2014 , 01 07). The Nine Elements of Digital Transformation

6. البار عدنان مصطفى، خالد علي المرعي، (2018)، "تقنيات التحول الرقمي" digital transformation، ورقة عمل مقدمة من قبل كلية الحسبات وتقنية المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
7. مُجد فتحي، عبدالهادي. (نوفمبر 2011). رقمنة الدوريات العربية - مشروع رقمية الدوريات بدار الكتب المصرية نموذجاً. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 17، العدد 2، ص ص 2، 3.
8. جميلة سلامي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية وسياسية، المجلد 10، العدد 02 ص 948، سبتمبر 2019
9. حسين مصيلحي و سيد أحمد، التحول الرقمي الاطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات للدكتور،
10. جلال خالد، 2018، التحول الرقمي في السعودية : إصدارات معهد المدينة للقيادة وريادة الأعمال.
11. عدنان مصطفى البار، و خالد علي المرعي. (2018). ، "تقنيات التحول الرقمي". digital transformation ورقة عمل مقدمة من قبل كلية الحسبات والتقنيات. السعودية: جامعة الملك عبد العزيز. <https://www.awforum.org/index.php/a>
12. عمرو عطية. (2016/10/11). الخدمات البنكية: تعرف على أنواع الخدمات التي تقدمها البنوك. موقع تسعة، <https://www.ts3a.com/?p=28818>
13. أشرف عبد الرحمن مُجد عبد الرحمن. (العدد الثاني 2022). اثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على جهاز المصرفي المصري. المجلة العلمية للدارسات التجارية والبيئية جامعة قناة السويس (فرع الإسماعيلية)، مكتبة كلية التجارة، 570.
14. أشرف عبد الرحمن مُجد عبد الرحمن. (العدد الثاني 2022). اثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على جهاز المصرفي المصري. المجلة العلمية للدارسات التجارية والبيئية جامعة قناة السويس (فرع الإسماعيلية)، مكتبة كلية التجارة، 571.
15. العجارمة تيسير. (2004، ص32). التسويق المصرفي. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
16. لعرف فائزة، بوقرة رابع. (2014 العدد12). تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 20.
17. علي عبد الرضا الجياشي وشفيق إبراهيم حداد. (2010). نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون. دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 37، العدد2، 310
18. شعبان فراح و داني الكبير امعاشو. (2018). جودة الخدمات البنكية بين تحقيق الفاعلية الأداء وتعزيز قدرة التنافسية . مجلة الابتكار و التسويق جودة الخدمة البنكية المجلد5 العدد 1، 146.
19. جلاس إنفست. (2023، 02 17). ما هي الخدمات المصرفية الرقمية: استكشاف الفوائد والمخاطر؟ InvestGlass 01
20. أشرف عبد الرحمن مُجد عبد الرحمن. (العدد الثاني 2022). اثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على جهاز المصرفي المصري. المجلة العلمية للدارسات التجارية والبيئية جامعة قناة السويس (فرع الإسماعيلية)، مكتبة كلية التجارة، 574.
21. حسين سالم، ومصطفى بن أحمد. (02/ديسمبر/2020). سياسة تعميم الاقتصاد الرقمي في المؤسسة الجزائرية . مجلة إقتصاد الاعمال، المجلد 5، العدد 2، 572.
22. سلمى بشاري. (17072020). تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة مابعد كورونا (كوفيد 19 - Les Cahiers du Cread). Vol. 36 - n° 03 - 2020، 586.
23. عبد الفتاح عز. (2007). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS (الإصدار ط1). دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص240.