

## واقع وأهمية الاتجاه للخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

## - دراسة ميدانية على عينة من البنوك -

*The reality and importance of the trend for electronic banking services in Algeria A field study on a sample of banks.*

زيان بغداد

جامعة الجزائر 03 (الجزائر)

merwedit@gmail.com

المعلومات المقال	الملخص:
تاريخ الارسال: 2023/04/02	هدفت هذه الدراسة الى تحديد اهمية امتلاك المؤسسات البنكية محل الدراسة لنظام لرقمنة الخدمات البنكية خاصة في ظل افرازات و متطلبات اقتصاد المعرفة حيث أصبح بقاء و استمرار هذه المؤسسات مرهون بمدى مسيرتها للتغيرات المحيطة بها. حيث تم اختيار مجتمع مكون من 122 مسير على مستوى الادارة العليا لهذه المؤسسات البنكية ، عن طريق استبانة. وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.
تاريخ القبول: 2023/06/29	هذا وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين عناصر رقمنة الخدمات البنكية و أداء المؤسسات البنكية محل الدراسة . بالرغم من أهمية الرقمنة على أداء البنوك الا ان عملية التحول الرقمي لهذه المؤسسات تعترضه العديد من التحديات .
<b>الكلمات المفتاحية:</b> ✓ التنافسية: ✓ الرقمنة: ✓ الخدمات البنكية: ✓ أداء البنوك .	
<b>Article info</b>	<b>Abstract :</b>
Received 02/04/2023	<i>The aim of the study was to determine the impact of the ownership by the food industry en-terprises in question of the determinants of competitiveness (demand conditions, factors of production, competition structure, competitive strategies, supporting industries and government policies) on their financial and economic performance. A statistical community of 173 managers was selected at the senior management level of the business, through data and in-formation collection identification. The data were downloaded and the results analyzed using the SPSS statistical program. The study found a strong and moral correlation between deter-minants of competitiveness combined in accordance with Porter approach then the financial and economic performance of studied. While this sector is important for achieving the highest rates of economic growth, it suffers from several obstacles to its development.</i>
Accepted 29/06/2023	
<b>Keywords:</b> ✓ Competitiveness: ✓ digitization: ✓ banking services.	

## 1. مقدمة:

نتج عن التقدم العلمي تغيرات كبيرة أتاحها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة . حيث ان من أهم ما يميز العالم اليوم اتساع التقدم التكنولوجي لعالم الاتصالات و تزايد استخدام الحاسب الالي و الانترنت و الاكستراييت و الذي ينبغي توظيفه و استخدامه على نطاق واسع في مجال الاعمال بالنسبة للبنوك و هذا خاصة مع بزوغ التقنيات الحديثة من بينها تقنيات الذكاء الصناعي .

ففي كل مكان ننظر إليه يأتي التحول الرقمي على رأس جدول الاعمال المنشورات ومراكز الفكر و الاستشارات جميعها لديها وجهات نظر موحدة حول كيفية إعادة صياغة التحول الرقمي، حيث يتفق معظم الباحثين بشكل عام على ماهية التحول الرقمي والتأثير العميق للتقنيات الرقمية على أنشطة العمال والعمليات والنماذج و ثقافة المنظمة بصفة خاصة، لكنهم غالباً ما يختلفون حول أفضل السبل لمعالجتها . (ربيع زروالي مهدي جابر، 2022)

وبناء على ما سبق فيمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة هي على النحو الآتي :

- الى أي مدى يسهم التحول الرقمي للخدمات في نمو أداء المؤسسات البنكية في الجزائر ؟

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح بعض الإشكاليات الفرعية على النحو الآتي :

- ما هو موقع المؤسسات البنكية العاملة في قطاع المالي ضمن مقتضيات التنافسية ؟
- هل يوجد ارتباط معنوي بين التحول الرقمي و أداء البنوك محل الدراسة ؟

## 1-1 اهداف الدراسة :

- هدفت الدراسة في شقيها النظري و العملي الى دراسة اثر التحول الرقمي للخدمات البنكية و اثره على أداء هذه المؤسسات هذا مع محاولة تحقيق الأهداف التالية :
- استنتاج مجموعة من النتائج ذات الصلة بواقع التحول الرقمي للخدمات البنكية الالكترونية

## 2.1 فرضيات البحث :

يسعى البحث في سبيل تحقيق أهدافه وفي ضوء دراسة مشكلة البحث السابق عرضها إلى التحقق من صحة الفرضية التالية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي و الأداء المؤسسات البنكية محل الدراسة عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$

## 3.1 الدراسات السابقة :

**1.3.1 دراسة تحت عنوان :** رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الاسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي، بالاشارة الى تجربة

بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل الاصغر اليميني , (خلج امانة . عبو عمر، 2021)

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الاسلامية في تعزيز الشمول المالي الرقمي، من خلال عرض تجربة بنك البركة الجزائري، ومصرف الراجحي السعودي، وبنك الامل للتمويل الاصغر اليميني. وتوصلت الدراسة الى

ان الرقمنة زادت من قدرة الأفراد المستبعدين ماليا على الوصول الى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها. وتلبي الخدمات المقدمة احتياجات العملاء، ويتم تقديمها بشكل مسؤول ومستدام وبتكلفة منخفضة.

**2.3.1 دراسة تحت عنوان : رقمنة القطاع المصرفي واثره خلال الازمات - حالة بنك الخليج الجزائر 2020 (فوجيل محمد . ناصري نصر الدين، 2021)**

يعالج هذا البحث موضوع التكنولوجيا المالية المستخدمة في المصارف وما مدى مساهمة تقنياتها في الرفع من الأداء المالي للبنوك خلال فترة الأزمات واحتواء الآثار السلبية للحجر الصحي كإشكالية رئيسة. حيث تم الاستعانة بالمنهج الاستنباطي في عرض المفاهيم النظرية للموضوع والمنهج الاستقرائي في تقييم تجربة بنك الخليج الجزائر كنموذج للدراسة، حيث تمكن هذا البنك من الحد من تداعيات الأزمة بفضل التوظيف الجيد للتقنيات المدروسة. وخلصت الدراسة الى ضرورة قيام النظام المصرفي بإعادة هيكلة بنيته التحتية بتقنيات وبرامج تكنولوجيا حديثة، ووضع قواعد للامتثال والرقابة عليها في إطار عصنة وتأمين هذه العمليات .

**3.3.1 دراسة تحت عنوان : الإستثمار في المجال الرقمي خيارالتحول لتسويق الخدمات البنكية في الوطن العربي (بن لوصيف حنان . بولحية سليم، 2022)**

برز في الآونة الأخيرة ظهور قوي لموضوع التحول الرقمي والتسويق الرقمي في عالم البنوك وطريقة تقديم خدماتها عبر التقنيات الرقمية الحديثة في ظل المنافسة الشديدة المتنامية حيث أصبحت تسعى كل دول العالم إلى إدراك جوهرى مفاده أن الاستثمار الرقمي في تطوير البنية التكنولوجية وتحديثها قد أثبتت فعاليته في قطاع البنوك. فاليوم أصبحت المؤسسات المالية في الدول العربية على غرار الأجنبية تسعى بصورة ملححة إلى تسريع تحولها الرقمية في ميدان الخدمة المصرفية لكي تظل هذه الصناعة مواكبة لمستجدات العصر ومتغيراته في ظل بيئة لا تعرف في تعاملاتها إلا لغة الرقمنة، وقد حاولنا من خلال هذه الورقة إبراز مختلف تقنيات التحول الرقمي وتحديد مدى مساهمتها في تسويق خدمات المصارف مع عرض لأهم التجارب العربية الرائدة في مجال البنوك الرقمية

**4.3.1 دراسة تحت عنوان : الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر كموم عبد القادر . (شافية، جاب الله، 2021)**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، ونظرا لكثرة المتعاملين مع المصارف من القطاعات وأشخاص طبيعيين بمختلف صفتهم كالزبائن، فلا بد من تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لهم والتحسين من جودتها، بما يتلاءم وحاجيات هؤلاء الزبائن، وذلك لتسهيل وتسيير أدائهم لمختلف الأنشطة الاقتصادية التي ينشطون بيها، وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية حديثة للزبائن بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والارتقاء بها، وكذلك الحصول على درجة عالية من رضا وثقة المتعاملين.

**5.3.1 دراسة تحت عنوان : واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي. (تخربين وليد . بوخرص أحمد أمين .، 2022)**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامي بالتطبيق على مصرف البلاد السعودي، حيث تم التطرق إلى أبرز المفاهيم المرتبطة بكل من التحول الرقمية والمصارف الإسلامية بالإضافة إلى دراسة حالة مصرف البلاد السعودي وذلك بالاعتماد على تقرير مجلس إدارة مصرف البلاد السعودي لسنة 2020. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

إيلاء مصرف البلاد أهمية بالغة للتحول الرقمي ضمن إستراتيجيته حيث يسعى لأن يصبح المصرف الرقمي الرائد في الابتكار، تمكن المصرف من تحقيق عدة إنجازات لعل من أبرزها أنه أول مصرف في المملكة والخليج يطرح خدمة فتح الحسابات الجارية لعملاء المؤسسات والشركات الفردية رقمياً، كما حصد المصرف عدة جوائز نظير جهوده على الصعيد الرقمي من كجائزة أفضل مصرف رقمي لعام 2018، بالإضافة إلى جائزة أفضل منتج رقمي عام 2019

### 6.3.1 دراسة تحت عنوان : دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية - حالة البنك الوطني الجزائري (قرزيز نبيلة . زيدان محمد . القطان أحمد، 2022)

تهدف الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية ، مع دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ((BNA)، إذ أصبح تحقيق الميزة التنافسية شرط من شروط استمرارية نشاط البنوك، خاصة مع التطورات التكنولوجية وثورة المعلومات التي عرفها النشاط المصرفي، والتي تبنتها البنوك في إطار ما يسمى بالتحول الرقمي، وقد تمت الدراسة بالاعتماد على المنهجين الاستنباطي في دراسة الجانب النظري من البحث والمنهج الاستقرائي من خلال استقراء المعلومات واستنطاقها بالنسبة لدراسة الحالة. تم التوصل إلى أنّ الجزائر تعمل جاهدة على تطوير البنية التحتية للاتصالات وشبكة الإنترنت بما يحقق توسع نشاط البنوك عبر شبكة الإنترنت، وتبين أنّ البنك الوطني الجزائري أدرج العديد من الخدمات الرقمية تلبية لحاجيات ورغبات العملاء، كما أنّه يهتم بمواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المصرفي، ويعمل على اقتناص الفرص داخليا وخارجيا ومواجهة التهديدات لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، إلاّ أنّه لم يبلغ بعد مستوى عال من التكنولوجيا، كما تم تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها تعزيز التحول الرقمي في البنوك العمومية الجزائرية بصفة عامة، وتشجيع التوجه نحو تبني الآليات الجديدة التي أفرزتها البيئة المصرفية

## 2. الاطار النظري للدراسة :

### 1.2 تعريف التحول الرقمي :

يمكن تعريف التحول الرقمي على ان التحول في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة مثل ابتكار منتجات و خدمات حديثة و التي تلي رغبات العملاء .. (سلامي، 2019)

هذا و يمكن تعريفه تحويل التقنيات وتجميعها في مجال الاعمال مع التغيير الجذري في اليات عرضها على المستخدمين النهائيين كما يمكن اعتباره انه تغيير في نمط و الثقافة الإنتاجية للمؤسسة . . (بجياوي، 2019)

### 2.2 أهمية التحول الرقمي :

تكمن أهمية التحول الرقمي في تحقيق العديد من الجوانب المتعلقة بزيادة الاعمال و تطوير الأداء و ذلك عن طريق : (ربيع زروالي مهدي جابر، 2022)

- كفاءة المعاملات و الخدمات الحكومية حيث تستعين الحكومات بالادوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع الجمهور و القطاع الخاص .

- تحسین اتخاذ القرارات حيث تستفيد المؤسسات الحكومية من تحليلات البيانات الضخمة في مجالات مختلفة كما تستطيع الحكومات توظيف خوارزميات و أنظمة معقدة للتحليلات تستقي البيانات من مصادر متعددة للبيانات و تستجيب للتغيرات في الوقت الحقيقي .
- يساهم التحول الرقمي في القضاء على الفساد و تقليل مدة الإجراءات الحكومية ووجود بيئة معلوماتية تتسم بالكفاءة و الفعالية .

### 3.2 نشأة الصيرفة الإلكترونية :

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية الى بداية الثمانينات مع ظهور النقود الإلكترونية اما استخدامها فقد كان خلال بدايات القرن الماضي في فرنسا في شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي و في عام 1958 أصدرت اول بطاقة بلاستيكية ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة bank americard عام 1968 لتتحول الى شبكة visa العالمية كما تم في نفس العام اصدار البطاقة الزرقاء من طرف ستة بنوك فرنسية و في سنة 1992 أصبحت كل البطاقات البنكية البيانات الشخصية . و في منتصف التسعينات ظهر اول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك و هما : (ريان عثمان، 2019، صفحة 12)

- البنوك الافتراضية و هي بنوك الكترونية تحقق أرباحا تصل الى ستة اضعاف البنوك العادية .
- البنوك الأرضية و هي بنوك تمارس الخدمات التقليدية و خدمات الصيرفة الإلكترونية .

### 4.2 خصائص البنوك الإلكترونية :

- تفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية و هذا لتلبية احتياجات العميل المصرفي و هو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك التقليدية . هذا و تتميز البنوك الإلكترونية بما يلي : (العايب وليد، 2018)
- أ- إمكانية الوصول الى قاعدة كبيرة من العملاء : هذا و تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول الى شريحة واسعة من العملاء بمكان او زمان معين كما تتيح لهم إمكانية طلب خدمة في أي وقت و على طول أيام الأسبوع
  - ب- تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة : تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات الإلكترونية الى جانب خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل الإعلانات الإلكترونية امداد العملاء بإمكانية الاطلاع على ارصدهم
  - ت- خفض التكاليف : من اهم ما يميز البنوك الإلكترونية ان تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية و من ثم فان تقليل التكلفة و تحسين جودتها من اهم العوامل جذب العميل .
  - ث- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية : مع اتساع شبكة الانترنت و سرعة انجاز الاعمال عن البنوك التقليدية اضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك و الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات و التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة و بكفاءة عالية .
  - ج- خدمات البطاقات : توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الاعمال و للعملاء ذوي المستوى المرموق.

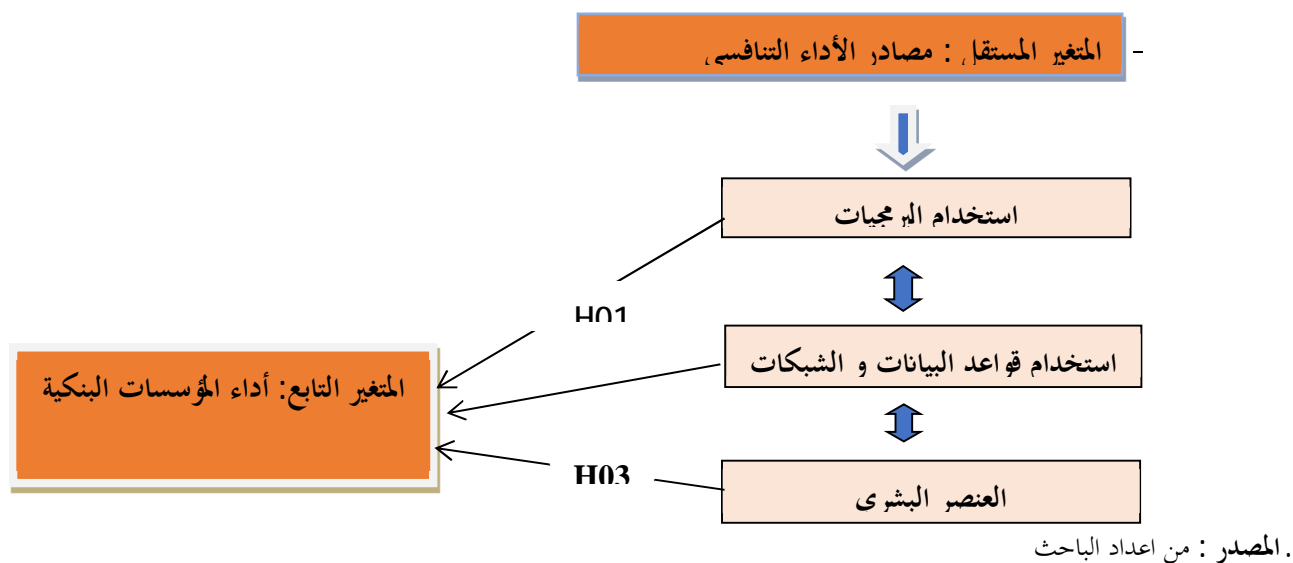
### 3. الاطار التطبيقي للدراسة :

#### 1.3 أدوات جمع البيانات :

أدوات جمع البيانات ذات العلاقة بالجانب النظري : وتتجسد في المصادر والمراجع الأجنبية والعربية ، ومناقشتها بعض النتائج والدراسات التي جرت في إطار متغيرات البحث . أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تمثلت في الاستبانة .

#### 2.3 متغيرات الدراسة :

الشكل رقم (01) : متغيرات الدراسة .



#### 3.3 وصف مجتمع وعينة الدراسة :

من أجل إسقاط المفاهيم التي تعرضنا لها في الجانب النظري بالنسبة لاشكالية التحول الرقمي و أداء البنوك و عليه فقد قمنا باختيار مجتمع الدراسة و المكون من مجموعة من البنوك العمومية و الخاصة ، و هي عينة عشوائية طبقية من المجتمع الإحصائي حيث تم إعداد استبانة و توزيعها على كل من قيادات العليا .

جدول رقم (01): توزيع عدد الاستبيانات الموزعة و المسترجعة .

النسبة	العدد	
100	140	الاستبيانات الموزعة
12.85	18	الاستبيانات الملغاة
87.14	122	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر : من اعداد الباحث .

### 4.3 صدق و الثبات متغيرات الدراسة :

من أجل أن تكون الدراسة هادفة وذات بعد علمي صادق وصحيح تم عرضها واختبارها باستعمال معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج SPSS و هذا لكل متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (02): قياس درجة الثبات لمتغيرات الدراسة .

متغيرات الدراسة	معامل الثبات الفا كرونباخ	عدد العبارات
استخدام البرمجيات	0.855	10
استخدام قواعد البيانات والشبكات	0.714	12
العنصر البشري	0.867	9
أداء المؤسسات البنكية	0.788	15
الاستمارة	0.815	46

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ( SPSS ) .

من خلال النتائج المتول إليها و المعروضة في الجدول السابق يتضح ان معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة التحول الرقمي و أداء البنوك إيجابية و مرتفعة أي أكبر من 0.6 حيث بلغت بالنسبة لاستخدام البرمجيات 0.855 و بالنسبة للمتغير الفرعي استخدام قواعد البيانات و الشبكات 0.714 اما بالنسبة لكفاءة العنصر البشري فقد بلغت 0.867 و بالنسبة للمتغير التابع الأداء المالي و الاقتصادي للمؤسسات البنكية فقد بلغت 0.788 وهذا يمثل نسبة مقبولة لأغراض ثبات الاتساق الداخلي، وبنسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت بكثير الحد الأدنى المتفق عليه للثبات .



الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة .

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
الجنس	95	77.86
	27	22.13
المجموع	122	100
الاعمار	9	7.37
	77	63.11
	20	16.39
	16	13.11
المجموع	122	100
المستوى العلمي	33	27.04
	78	63.93
	11	9.01
المجموع	122	100
سنوات الخبرة	18	14.75
	80	65.57
	13	10.65
	11	9.01
المجموع	122	100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ( SPSS ) .

من خلال النتائج التي تم عرضها في الجدول السابق يتضح من خلال الجنس ان نسبة الذكور اكبر بكثير من عينة الاناث و هذا بنسبة 77.86 % مقارنة بالاناث و التي بلغت 22.13 % و هذا بسبب طبيعة التوظيف في هذه المؤسسات البنكية . هذا و يتراوح اعمار اغلب هذه العينة ما بين 31 الى 40 سنة بنسبة 63.11 % من اجمالي عينة الدراسة لتليها الفئة العمرية ما بين 41 الى 50 سنة بنسبة 16.39 % ثم الفئة العمرية اثر من 50 سنة بنسبة 13.11 % و بالتالي يمكن القول ان الغالب على عينة الدراسة الفئة الشبابية . اما من حيث المؤهلات العلمية لعينة الدراسة فقد كانت في غالبيتها من حملة الشهادات الجامعية



بنسبة 63.93% و بالتالي يمكن القول باتجاه المؤسسات البنكية محل الدراسة الى توظيف حملة الشهادات الجامعية بشكل كبير . اما من حيث مستويات الخبرة فقد تراوحت اغلبيها ما بين 5 الى 10 سنوات بنسبة 65.57% ثم الفئة من أصحاب الخبرة اقل من 5 سنوات بنسبة 14.75% ثم العينة من أصحاب الخبرة المهنية من 11 الى 15 سنة بنسبة 10.65% و بالباقي ذوي الخبرة اكثر من 15 سنة و هذا يدل على ان عينة الدراسة تتمتع بخبرة مهنية في المستوى اكبر من المتوسط .

### 5.3 علاقات الارتباط بين المتغيرين المستقل و التابع :

الجدول رقم (04): علاقة الارتباط بين مصادر الميزة التنافسية و الأداء المالي و الاقتصادي .

أداء البنوك			المتغيرات	
معامل sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2		
0.001	0.745	0.456	استخدام البرمجيات	
0.001	0.899	0.712	استخدام قواعد البيانات و الشبكات	
0.000	0.901	0.350	العنصر البشري	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال النتائج السابق عرضها فقد بلغ معامل الارتباط بالنسبة للمتغيرات الفرعية استخدام البرمجيات 0.745 و 0.899 بالنسبة لاستخدام قواعد البيانات و الشبكات اما بالنسبة للعنصر البشري فقد بلغت 0.901 مع المتغير التابع أداء البنوك و هي كلها معاملات موجبة تتجه الى الواحد صحيح و هذا يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل التحول الرقمي مع المتغير التابع أداء البنوك . هذا و قد بلغت معاملات التحديد بالنسبة لاستخدام قواعد البيانات و الشبكات 0.712 و يمكن القول من خلاله ان 71% من اكتساب البنوك محل الدراسة لميزة تنافسية من خلال امتلاك و استخدام قواعد البيانات و الشبكات و قد بلغت معاملات التحديد بالنسبة لاستخدام قواعد البيانات و الشبكات بالنسبة لاستخدام البرمجيات أي ان تطور أداء البنوك محل الدراسة يمكن تفسيره باستخدام المؤسسات البنكية محل الدراسة لبرامج متطورة . و منه يمكننا رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  أي :

- يوجد علاقة ارتباط و تأثير ذو دلالة إحصائية بين عناصر التحول الرقمي ( استخدام البرمجيات ، استخدام قواعد البيانات و الشبكات ، العنصر البشري ) على أداء المؤسسات البنكية محل الدراسة.

#### 4. خاتمة عامة :

لقد اضحى تحقيق ميزة تنافسية في القطاع المالي شرطاً من ضروريا لاستمرارية هذه المؤسسات المالية و هذا على وجه الخصوص في ظل التطور التكنولوجي و بالتالي اصبح لازماً على هذه المؤسسات تبني ما يعرف بالتحول الرقمي . و عليه فقد حاولت الدراسة ابراز واقع و افاق التحول الرقمي لدى المؤسسات البنكية محل الدراسة باعتباره من اهم الأسس لبناء منظومة مالية معاصرة . وقد اتضح من كل ذلك مجموعة من النتائج التي توصل إليها البحث وقد شملت عدة محاور على النحو الآتي:

- تقوم المؤسسات البنكية محل الدراسة بتقديم خدمات بنكية رقمية تلبي رغبات و حاجات الزبائن بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة .
  - بالرغم من تنوع الخدمات البنكية الرقمية المقدمة للزبائن الا انها لم ترقى الى مستوى و تطلعات من حيث المستوى التكنولوجي و من حيث درجة الأمان .
  - تولي المصارف محل الدراسة أهمية بالغة في اعداد استراتيجيات هادفة الى تحقيق التحول الرقمي التكنولوجي في تقديم الخدمات البنكية للعملاء .
- وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين التحول الرقمي و أداء البنوك محل الدراسة هذا إضافة الى وجود اثر إيجابي و قوي لعملية التحول الرقمي على ديمومة و استمرارية هذه المؤسسات .
- وجود ارتباط معنوي بين كل بعد من أبعاد التحول الرقمي من استخدام البرمجيات و كفاءة قواعد البيانات و الشبكات هذا إضافة الى كفاءة العنصر البشري على أداء المؤسسات البنكية محل الدراسة .
- يمثل التحول الرقمي اهم المرتكزات لتطور المنظومة المصرفية في الجزائر
- وبناء على ما تقدم تقترح الدراسة ما يلي:
- ضرورة توفير بنية تحتية ذات مستوى على من التكنولوجيا لتحقيق المؤسسات البنكية قفزة نوعية في التحول الرقمي للخدمات
- إعطاء أهمية كبيرة لتوظيف و تدريب العنصر البشري لهذه المؤسسات بما يواكب عملية التحول الرقمي لتقديم الخدمات البنكية .

5. الهوامش والإحالات:

- العايب وليد. (2018). تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني الجزائري في ظل الثورة التكنولوجية المصرفية دراسة مقارنة مع نظام الدفع الالكتروني الأوروبي . مجلة أبحاث و دراسات التنمية. 04(02) ,
- بن لوصيف حنان . بولحية سليم . (2022). الإستثمار في المجال الرقمي خيارالتحول لتسويق الخدمات البنكية في الوطن العربي . 12(02) .
- تخزين وليد . بوخرص أحمد أمين . (2022) . واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي . مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات. 04(01) ,
- جميلة سلامي . (2019). التحول الرقمي بين الضرورة و المخاطر . مجلة العلوم القانونية و السياسية، 10 (02)، 947.
- خلج امنة . عبو عمر . (2021). رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الاسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي، بالاشارة الى تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل الاصغر اليمني . دراسات وأبحاث المجلد , 13(15).
- ربيع زروالي مهدي جابر . (2022). التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية - بعين البيضاء - أم البواقي . مجلة أألصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية. 06(01) ,
- ريان عثمان . (2019). واقع البنوك الالكترونية في العالم العربي . المجلة الدولية للاداء الاقتصادي جامعة احمد بوقرة بومرداس , 03.
- شافية, جاب الله . (2021). الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر كموم عبد القادر . مجلة السياسة العالمية. 15(03) ,
- قرزيز نبيلة . زيدان محمد . القطان أحمد . (2022). دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية - حالة البنك الوطني الجزائري .مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. 18(02) ,
- قوجيل محمد . ناصري نصر الدين . (2021). رقمنة القطاع المصرفي واثره خلال الازمات - حالة بنك الخليج الجزائر 2020 . مجلة العلوم الإدارية والمالية. 05(01) ,
- يحيوي, إ . (2019). التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق .مجلة التنمية الاقتصادية. 135, 04(02) ,