

مساهمة التّحول الرّقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية

Digital Transformation's Contribution to Improving the Quality of E-Banking
A Case Study of a Sample of Algerian banksدغنوش العطرة¹ / DEGHNOUCHE Latra¹¹ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، deghnouche.latra@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2023/06/17

تاريخ القبول: 2023/06/01

تاريخ الاستلام: 2023/03/01

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في عينة من البنوك العمومية والخاصة الناشطة بولاية الجزائر العاصمة، وذلك من خلال دراسة استقصائية اعتمدت على استبيان وزع على عينة مكونة من 200 موظف من موظفي البنوك محل الدراسة، حيث تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج spss للتحليل الإحصائي.

وقد توصلت الدراسة إلى أنّ تكنولوجيا التحول الرقمي تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا التحول الرقمي، تجربة العميل، جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

تصنيف JEL : C49, L83, L86

Abstract:

The aim of the study is to highlight the role played by digital transformation technology in improving the quality of electronic banking services in a sample of private and private banks active in Algiers, through a survey based on a questionnaire distributed to a sample of 200 employees of the banks in question, where data was analysed and hypotheses tested for the use of the SPSS statistical analysis program.

The study found that digital transformation technology plays a significant role in improving the quality of e-banking services.

Keywords: Digital transformation technology., customer experience. Quality of electronic banking service.

Jel Classification Codes : L86, L83, C49.

Résumé :

L'objectif de l'étude est de mettre en évidence le rôle joué par la technologie de transformation numérique dans l'amélioration de la qualité des services bancaires électroniques dans un échantillon de banques privées actives à Alger, par une enquête basée sur un questionnaire distribué à un échantillon de 200 employés des banques en question, où les données ont été analysées et les hypothèses testées pour l'utilisation du programme d'analyse statistique SPSS.

L'étude a révélé que la technologie de transformation numérique joue un rôle important dans l'amélioration de la qualité des services bancaires en ligne.

Mots-clés: Technologie de transformation numérique, expérience client. Qualité du service bancaire électronique.

Codes de classification de Jel : L86, L83, C49.

1. مقدمة :

لقد ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة NTIC : Les Nouvelles Technologies de l'Information et des Communication في سهولة تبادل ونقل وتخزين المعلومات والمعارف بصورها المختلفة عبر العالم وتخطي كل الحواجز والحدود التي كانت تفصل ما بين دول ومجتمعات هذا العالم، وجعلت منه قرية عالمية صغيرة « village » planétaire مرافقة بذلك تيار العولمة الذي شمل مجتمعات واقتصاديات العالم بوصفه تيار جارف يصعب التجديف عكس اتجاهه وقد صاحب ظهور عصر المعلومات للتحول والانتقال الى اقتصاد جديد Nouvelle économie أو اقتصاد المعرفة Economie du savoir والذي يركز على المعرفة والاتصالات وثورة المعلومات كما سمح الانتشار السريع والكاسح لشبكة الانترنت التي مدت خيوطها لتربط بين معظم بلدان العالم وتضم الملايين من المستخدمين عبر المعمورة بظهور وتطوير أشكال جديدة من التبادل في العديد من المجالات والنشاطات وخلق ثورة في مجال التجارة والأعمال، وأصبحت الانترنت جزءا لا يتجزأ من الطريقة التي تمارس بها مؤسسات عديدة أعمالها عبر العالم، مما أدى إلى اتساع قاعدة المتعاملين معها، كما تأثرت جميع القطاعات بما فيها القطاع المصرفي الذي يشهد تحولا من العمل بشكل تقليدي إلى تبني الأشكال الالكترونية المجسدة في منتجاته الحديثة كالعمليات المصرفية الالكترونية وبطاقة الائتمان المصرفية وخدمات الصراف الآلي وتقديم خدمات متعددة لعملائه عن طريق استخدام الانترنت (دغوش، 2015، صفحة 2).

كما أدت التطورات والتغيرات المتسارعة التي يعيشها القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة خاصة مع بداية 2020م في ظل تداعيات جائحة كورونا (COVID19) التي فرضت على القطاع المصرفي تبني الرقمنة والتحول الرقمي إلى اعتماد أساليب متطورة جديدة على مستوى العمليات البنكية. مع تخفيض عدد ساعات العمل وإغلاق بعض الفروع بسبب متطلبات التباعد الاجتماعي حيث قامت البنوك بإطلاق إصدارات جديدة من خدمات الإنترنت البنكي (e-banking) وخدمات الهاتف المحمول (M-banking) مما أتاح للعملاء إجراء معاملاتهم بسهولة ويسر دون الحاجة للتوجه إلى البنك، بالإضافة إلى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومعالجة البيانات الضخمة وغيرها من التقنيات الرقمية في العمليات التشغيلية، وذلك بهدف تطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة ومواكبة التغيرات في البيئة المصرفية.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي: " ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك محل الدراسة " انطلاقا من هذا التساؤل الرئيسي يتم طرح الاسئلة الفرعية التالية:

- كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك محل الدراسة.
- ما اهمية التحول الرقمي بالنسبة للعملاء.

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة تم اقتراح الفرضية الرئيسية التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة "

وتندرج تحت هذه الفرضية جملة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة خدمة العميل الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة العمليات المصرفية الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تجربة العميل وجودة خدمة العميل الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات المصرفية الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة

أهداف الدراسة:

سنسعى من خلال هذه الدراسة الى الوصول للأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم التحول الرقمي وآليات تطبيقه في البنوك.
- التعرف على مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تحديد مستوى ادراك العاملين بالقطاع المصرفي للتحول الرقمي وتأثيراته عليهم.
- ابراز واقع تبني البنوك الجزائرية للتحول الرقمي.

المنهج المتبع:

تمّ الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب في جمع المعلومات والبيانات وذلك من خلال الامام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع حيث تم جمع المعلومات من الكتب، المجلات، الدراسات، كما تم الاستعانة بأدوات جمع المعلومات ومعالجة البيانات عن طريق برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية "sssp" الدراسات السابقة:

نستعرض من خلال دراستنا عدداً من الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر، ووجدنا الكثير من البحوث والدراسات التي تطرقت إلى موضوع التحول الرقمي، ومنها ما تطرق إلى موضوع جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

- دراسة أسماء مبارك إبراهيم بكري.(2022) بعنوان "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية": هدفت الدراسة في التعرف على دور تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، وتحديد التوجهات المستقبلية للبنوك التجارية بشأن التحول الرقمي الرقي، فضلاً عن رصد وتحليل محددات التكلفة والعائد المرتبطة بالتحول الرقمي في الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك التجارية المصرية، بالإضافة إلى بيان أثر تطبيق البنوك التجارية لتقنية التحول الرقمي على ترشيد التكاليف، ويتناول البحث دوافع تطبيق التحول الرقمي وخطوات تطبيقه، وكذلك الصعوبات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي وآليات التغلب عليها، فضلاً عن بيان انعكاسات تطبيق إستراتيجيات التحول الرقمي على تكاليف الخدمات المصرفية، وأظهرت النتائج الميدانية عدم وجود إختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة بشأن تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، والتوجهات المستقبلية للبنوك بشأن التحول الرقمي.

- دراسة شحادة. (2021). بعنوان "التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن- دراسة تحليلية من منظور إسلامي"، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي في الأردن، من خلال دراسة مفهوم التحول الرقمي، وبيان مزاياه وتحدياته و مخاطره، و الإطلاع على التقنيات الرقمية الحديثة المتعلقة به، بالإضافة إلى معرفة مدى تحول البنوك الإسلامية العاملة في الاردن، كما هدفت الدراسة إلى مدى تحول البنوك الإسلامية من الناحية الرقمية والتعرف على أثر التحول الرقمي في البنوك الإسلامية، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة بين مستوى النضج الرقمي وابعاد التحول الرقمي والمتمثلة في التكنولوجيا الرقمية، والاستراتيجية الرقمية. كما توصلت الدراسة الى عدم وجود علاقة بين مستوى وجود علاقة بين التحول الرقمي في البنوك الإسلامية على الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية، وتجربة العملاء والاداء التنظيمي، والمخاطر.

2. الإطار النظري

1.2 مفهوم التحول الرقمي: digitale transformation

كلمة رقمي digitale هي مرادف لوتيرة التغير الحادث في العالم اليوم، المدفوع بواسطة تبني التكنولوجيا الرقمية الحديثة، اما كلمة التحول transformation فتتعلق بتكيف المنظمة بأن تتبنى التغير والابداع والاختراع الحادث من استخدام التكنولوجيا الرقمية بدلا من استخدام الطرق التقليدية في العمل (الهادي، 2020، صفحة 166). وعلى الرغم من حداثة هذا المفهوم الا انه وجد تعريفات عديدة له أبرزها:

• **المفهوم الاول:** يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجاتها (فريني، 2022).

• **المفهوم الثاني:** التحول الرقمي هو مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والاساسية المرتبطة بخدمة الافراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي الى الشكل الالكتروني الذي بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة (نوال بنت علي البلوشية، نيهان بن حارث الحراسي ، علي بن سيف العوفي، 2020، صفحة 4).

• **المفهوم الثالث:** كما عرف تحول رقمي للعمليات المصرفية بأنه الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة كوسائل التواصل الاجتماعي او الهاتف المحمول او الاجهزة المدمجة لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الكفاءة في عملياتها الرئيسية مثل تعزيز تجربة العملاء، تسهيل العمليات، خلق اعمال جديدة (احمد كاظم بريس ، ورود قاسم ، 2020). وبناء على المفاهيم السابقة فالتحول الرقمي في المصارف نظام متكامل يعمل على تسريع وتسهيل عملية تقديم خدمات ومنتجات مصرفية تتميز بالكفاءة والجودة العالية وذلك بالاستفادة من التطبيقات والتقنيات الرقمية الحديثة.

2.2 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي

ترجع أهمية التحول الرقمي في البنوك الى تنوع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية مثل خدمات فتح الحساب واستقطاب العملاء الجدد كذلك اتمام عمليات الدفع والشراء وتحويل الاموال والمعاملات عبر الانترنت والهواتف الذكية، لتسهيل عمل هذه المنصات سعت البنوك لإيجاد تطبيقات جديدة للتواصل مع العملاء بشكل مباشر والهدف من سعي البنوك من تطوير خدماتها الالكترونية والرقمية هو مواكبة التطورات الهائلة والسريعة في عالم التكنولوجيا وثورة الاتصالات الكبيرة التي يشهدها الاقتصاد، ومن المتوقع اختفاء البنوك التقليدية والتحول الى البنوك الرقمية، ورسم استراتيجية مبنية على فهم مستقبل الثورة الرقمية، الى جانب تطوير مجموعة من ادوات التحليل، المتصلة بمصادر البيانات القائمة والجديدة ثم ربطها مع العمليات المتصلة بمركز اتخاذ القرار حتى تتمكن من وضع تصور واضح لمستقبل الصناعة البنكية، ويكون لديها القدرة على المنافسة في مجال الخدمات البنكية ثم ابتكار منتجات مالية جديدة، ومواكبة النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية، لتوفير الخدمات الالكترونية والرقمية لعملائها (زينب عبد الحفيظ احمد قاسم، عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، 2020).

3.2 آليات تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي

يتطلب التحول الرقمي الناجح مجموعة من الآليات تشمل التقنيات، والبيانات والموارد البشرية والعمليات، ويمكن توضيح هذه الآليات تفصيلاً على النحو التالي (عبد الرزاق ، سحر مصطفى، 2020):

- **التقنيات:** يتطلب التحول الرقمي استخدام منظومة من الاجهزة، وانظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات، التي تعمل ضمن بيئات التقنية ومراكز المعلومات، تتيح استخدام الاصول بكفاءة. كما يتطلب ضمان مستوى خدمة مناسب للعاملين وكذلك الموردين، يتم تقديمها بواسطة فرق مهنية مسؤولة عن ادارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء كانت ملموسة او سحابية.

- البيانات: ينبغي للمؤسسات ان تبذل جهدا لإدارة البيانات وتحليلها بانتظام وفعالية، من اجل توفير معلومات واجراءات نوعية موثوقة وكاملة، مع تطوير ادوات مناسبة للبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما ينبغي متابعة تدفق البيانات واستمرارها، والاستفادة منها بما يتماشى مع اهداف المؤسسة ورؤيتها ورسالتها.
- الموارد البشرية: يركز التحول الرقمي على عنصر مهم هو الموارد البشرية لتطبيقه لذا ينبغي توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها، واتخاذ قرارات فعالة. كذلك يتطلب بناء رؤية المؤسسة والتخطيط لها وتنفيذ مخططاتها ووجود كفاءات بشرية مؤهلة علميا، وذات خبرة عملية لتحقيق التغيير والتطوير.
- العمليات: ينبغي للمؤسسات ارساء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات التي هي مجموعة من المهام التي تنتج خدمة وتقدمها للعملاء لضمان تطبيق امثل للتحول الرقمي وتتضمن هذه المهام المواءمة مع البيئة الداخلية والخارجية في انجاز تلك العمليات مع وجود نظام رقابة داخلية اقوى.

4.2 فوائد تطبيق تحول الرقمي في القطاع المصرفي

يمكن توضيح مزايا تطبيق التحول الرقمي من خلال النقاط التالية (بكري، 2022، صفحة 481):

- تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وتقديم خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
- إحداث نقلة نوعية في الخدمات المقدمة للعملاء.
- تغيير نماذج العمل وكذلك العقلية.
- الاستفادة من التكنولوجيا المعاصرة لتصبح أكثر يقظة وقابلة للتكيف في العمل وقادرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.

- تقديم خطة لزيادة القيمة التنافسية وفرق عمل متطورة وثقافة إبداعية طويلة المدى.

- استبدال العمليات الرقمية بالتقليدية.

مما سبق، يمكن القول ان التحول الرقمي له فوائد عديدة متنوعة ليس فقط للعملاء ولكن للمؤسسات الحكومية والشركات والبنوك منها انه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للعملاء، ما يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات ويساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية والشركات والبنوك على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول الى شريحة أكبر من العملاء.

5.2 تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

1.5.2 الدفع والسحب الالكتروني:

هي من اهم العمليات التي مكنت من ادراج الرقمنة كاستخدام ماكينات الصراف الآلي ATM الاكثر انتشارا لتلبية احتياجات العملاء المالية بعد اوقات العمل وفي العطل بواسطة وضعها على الجدران الخارجية للبنوك وفي الاماكن العمومية، يتم الدخول اليها بواسطة البطاقات الالكترونية التي تمكن مالكيها او حاملها القيام بعملياته المالية، كذلك نقاط البيع POS التي تعتبر أساساً للقيام بالعمليات المالية باستخدام بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات الذكية وغيرها في أماكن البيع بالتجزئة او الجملة ضمن نشاط النظام المصرفي (Ganjikhah, Rabiee, Moghaddam, Vahdat, 2017, pp. 831-848).

2.5.2 الواقع المعزز (augmented reality):

هو التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرسومات الحاسوبية على العالم الحقيقي، فالواقع المعزز يستخدم العالم الحقيقي ويكمّله بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن ان يأخذها الانسان من البيئة، وقد بدأ اعتماده في العديد من البنوك حول العالم مثلا nk-city ba استخدم Hololens مايكروسوفت لبناء محطة عمل التداول

الظاهري، كما أدخل بنك Commonwealth في أستراليا تطبيق الواقع المعزز للعقارات الذي يمكن ان يساعد في شراء المنازل وغيرها، وهو ما سيشكل ثورة في الخدمات المصرفية. (Fernandez، 2017، الصفحات 1-15)

3.5.2 تقنية البلوكشين (Blockchain):

هي عبارة عن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة موزعة غالبا ما يشار إليها كدفتر استاذ موزع يمكنها تسجيل كتل من البيانات المشفرة الآمنة والمثبتة، هذا الهيكل الفريد يوفر امكانية التعاون بين هذه الكيانات ضمن ذات الشبكة، ما يسمح لهم بنقل القيمة او المعلومات دون الحاجة الى سلطة مركزية. (Blockchain، 2019، صفحة 6)

4.5.2 الحوسبة السحابية (Cloud computing):

هي الحوسبة التي تستخدم البيانات المخزنة على خادم خارجي يتم الوصول إليها عبر الانترنت بمعنى الوصول الى شبكة الاتصال في كل مكان وزمان، كما انها اكثر ملائمة عند الطلب وتساعد في تخزين وعمل نسخ احتياطية واستعادة البيانات الضخمة ونقلها وهي اساسية في عمل البنوك حاليا (S، Lakshmi، Rani.P، J، 2018، الصفحات 802-806).

5.5.2 البيانات الضخمة (Big data):

يشير الى الكم هائل من البيانات التي يتم انتاجها يوميا داخل الشبكة العالمية، ليس فقط من الناحية الكمية وانما ايضا من ناحية نوعيتها وتعقيدها، فضلا على سرعة تحليلها وتسليمها وهو ايضا مصطلح شائع يستخدم في وصف النمو الهائل واثرتحليلات البيانات في الصناعة المصرفية مع التطور التكنولوجي المسجل (Lakshmi، Rani، 2018، p. 806).

5.5.2 الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence):

يعني محاكاة الذكاء البشري مما يساعد في بناء آلات أكثر ذكاء وقدرة على القيام بعمل الانسان بطريقة ذكية، والذكاء الاصطناعي يعمل تماما مثل الدماغ البشري، كما يستخدم في الجانب المالي كالاستثمار في الاسهم والتمويل وغيرها بناءً على خوارزميات، ويتوقع انه سيتوسع اكثر مستقبلا وسوف تناح امكانية التعامل مع المال بطرق مختلفة ومتطورة. (Kaur، N،، 2020، Siddiqui، L، &، Lamba Sahdev، S،، Sharma، M الصفحات 577-585)

6.5.2 انترنت الاشياء (internet of things):

هي شبكة من الأجهزة التي تعتبر جزءا لا يتجزأ من أجهزة الاستشعار والالكترونيات والبرمجيات للتمكن من الاتصال وتبادل البيانات، باختصار هي تشارك أجهزة الإنترنت للمعلومات والبيانات في شبكة سلكية أو لاسلكية، كما تمنح المزيد من الحرية والتوسع في الوصول إلى المطلوب بسرعة أكبر.

7.5.2 الأمن السيبراني (cyber security):

إثر ازدياد معاملات العملاء المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة في البنوك ازدادت التهديدات الداخلية والخارجية، مما تطلب توفير البرمجيات والأجهزة الملائمة لمواجهة أي هجوم يمكن أن يتسبب في إحداث خسائر كبيرة للبنوك إلى جانب الاحتيال على العميل وغيرها، مما وجه التركيز أكثر على سلامة وحفظ بيانات العملاء ومعلوماتهم. مما سبق يتضح أن التحول الرقمي من بين أبرز ما أضحت البنوك تسعى لإدراجها خاصة في الدول المتطورة على غرار باقي الدول النامية مع تركيز العمل فيها على الإنترنت والأجهزة الالكترونية والذكية في مختلف عمليات الدفع والسحب والتحويل (Kumar S، V، 2019).

6.2 أبعاد التحول الرقمي:

للتحول الرقمي بعدان رئيسيان هما:

1.6.2. التقنيات الرقمية:

إنّ الانتشار السريع للتقنيات الرقمية الجديدة مثل انترنت الاشياء، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، الروبوتات الآلية وغيرها من التقنيات التي أدت الى ظهور وانتشار التحول الرقمي الذي يساهم في تعزيز البناء المؤسسي وكذلك تسهيل اتاحة الخدمات للمستخدمين وتحسين جودتها.

2.6.2. تجربة العميل :

يضع التحول الرقمي العملاء موضعاً مميزاً في استراتيجية المنظمة، فالعملاء تزداد مطالبهم باستمرار فيما يتعلق بجودة المنتجات والخدمات، ويتوقعون أن تكون المنظمة قادرة على التكيف بسرعة وتخصيصها حسب احتياجاتهم المتغيرة. وينطبق هذا الأمر بصورة خاصة على الأجيال الرقمية الجديدة التي لديها معرفة عميقة بالتكنولوجيات الجديدة وقدرة كبيرة على مشاركة تجربتها مع الآخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ولمواجهة هذه التوقعات الجديدة، يجب على المنظمات تكييف أسلوب إدارتها لمنتجاتها وخدماتها وفقاً لاتجاهات الاستهلاك.

هذا هو السبب الذي يجعل التحول الرقمي يبدأ عموماً بتحويل وظيفة التسويق إلى الاعتماد على أدوات إدارة علاقات العملاء (CRM) وذلك من أجل تصميم بعد اجتماعي قوي بواسطة وحدات تحليل الشبكات الاجتماعية. كما حدث تحول رقمي لوظيفة إدارة الموارد البشرية أيضاً حيث أصبح ينظر للموظف كعميل داخلي مستهدف للحصول على مستوى عال من الخدمة.

7.2. جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

1.7.2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

اختلف الباحثون في وضع مفهوم شامل لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فمنهم من أشار صراحة في تعريفه لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى خصائص الموقع الإلكتروني للبنك بوصفه بوابة التعامل الإلكتروني الأساسي له والذي من خلاله يستطيع العميل إجراء العمليات المصرفية التي يرغب بها. وتعرف أيضاً على أنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون نتيجة حصولهم على الخدمة. (علاء، 2016، صفحة 6) من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية أنها مقياس إلى أي مدى تلاقي الخدمة الإلكترونية المقدمة من طرف المصارف وتوقعات العميل، فالخدمة تحدد حسب تصور العملاء لها وليس حسب تصور مقدم هذه الخدمة، وبالتالي فإن عرض الخدمة للعميل وإظهارها بما يشبع حاجاته ورغباته.

2.7.2. أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية:

تتمثل مختلف أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في (بهلول، 2022، صفحة 139):

- الجودة على الخط (webqual):

عرف بأنه الاستبيان على الخط (الاستبيان الإلكتروني) الذي يقدم للعملاء لتقييم جودة المواقع على شبكة الانترنت وفقاً لتطوراتها. الاستبيان ينجز من قبل العملاء (تجيب على التساؤلات في الاستبيان) وتقييم العملاء النوعي يحول إلى مقاييس كمية تعتبر مفيدة لإدارة عملية صنع القرار. (webqual) يسمح بإجراء مقارنات بين بيئة التجارة الإلكترونية في نفس الميدان ومع مرور الوقت، وقد تم تطبيقه في العديد من المجالات منها مواقع الجامعة على الشبكة، مواقع البيع بالمرزاد العلني، موقع بيع الكتب على الشبكة، كما أنها تعتبر تتابع جزئي لتقييم جودة المعلومة وانتشارها في بيئة التجارة الإلكترونية. إن وسيلة (webqual) أصبحت سلوك متكرر تنجز وتعدل حسب متغيرات كل ميدان في التجارة الإلكترونية.

- e-servqual

عرف بأنه نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة في محيط الجدار الإلكتروني (E-tailing environment) وهي قائمة على هيكل جودة الخدمات التقليدية خارج الخط المسماة (Servqual) وهي مشتقة من البحوث الاستكشافية حول مجموعات التعديل ومرحلتين من مجموعة المعلومة التجريبية والتحليلية. هذا ينتج سبعة خصائص الجودة الخدمة الكفاءة، الاعتمادية، الإنجاز، السرية، الاستجابة، التعويض، الاتصال المباشر. كل هذه الخصائص تمثل مقاييس يستعملها العملاء لتقييم الخدمات على الخط. على سبيل المثال: خاصية الاستجابة تقيس قدرة الإجابة على أسئلة العملاء، الأداء السريع

تحديث نظام القوانين. ويمكن استعمال (E-Servqual) كهيكل لمديري التسويق لتقييم جودة الخدمات في محيط الجدار الإلكتروني.

E-Sequal-

عرف بأنه هيكل الجودة الخدمة التي تعتبر أساس تجربة وإدماج علاقات العملاء الإلكترونية (E-CRM) واستراتيجيات HCI للتصميم الفعال وتطوير محيط الجدار الإلكتروني (E-tailing environment). E-Sequal يمكن أن يوفر توجيهات وإرشادات للتجارة الإلكترونية فيما يتعلق بتكامل الواجهة وإلقاء الإجراءات التجارية (back-end) وعبر مختلف نقاط التماس للعملاء مثل: المخالف، الفاكس، البريد الإلكتروني... الخ، ويمكن تطبيقه كوسيلة تقييمية التوجيه مصممي web ومختصي التسويق لطريقة استخدام تتماشى مع الشروط الأساسية لإدماج توقعات العملاء لتحقيق جودة الخدمة، وقابلية الاستعمال في تصميم محيط الجدار الإلكتروني.

S-Qual-

عرفت على أنها مشتقة لقياس جودة الخدمة المقدمة على الخط. ومن المعلومات التجريبية المجمعة اكتشفت وضعيتين مختلفتين وضرورتين لقياس جودة الخدمة الإلكترونية الوضعية الأولى (-) (E-S Qual) تضم أربعة أبعاد لها 22 صفة وهي: الكفاءة، الوفاء، توافر النظام والخصوصية، والوضعية الثانية (E-RecS-Qual) هي تكون مع العملاء الذين ليس لهم لقاء روتيني مع الموقع وتضم ثلاثة أبعاد لهم 11 صفة وهي الاستجابة، التعويض، الاتصال.

3.7.2. أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

اختلفت آراء الكتاب والباحثين بشأن مدى إمكانية تطبيق أبعاد جودة الخدمة المصرفية التقليدية (بنموذج SERVQUAL) على الخدمة الإلكترونية، وذلك بإدخال بعض التعديلات على هذا النموذج ليطبق في البيئة الإلكترونية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية (E-SERVQUAL)

الوصف	ابعاد جودة خدمة الانترنت الرقمية
هي استجابة مقدم الخدمة لطلبات العملاء بدقة وشفافية كما يتوقع والرد على الملاحظات واستفسارات العملاء بالسرعة المقبولة التي يتوقعها العميل.	الاستجابة (responsiveness)
امكانية الدخول الى الموقع على مدار الساعة/ 24 ساعة في اليوم/ 07 ايام في الاسبوع وهو المقياس المعياري الذي يتوقعه زبائن الانترنت.	المصداقية/ الاعتمادية (Reliability)
ضمان قدرة خدمة الانترنت المصرفية على منح العميل الثقة في التعامل مع الموقع، ويجب التأكد من ان الموظفين على دراية بتشغيلها.	الثقة (Assurance)
يشير الى الطريقة التي يتفاعل ويتعامل بها موظفي البنك مع العملاء	التعاطف (Empathy)
ضرورة ان تكون المعلومات الواردة خلال مراحل الخدمة بالدقة والسهولة والوضوح	جودة المعلومات (Quality of information)
وسائل لمساعدة العملاء على الانترنت	مساعدة الشبكة (web assistance)

المصدر: البورقي، نعيمة بكر عمر، جودة خدمة الانترنت المصرفية ورضا العملاء في المملكة العربية السعودية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، المجلد 41، العدد 02، 2017.

4.7.2. أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

ينحصر اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

- خدمة العملاء الرقمية (Westerman, George & Bonnet, Didier، 2020، الصفحات 6-8)

من الخدمات الرقمية المنتشرة في القطاع المصرفي وجود موقع إلكتروني تفاعلي ووجود تطبيقات رقمية للهواتف المحمولة وقد تشمل هذه الخدمات معظم ما يعتقده العملاء على أنه خدمات رقمية ولكنها لا تعني على الإطلاق التحول الرقمي في الخدمات البنكية وإن كانت تتيح للبنك اتخاذ خطوة كبيرة نحو التحول الرقمي من خلال تحويل التعامل مع العميل من

التعامل التقليدي من خلال ذهابه للبنك ومروره بعدة خطوات من أجل حصوله على الخدمة المصرفية إلى الحصول على الخدمة رقمياً ويتم ذلك من خلال :

• التصميم الرقمي لخدمة العملاء:

وهي عمل تصور لخطوات تجربة العميل وفهم شخصيات واحتياجات العملاء باستخدام مداخل مثل التفكير التصميمي، مع القدرة على إعادة هندسة تجارب العملاء رقمياً، حيث يتم دمج بيانات العملاء عبر الخدمات البنكية وفهم سلوك العملاء مما يسهل إمكانية تقديم خدمات استباقية للعملاء، وتعتمد بعض البنوك على وسائل التواصل الاجتماعي لفهم ما يحقق رضا العملاء، وما الذي يؤدي إلى عدم رضا العملاء كما تقوم البنوك بالترويج لعلاماتها التجارية بشكل أكثر فعالية بواسطة الوسائط الرقمية، وتقوم أيضاً ببناء مجتمعات جديدة عبر الإنترنت لتقديم المشورة وبناء الولاء للعملاء في الخدمات البنكية.

• التحول الرقمي لخدمة العميل:

يقصد بالتحول الرقمي لخدمة العميل اتخاذ خطوات لعمل نظام أساس واحد شامل كل خطوات معاملة العميل عبر الإنترنت بحيث يتم التعامل مع العميل بواسطة نفس الأدوات وربما نفس الأشخاص، وينفس المعلومات طوال العملية حيث ينتقل العملاء بسهولة من التسويق إلى المبيعات من خلال تطبيق عبر الإنترنت فمثلاً تتيح رحلة العميل الرقمية للعميل بالنقر فوق أحد الإعلانات والاشتراك في حساب عبر الإنترنت، وتلقي التعليمات والمعلومات بواسطة التطبيق الخاص به، ودفع الفواتير أو إرسال الأموال عبر الإنترنت مما يوفر للبنك مصروفات التشغيل ويحسن من رضا العملاء.

• تطوير خدمة العملاء بواسطة نقاط الاتصال الرقمي:

حيث يقوم البنك بربط التطبيقات الهاتف الذكية بملف تعريف العميل بما يوفر التكامل عبر الرسائل القصيرة والتطبيقات ووسائل الاتصال الاجتماعية مما يؤدي لتطوير خدمة العملاء بشكل كبير بواسطة التكنولوجيا الرقمية.

1- التحول الرقمي للعمليات المصرفية (Westerman, George & Bonnet, Didier، 2020، الصفحات 8-11)

على الرغم من أن تحويل تجربة العملاء هي المجال الأكثر وضوحاً في التحول الرقمي، فإن البنوك أدركت أيضاً فوائد التحول الرقمي في التميز التشغيلي بواسطة أتمتة العمليات الأساسية، والعمليات المتصلة والديناميكية، واتخاذ القرار القائمة على البيانات كما يلي:

- أتمتة العمليات الداخلية الأساسية:

حيث تقوم البنوك بإعادة تصميم العمليات الرقمية وهذا يساعد على توفير المال والوصول إلى الحلول بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسمح باستخدام البشر في مهام أكثر أهمية.

- العمليات المتصلة رقمياً:

من خلال انظمته الاتصال المعتمدة على الخيوط الرقمية حيث يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل أساسي للكشف عن الإحتيال والتنبؤ والتحليلات، حيث يمكن للبيانات الضخمة، حماية البنك عن طريق اكتشاف عمليات الاحتيال وتخصيص العروض لكل عميل وزيادة أمان المعاملات.

- اتخاذ القرار القائم على البيانات الفورية:

حيث تتيح الأجهزة المتصلة التوفر الفوري للبيانات بحيث يستطيع المديرون التنفيذيون دمج صنع القرار التشغيلي والاستراتيجي بطرق جديدة وقوية.

- نماذج الأعمال المعدلة رقمياً (التطورات الرقمية) (Westerman, George & Bonnet, Didier، 2020، صفحة 15)

لا يتطلب تحويل نموذج الأعمال البنكية دائماً التخلص من نماذج الأعمال التقليدية حيث تقوم البنوك بتطوير نماذج أعمالها الحالية رقمياً دون إحداث تغييرات كبيرة في العمل، حيث تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحويل الأعمال

البنكية الجديدة مثل المحافظ الالكترونية والانترنت البنكي والمحمول البنكي والبطاقات البنكية ووسائل المدفوعات اللاتلامسية.

- انشاء نماذج اعمال رقمية جديدة:

تقدم البنوك ايضا خدمات مصرفية رقمية كاملة من خلال منصات شاملة للخدمات البنكية، وتحتوي المنصة البنكية الرقمية على ثلاثة عناصر مترابطة تعمل معا لدعم البنك.

- النظام الاساس وهو اساس قوي لأنظمة التشغيل والمعاملات التي تدعم العمليات الرئيسية للبنك
- منصة جذابة كواجهة تعمل على تشغيل مواقع الويب والتطبيقات والعمليات الاخرى التي تتصل بالعملاء وشركاء النظام البيئي وتعمل مع النظام الاساسي لإجراء المعاملات الرئيسية مثل المدفوعات.
- منصة البيانات التي توفر القدرة على إجراء تحليلات مكثفة، دون تعطيل أنظمة تشغيل البنك.

3. الدراسة الميدانية:

1.3. لمحة عن الخدمات الالكترونية للبنوك محل الدراسة

في إطار عصرنة وتحديث الخدمة المصرفية، وتيسير وصول الخدمة المصرفية للزبائن، حيث إتجهت البنوك الجزائرية من تقديم الخدمة المصرفية التقليدية إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية معتمدةً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا الأنظمة الحديثة، بهدف تيسير وصول الخدمة المصرفية للزبائن وتحسين جودتها، ويمكن توضيح الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها هذه البنوك في الجدول التالي:

جدول رقم (2): الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك في الجزائر

البنك	الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة
البنك الوطني الجزائري (BNA)	- يمتلك البنك الوطني الجزائري موقع الكتروني www.bna.dz، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات المصرفية، كما يتيح له الإتصال بعملائه، ومن خلال هذا الموقع يمكن للبنك الوطني تقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت. - خدمة البنك على الخط ebanking.bna هي خدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، 24/24 سا و 7 أيام /7 من خلال الرابط ebanking.bna.dz تسمح للزبائن الاطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهراً، وكذا إصدار تحويلاتهم للغير، إضافة إلى طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة بهم، والتسديد الجبايي عبر الانترنت. - خدمة الصيرفة الهاتفية Mobilebna وهي خدمة دائمة وآنية تسمح للملاء اللوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة آمنة من خلال تحميل تطبيق BN@tic على متجر Play store عن طريق إدخال « BNAtic » بحيث تتيح نفس خدمات الصيرفة الالكترونية. - خدمة الرسائل القصيرة SmsCards وهي خدمة يوفرها البنك الوطني لزيائته بعد الانخراط في خدمة ebanking.bna، والمتمثلة في رسالة قصيرة تظهر الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية دفع أو عملية سحب. - خدمة الدفع wimpay-Bna والتي تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة موجهة للأفراد، المهنيين، والمؤسسات، والتجار، يمكن تحميلها مجاناً من Play store أو App Store تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (Code-QR)، إجراء عمليات التحويل لمستخدمي WIMPAY-BNA، وكذا مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلاً)، بالإضافة إلى الاطلاع على الرصيد وكشف عمليات المنحزة، والاطلاع على كشف طلبات تحويل الاموال (المستلمة /المرسلة) - خدمة تبادل المعطيات المرقمة: البنك الوطني يضع تحت تصرف الزبائن خدمة تبادل المعطيات الآلية بحيث هذه الخدمة تسمح بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجياات الاتصال الحديثة.

- يمتلك البنك الوطني الجزائري مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات المحلية لذات البنك تسمح بعملية السحب النقدي. جهاز الدفع الإلكتروني : يقترح البنك الوطني جهاز الدفع الإلكتروني TPE جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات، ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ -بطاقة الدفع الإلكتروني : البنك الوطني الجزائري يمنح صيغتان من البطاقة البنكية : البطاقة الكلاسيكية cib والتي تسمح بسحب الاموال ، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات، تحويل وتلقي الأموال تمنح لذوي الدخل أقل أو يساوي 120000 دج شهرا - البطاقة الذهبية cib تحمل نفس مزايا الكلاسيكية لكن تمنح لذوي الدخل أكثر من 120000 دج شهرا.	
- يمتلك البنك موقع إلكتروني www.badr.dz ، بحيث يمكنه من الترويج لبعض منتجاته المصرفية ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، و تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت. - خدمة الصيرفة عبر الأنترنت : Ebanking badr خدمة متواجدة طوال الأسبوع ، وعلى مدار الساعة بحيث تتيح هذه الخدمة للزبائن الاطلاع على رصيدهم ، تحميل بيانات حساباتهم ، تحويل الأموال من حساب لآخر. - يمتلك البنك مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية موزعة عبر وكالاته. - يقترح بنك Badr جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ - بطاقة الدفع الإلكتروني : بنك Badr يمنح صيغتان من البطاقة البنكية: CIB البطاقة الكلاسيكية، والبطاقة الذهبية ومن مزاياها : تسمح بسحب الاموال ، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات ، تحويل وتلقي الأموال. - بطاقة توفير Badr Tawfir خاصة بعملائه الذين لديهم حسابات إيداعية. - بطاقة Cbr وهي بطاقة وطنية خاصة للسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك ، عن طريق ماكينات الصراف الآلي.	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
يمتلك بنك الخليج -الجزائر موقع إلكتروني www.agb.dz والذي من خلاله يمكن للبنك الترويج بخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه. AGB online هي خدمة مصرفية عن بعد متوفرة في اصدار محمول قابل للتنزيل من Google Play، واصدار ويب لتزويدك بمجموعة كاملة من الخدمات المصرفية مجانا ، يجب توقيع عقد عضوية جديد للاستفادة من AGB online - خدمة البريد الإلكتروني : يجعل AGB خدمة البريد متاحة لجميع العملاء مما يسمح لأي صاحب حساب مصرفي AGB بتلقي رسائل البريد الإلكتروني لإعلامهم بجميع المعاملات التي تتم على حساباتهم المفتوحة مع AGB، بالإضافة الى المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تم إجراؤها. AGB SMS : يكون الزبائن على إطلاع طوال الوقت عملياته المصرفية بحيث توفر له AGB خدمة الرسائل القصيرة، والتي تبقيه على إطلاع في الوقت الحقيقي بالتحركات على حسابك المهني عن طريق الرسائل القصيرة على هاتفه المحمول . - يمتلك بنك الخليج مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني. - يقترح بنك الخليج جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال التسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق.. إلخ بطاقة الدفع الإلكتروني : من بين البطاقات التي أطلقها بنك الخليج نجد : بطاقة Cib ، بطاقة الأولى ، بطاقة السهلة، بطاقة التوفير ، بطاقة فيزا الكلاسيكية، بطاقة فيزا الذهبية ، بطاقة فيزا مسبقة الدفع ، فيزا بلاتينيوم ، ماستر كارد.	بنك الخليج الجزائر

بنك نتيكسيس الجزائر

- يمتلك نتيكسيس - الجزائر موقع إلكتروني www.natixis.com ، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، والتواصل مع عملائه.

- نتيكسيس الجزائر تطلق بنكسي أول بنك نقال في الجزائر ، وهو يمثل حساب مؤمن يمكن الولوج إليه عن طريق هاتف ذكي ، في أي وقت وأي مكان ، خدمات بنكية عن بعد وفي متناول الجميع ، بدون الحاجة إلى التنقل ، بنكسي خدمة جديدة تسعى لتسهيل الحياة اليومية للجزائريين.

- يقدم بنكسي ابتكارات فعالة مثل تعديل سقف السحب والدفع بالبطاقة ، القيام بمعارضة لاستعمال وسائل الدفع في الوقت الحقيقي ، تحويلات مالية بمجرد إستعمال رقم الهاتف ، إدارة حساب الزبون عبر الأنترنت مع تحديث فوري للرصيد . تطبيق بنكسي متاح على Google Play ، أو على APP Store

- التحويلات P2p متوفرة مع بنكسي ، بحيث يمكن إرسال ، وإستقبال الأموال من خلال رقم الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني من دون إدخال البيانات البنكية.

- يمتلك نتيكسيس الجزائر مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني.

- يقترح نتيكسيس الجزائر جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق... الخ.

- بطاقة الدفع الإلكتروني : يطلق نتيكسيس الجزائر مجموعة من البطاقات : بطاقة التوفير ، بطاقة Cib ، بطاقة فيزا الذهبية والبلاتينية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاطلاع على المواقع الإلكترونية للبنوك محل الدراسة، بتاريخ 2022/10/03 على الساعة 5 مساءً

2.3. مجتمع الدراسة وعيناتها:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي بعض البنوك العاملة في مدينة الجزائر وهي البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك نتكسيس، بنك الخليج.

وبخصوص عينة الدراسة فقد تم توزيع 240 استمارة من الاستبانة على موظفي البنوك كالاتي:

80 استمارة على موظفي البنك الوطني، 177 استمارة على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، 50 استمارة على موظفي بنك الخليج 33 استمارة على بنك نتكسيس، حيث استعد منها 200 استمارة كاملة وصالحة للتحليل الاحصائي اي 83.33% من اجمالي الاستمارات المرسله.

3.3. أدوات الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة هامة للحصول على المعلومات والبيانات من المبحوثين في البنوك محل الدراسة وانطلاقا من ذلك تم تصميم استبيان يتكون من ثلاثة محاور هي:

المحور الاول: تضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة بأفراد العينة والمشكل من 4 عبارات

المحور الثاني: تضمن التحول الرقمي (متغير مستقل) والمشكل من 15 عبارة موزعة على بعدين

المحور الثالث: تضمن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية (متغير تابع) والمشكل من 10 عبارات موزعة على بعدين وقد تم اعتماد مقياس " ليكرت " الخماسي المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس العبارات والتي تدرجت كما يلي:

الجدول رقم (03): اجابات الاسئلة ومستوى القبول

الدرجة	قيمة المتوسط الحسابي لاوران مقياس likert	الاتجاه	مستوى القبول
1	من 1 الى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
2	من 1.80 الى 2.59	غير موافق	ضعيف
3	من 2.60 الى 3.39	موافق بدرجة متوسطة	مرتفع جدا
4	من 3.40 الى 4.19	موافق	مرتفع
5	من 4.20 الى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج "spss"

4.3. ثبات الاستبانة:

بلغت قيمة الثبات معامل ألفا كرونباخ (alpha cronbach) 95.6% مما يعني ان استبانة البحث تتمتع بدرجة ودلالة ثبات جيدة بحيث تزيد هذه النسب عن النسبة المقبولة احصائيا والبالغة 60% مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الاستبانة

الجدول رقم (4): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

محاو الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الابعاد الأربعة ككل	25	0.956

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج "spss"

4. مناقشة نتائج تحليل الاستبيان

1.4. عرض وتحليل البيانات الشخصية

بعد استرجاع الاستبيان، تم تفحصه وتفرغ الاستبيان وتحليله باستخدام برنامج التحليل spss والجدول التالية وتمثيلات البيانية توضح الخصائص الشخصية لعينة الدراسة وفقا ل: الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المستوى التعليمي.

الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الذكور		الاناث	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
92	46 %	108	54 %

المصدر: من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول اعلاه ان عدد اشخاص الاستبيان من جنس الذكور بنسبة 46 % في مقابل يمثل عدد الاناث نسبة اكبر حيث قدرت بنسبة 54 %

الجدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

البيان	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	33	16.70 %
من 31 سنة الى 40 سنة	100	50 %
من 41 سنة فما فوق	67	33.30 %
المجموع	200	100 %

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد مخرجات spss

2.4. نتائج الاستبيان

الجدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	53	26.7 %
من 6 سنوات الى 10 سنوات	47	23.3 %
اكثر من 10 سنوات	100	50 %
المجموع	200	100 %

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول اعلاه ان ما نسبته تقدر بـ 50% من عينة الدراسة لديهم خبرة اكثر من 10 سنوات نظرا لان البنوك تعتمد على ذوي الخبرة وتجعل منها شرطا ضروريا للتوظيف في المناصب الحساسة بحيث لا بد ان لا تقل سنوات الخبرة عن 5 سنوات كون هذه الفئة تكون قد تدرت وتكونت في مجال المالية والنظام المصرفي، وكانت نسبة 23.3% من لديهم خبرة من 6 الى 10 سنوات لنفس الغرض وهو الاستفادة من الخبرة لتحسين الخدمة المصرفية ثم تليها نسبة 26.7% من لديهم خبرة اقل من خمس سنوات.

الجدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
00.00%	00	متوسط
24.67%	50	ثانوي
63.33%	126	ليسانس
12%	24	دراسات عليا
100%	200	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول الاعلى يتضح ان اكبر نسبة من افراد العينة من المستوى التعليمي ليسانس وقد بلغت 63.33% اما المستوى الثانوي 24.67% ثم تليهم دراسات عليا بنسبة 12% وهذا ما يدل على ان هذا البنك يتمتع بموظفين ذو مستوى تعليمي جامعي.

الجدول رقم(9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء تجربة العميل

تجربة العميل	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط المئوي المرجح	مستوى القبول
البنك الوطني الجزائري	4.367	0.717	87.44	مرتفعة جدا
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	4.263	0.745	85.26	مرتفعة جدا
بنك الخليج	4.490	0.637	89.8	مرتفعة جدا
بنك نتيكسيس	4.421	0.658	88.42	مرتفعة جدا
تجربة العميل	4.385	0.689	87.70	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول اعلاه ان اجابة المبحوثين في البنوك محل الدراسة كانت كلها مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعء تجربة العميل (4,385) وبانحراف معياري (0.689) ونسبة مئوية بلغت (87.70%) مما يدل على انخفاض التششت في اراء عينة المبحوثين وتقارب الآراء مما يدل ان درجة بعد تجربة العميل في البنوك محل الدراسة مرتفعة جداً.

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء خدمة العملاء الرقمية

خدمة العملاء الرقمية	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط المئوي المرجح	مستوى القبول
البنك الوطني الجزائري	4.31	0.703	86.2	مرتفع جدا
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	4.26	0.725	85.2	مرتفع جدا
بنك الخليج	4.79	0.637	89.8	مرتفع جدا
بنك نتيكسيس	4.61	0.605	92.2	مرتفع جدا
خدمة العملاء الرقمية	4.42	0.627	88.4	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول اعلاه ان اجابات المبحوثين في البنوك محل الدراسة كانت كلها مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعء خدمة العملاء الرقمية (4.42) وبانحراف معياري (0.667) ونسبة مئوية (88.4) مما يدل على انخفاض

التشتت في آراء عينة البحث وتقارب آراء الباحثين فيما يخص بعد خدمة العملاء الرقمية حيث نجدها أعلى في البنوك الخاصة عنها في البنوك العامة وإن كانت مرتفعة جدا في كل منهما.

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التكنولوجيا الرقمية

التكنولوجيا الرقمية	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط المتوحي المرجح	مستوى القبول
البنك الوطني الجزائري	3.97	0.83	79.4	مرتفع جدا
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	3.85	0.95	77	مرتفع جدا
بنك الخليج	4.32	0.82	86.4	مرتفع جدا
بنك نتكسيس	4.27	0.780	85.3	مرتفع جدا
التكنولوجيا الرقمية	4.10	0.845	86.8	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يشير الجدول اعلاه أنّ إجابات الباحثين في البنوك محل الدراسة كانت كلها مرتفعة في البنوك محل الدراسات حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد التكنولوجيا الرقمية (4.10) وانحراف معياري (0.845) يدل على انخفاض التشتت في آراء عينة البحث وتقارب الآراء وهذا يدل أن درجة بعد التكنولوجيا الرقمية في البنوك الخاصة أعلى منها في البنوك العمومية مما يدل على زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية لدى البنوك الخاصة مقارنة بالبنوك العمومية.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد جودة العمليات المصرفية الالكترونية

جودة العمليات المصرفية الالكترونية	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط المتوحي المرجح	مستوى القبول
البنك الوطني الجزائري	3.72	0.875	74.4	مرتفع
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	3.75	0.848	75	مرتفع
بنك الخليج	3.86	0.814	76.4	مرتفع
بنك نتكسيس	3.89	0.806	77.8	مرتفع
جودة العمليات المصرفية الالكترونية	3.74	0.836	74.8	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول اعلاه ان اغلبيّة إجابات موظفي بنوك محل الدراسة كانت عند مستوى قبول مرتفعة تجاه عيارات بعد جودة العمليات المصرفية الالكترونية وذلك وفقا لمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري 0.836 ونسبة مئوية 74.8% وهذا يدل على اقتراب وجهات نظر الباحثين فيما يخص بعد جودة العمليات المصرفية حيث نجدها مرتفعة نسبيا في البنوك الخاصة عن البنوك العامة وإن كانت مرتفعة في كل منهما.

3.4. اختبار الفرضيات

تسعى في هذه الفقرة الى اختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة للتعرف على مدى قبول او رفض الفرضيات الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة.

لإثبات هذه الفرضية تم تقسيمها الى الفرضيات الفرعية الآتية:

اختبار الفرضية الفرعية الاولى: " توجد علاقة احصائية ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة خدمة العميل الرقمية عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة ".

وللتحقق من صحة الفرضية الفرعية الاولى سيتم باستخدام الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (13): نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الاولى

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R	F	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	معامل الانحدار β	T	مستوى الدلالة Sig
جودة خدمة العميل الرقمية	0.549	0.301	37.881	0.00	الانحدار	0.240	6.155	0.00
					البواقي			
					المجموع			

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss

التفسير: من الجدول اعلاه اظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبعدها التكنولوجيا الرقمية على جودة خدمة العميل الرقمية اذ بلغت قيمته T (6.155) بمستوى دلالة (0.00) وهذا الاخير اقل من مستوى الدلالة المعتمدة، وبالرجوع الى قيمة R (0.549) يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة خدمة العميل الرقمية، وهذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الاولى للدراسة المتمثلة في :

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة خدمة العميل الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تجربة العميل وجودة خدمة العميل الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة ".

الجدول رقم (14) : نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R	F	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	معامل الانحدار β	T	مستوى الدلالة Sig
جودة خدمة العميل الرقمية	0.706	0.498	16.242	0.00	الانحدار	0.342	4.616	0.00
					البواقي			
					المجموع			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

التفسير: من الجدول اعلاه اظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبعدها تجربة العميل على جودة خدمة العميل الرقمية اذ بلغت قيمة T (4.616)، بمستوى دلالة (0.00) وهذا الاخير اقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وبالرجوع الى قيمة R (0.706) يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة (طردية) بين تجربة العميل للدراسة المتمثلة في:

" توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تجربة العميل وجودة خدمة العميل الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة ".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة العمليات المصرفية الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة ".

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R	F	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	معامل الانحدار β	T	مستوى الدلالة Sig
جودة العمليات المصرفية	0.53	0.28	11.34	0.00	الانحدار	0.312	4.714	0.00
					البواقي			
					المجموع			
					1			
					199			
					200			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التفسير: من الجدول اعلاه اظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبعدها التكنولوجيا الرقمية على جودة العمليات المصرفية الرقمية اذ بلغت قيمته T (4.714) بمستوى دلالة (0.00) وهذا الاخير اقل من المستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالرجوع الى R (0.53) يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة العمليات المصرفية الرقمية، وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الثالثة للدراسة المتمثلة في: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا الرقمية وجودة العمليات المصرفية الرقمية ".

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

" توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات المصرفية الرقمية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في البنوك محل الدراسة ".

الجدول رقم (16): نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R	F	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	معامل الانحدار β	T	مستوى الدلالة Sig
جودة العمليات المصرفية	0.731	0.834	13.81	0.00	الانحدار	0.362	4.617	0.00
					البواقي			
					المجموع			
					1			
					199			
					200			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

التفسير: من الجدول اعلاه اظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبعدها تجربة العميل على جودة العمليات الرقمية اذ بلغت قيمة T (4.617) لمستوى دلالة (0.00) وهذا الاخير اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالرجوع الى قيمة R (0.731) يتبين ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة (طردية) بين تجربة العميل وجودة العمليات المصرفية الرقمية، وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة والمتمثلة في: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تجربة العميل وجودة العمليات المصرفية الالكترونية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ البنوك محل الدراسة ".

5. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل الى ان التحول الرقمي اصبح ضرورة حتمية ومرحلة هامة وحاسمة في البنوك لمواكبة التطورات والمستجدات التي يشهدها العالم في وسائل وادوات تكنولوجيا المعلومات، كما يساهم التحول الرقمي في خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة بعيدة عن الطرق التقليدية لجعل الخدمات تتم بشكل اسرع واسهل وذات جودة عالية ، وهذا سيكون له اثرا ايجابيا وواضح على العملاء كونهم المستفيد الرئيسي من هذه الخدمات. ومن خلال الفرضيات المقترحة توصلنا الى نتائج التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا الرقمية على جودة خدمة العميل الرقمية في البنوك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة لتجربة العميل الرقمية على جودة خدمة العميل الرقمية في البنوك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة للتكنولوجيا الرقمية على جودة العمليات المصرفية الرقمية في البنوك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة لتجربة العميل على جودة العمليات المصرفية الرقمية في البنوك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية.

من خلال نتائج التحليل الاحصائي للدراسة الميدانية يتضح لنا وجود تأثير ذو دلالة احصائية لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية محل الدراسة، غير انه كان مرتفعا نسبيا في البنوك الخاصة واكثر تطوراً من البنوك العمومية في مجال التكنولوجيا الرقمية والخدمات المصرفية الالكترونية لما تحمله من خبرة من بلدانها الاصلية كبنك الخليج وبنك تنكسيس.

- يعتبر التحول الرقمي من أهم أولويات البنوك محل الدراسة حيث أنّ معظمها يسعى لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية وذات جودة عالية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات المصرفية وبناء على ما تقدم نقترح ما يلي:
- توفير بنية تحتية رقمية ونظم اتصالات جيّدة تسمح للبنوك بمواكبة التّطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا المالية الحديثة.

- الاستفادة من التجارب الناجحة للبنوك الأجنبية النّشطة في الجزائر في مجال تطبيق التكنولوجيا الرقمية.
- التوسع في انشاء الفروع الرقمية للبنوك.
- رفع كفاءة العاملين رقمياً والتدريب المستمر على التعامل الرقمي مع الخدمات الرقمية والعملاء.
- الاستثمار في برمجيات الامن الالكتروني ومنع القرصنة وحماية الشبكات المصرفية.
- توعية وتثقيف المواطنين بأهمية التحول الرقمي والخدمات الرقمية المتاحة وكيفية استخدامها
- على الادارة العليا للبنوك تبني استراتيجية رقمية واضحة بما يتماشى والتغيرات التي تحصل في البيئة الخارجية خاصة في مجال التكنولوجيا الرقمية
- الاستفادة من التجارب الناجحة للبنوك العالمية في مجال التحول الرقمي ومحاولة تجسيدها وتطبيقها على المنظومة البنكية الجزائرية.

6. قائمة المراجع:

- Lakshmi, Rani .(2018). Computing in Banking: An Overview . Research Review International Journal Of Multidisciplinary. 806-802 ،
- Bonnet, Didier & Westerman, George.(2020) .
- Bonnet, Didier & Westerman, George.(2020) .
- Bonnet, Didier & Westerman, George .(2020). The New Elements of Digital Transformation .MIT Sloan Management Review.
- Fernandez .(2017). Augmented virtual reality: How to improve education systems .Higher Learning Research Communications. 15- 1 ،
- Ganjikhah, Rabiee, Moghaddam, Vahdat .(2017). Comparative analysis of bank's ATM and POS technologies by customers .Independent Journal of Management & Production ، 848-831
- International Finance Corporation - Blockchain .(2019). Opportunities for Private Enterprises in Emerging Markets . world bank. 6 ،

- Kaur, N., Lamba Sahdev, S., Sharma, M & Siddiqui, L. (2020). Banking 4.0: "The Influence Of artificial Intelligence On The Banking Industry & How Ai Is Changing The Face Of Modern Day Banks ."International Journal Of Management (Ijm-577، (، 585.
- Kumar S, V. (2019). IoT Applications in Finance and Banking .International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR.954-951، (،
- Lakshmi, S ، Rani.P,J. (2018). Cloud Computing in Banking: An Overview .Research Review International Journal Of Multidisciplinary.806 - 802،
- احمد كاظم بريس ، ورود قاسم . (2020). جبر تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف، دراسة استطلاعية لاراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء. المجلة العراقية للعلوم الادارية، مجلد 16، عدد 65.
- اسماء مبارك ابراهيم بكري. (2022). دور تطبيق التحول الرقمي وترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية، المجلد 13، العدد2، 481.
- العطرة دغوش. (2015). استخدام الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثره على العمل البنكي دراسة حالة البنوك الجزائرية . مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية.
- خيرة بملول. (2022). مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية . تيسيمسليت: جامعة احمد بن يحيى الونشريسي.
- زينب عبد الحفيظ احمد قاسم، عبد الرحمن محمد سليمان رشوان. (2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة اداء البنوك وجذب الاستثمارات. الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال.
- عبد الرزاق ، سحر مصطفى. (2020). التحول تحدي جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة. مصر: كلية التجارة جامعة عين شمس.
- محمد الهادي. (2020). الذكاء الاصطناعي والتطبيقات وتأثيراته التنموية والمجتمعية. مصر: الدار المصرية.
- محمد حسنين السيد طه. (2016). دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تدعيم الميزة التنافسية للبنوك التجارية المصرية . سواهج.
- محمد علاء. (2016). جودة الخدمات المصرفية الالكترونية واثرها في رضا العميل: دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة. مجلة جامعة البعث للعلوم الانسانية، 6.
- نوال بنت علي البلوشية، نيهان بن حارث الحراسي ، علي بن سيف العوفي. (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية. مجلة الدراسات المعلومات والتكنولوجيا، العدد1، 4.
- نور الدين قريبي. (2022). دور التحول الرقمي من تداعيات كوفيد 19 وتحقيق الانعاش الاقتصادي المنشود، دراسة حالة الجزائر. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 1.
- هاجرة ديدوش، عبد الغني حريري. (2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية.