



الموضوع

أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية
دراسة حالة: البنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
banque-cnep فرع بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد رقمي

الأستاذة المشرفة:

د. قسوري إنصاف

إعداد الطالب

بن سالم أسامة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	د/ فطيمة الزهرة نوي	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أد/ إنصاف قسوري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	د/ رندة جرودي	أستاذ محاضر ب	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2025/ 2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences économique



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة العلوم الاقتصادية

الموضوع

أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية
دراسة حالة: البنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
banque-cnep فرع بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد رقمي

إعداد الطالب

الأستاذة المشرفة:

د. قسوري إنصاف

بن سالم أسامة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	د/ فطيمة الزهرة نوي	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أد/ إنصاف قسوري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	د/ رندة جرودي	أستاذ محاضر ب	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2025/ 2024

الإهداء

"وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا"

إلى من كان وجودهما نعمة، ودعاؤهما زادًا، ورضاها سبيلًا للنجاح

إلى والديّ العزيزين

إلى إخوتي الأعزاء، سندي في الحياة،

لكم جميعًا أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع، عرفانًا بالجميل وامتنانًا لا ينتهي.

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

سيدنا محمد الأمين عليه أفضل الصلوات وأزكى التسليم والحمد لله رب العالمين،
الحمد حتى ترضي ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد رضا.

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أقف بتوجيه الشكر الجزيل والتقدير

للمشرف قسوري إنصاف على إرشاداتها وتوجيهاتها القيمة لي التي سمحت لي

بإنجاز هذا العمل

جزاك الله عني خيرا جزاء.

كما نتوجه بخالص الشكر إلى كل من مد إلينا يد العون والمساعدة خلال مدة

إنجاز هذا البحث

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال تحليل وصفي نوعي يعتمد على نموذج **SERVQUAL**، الذي تم توسيعه ليشمل سبعة أبعاد: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، جودة المعلومات، ومساعدة الشبكة. وقد تم تطبيق هذا التحليل على حالة بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة بسكرة حيث تناول الجانب النظري من الدراسة مفاهيم التحول الرقمي، مزاياه، عوامل نجاحه، إضافة إلى مفهوم جودة الخدمات المصرفية والعلاقة التفاعلية بينها وبين التحول الرقمي. وقد أظهرت نتائج التحليل أن التحول الرقمي ساهم بفعالية في تحسين جودة الخدمات، من خلال تقليص الوقت، زيادة الاعتمادية، وتحسين تجربة العملاء. كما ساعد في تعزيز ثقة الزبائن عبر توفير خدمات أكثر أماناً وسهولة في الاستخدام، رغم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية والموارد البشرية وخلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي لا يُعد مجرد خيار تقني، بل يمثل توجهًا استراتيجيًا حيويًا للبنوك، لما له من دور في تحسين جودة الخدمات ومواكبة التحولات التكنولوجية، مع التأكيد على أهمية التكوين المستمر وتحديث النظم الرقمية لدعم هذا التحول.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

Abstract

This study aims to highlight the importance of digital transformation in improving the quality of banking services, through a qualitative descriptive analysis based on an extended SERVQUAL model, which includes seven dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, information quality, and network assistance. The analysis was applied to the case of the Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP Bank biskra).

The theoretical part of the study addressed the concept of digital transformation, its benefits, success factors, and the concept of banking service quality, along with the relationship between both variables. The analysis results showed that digital transformation has effectively contributed to improving service quality by reducing waiting times, increasing reliability, and enhancing the overall customer experience. It also helped build customer trust by offering more secure and user-friendly services, despite existing challenges related to infrastructure and human resources.

The study concludes that digital transformation is not merely a technical option but a strategic necessity for banks. It plays a vital role in enhancing service quality and keeping pace with technological developments, while emphasizing the importance of continuous training and the regular upgrading of digital systems to support this transformation

Keywords: Digital transformation, Improving the quality of banking services, CNEP BANQUE.

الصفحة	الموضوع
	الاهداء.....
	شكر وتقدير.....
I	ملخص الدراسة.....
III	فهرس المحتويات.....
V	فهرس الجداول.....
VI	فهرس الأشكال.....
VII	قائمة المختصرات.....
VIII	الملاحق.....
أ-خ	مقدمة (ترقم أبجديا).....
	الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية
1	تمهيد.....
2	المبحث الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي.....
2	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي والفرق بينه وبين الرقمنة.....
4	المطلب الثاني: مزايا وعوامل نجاح التحول الرقمي.....
8	المطلب الثالث: تقنيات التحول الرقمي.....
12	المبحث الثاني: الأطار النظري لجودة الخدمات المصرفية.....
12	المطلب الأول: تعريف الخدمات المصرفية وجودة الخدمات المصرفية Banking Services
15	المطلب الثاني: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
17	المطلب الثالث: خصائص و مخاطر الصيرفة الإلكترونية
21	المبحث الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي جودة الخدمات المصرفية.....
21	المطلب الأول: أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية.....
22	المطلب الثاني: نظام الصيرفة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة المصرفية.....
24	المطلب الثالث: آليات وأدوات وأبعاد تطبيق التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية.....
29	خلاصة الفصل
	الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - cnpe banque وكالة بسكرة.....
30	تمهيد.....
31	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.....

فهرس المحتويات

31	المطلب الأول: نظرة عامة حول بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.....
32	المطلب الثاني: مراحل تطور بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.....
35	الهيكل التنظيمي للبنك
36	المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والأحتياط.....
39	المبحث الثاني: واقع التحول الرقمي في الخدمات المصرفية للبنك.....
39	المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
42	المطلب الثاني: الأجهزة الإلكترونية والشبكات المتوفرة المرتبطة بالوكالة.....
44	المطلب الثالث: تحليل تطور الحسابات المصرفية المرتبطة بالدفع الإلكتروني خلال الفترة (2018-2024).....
47	المطلب الرابع: تحليل التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL.....
50	خلاصة الفصل.....
51	الخاتمة.....
53	قائمة المراجع.....

قائمة الجداول والأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7	عوامل نجاح التحول الرقمي	1
15	ملامح الخدمات المصرفية الالكترونية	2
27	ابعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	3
37	أنواع البطاقات وخصائصها	4
40	نسب البطاقات المغناطيسية لدى البنك	5
42	عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة بسكرة كل سنة	6
45	عدد الحسابات التي تستخدم والتي لا تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني	7

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ث	نموذج الدراسة	1
10	تقنيات التحول الرقمي	2
23	مميزات توظيف نظام الصيرفة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة المصرفية	3
35	الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة 2	4
41	دائرة نسبية للبطاقات المغناطيسية	5
43	أعمدة بيانية لعدد أجهزة TPE خلال السنوات 2019 الى 2024	6
46	منحنى بياني عدد الحسابات المرتبطة وغير المرتبطة بالدفع الإلكتروني	7

Cnep banque: الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط:

TPE: نقاط البيع المحمولة:

DAB: الصراف الألي:

GAB: الشباك الألي:

مقدمة

في ظل بيئة مصرفية تتسم بتزايد المنافسة وتطور سلوك الزبون، أصبح من الضروري العمل على تطوير الخدمات من خلال استغلال الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة، ليس فقط لتحديث البنية التحتية، بل أيضاً لتحسين جودة الخدمات المصرفية. وهذا لا يقتصر فقط على تحسين الخدمات المصرفية، بل يمتد ليشمل تعزيز تجربة العملاء، وتوفير خدمات مالية مبتكرة، وزيادة الشفافية والأمان في المعاملات المالية

تشهد الجزائر، على غرار العديد من الدول، موجة متسارعة من التحولات الرقمية في مختلف القطاعات، مدفوعة بالحاجة إلى تحسين الأداء، الاستجابة لمتطلبات المواطنين، ومواكبة التطور التكنولوجي العالمي. وفي هذا الإطار،

أصبح التحول الرقمي حجر أساس للتطور في مجالات متعددة كالصناعة، الزراعة وغيرها من القطاعات الاقتصادية الأخرى، وقد أثرت الرقمنة بشكل مباشر على سلوك الأفراد، طريقة التواصل، العمل والتعليم وصولاً إلى طريقة تقديم الخدمات والمنتجات من قبل المؤسسات الاقتصادية باختلاف أنشطتها، وذلك تماشياً مع رغبات الأفراد والتطور الحاصل في مجال تقديم الخدمات الذي فرضته التكنولوجيا، وفي ظل هذا التقدم التكنولوجي تعتبر الثورة الرقمية للقطاع المالي وخاصة الخدمات المصرفية أحد أهم المظاهر التي شهدت تحولا عميقا، فقد أصبح التحول الرقمي للبنوك والمؤسسات المالية ضرورة حتمية للبقاء في سوق في ظل المنافسة الشرسة التي يشهدها القطاع، فالثورة التكنولوجية وتقدم الإنترنت قد قلبا نموذج العمل المصرفي رأساً على عقب، مما أدى إلى اعتماد نموذج جديد، نموذج الأعمال الإلكترونية، والذي يتألف من تقديم خدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول تمكن العملاء من تنفيذ معاملاتهم بشكل مستقل، سريع وسهل. وباعتبار القطاع المصرفي الجزائري جزءاً لا يتجزأ من النظام المالي والمصرفي العالمي، كان لازماً على المؤسسات المالية في الجزائر مواكبة التطور

أصبح التحول الرقمي خياراً استراتيجياً للدولة، خاصة في القطاعات ذات الطابع الحيوي والحساس كالمجال المصرفي، الذي يُعدّ ركيزة أساسية للنمو الاقتصادي والاستقرار المالي، يبرز القطاع المصرفي كواحد من أكثر القطاعات تأثراً بهذا التحول، حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى إعادة تشكيل الخدمات المالية وطريقة تفاعل المصارف مع عملائها. ومع ذلك، فإن عملية التحول الرقمي ليست بسيطة أو خالية من التحديات. فبالرغم من الفوائد الكبيرة التي يمكن أن يجنيها المصرف من خلال تبني التقنيات الرقمية، إلا أن هناك العديد من العقبات التي قد تعيق هذا التحول في هذا السياق، تبرز إشكالية رئيسية تتمثل في :

كيف ساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية وخاصة بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط؟ ومن خلال هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية العديدة التالية

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي الأدوات والتقنيات الرقمية الأكثر تأثيراً في التحول الرقمي؟
2. كيف يمكن للتحول الرقمي أن يوازن بين تبني التقنيات الحديثة والحفاظ على الأمان والخصوصية؟
3. ما هي العوامل التي يمكن أن تتبعها لضمان نجاح عملية التحول الرقمي؟

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية-العلجة رحلي, سلوى بن السعدي-2022/2021-
جامعة محمد بوضياف المسيلة

هذه الدراسة تبين أثر التحول الرقمي على تحسين جودة التقارير المالية من خلال التطرق في الجانب النظري الى ثلاث مباحث اما في الجانب التطبيقي مبحثين الهدف من هذه الدراسة السعي تحقيقها، من خلال أساليب جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان، وعرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة التي تعبر عن معلومات المالية الموثوقة بصدق و موضوعية، محايدة وغير منحازة، خالية من الأخطاء والتضليل والوهية، كما أنها تعزز مبدأ الصورة الصادقة

الدراسة الثانية:

تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية على الصورة الذهنية لدى الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL
بسطيف-سمشة ريمة-2021/2020-جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

هذه الدراسة تبين أهمية الجودة والتميز في الخدمات المصرفية ومدى توافقها مع حاجات ورغبات الزبائن لهذا تتجسد أهمية هذه الدراسة في تشخيص مستوى أبعاد جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك ووضع الخطط والإستراتيجيات الكفيلة بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة والرفع من مستواها بما يحقق رغبات وحاجات الزبائن تم تقسيم العمل إلى جانبين، جانب نظري وآخر تطبيقي يحتوي الجانب النظري و الجانب التطبيقي يحتويان على مبحثين بحيث خصص الجانب التطبيقي لتحليل و تفسير النتائج و اختبار فرضيات الدراسة باستعمال أسلوب الاستبيان

الدراسة الثالثة:

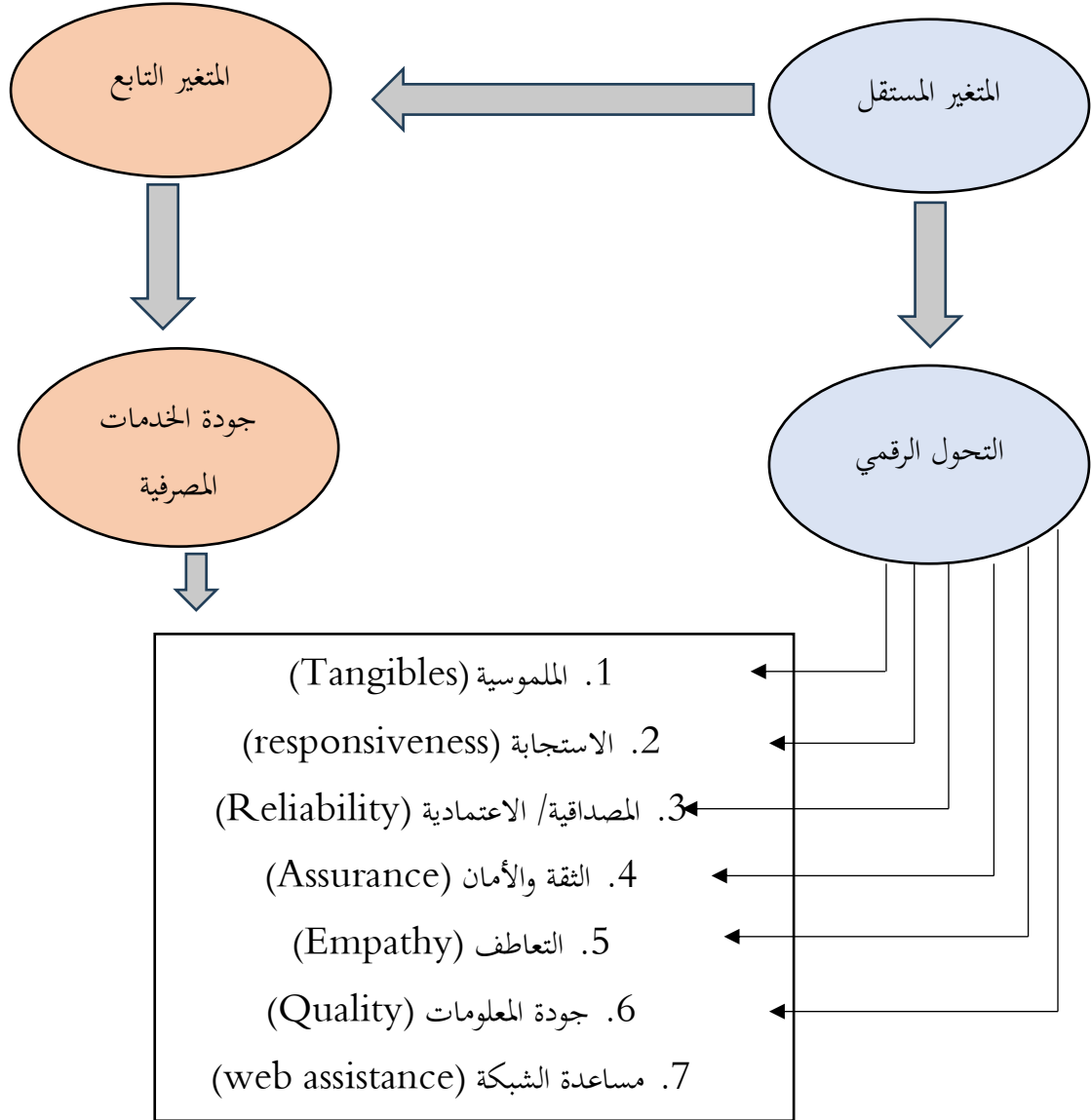
مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية-
2023-دغوش العطرة-جامعة الجزائر-العدد-الرقم التسلسلي: 31-الجزائر-ص30-48.

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

نموذج الدراسة:

بناء على الدراسات السابقة تم العمل بنموذج SERVQUAL لهذه الدراسة لكن باستخدام التحليل الوصفي النوعي عن طريق المقابلة كما هو موضح في الشكل التالي

الشكل (1): نموذج الدراسة



فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: ساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال اعتماد الزبائن على الخدمات الإلكترونية وسرعة الاستجابة في المعاملات

الفرضيات الفرعية:

1. تتمثل الأدوات والتقنيات في تحليل البيانات الضخمة الحوسبة السحابية للعمل المصرفي مما يسهل تحقيق التحول الرقمي
2. يوازن التحول الرقمي بين التقنيات الحديثة والأمان والخصوصية عن طريق التوعية وتقنيات مختلفة على غرار تحليل البيانات
3. استراتيجيات وعوامل نجاح التحول الرقمي تكون من خلال العوامل التنظيمية والتكنولوجية

منهج الدراسة:

في هذه الدراسة و للإجابة على أسئلتها، تم اعتماد المنهج الوصفي في الإطار النظري. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم استخدام منهج الوصفي و التحليلي ، حيث تم التركيز على وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في بسكرة لدراسة أبرز الإنجازات التي حققتها الوكالة في مجال لتحول الرقمي

الأدوات المستخدمة:

المقابلة: لجمع البيانات حول مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الوكالة، تم الاعتماد على أداة المقابلة والتي هي عبارة عن حوار مباشر بين الباحث او المسؤولين عن البنك الذين من خلالها يتم جمع المعلومات منهم لمعرفة معرفة إجاباتهم على أسألتنا وأراءهم المرتبطة بموضوع الدراسة.

في هذه الدراسة، استخدمنا المقابلة مع موظفي ومسؤولي وكالة Banque CNEP باعتبارها الطريقة الأنسب للحصول على معلومات دقيقة ومباشرة.

تم إعداد أسئلة المقابلة بشكل واضح ومحدد، حيث كانت أغلبها أسئلة مباشرة تتطلب إجابة واحدة، مما سهّل العمل والإجابة عنها بسهولة، ومساعدتنا على جمع معطيات دقيقة تخدم أهداف البحث

مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة أساسًا حيويًا لإجراء الدراسة الميدانية. هذا البحث يناقش أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وبالتالي فإن مجتمع الدراسة يتكون من البنوك الجزائرية. تم اختيار بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كعينة تمثل هذه البنوك

عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في وكالة بسكرة 2 ل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من أبرز الوكالات العاملة في المنطقة. هذه الوكالة تُعد من أنجح الوكالات التابعة للبنوك العامة في ولاية بسكرة، خصوصًا في مواكبة التحول الرقمي على غرار البنوك الأخرى. تتميز الوكالة بسهولة تعاملها مع الزبائن وجذبها لعدد أكبر من العملاء من خلال الخدمات التي تقدمها، بالإضافة إلى حسن المعاملة

الحدود الزمانية والمكانية:

تم تحديد الفترة الممتدة ما بين 2018 إلى 2024 كحدود زمانية لهذا الموضوع وسبب إختيار هذه الفترة كان له علاقة بفترة جائحة كورونا اما الحدود المكانية فهي بلدية وولاية بسكرة التي تتواجد بها وكالة البنك

أهمية البحث:

موضوع هذا البحث له صدى كبير خلال السنوات الأخيرة نظرا لتوجه الدولة الجزائرية الى الرقمنة ودعمها في جميع القطاعات فزاد من اهتمامي بهذا الموضوع اما بالنسبة لأهميته للمجتمع فهي جد مهمة لمواكبة التطور التكنولوجي

أهداف البحث:

هناك العديد من الأهداف التي يمكننا الوصول اليها من خلال موضوع هذا البحث وعليه نسعى إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مع تحليل التحديات التي تعترض هذا التحول واقتراح الحلول الممكنة لضمان نجاحه. سنعتمد على تحليل البيانات والمعلومات المتاحة التي نستخلصها من الدراسة الميدانية

صعوبات البحث: لا يخلو عمل او دراسة من الصعوبات التي تمر خلال فترة العمل عليها فمن الصعوبات التي واجهتنا ان الموضوع من المواضيع الجديدة على غرار التخصص كذلك لكن بفضل الله ثم بمساعدة المشرف تم اجتياز هذه الصعوبات بالعمل الجدي طوال فترة الدراسة

هيكل الدراسة:

تم تقسيم العمل على جانبين اثنين الجانب النظري والجانب التطبيقي ففي الجانب النظري قسمنا الفصل الى ثلاثة مباحث اما الجانب التطبيقي فكانت دراسة ميدانية لبنك الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط وكالة بسكرة

وتم تقسيم الفصل التطبيقي الى مبحثين سنستعرض الهيكل في النقاط المبسطة التالية

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي و جودة الخدمات المصرفية

المبحث الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية لبنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط Banque-CNEP

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

المبحث الثاني: واقع التحول الرقمي في الخدمات المصرفية للبنك

الفصل النظري :

ماهية التحول الرقمي و جودة
الخدمات المصرفية

تمهيد:

في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها القطاع المصرفي أصبح التحول الرقمي لا يُعد خيارًا بل ضرورة حتمية، وأحد العوامل الرئيسية التي تحدد قدرة المؤسسات المالية على البقاء في المنافسة وتحقيق التميز في تقديم خدماتها. فقد تغيرت طبيعة العلاقة بين العملاء والبنوك بشكل جذري، ولم يعد العملاء يكتفون بالحصول على خدمات مصرفية تقليدية فحسب، بل باتوا يتوقعون تجارب مصرفية متكاملة، سلسلة، ومبتكرة تواكب أنماط حياتهم الرقمية وتلبي احتياجاتهم اليومية المتزايدة والمتغيرة.

إن التحول الرقمي، الذي يشمل اعتماد أحدث التقنيات مثل التطبيقات المصرفية الذكية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، يتيح للبنوك فرصة فريدة لإعادة صياغة نماذج أعمالها، وتسريع عملياتها الداخلية، يلعب دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمات المصرفية فمن خلال هذه التقنيات، يمكن للبنوك تحقيق مستويات عالية من الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة القدرة على التنبؤ بالسلوك المالي للعملاء، مما يفتح المجال أمام تقديم خدمات مخصصة تلبي الاحتياجات الفردية لكل عميل على حدة. كما أنه لا يقتصر أثره على البنية التحتية التقنية للبنك فقط، بل يمتد ليشمل تجربة العميل بالكامل، بدءًا من فتح الحساب مرورًا بإجراء المعاملات اليومية، وصولاً إلى الحصول على استشارات مالية أو حلول تمويلية مصممة خصيصًا. وهذا ما يسهم في تعزيز رضا العملاء ورفع مستويات ولائهم، إذ يشعر العميل بأن البنك يفهمه ويوفر له تجربة مصرفية سهلة وآمنة وفعالة، تلبي توقعاته وتمنحه شعورًا بالثقة والراحة. علاوة على ذلك يعزز قدرة البنوك في تحسين جودة الخدمات المصرفية التي ترتبط بالسرعة، والراحة، والدقة، والتخصيص، والأمان، وكلها عناصر جوهرية تتطلب مسارًا وإرادة جديّة للتطور، وزيادة التفاعل الإيجابي مع العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية طويلة الأمد في سوق يشهد تغيرًا دائمًا. وعليه تصبح البنوك مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتسريع وتيرة التحول الرقمي، ليس فقط لمواكبة التغير ليسهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم.

المبحث الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي أحد أبرز الظواهر التي أعادت تشكيل الاقتصاد والمجتمعات الحديثة. يعود تاريخ التحول الرقمي إلى بدايات ظهور الحواسيب في منتصف القرن العشرين، حيث كانت البدايات متواضعة مع استخدام الحواسيب المركزية (Mainframe Computers) في إدارة البيانات الأساسية

يعتمد التحول الرقمي بشكل أساسي على إحداث تغييرات جذرية تكنولوجية، بحيث تصبح الرقمنة نمطاً حياتياً تقليدياً وسلوكاً اعتيادياً لدى المواطنين، ويتجلى ذلك في تحول السلوك الشرائي إلى عملية تلقائية، حيث تصبح الأسواق الإلكترونية الخيار الأول للشراء، ويتم استبدال الدفع النقدي التقليدي بالدفع الافتراضي عبر النقود الإلكترونية والمشفرة، والتي سيتم تناولها لاحقاً ضمن المنتجات الرقمية.

هذا التحول يدعم ما يُعرف بالاقتصاد الرقمي، ويسهم في بناء "المواطن الرقمي"، الذي يُعتبر حجر الأساس في عملية التحول الرقمي. فبدون تغيير في عقلية المستخدم الأول والأخير لهذه التقنيات، وهو المواطن، لا يمكن تحقيق التحول الرقمي بشكل فعال. فالمواطنون الرقميون يصبحون في النهاية قوة ديناميكية قادرة على إدارة العمليات الذكية في المجتمع إضافة إلى ذلك، هناك حاجة ملحة لـ"استنساخ موسم للخبراء" لتوفير قاعدة قوية من البنية التحتية اللازمة لبناء وصيانة واستدامة التحولات الرقمية في جميع القطاعات. هذا يتطلب أيضاً ضمان التكيف المجتمعي مع الحياة الجديدة التي تفرضها هذه التحولات، مما يتطلب تعاوناً وتفهماً من الجميع لضمان نجاح هذه العملية. (خطيب، 22 أغسطس 2024، صفحة 99)

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي والفرق بينه وبين الرقمنة

1. مفهوم التحول الرقمي:

هو مفهوم مشتق من كلمتين "التحول" و كلمة "الرقمي"

التحول: في اللغة يعني التغيير أو الانتقال من حالة إلى أخرى ويعني انتقال وتحول الشيء الى غيره (معجم المعاني عربي عربي)

الرقمي: أصل الكلمة "رقم" الذي يُعتبر مفرد "أرقام"، ويشير إلى العلامة المستخدمة في علم الحساب. وهي الرمز الذي يُستخدم كأعداد بسيطة وهي عملية تحويل الكلمات الى صيغة رقمية

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

ويختلف مفهوم التحول الرقمي وتعريفه في عدة أشكال حيث يعد من المفاهيم الجديدة غير ان الباحثين والمختصين في هذا المجال تمكنو من إعطاء مفاهيم مختلفة كل حسب معرفته وعليه يمكن القول أن التحول الرقمي:

- هو عملية دمج التقنيات الرقمية في عمليات المنظمة وثقافتها لتكييفها مع التغيرات الرقمية وتحسين الأداء. تتضمن استخدام التكنولوجيا لتطوير العمليات والنماذج التجارية وإنشاء قيمة جديدة، مما يؤدي إلى تغييرات جذرية في كيفية إنجاز العمل. (العابدي، 4 فبراير 2025، صفحة 125)
- هو عملية تحول القطاعات الحكومية والشركات من الطرق التقليدية إلى الاعتماد على الأدوات الرقمية وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها (حمزة، 6 أبريل 2023، صفحة 177)
- التحول الرقمي يعني تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية باستخدام التكنولوجيا والإنترنت. هذا يشمل إدارة الأعمال والمعاملات مع العملاء والموردين عبر منصات إلكترونية بدلاً من الطرق التقليدية. في المؤسسات، يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين الإنتاج، التسويق، التمويل، وإدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى تبسيط العمليات الإدارية مثل التخطيط والمتابعة.. (مصطفى، 2022، صفحة 20)
- التحول الرقمي يعني العمل على تحقيق أهداف المنظمات من خلال تطوير نماذج أعمال وعمليات تشغيل مبتكرة ومرنة. يتطلب ذلك استثماراً في التكنولوجيا الحديثة، وتطوير مهارات الموظفين، وإعادة تنظيم العمليات، بالإضافة إلى إدارة التغيير بشكل فعال المهدف من كل ذلك هو خلق قيمة جديدة وتجارب مميزة لكل من العملاء والموظفين (مصيلحي، 2019، صفحة 12).
- هو الاستفادة من خلال تحليل البيانات الضخمة واستخراج رؤى تدعم القدرة التنافسية للمنظمة. وذلك باستخدام تقنيات تحليل البيانات وأحدث أساليب الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ قرارات سليمة لتحقيق ووضع استراتيجية تركز على تقديم خدمات مبتكرة تمنح الأعمال ميزة تنافسية قوية وأمنة بتكاليف منخفضة. وذلك من اجل التحسين المستمر للمركز التنافسي للمنظمة في السوق وتعزيز ولاء العملاء ورضاهم (مصيلحي، 2019، صفحة 12)
- من خلال التعريفات السابقة نستخلص التحول الرقمي هو عملية التغيير الجذري في أنجاز العمل باستخدام التقنيات والادوات الرقمية الحديثة في المنظمة او المؤسسة والتخلص من الأساليب القديمة التقليدية من اجل أنشاء قيمة مضافة وزيادة الإيرادات وتحسين الإنتاج وزيادة الكفاءة وتسهيل العمل

2. الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي

الرقمنة: تشير إلى عملية تحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي (مثل الورق أو الصوت) إلى صيغة رقمية. على سبيل المثال، تحويل مستندات ورقية إلى ملفات PDF أو تحويل الأشرطة الصوتية إلى ملفات صوتية رقمية. الهدف من الرقمنة هو تسهيل الوصول إلى المعلومات وتخزينها بشكل أكثر كفاءة.

التحول الرقمي: من ناحية أخرى، هو مفهوم أوسع يتجاوز مجرد الرقمنة. يشمل التحول الرقمي إعادة تصميم العمليات التجارية والنماذج التشغيلية باستخدام التكنولوجيا الرقمية. يتضمن ذلك استخدام البيانات الرقمية لتحسين الأداء، وتقديم خدمات جديدة، وتعزيز تجربة العملاء. التحول الرقمي يهدف إلى تحقيق تغييرات استراتيجية في كيفية عمل المؤسسات وتقديم القيمة. (عصام، 2023)

وعليه يكمن الفرق في ان مفهوم التحول الرقمي هو مفهوم واسع حيث يتم تحويل وتغيير كل العمليات وكل الأدوات المستعملة في العمليات التقليدية الى اعمليات رقمية وباستخدام التكنولوجيا والوسائل الالكترونية مما يخلق خدمات جديدة وأداء افضل وراحة اكبر اما الرقمنة فهي مجرد تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الى صيغة رقمية مثل تحويل الوثائق الورقية الى مستندات وملفات بصيغة PDF

المطلب الثاني: مزايا وعوامل نجاح التحول الرقمي

مزايا التحول الرقمي

ان نجاح التحول الرقمي يزداد بشكل كبير. فيما يلي بعض الفوائد والمزايا الرئيسية للتحول الرقمي:

- **تحسين الخدمة:** يُعتبر تحسين الخدمة أحد العناصر الأساسية للتحول الرقمي. لا يمكن أن تكون التحسينات الداخلية كافية بمفردها؛ بل يجب أن يشعر العملاء بتحسن في الخدمة، وأن تُلبى احتياجاتهم بشكل أسرع وأكثر شمولاً. هذا سيؤثر بشكل إيجابي على الإدارة والأرباح.
- **زيادة التعاون الداخلي:** إذا كان مشروع التحول الرقمي كبيراً بما يكفي، فإنه يمكن أن يؤثر على المؤسسة بأكملها ويعزز التعاون الداخلي. من الأمثلة الجيدة على تحسين عمليات إدارة المستندات هي الشبكات الداخلية المستخدمة في الشركات، حيث تفتح هذه الشبكات فرصاً للنقاش بين أعضاء الفرق الذين لم يكن لديهم اتصال سابق.
- **تحسين العمليات:** تمر جميع الأعمال بسلسلة من العمليات المتكررة، والتي قد تتعلق عادةً بالتصنيع أو التسويق أو المحاسبة. يتيح التحول الرقمي فرصة لتحسين الكفاءات وتعزيز العمليات. من خلال

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- التحسين المستمر، يمكن أن تتحسن نماذج التشغيل وتحقق الأعمال نتائج إيجابية. وبالتالي، يمكن أن يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين أي جزء من العمل، سواء كان ذلك جزءًا صغيرًا أو المؤسسة بأكملها.
- **زيادة الكفاءة:** الكفاءة هي النتيجة الطبيعية للعمليات المتطورة. باستخدام التكنولوجيا الحديثة، يمكن أن تصبح تدفقات العمل أسرع وأكثر سلاسة وقابلية للتكرار. سيقضي الموظفون وقتًا أقل في المهام الروتينية، مما يتيح لهم التركيز على الأفكار والابتكارات. كما سيستفيد العملاء أيضًا من زيادة الكفاءة في تعاملاتهم مع المؤسسات.
- **الاستقلالية:** في سوق سريع الحركة تُعتبر المرونة التنظيمية سمة مرغوبة لقد ولت الأيام التي كانت فيها المنظمات جامدة وبطيئة الحركة حيث كانت تفرض على العملاء كيفية التعامل معها. في الوقت الحاضر يجب على حتى أكبر الشركات التكيف مع الاتجاهات والاستماع إلى احتياجات المستهلكين تساعد التكنولوجيا الشركات على أن تصبح متصلة ومرنة مما يقلل من وقت اتخاذ القرار ويُسرّع دورات التعلم. باستخدام التحول الرقمي يمكن قياس كميات هائلة من البيانات وتحليلها بهدف تحسين الأداء وزيادة السرعة.
- **إنشاء نماذج أعمال جديدة:** فتحت الثورة الرقمية العديد من نماذج الأعمال الجديدة. فالتطورات التكنولوجية أصبحت قادرة على استبدال النماذج القديمة بسرعة، مما يتيح للشركات التكيف مع التغيرات في السوق.
- **تقليل التكاليف:** يُعتبر خفض التكاليف أمرًا مرغوبًا فيه للغاية في الأعمال التجارية. منذ أيام الثورة الصناعية، كان تقليل التكاليف هو الفارق بين بقاء الأعمال وفشلها فاليوم يقوم الذكاء الاصطناعي بأداء المهام المتكررة، مما يساعد العديد من الشركات على توفير التكاليف.
- **تحسين أداء الموظف:** يمكن أن يخلق التحول الرقمي بيئة عمل تُمكن الموظفين من تحسين إنتاجيتهم في حياتهم اليومية. أدوات التعاون المؤسسي، مثل Microsoft Teams ، حيث يمكن أن تقلل من الانفاق وتزيد من الإنتاجية في المؤسسات الكبيرة.
- **الالتزام بأمن البيانات:** يُعد أمن البيانات مصدر قلق كبير للشركات اليوم. مع انتقالنا إلى عصر إنترنت الأشياء، يصبح الأمان أمرًا حيويًا. بمعنى آخر، لن يكون التحول الرقمي مجرد تجربة ممتعة، بل سيظل أمرًا ضروريًا. مهما كان مشروع التحول الرقمي الخاص بك، لا يمكن أن تظل عملياتك اليدوية معزولة إذا كنت ترغب في المنافسة في السوق الرقمية.

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- الحفاظ على ميزتك التنافسية: نظرًا لأن بعض المكاسب الرئيسية للتحول الرقمي تتمثل في تعزيز العمليات وتحسين الكفاءة، فإن الشركات التي تنجح في ذلك ستجني ثمار جهودها. ستتمكن هذه الشركات من تطوير وزيادة ميزتها التنافسية على منافسيها.
- السماح بالتركيز على الكفاءات الأساسية: مع استمرار استثمار الشركات سريعة النمو وقتها وجهدها في الكفاءات غير الأساسية. يوفر التحول الرقمي فرصة مثالية لهذه الشركات لإعادة تقييم ما هو ضروري لأعمالها والتركيز على الكفاءات الأساسية التي تعزز من نجاحها ونموها (إيمان، 2023، صفحة 850)

عوامل نجاح التحول الرقمي

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في مختلف القطاعات، أصبح من الضروري أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات فعالة لضمان نجاح هذا التحول مع فهم عميق للتحديات والفرص التي يقدمها التحول الرقمي، بالإضافة إلى استعداد كامل من جميع أفراد المؤسسة للمشاركة في هذه العملية فيما يلي، سنستعرض بعض عوامل النجاح الأساسية التي تساهم في نجاح التحول الرقمي :

- نشر التطبيقات الإلكترونية لمكافحة الفيروسات الأكثر امان أمام عمليات القرصنة والتشويش وكذا تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلائم مع عمليات الرقمنة، وتمكينهم من العمليات الإدارية واستخدام أنظمة إلكترونية داخل الإدارة المحلية
- تكثيف عملية استغلال المؤسسات للتقنيات الثورة الصناعية الرابعة، في استحداث مشاريع تقنية تخدم عملها بصورة فعلية
- ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة والترويج لها عن طريق استغلال التقنية كوسائل الإعلام المختلفة وشبكات التواصل الاجتماعي، حتى يتم التعرف إليها من قبل المستفيدين ومن ثم توسيع دائرة استخدامها
- بناء إستراتيجية التحول الرقمي بعد تحليل السوق واحتياجاته، وتحليل نقاط الضعف ونقاط القوة واستغلال الفرص و التصدي للتهديدات ودراسة البيئة الخارجية (فاري، 17/12/2021، صفحة 38)

الجدول التالي يلخص هذه العوامل:

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

الجدول (1): عوامل نجاح التحول الرقمي

الأبعاد	عوامل النجاح
عوامل تنظيمية	<ul style="list-style-type: none"> - المشاريع التجريبية (يعني تبني وإدخال التحول الرقمي بشكل تدريجي، وعدم تبنيه بشكل كامل في جميع المواقع دفعة واحدة) - الاستعداد للمستقبل (بما في ذلك القدرة على إعداد خريطة الطريق والأهداف الإستراتيجية والتشغيلية). - القدرة على فهم احتياجات العملاء. - الاعتماد على الروبوتات الآلية المستقلة (التي تقوم بأداء سلوكيات ومهام بدرجة عالية من الاستقلالية/أي تبرمج على التصرف دون انتظار أوامر شخص ما). - تأهيل الموظفين (يجب تدريب وتأهيل الموظفين بشكل فعال). - الثقافة (تجربنا الثقافة بما يجب فعله عندما لا يكون الرئيس التنفيذي في المكتب). - استخدام البيانات الضخمة (Big Data) (القدرة على توفير واستخدام وجمع الكثير من البيانات). - الدعم الإداري (يشمل تزويد المشاريع بالموارد والمعرفة والوقت اللازم). - سهولة الاستخدام (يضمن التوافق بين التكنولوجيا والمهام). - بيئة عمل متعددة التخصصات (فريق عمل متعدد التخصصات).
عوامل بيئية	<ul style="list-style-type: none"> - الاتصال (يتضمن التبادل السلس للبيانات بين الشبكات وداخل الشبكة الواحدة). - درجة عالية من الشفافية (تتطلب الثقة في تبادل البيانات). - ضرورة التعاون عبر حدود الشركة (لأن المهام لا يمكن حلها بشكل فردي بسبب لتعقيد) - توليد القيمة المختلطة (عملية توليد قيمة إضافية من خلال الجمع المبتكر بين المنتجات (المكون الملموس) والخدمات (المكون غير الملموس) - الالتزام بالمعايير (المعايير الموضوعية من قبل الهيئات الدولية).
عوامل تقنية	<ul style="list-style-type: none"> - البنية التحتية (توفير بنية تحتية مفيدة). - الموثوقية (يضمن النظام البيانات الصحيحة). - الملاءمة (توفير البيانات الصحيحة للمستخدم المناسب). - القدرة على التكيف (تعني نظاماً مرناً يمكنه التكيف مع احتياجات المعلومات الجديدة والشركة التي تستخدم النظام). - الأمن (هو أساس تبادل المعلومات). - اكتمال المعلومات (يجب توفير معلومات تغطي كل الجوانب ومختلف البدائل). - التوفر (يؤمن الوصول إلى النظام). - أنية البيانات (يجب أن تكون البيانات متاحة في الوقت المناسب دون تأخير).

المصدر: لبنى سحر فاري دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الجزائر المجلة الجزائرية للاقتصاد

والمالية المجلد 08 العدد 15-2021 ص 38

المطلب الثالث: تقنيات التحول الرقمي

أصبحت تقنيات التحول الرقمي في تطور كبير في السنوات الأخيرة حيث تعتمد هذه التقنيات على التكنولوجيا المتقدمة فهي ضرورة ملحة للمؤسسات التي تسعى للبقاء في المنافسة وتحقيق النجاح المستدام. تتضمن هذه التقنيات دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل، مما يتيح تحسين العمليات، وتعزيز تجربة العملاء، وفتح آفاق جديدة للنمو والابتكار هذه بعض التقنيات التي تستعملها المؤسسات من اجل التحول الرقمي:

- **البيانات الضخمة وأدوات التحليل:** تُعتبر هذه التقنيات أساسية في دعم اتخاذ القرارات والتنبؤات في عالم الأعمال، حيث تتيح تحليل كميات هائلة من البيانات لاستخلاص رؤى قيمة.
- **أجهزة الهواتف النقالة:** تُمكن العملاء من متابعة الخدمات التي تمهم، بالإضافة إلى إتمام العديد من المهام التي تتطلب وقتًا وجهدًا، مثل شراء وحجز تذاكر الطيران، ودفع الفواتير، وإجراء المعاملات البنكية.
- **شبكات التواصل الاجتماعي:** تعزز هذه الشبكات الأعمال التجارية، وخاصة في مجال التسويق، حيث تشير الدراسات إلى أن 81% من العملاء يعتمدون على وسائل التواصل الاجتماعي في اتخاذ قرارات الشراء.
- **الحوسبة السحابية:** تُعتبر من العوامل الرئيسية في عملية التحول الرقمي، حيث تتبناها أكثر من 62% من الشركات والمؤسسات، مما يمنحها ميزات تنافسية متعددة.
- **إنترنت الأشياء:** يُعد من التقنيات المساعدة في تحويل الشركات إلى رقمية، من خلال إدخال الروبوتات في مجالات العمل أو ابتكار أدوات تعتمد على التكنولوجيا لجمع المعلومات والتسويق، مثل الساعات والطابعات والسيارات، بالإضافة إلى دمج هذه التكنولوجيا في المنتجات الحالية.
- **تقنيات كشف المواقع والتوثيق:** تُستخدم هذه التقنيات في كشف عمليات الاحتيال وتعزيز التفاعل المتقدم بين الإنسان والآلة.
- **أجهزة الطباعة ثلاثية الأبعاد وأجهزة الاستشعار الذكية:** تُعتبر هذه الأجهزة جزءًا من الابتكارات التي تدعم التحول الرقمي، بالإضافة إلى أجهزة الواقع المعزز.

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- تحليل البيانات الضخمة والخوارزميات المتقدمة: تُساعد هذه التقنيات في التفاعل مع المستخدمين وجمع بياناتهم، مما يعزز من فعالية استراتيجيات الأعمال (سهام و ناصر، 2023، صفحة 241)
- تقنية البلوكشين: قاعدة بيانات تعمل كشبكة موزعة، ولكن ما يُشار إليها بدفتر أستاذ، حيث يمكن تسجيل كتل من البيانات المشفرة والمثبتة. تتيح هذه الشبكة الفريدة إمكانية التعاون بين الكيانات داخل نفسها، مما يسمح لها بالقيمة أو المعلومات دون الحاجة إلى خيار مركزي
- الذكاء الاصطناعي (artificial intelligence)

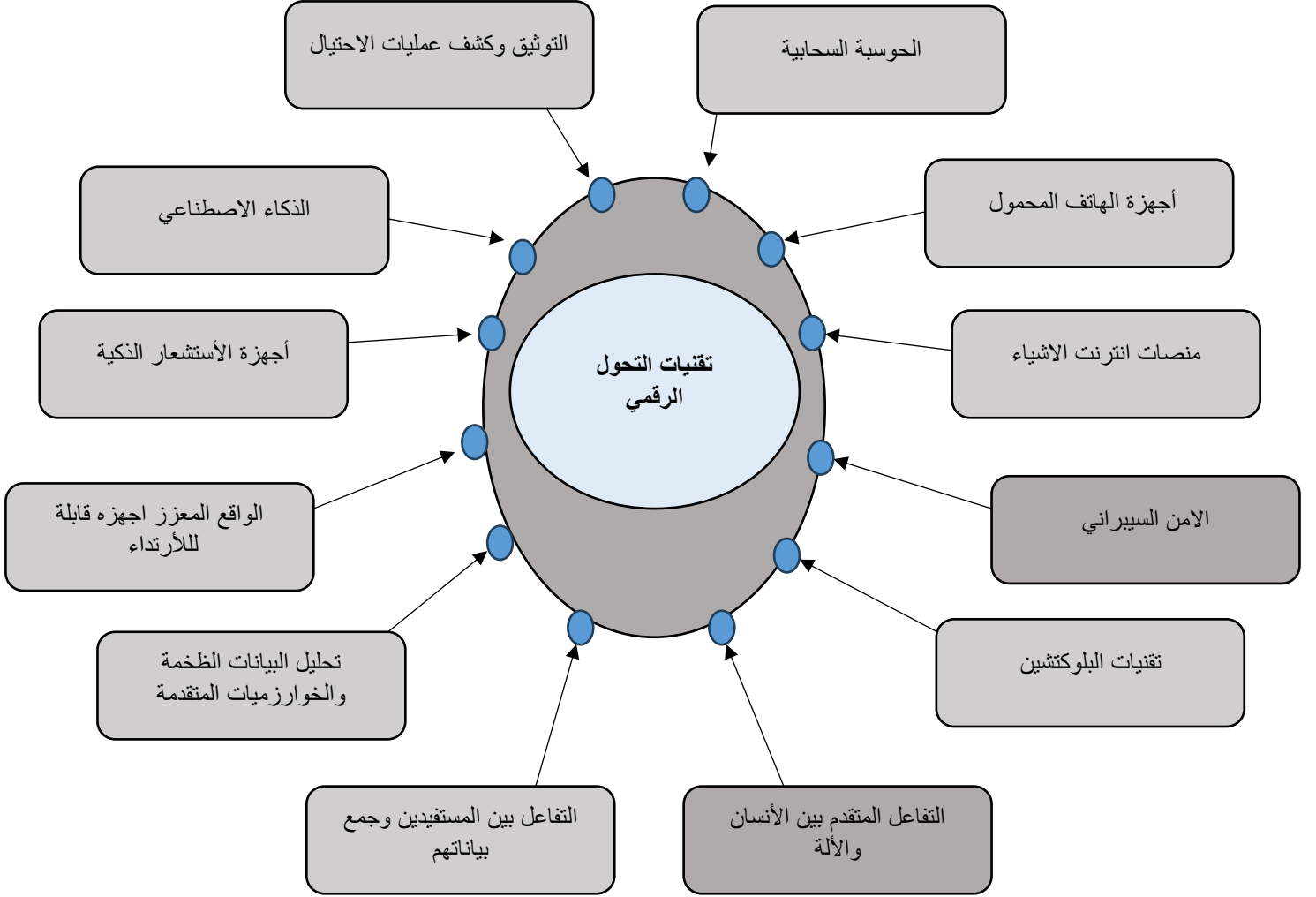
يُحاكي الذكاء الاصطناعي الذكاء البشري، مما يساعد في تطوير آلات أكثر ذكاءً وقدرة على أداء مهام الإنسان بطريقة ذكية. ويعمل الذكاء الاصطناعي بطريقة مشابهة للدماغ البشري، كما يُستخدم في المجال المالي، مثل لاستثمار في الأسهم والتمويل، بالاعتماد على خوارزميات متقدمة. من المتوقع أن يشهد هذا المجال توسعًا مستقبليًا، مما سيوفر إمكانيات متطورة للتعامل مع المال بطرق مختلفة.

● الأمن السيبراني (cyber security)

- مع تزايد معاملات العملاء المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة في البنوك، ارتفعت التهديدات الداخلية والخارجية، مما استدعى توفير البرمجيات والأجهزة المناسبة للتصدي لأي هجوم قد يؤدي إلى خسائر كبيرة للبنوك، إلى جانب مخاطر الاحتيال على العملاء وغيرها. وقد أدى ذلك إلى تركيز أكبر على ضمان سلامة بيانات العملاء وحمايتها. يتضح مما سبق أن التحول الرقمي أصبح من أبرز أولويات البنوك، لا سيما في الدول المتقدمة، مع سعي الدول النامية أيضًا إلى إدراجه، مع التركيز على استخدام الإنترنت والأجهزة الإلكترونية والذكية في عمليات الدفع والسحب المختلفة. (العطرة، 2023-06، صفحة 35)

بعد التطرق الى هذه التقنيات وضعنا الشكل التالي لتوضيحها بشكل ابسط في الشكل التالي في الصفحة التالية

الشكل (2): تقنيات التحول الرقمي



المصدر: الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المجلد 06
العدد 2023-01 مجلة الاقتصاد والبيئة صفحة 242

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

إن مفهوم الرقمنة يقتصر على تحويل المعلومات إلى صيغة رقمية، أما التحول الرقمي يشمل إعادة تصميم شاملة للعمليات ونماذج الأعمال باستخدام التكنولوجيا الحديثة حيث يهدف إلى تحقيق كفاءة أعلى وتحسين جودة الخدمة، زيادة الإنتاجية، وتوفير تجربة مستخدم أكثر تطوراً.

ومن خلال استعراض مزايا وتقنيات التحول الرقمي، يتضح دوره في تحسين العمليات و تقليل التكاليف ورفع كفاءة الموظفين بالإضافة الى خلق نماذج أعمال جديدة، وضمان أمن المعلومات، وهو ما يمنح المؤسسات مرونة واستجابة أكبر للمتغيرات السوقية، من خلال تحليل البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، البلوكتشين وغيرها من التقنيات ، بالإضافة إلى استخدام الهواتف الذكية وشبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات وتوسيع الوصول للعملاء.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية

مع تطور التكنولوجيا الرقمية، أصبح القطاع المصرفي يشهد تحولًا جذريًا في طريقة تقديم الخدمات المالية. فالبنوك لم تعد تعتمد فقط على الفروع التقليدية، بل أصبحت توفر منصات إلكترونية متطورة تتيح للعملاء تنفيذ معاملاتهم بسهولة وأمان عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية.

أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية عنصرًا أساسيًا في نجاح البنوك وقدرتها على المنافسة. فالمؤسسات المالية التي تقدم خدمات رقمية ذات كفاءة وسرعة وأمان تستطيع جذب المزيد من العملاء وتعزيز رضاهم، بينما قد تواجه البنوك التي لا تواكب هذا التحول تحديات كبيرة.

يهدف هذا المبحث إلى توضيح مفهوم جودة الخدمات المصرفية،

المطلب الأول: تعريف الخدمات المصرفية (Banking Services)

في هذا المطلب، سنتناول مفهوم الخدمات المصرفية من خلال استعراض عدة تعريفات لها، ثم نتقل بعد ذلك إلى تسليط الضوء على أبرز خصائصها

تعريف الخدمات المصرفية:

سنحاول توضيح مفهوم الخدمات المصرفية في شقيها التقليدي والإلكتروني إلا أننا سنركز أكثر على الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا لأن الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر جودة من التقليدية

1 تعريف الخدمة

حسب تعريف "kotler Philip" بأنها نشاط أو أداء قابل للتبادل غير الملموس و يؤدي إلى نقل الحياة، و قد تكون الخدمة مرتبطة بالمنتج المادي، كما يمكن أن تكون مستقلة بذاتها

ويعرفها: "Eric volger" على أن الخدمة أكثر من إنتاج أشياء غير ملموسة، فهي تفاعل اجتماعي بين المنتج و الزبون الذي يشبع احتياجاته و رغباته أثناء عملية الإنتاج

تعريف الجمعية الأمريكية: "عبارة عن الأنشطة أو المنافع تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلعة المباعة (الضمور، 2004، صفحة 17)

من خلال ما سبق من المفاهيم نتوصل الى تعريف يلخص كل ذلك:

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

هي أداء ينتج أشياء غير ملموسة من أنشطة ومنافع تعرض مقابل الحصول على مبالغ مالية لقاءها

2 تعريف الخدمات المصرفية التقليدية

تعتبر الخدمات المصرفية التقليدية عنصر مهما في تحصيل إيرادات البنوك وتحقيق الربحية والنمو ويمكن تعريفها بمجموعة من المفاهيم

● الخدمات المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والعمليات المالية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها (أفراد، شركات، حكومات) بهدف تلبية احتياجاتهم المالية، وإدارة الأموال، وتسهيل المعاملات الاقتصادية. تشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من الوظائف التقليدية. (عبدو، 2009-2008، صفحة 22)

● هي الخدمات الأساسية التي تقدمها البنوك عبر فروعها المادية، وتشمل فتح الحسابات (الجاري، التوفير)، والخدمات الائتمانية (القروض، بطاقات الائتمان)، وتحويل الأموال، وصرف العملات، وإدارة الودائع الآمنة، بالإضافة إلى خدمات استثمارية واستشارية. تعتمد على التفاعل المباشر بين العميل والبنك (عجمية، 2020، صفحة 73)

من خلال التعريفين السابقين هي تلك الخدمات المالية التي تقدمها البنوك حيث يعتمد تقديمها على التفاعل المباشر بين العملاء وموظفي البنك. تشمل هذه الخدمات عمليات مثل فتح الحسابات البنكية، إدارة الودائع، منح القروض، إصدار الشيكات، والتحويلات المالية، مع الاعتماد بشكل كبير على الإجراءات اليدوية والمستندات الورقية. تتميز بوجود فروع مادية يتطلب من العملاء زيارتها لإتمام المعاملات

3 تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

تعتبر الأعمال المصرفية الالكترونية الأساس الذي تركز عليه مجالات تحديث وعصرنة الادارة المصرفية وأن مسيرتها تؤشر على بداية المسار الصحيح للمستقبل والتأثير في اتجاهاته من خلال استثمار فرص النمو التي تظهر في بيئة الأعمال المرتبطة بالانترنت والعالم الرقمي وسط تعاظم الاعتماد على الشبكات المفتوحة والتقنيات المتطورة على نحو واسع وفي كل المستويات حيث تعرف

● هي قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم وأعمالهم المصرفية من المكتب أو المنزل أو في أي مكان آخر وفي أي وقت يريدونه عبر شبكة الاتصالات الالكترونية أو الانترنت (شبيب، 2012، صفحة 68)

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد، وبهذا لن يضطر الزبائن للتنقل إلى البنك ليزاولوا أعمالهم (الحداد، 2012، صفحة 55)
 - هي عبارة عن نظام قائم بذاته من خلال مواقع إلكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وتجارية وإدارية شاملة لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية (شافي، 2007، صفحة 64)
 - هو النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى (بشنق، 2006، صفحة 40)
- من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأنها:

مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها البنوك عبر منصات رقمية مثل الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول، دون الحاجة إلى زيارة الفروع المادية. تشمل هذه الخدمات إدارة الحسابات البنكية، إجراء التحويلات المالية، دفع الفواتير، التقديم على القروض، والاستثمار، وذلك باستخدام تقنيات متقدمة

4 مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

4. اختلف الباحثون في تحديد مفهوم شامل لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث ركز بعضهم في تعريفه على خصائص الموقع الإلكتروني للبنك، باعتباره البوابة الأساسية للتعامل الإلكتروني، والتي تمكن العملاء من إجراء العمليات المصرفية التي يرغبون بها.

5. كما تُعرف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها مدى توافق الخدمة المصرفية المقدمة عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة مع توقعات العملاء، ومدى إدراكهم للمنفعة التي يحصلون عليها من هذه الخدمة.

وبناءً على التعاريف السابقة، يمكن اعتبار جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مقياساً لمدى تلبية الخدمة الإلكترونية لتوقعات العملاء، حيث يتم تحديد جودتها وفقاً لتصوير العملاء لها وليس بناءً على رؤية مقدم الخدمة، مما يجعل من الضروري عرض الخدمة بطريقة تلبي حاجات العملاء ورغباتهم (العطرة، 2023-06، صفحة 36).

الجدول التالي يوضح ملامح الأساسية للخدمات المصرفية للبنوك الإلكترونية:

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

الجدول (2): ملامح الخدمات المصرفية الالكترونية

الموقع التبادلي Transactional	الموقع الاتصالي التفاعلي Communication	الموقع المعلوماتي Informational
هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته ونشاطاته في بنية الالكترونية حيث تسمح للزبون الوصول إلى حسابه وإدارتها وإعداد الدفعات النقدية والتحويلات بين حسابات داخل البنك أو مع جهات خارجية	يؤمن هذا الموقع نوعا من التبادل الاتصالي بين البنك وزبائنه كالبريد الالكتروني وتعبئة نماذج الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات	هو الحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي أو المستوى الأساسي ويقدم البنك من خلاله معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته

المصدر: شيرين بدري البارودي, دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية, مؤتمر جامعة الزيتونة الأردنية 2006 ص06

المطلب الثاني: أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية:

تعددت أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية بسبب التحول الرقمي المتسارع في الصناعة المصرفية حيث قام هذا الأخير بإحداث منتجات مصرفية تحددت في الأنماط التالية:

الصراف الآلي: (Automated Teller Machines – ATM)

هي آلات تُنشر في أماكن مختلفة، إما مثبتة على الجدران أو مستقلة، ومتصلة بشبكة حاسوب المصرف. يستخدمها الزبائن عبر بطاقات بلاستيكية أو ذكية للحصول على خدمات مثل السحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الحساب. أصبحت هذه الأجهزة أداة يومية للعمليات المصرفية الحديثة، حيث بلغ عددها في الولايات المتحدة عام 1999 نحو 1342 آلة، وفي بريطانيا 22 ألف آلة تنفذ حوالي 80% من العمليات النقدية. (الشمري و عبد الفتاح ، 2008 ، صفحة 30)

نقاط البيع الإللكتروني: (Electronic Points of Sale – E.POS)

تنتشر هذه الأجهزة لدى المؤسسات التجارية والخدمية، حيث تتيح للزبائن الدفع الإللكتروني باستخدام بطاقات بلاستيكية أو ذكية. تتم العملية عبر تمرير البطاقة في الجهاز المتصل إلكترونيًا بحاسوب المصرف ليتم الخصم مباشرة من الحساب. (الحداد، 2012، صفحة 64)

الصيرفة الهاتفية: (Phone Banking)

هي نظام تفاعلي مباشر (IVR) يوفر للزبائن خدمات مثل الاستعلامات، التحويلات، استقبال طلبات القروض، والردود الصوتية الآلية. تطورت هذه الخدمة لتُقدّم عبر الهواتف المحمولة، مما يجعلها جذابة للأشخاص كثيري التنقل، ويتم تفعيلها بالتعاون مع شركات الاتصالات أو عبر شبكات خاصة أو عامة. (بشنق، 2006، صفحة 55)

البنك المنزلي أو المكتبي: (Home Banking / Office Banking)

يتيح للزبائن تنفيذ العمليات المصرفية عبر الحاسوب الشخصي في المنزل أو المكتب باستخدام كلمة مرور أو رقم سري. يمكن أيضًا التفاعل مع المصرف من خلال التلفزيون الرقمي المتصل بالأقمار الصناعية أو الإنترنت، وهو حل ملائم للأسر، خاصة في بريطانيا، السويد، وفرنسا. يساهم هذا النظام في تقليل الحاجة إلى الفروع المصرفية وتقليل الاعتماد على الشبكات. (الشمري و عبد الفتاح ، 2008، صفحة 31)

البنك الخلوي أو المحمول: (Mobile Banking)

يعدّ نافذة إلكترونية تتيح تنفيذ مختلف الخدمات المصرفية مثل التحويل، التسديد، طلب دفتر الشيكات، إيقاف بطاقة الصراف، والاستعلام عن الأسعار والفوائد. تعتمد الخدمة على أنظمة الاتصالات الصوتية والمرئية عبر الأجهزة المحمولة، ما ساهم في انتشارها عالميًا. (سفر، 2006، صفحة 183)

بنوك الإنترنت: (Internet Banks) تُعرف أيضًا بالبنوك على الخط (Online Banks) أو بنوك الويب (Web Banks)، وتعد الأكثر انتشارًا في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية نظرًا لاتساع شبكة الإنترنت وزيادة مستخدميها يوميًا (الحداد، 2012، صفحة 66)

البنوك الافتراضية: (Virtual Banks)

هي منظمات مصرفية تعمل بالكامل عبر الإنترنت، حيث تُصمّم مواقعها لتقديم الخدمات المصرفية بسرعة وكفاءة، من خلال تجميع الموارد المصرفية المختلفة. تتم جميع العمليات عبر الوسائل الإلكترونية دون الحاجة إلى التعامل المباشر. (مسعودي، 2016، صفحة 26)

المطلب الثالث: خصائص ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعددت أنماط العمل المصرفي الإلكتروني وامتازت بدرجة عالية من الاعتمادية والسرعة وتعدد الوظائف، مما دفع مزودي التكنولوجيا إلى تقديم حلول تقنية جديدة تتلائم مع المتطلبات العملية للبنوك. ويرجع ذلك إلى المزايا والخصائص التي يوفرها العمل المصرفي الإلكتروني، والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

1. خصائص العمل المصرفي الإلكتروني

يمتاز العمل المصرفي الإلكتروني بعدة خصائص، من أهمها:

- نظام معمول به في معظم الدول المتقدمة تكنولوجياً.
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات.
- عدم إمكانية تحديد الهوية بين أطراف العملية.
- خدمة إلكترونية فورية متاحة على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.
- تشفير المعلومات فور استخدام الرقم السري الخاص بالخدمة.
- سرعة ودقة في تقديم الخدمات.

أما عن الأهمية الاقتصادية والعملية للمصارف الإلكترونية، فسيتم التطرق إليها في العنصر الموالي. (الشمري و عبد الفتاح ، 2008 ، صفحة 34 و73)

2. مزايا العمل المصرفي الإلكتروني

إن قيام البنوك بتقديم خدماتها عبر الإنترنت يوفر العديد من الفوائد، ومن أبرزها:

• تخفيض التكاليف

تمثل التكاليف أحد العوامل المقيدة للبنوك عند التفكير في افتتاح فروع جديدة، حيث تشمل تكاليف شراء الموقع، التأسيس، التشغيل والصيانة. لكن في حالة البنوك الإلكترونية، فإن هذه التكاليف تكاد تكون معدومة نظرًا لاختلاف طبيعتها، حيث لا تحتاج إلى مقار فعلية أو عمالة كثيرة، مما يجعل تخفيض التكاليف إحدى أهم مزاياها. (الجنبيهي و الجنبيهي، 2006، صفحة 16)

وقد أظهرت إحدى الدراسات أن متوسط تكلفة الخدمة المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية يبلغ:

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- 51 سنتاً في البنوك التقليدية.
 - 25 سنتاً عند استخدام أجهزة الصراف الآلي.
 - 10 سنتات عبر الإنترنت.
 - تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة
- توفر البنوك الإلكترونية عمليات مصرفية جديدة تتميز بالدقة والسرعة والفورية، حيث تستطيع تقديم جميع العمليات المصرفية التي تقدمها البنوك التقليدية بكفاءة عالية ودون تأخير، مع ضمان الخصوصية وسرية المعلومات. كما أنها لا تتقيد بساعات العمل الرسمية، مما يتيح للزبائن إجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى الحضور الشخصي. (الجنبيهي و الجنبيهي، 2006، صفحة 17)
- التوسع الجغرافي يتيح استخدام الإنترنت في المصارف إمكانية التوسع الجغرافي، حيث يمكن للبنوك الوصول إلى عدد أكبر من العملاء والترويج لخدماتها والتعريف بنشاطها وتطورها ومؤشراتها المالية، مما يعزز انتشارها في الأسواق المختلفة. (قاحوش، 2001، صفحة 35)
 - تعميق الولاء
- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة فرص اتصال الزبون بمصرفه، مما يرسخ العلاقة بينهما ويخلق نوعاً جديداً من الولاء، ما يساعد على تعزيز المنافسة والمحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب زبائن جدد. (قاحوش، 2001، صفحة 36)
- ### مخاطر وتحديات الصيرفة الالكترونية
- مع الانتشار الواسع وتوجه المؤسسات المصرفية لتحديث خدماتها وتنويعها بحيث أصبحت الصيرفة الالكترونية عاملاً أساسياً في تحقيق الإيرادات وزيادة الشمول المالي إلا أن هذه الأخيرة تتطلب الكثير من الحيلة والحذر حيث تبرز العديد من المخاطر والتحديات التي ينبغي مواجهتها في هذا الصدد سنتعرف على بعض التحديات والمخاطر التي تواجه المؤسسات في الصيرفة الالكترونية
- تتمثل استخدامات الصيرفة الالكترونية في النقاط التالية :
- عدم توفر الأمان و السرية عند استخدام القنوات الالكترونية.

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

• عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة كعدم المعرفة بالخدمات الالكترونية. بالإضافة إلى جملة من المخاطر التي تصاحب تطبيق الصيرفة الالكترونية على مستوى المصارف يمكن تحديدها كما يلي

1. مخاطر الصيرفة الالكترونية

- **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية.
 - **مخاطر الاحتيال:** وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية.
 - **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني:** قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.
 - **مخاطر قانونية:** تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيعات الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية
 - **مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك باستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.
- ### 2. التحديات التي تحول دون تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية بالمصارف:

على الرغم من الجهود المبذولة من طرف المصارف لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة التي جاءت بها الثورة الرقمية، إلا أن هناك العديد من التحديات والصعوبات التي يمكن إدراجها في النقاط التالية:

- ضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع: كالتقص في الشبكة العالية للمعلومات، وكذلك نقصها وضعفها ما بين البنوك.

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- نقص التشريعات الضرورية لتسهيل انتشار الأعمال الإلكترونية، وخصوصا المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية غياب البحث والتطوير لتوظيف هذه التقنية.
- يرجع ذلك لعدم إقبال الأفراد على التعامل المصرفي عبر الإنترنت أيضا إلى نقص الإعلام والاتصال .
(عبدلي، جوان 2017)

تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مقياسًا لمدى توافق الخدمة المقدمة عبر الوسائل التكنولوجية مع توقعات العملاء ورضاهم عنها، حيث يُنظر إليها من زاوية إدراك الزبون وليس فقط من منظور البنك، ما يستوجب تقديم خدمات إلكترونية موثوقة، سريعة وآمنة تلبي تطلعات العملاء. وتندرج هذه الجودة ضمن سلسلة تطورات عرفها القطاع المصرفي، إذ تُعدّ الخدمة في الأصل أداءً ينتج أشياء غير ملموسة من أنشطة ومنافع تُعرض مقابل الحصول على مبالغ مالية. وتُعتبر الخدمات المصرفية التقليدية من أهم مصادر إيرادات البنوك، حيث تعتمد على التفاعل المباشر بين العملاء وموظفي البنك، وتشمل فتح الحسابات، إدارة الودائع، منح القروض، إصدار الشيكات، والتحويلات المالية، وكل ذلك يتم داخل الفروع المادية باستخدام إجراءات يدوية ووثائق ورقية. ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهي مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها البنوك عبر منصات رقمية مثل الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول، دون الحاجة إلى زيارة الفروع. وتشمل إدارة الحسابات، إجراء التحويلات، دفع الفواتير، التقديم على القروض، والاستثمار، مما ساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتلبية متطلبات العملاء بشكل أكثر كفاءة ومرونة.

المبحث الثالث: أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

سيتم في هذا المبحث التركيز على دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية. حيث سنتناول أهمية التحول الرقمي وسيتم تحليل دور هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال تسريع المعاملات، تعزيز الأمان، تحسين تجربة العملاء، وتقليل التكاليف التشغيلية. كما سنتطرق إلى التحديات التي قد تواجه المصارف أثناء عملية التحول الرقمي، والآليات التي يمكن اعتمادها لتجاوزها، بما يضمن تقديم خدمات مصرفية أكثر كفاءة وجودة.

المطلب الأول: أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

يعد التحول الرقمي ركيزة أساسية لتطوير القطاع المصرفي وتعزيز تنافسيته، حيث يساهم في تحسين جودة الخدمات، زيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء. كما يساهم في تحقيق الشمول المالي، تسريع العمليات المصرفية، تعزيز الأمان والشفافية، وخفض التكاليف التشغيلية. في هذا السياق، سنتناول أبرز فوائد التحول الرقمي وانعكاساته على أداء البنوك واستدامتها المالية.

- يساهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة من خلال زيادة الشمول المالي الرقمي، حيث يعمل على تعميم الخدمات المالية للأفراد والشركات، مما يسهل الوصول إليها وتقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة ميسورة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات
- يتميز بقدرته على إنجاز العديد من الأنشطة بسرعة ودقة عالية، مما يوفر الوقت والجهد لكل من البنوك وعملائها، ويجرهم من قيود المكان والزمان .
- يعزز شفافية وأمن المعاملات، كما يقلل من استخدام النقد، مما يساهم في حل التحديات الاقتصادية والبيئية بطريقة مستدامة .
- يحسن خدمة العملاء والعمليات من خلال توفير قنوات دعم فورية، مما يتيح للعملاء إجراء التعاملات المصرفية بسهولة من أي مكان ومنفذ دون الحاجة إلى زيارة البنك .
- يتيح فرصاً للاستثمارات الخارجية، حيث لا يتطلب من العميل التواجد الدائم داخل الدولة .
- يساعد البنوك على خفض التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الحاجة إلى البنية التحتية المادية والتوظيف، مما يجد من إنشاء فروع جديدة لتغطية جميع المناطق .
- يدعم نمو الإيرادات وزيادة الحصة السوقية للبنك، كما يقلل من التكاليف التشغيلية عبر تقليل حركة المرور في الفروع وتقليل عدد الموظفين .

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

- يساهم في دمج وشمول عملاء جدد في الاقتصاد الرسمي، مما يساعد في الحد من حجم الاقتصاد غير الرسمي .
- يوفر ضماناً رقمياً من خلال تعزيز القنوات المالية الآمنة والمعقدة، مما يساعد في مواجهة المخاطر وجرائم الإنترنت. (مرسي و هاجر، جوان 2023، صفحة 525)

المطلب الثاني: نظام الصيرفة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة المصرفية

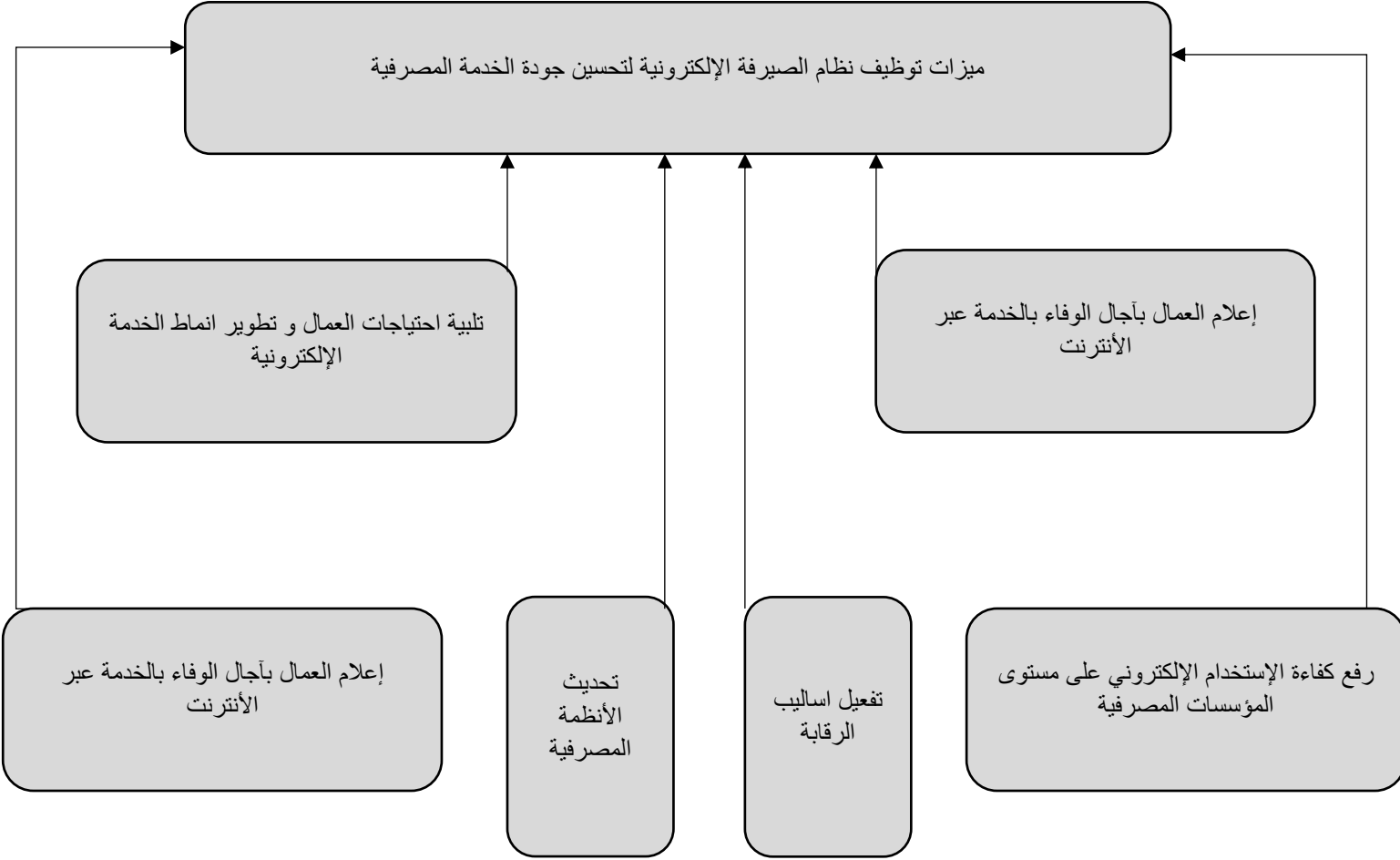
لتعزيز كفاءة العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. فهي تعتمد على الاستخدامات الإلكترونية الشاملة والفعالة، مما يتيح تنفيذ المعاملات المصرفية بسرعة ودقة.

تعتمد هذه المنظومة على وسائل إلكترونية متعددة مثل الصراف الآلي، الهاتف، والإنترنت البنكي، التي تضمن عمليات تبادل آمنة وسلسة. وفي هذا السياق، سنذكر الاستخدامات الإلكترونية الفعالة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء

- تتم هذه الخدمات من خلال وسائل إلكترونية توفر العمليات المطلوبة في وقت قصير، مثل الصراف الآلي والهاتف، لضمان عمليات تبادل إلكتروني سلسة .
 - تقوم الصيرفة الإلكترونية على تصميم وإنتاج الخدمات المالية باستخدام الحاسوب الإلكتروني وشبكة الإنترنت .
 - تتميز هذه العمليات بخصائص تعزز كفاءتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- في ظل استخدام نظام الصيرفة الإلكترونية سنقوم في مايلي بعرض نموذج لعمليات الصيرفة الإلكترونية و الوظيفة الأساسية لهذا النموذج تصميم وإنتاج الخدمات المالية وتبيان ميزات عمليات الصيرفة الإلكترونية لما تتسم به من كفاءة في تحسين جودة الخدمات المصرفية. (عبدلي، جوان 2017، صفحة 390)
- النموذج التالي يبين ميزات الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

الشكل (3): ميزات توظيف نظام الصيرفة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة المصرفية



المصدر: هالة عبدلي الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية مجلة الأصيل للبحوث

الإقتصادية والإدارية العدد الأول- جوان 2017 ص 390

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

المطلب الثالث: آليات وأدوات وأبعاد تطبيق التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية

من اجل ضمان نجاح التحول الرقمي في القطاع المصرفي، يجب توفر مجموعة من الآليات التي تشمل التقنيات الحديثة، وإدارة البيانات بفعالية، وتأهيل الموارد البشرية، وتطوير العمليات المصرفية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية وتلعب هذه الآليات دورًا محوريًا في تسهيل التحول الرقمي داخل البنوك، حيث تتيح التقنيات المتطورة بنية تحتية قوية، وتوفر البيانات معلومات دقيقة لدعم اتخاذ القرار، كما تضمن الكفاءات البشرية المؤهلة تنفيذ العمليات بكفاءة.

. يتطلب التحول الرقمي الناجح مجموعة من الآليات تشمل التقنيات، البيانات، الموارد البشرية، والعمليات، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1. آليات التحول الرقمي

- **التقنيات:** تعتمد على منظومة من الأجهزة، أنظمة التشغيل، وسائل التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات التقنية ومراكز المعلومات، مما يتيح استخدام الأصول بكفاءة. كما تتطلب ضمان مستوى خدمة مناسب للعاملين والموردين، يتم تقديمها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء كانت مملوكة أو سحابية.
- **البيانات:** تستوجب المؤسسات إدارة البيانات وتحليلها بانتظام وفعالية، لضمان توفير معلومات موثوقة وكاملة، مع تطوير أدوات للبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل. كما ينبغي متابعة تدفق البيانات واستمرارها والاستفادة منها وفقًا لأهداف المؤسسة ورؤيتها.
- **الموارد البشرية:** يمثل المورد البشري عنصرًا أساسيًا في تطبيق التحول الرقمي، لذا يجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها واتخاذ قرارات فعالة. كما يتطلب الأمر بناء رؤية واضحة، تخطيط دقيق، وتنفيذ استراتيجيات تعتمد على كفاءات مؤهلة علميًا وذات خبرة عملية لتحقيق التطوير.
- **العمليات:** تحتاج المؤسسات إلى تقنيات فعالة لتطوير العمليات، حيث تشمل مجموعة من المهام التي تنتج خدمة وتقدمها للعملاء. ويجب أن تتكيف هذه العمليات مع البيئة الداخلية والخارجية، مع وجود نظام رقابة داخلية قوي لضمان تطبيق التحول الرقمي بأفضل شكل ممكن (العطرة، 2023-06، الصفحات 33-34)

2. أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية

الجودة على الخط: (Webqual)

هو استبيان إلكتروني يُقدّم للعملاء لتقييم جودة مواقع الويب وفقاً لتطوراتها، حيث يقوم العملاء بالإجابة على الأسئلة الواردة فيه، ثم يتم تحويل التقييم النوعي إلى مقاييس كمية تدعم عملية صنع القرار. يتيح Webqual إمكانية إجراء مقارنات بين بيئات التجارة الإلكترونية المختلفة عبر الزمن، وقد طُبّق في عدة مجالات، مثل مواقع الجامعات، ومواقع البيع بالمزاد العلني، ومواقع بيع الكتب. كما يُستخدم في تقييم جودة المعلومات وانتشارها في بيئة التجارة الإلكترونية، ويُعد أداة متكررة يتم تعديلها وفقاً لمتغيرات كل قطاع.

1. نموذج: (E-Servqual)

يُعد نموذجاً مفاهيمياً لقياس جودة الخدمة في بيئة التجارة الإلكترونية، وهو مستوحى من نموذج جودة الخدمات التقليدية. (Servqual) يعتمد على سبعة خصائص أساسية لتقييم الجودة: الكفاءة، الاعتمادية، الإنجاز، السرية، الاستجابة، التعويض، والاتصال المباشر. تُستخدم هذه الخصائص كمقاييس يعتمد عليها العملاء عند تقييم جودة الخدمات الإلكترونية. على سبيل المثال، تُقاس خاصية الاستجابة بمدى قدرة الموقع على الإجابة على استفسارات العملاء، وسرعة تحديث الأنظمة. يُستخدم E-Servqual كإطار عمل لمديري التسويق لتقييم جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً.

2. نموذج: (E-Sequal)

هو إطار جودة الخدمة الذي يركز على تجربة العملاء الإلكترونية وإدماجهم من خلال استراتيجيات (E-CRM)، بالإضافة إلى تطوير بيئة التجارة الإلكترونية. (E-tailing environment) يوفّر E-Sequal توجيهات للتجارة الإلكترونية فيما يتعلق بتكامل الواجهة الرقمية وإجراءات العمليات الخلفية (Back-end)، فضلاً عن نقاط التماس مع العملاء، مثل الهاتف، الفاكس، والبريد الإلكتروني. كما يمكن استخدامه كأداة توجيهية لمصممي الويب وخبراء التسويق لضمان توافق تجربة المستخدم مع توقعات العملاء ومتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية.

3. نموذج: (S-Qual)

يُستخدم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية، ويتضمن وضعيتين رئيسيتين:

○ **الوضعية الأولى: (E-S-Qual)** تشمل أربعة أبعاد رئيسية، وهي: الكفاءة، الوفاء، توافر

النظام، والخصوصية، وتتكون من 22 صفة.

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

○ **الوضعية الثانية: (E-RecS-Qual)** تُستخدم للعملاء غير المنتظمين في التعامل مع الموقع، وتشمل ثلاثة أبعاد تتألف من 11 صفة، وهي: الاستجابة، التعويض، والاتصال.

تُعد هذه الأدوات وسائل قياس فعالة تساعد المصارف والمؤسسات المالية على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتلبية توقعات العملاء في بيئة رقمية متطورة (العطرة، 06-2023، صفحة 36)

3- أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

يُعد نموذج (SERVQUAL) من أكثر النماذج استخدامًا في تقييم جودة الخدمات المصرفية التقليدية، حيث يعتمد على مجموعة من الأبعاد التي تقيس جودة الخدمة من منظور العملاء.

إلا أن العديد من الباحثين والكتّاب اختلفوا حول مدى ملاءمة هذا النموذج للخدمات المصرفية الإلكترونية، مما دفع إلى إدخال تعديلات على أبعاده ليواكب خصوصيات البيئة الرقمية. وفيما يلي جدول يوضح التعديلات التي طرأت على أبعاد النموذج لتطبيقه في بيئة الخدمات الإلكترونية

الجدول التالي يوضح هذه الأبعاد:

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

الجدول (3) : ابعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

الوصف	ابعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية
هي انعكاس الجانب المادي للخدمة البنكية، حيث من خلال التقنيات الرقمية والتكنولوجيا وتطوير التطبيقات البنكية، وتحسين تصميم الأجهزة والشبكات	الملموسة (Tangibles)
هي استجابة مقدم الخدمة الالكترونية 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	المصدقية/ 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)
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.

الفصل النظري: ماهية التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

في ظل زيادة الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية، أصبح من الضروري تقييم جودة هذه الخدمات لضمان تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم. فمع تزايد المعاملات المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية، تواجه المصارف تحديات كبيرة تتعلق بضمان الكفاءة، الأمان، وسهولة الاستخدام، مما يستدعي الاعتماد على أدوات لقياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ومنه نستنتج ان هذه الاليات والأدوات تهدف إلى تحديد مدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات العملاء، وتحليل مدى كفاءة المنصات الرقمية في تقديم تجربة مصرفية سليمة وآمنة. وتساعد هذه الأدوات أيضاً المؤسسات المالية في تحسين عملياتها وتطوير خدماتها وفقاً للمعايير الحديثة.

خلاصة الفصل

يعد مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية محورياً في ظل التحول الرقمي المتسارع، ويُقصد به مدى توافق الخدمات المصرفية الرقمية مع توقعات العملاء واحتياجاتهم في البيئة الإلكترونية. وقد ظهرت نماذج متخصصة لقياس هذه الجودة مثل E-S-Qual و E-Servqual، التي تراعي الخصائص التقنية والفنية للخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية، ما يجعل من جودة الخدمة الرقمية عاملاً أساسياً في تقييم كفاءة البنوك وقدرتها التنافسية.

ويُعد نجاح التحول الرقمي في القطاع المصرفي رهيناً بتوافر عدد من المقومات، في مقدمتها البنية التحتية التكنولوجية المتطورة، الأطر القانونية والتشريعية الداعمة، وتوفير الكفاءات البشرية المؤهلة لتطوير وتشغيل الأنظمة الرقمية. إذ يشكل التحول الرقمي قاعدة أساسية لتجاوز محدودية النموذج التقليدي، وتعزيز الابتكار في تقديم الخدمات.

ويُعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أبرز مظاهر هذا التحول، حيث تشمل مجموعة واسعة من الحلول التي تتيح تنفيذ المعاملات المصرفية عن بُعد دون الحاجة للتواجد المادي داخل فروع البنوك. وتشمل هذه الأشكال الصرافات الآلية، نقاط البيع الإلكترونية، التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول، البنوك الإلكترونية، إضافة إلى البنوك الافتراضية التي تعمل كلياً عبر الإنترنت وتتميز بعدة خصائص تجعلها أكثر كفاءة من النماذج التقليدية، من أبرزها التوفر المستمر، السرعة، الدقة، وتقليل التكاليف. كما تسهم في تعزيز ولاء العملاء، وتوسيع قاعدة المستخدمين، وتحسين تجربة الزبون بشكل عام.

ورغم ما توفره من مزايا، تواجه هذه الخدمات تحديات متعددة، أبرزها المخاطر الأمنية واختراق البيانات، التحديات التنظيمية، ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق، مقاومة التغيير لدى بعض الفئات، ومخاوف متعلقة بالخصوصية وحماية المعلومات الشخصية.

الفصل التطبيقي:

دراسة ميدانية للصندوق الوطني

للتوفير والإحتياط - cnep

banque وكالة بسكرة

تمهيد:

ستعرض في الدراسة الميدانية إلى البنك محل الدراسة وتطوره منذ نشأته، وأهم القوانين والقرارات التي أثرت فيه وكذا أهم النتائج التي استخلصت من خلال المقابلة التي قمنا بها على مستوى البنك عن أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث أصبح التحول الرقمي اليوم من أبرز الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية لتعزيز تنافسيتها وتحسين جودة خدماتها، في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتغير السريع وشدة المنافسة. ولم تعد الخدمات المصرفية التقليدية كافية لتلبية احتياجات الزبائن الذين أصبحوا أكثر تطلبًا وسعيًا نحو السرعة، الراحة، والأمان. ولهذا، اتجهت البنوك إلى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة استراتيجية لإعادة تشكيل أنظمتها الداخلية وتحسين تجربتها مع العملاء.

فالتحول الرقمي لا يقتصر فقط على إدخال قنوات إلكترونية جديدة، بل يتعداه إلى إعادة تصور شاملة لكيفية تقديم الخدمة المصرفية من خلال أدوات متطورة مثل البطاقات البنكية الذكية، أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت والهاتف النقال، بالإضافة إلى تطوير نظم المقاصة الإلكترونية للشيكات. هذه الأدوات تسهم في تسهيل المعاملات المالية، وتقليل الوقت والجهد، وتوسيع فرص الوصول إلى الخدمات المصرفية على مدار الساعة، مما يعزز رضا الزبائن ويقوي علاقتهم بالمؤسسة المصرفية.

وفي هذا السياق، تبنت العديد من البنوك الجزائرية، ومنها وكالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط Banque/CNEP، مشاريع رقمية طموحة تهدف إلى ترقية خدماتها وعصرنة تعاملها مع العملاء، عبر دمج أحدث التكنولوجيات المالية، مؤمنة بذلك بيئة مصرفية أكثر كفاءة وفعالية، وقادرة على تحقيق مستويات أعلى من الجودة والابتكار فهذا يمثل اليوم أداة جوهرية لتحقيق التميز المصرفي، وضمان استمرارية النمو في سوق مالية تتجه بشكل متزايد نحو الرقمنة الكاملة.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحولات العميقة التي تشهدها الصناعة المصرفية في الجزائر، بادرت وكالة Banque/CNEP (الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط) إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي، إدراكاً منها بأهمية مواكبة متطلبات العصر الحديث وتعزيز قدرتها التنافسية. فقد قامت الوكالة بإطلاق سلسلة من المبادرات الرامية إلى عصنة خدماتها المصرفية عبر اعتماد أحدث تكنولوجيات الإعلام والاتصال، على غرار إدخال البطاقات البنكية الذكية، وتعميم أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، بالإضافة إلى تمكين الزبائن من إجراء معاملاتهم عبر الإنترنت والهاتف المحمول. كما واكبت Banque/CNEP نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات على غرار البنوك الجزائرية الأخرى واعتمدت قنوات اتصال رقمية متنوعة لتسهيل التواصل مع عملائها. ويعكس هذا التوجه نحو الرقمنة التزام البنك بتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يساهم في تعزيز العلاقة مع الزبائن وتوسيع قاعدة المتعاملين

المطلب الأول: نظرة عامة حول بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط

تم إنفتاح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط cnpe-bank وكالة بسكرة عام 2007 وتم تأسيس البنك بتاريخ 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64/227، وهو اختصار " Caisse Nationale d'Epargne et de Prevoyance Banque" وكانت مهمته الأساسية تتمثل في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد. أما في مجال القروض، فقد أوكلت له مهمة تمويل ثلاث فئات من العمليات: تمويل مشاريع البناء، تمويل الجماعات المحلية، و تمويل بعض العمليات الخاصة ذات الطابع الوطني يواصل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك في تأكيد مكانته على المستوى المالي، ليس فقط كبنك لتمويل السكن، ولكن أيضاً كبنك شامل، عصري، في خدمة المواطن وأكثر قرباً من الجزائريين. على مدى أكثر من نصف قرن من التواجد، نجح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك في التكيف مع مختلف التحولات وعمليات إعادة الهيكلة التي شهدتها الاقتصاد الجزائري ومع متطلبات عصنة وتحرير القطاع المصرفي. هذا المسار المتميز زاد من تعزيز أسس النمو المتوازن مع ضمان تمتع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك بالشهرة والقدرة التنافسية وثقة ملايين من زبائنه.

يقدم البنك مجموعة من الخدمات أهمها القروض الخاصة بالسكن والترقية العقارية يضم البنك حالياً 17 مديرية شبكة تجارية و 224 وكالة تجارية ووكالة إسلامية واحدة و 25 وكالة رقمية كما يبلغ عدد الموظفين العاملين على

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

مستوى كل الوكالات والمديريات 4270 موظف كما وضع البنك 30 شبك ألي و ألي 156 موزع للعمل على راحة الزبائن

اصدر البنك الى غاية هذا الوقت 1437005 بطاقة بنكية و 9330997 حساب بنكي إضافة الى 300554 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد اما أجهزة الدفع الالكتروني TPE فيوجد حاليا 1991 جهاز إلكتروني غير انه يوجد 2 متعاملين فقط في منصة الدفع الالكتروني

يطلق على البنك اسم بنك العائلة وهو يستحق هذا الاسم من خلال المعطيات السابقة كما ان التقارير السنوية تفيد بأنها حققت نسب نمو كبيرة وهذا راجع لجودة وطبيعة الخدمات التي يقدمها هذا البنك لزبائنه (الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، بلا تاريخ)

المطلب الثاني: مراحل تطور بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط

في 19 فيفري 1971، وبموجب قرار صادر عن وزير المالية، تم تكريس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كبنك وطني للسكن، حيث هدف هذا القرار إلى ترسيخ نظام التوفير المخصص للسكن، وهو ما شكّل دافعاً قوياً للصندوق لتعزيز مكانته في سوق الادخار. وفي أبريل 1971، صدرت التعليمات رقم 8 التي أكدت تخصيص الصندوق في تمويل برامج إنجاز السكنات، مستنداً إلى أموال المدخرين وأموال الخزينة العمومية. وقد ساهم هذا التوجه في تحفيز العائلات على الادخار، مما أدى إلى ارتفاع موارده المالية.

وبموجب القانون رقم 88/06 المؤرخ في 15 أبريل 1988، أصبح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مؤسسة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، كما انتهج سياسة تنوع القروض الممنوحة. وبحلول 31 ديسمبر 1988، ارتفع عدد وكالاته إلى 120 وكالة، منها 47 وكالة ولائية و73 وكالة ثانوية.

وفي سنة 1990، ومع صدور قانون القرض والنقد، أصبح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط يُعد أكبر هيئة لجمع الإدخار في الجزائر، بالنظر إلى عدد وكالاته الذي بلغ 135 وكالة، بالإضافة إلى 2652 نقطة على مستوى مكاتب البريد. وبنهاية سنة 1990، بلغ مجموع المدخرات لديه 82 مليار دينار جزائري أما على مستوى القروض التي منحت للأفراد و في نفس التاريخ فقد وصلت إلى 12 مليار دينار بمجموع 80000 قرض

أصبح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنكاً منذ سنة 1997، وتحول إلى شركة ذات أسهم، يُعرف حالياً باسم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، وذلك بموجب القرار رقم 100 الصادر بتاريخ 09 جوان 1997 عن وزير المالية. ومنذ ذلك الحين، أصبح خاضعاً للمواد 114 إلى 139 من القانون 90-10، ما أتاح

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

له ممارسة النشاطات والمهام المحددة في المواد من 110 إلى 113 من نفس القانون، وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة على الصعيد الدولي في مجال الخدمات المالية، وتلبية احتياجات الزبائن.

وفي سبتمبر 2000، قام الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك بتطوير وسائل التسيير من خلال:

- إعداد تقارير شهرية للنشاطات تستند إلى برامج مخططة.
- عقد اجتماعات شهرية للإطارات المسيرة، تشمل مدراء الوكالات.
- تطوير آليات تسيير الموارد البشرية.
- متابعة النتائج المحققة من قبل الوكالات، والتي يُشترط أن تكون إيجابية.
- تعزيز الرقابة على وظائف القرض، التوفير، الحسابات، والرقابة العامة.

ويضم البنك حاليا شبكة تتكون من 224 وكالة و 17 مديرية جهوية موزعة عبر كامل التراب الوطني، بالإضافة إلى أكثر من 3200 شباك متوفر على مستوى مصالح بريد الجزائر. أما على المستوى المحلي، وبالإضافة إلى شبائيك بريد الجزائر، توجد وكالة واحدة تابعة للبنك بمدينة بشار، وهي وكالة الاستغلال وهران - وسط، الواقعة بشارع العقيد لظفي وسط المدينة، وتتبع إداريًا إلى شبكة وهران.

وفي 31 ماي 2005، قررت الجمعية العامة غير العادية منح الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك إمكانية تمويل الاستثمارات في قطاع العقار، بما يسمح له بالتمركز أكثر في تمويل البناء التحتية والنشاطات المرتبطة بالبناء، لا سيما تلك المتعلقة بإنجاز أملاك عقارية ذات طابع مهني، إداري وصناعي.

أما في 28 فيفري 2007، فقد قررت الجمعية العامة العادية، في إطار إعادة التمركز الإستراتيجي للبنك، السماح له بمنح القروض العقارية للخوادم، القروض الرهنية، والقروض الاستهلاكية. كما تم إقرار منح القروض كأولوية للموفرين، وبصفة ثانوية لغير الموفرين، مع تمويل مشاريع الترقية العقارية وإنجاز برامج سكنية موجهة حصريًا لهم.

- في 2008 اطلاق التأمين البنكي

- في 2011 إعادة تموضع استراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك: ترخيص تمويل المؤسسات

- في 2013 تم رقمنة دفتر الادخار وإطلاق بطاقة الادخار

- في 2015 إطلاق حساب الادخار دون فائدة (رأسمالي)

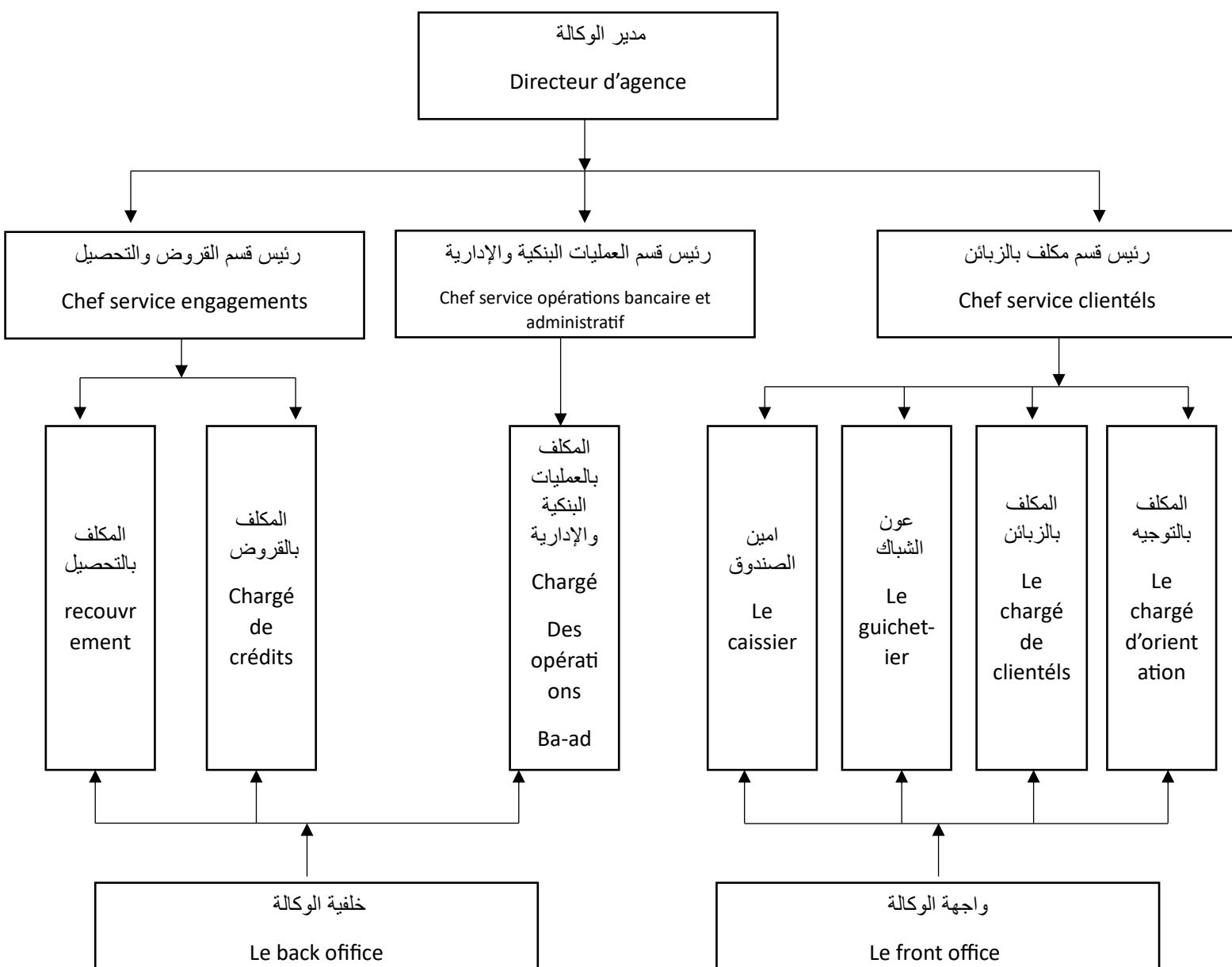
الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

- في 2016 افتتاح أول وكالة آلية "خطابي" (الجزائر الوسطى) وإطلاق الإيجار التمويلي العقاري
- في 2018 رأسمال الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط يرتفع من 14 إلى 46 مليار دج
- في 2020 إطلاق التمويل الاسلامي وافتتاح أول وكالة مخصصة للصيرفة الاسلامية وكذا عدة شبائيك من - خلال مختلف شبكات الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
- في 2022 إطلاق تطبيق الهاتف Cnep-connect
- في 2023 إطلاق قروض الاستهلاك (الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، بلا تاريخ)

الهيكل التنظيمي للبنك :

تم اخذ شكل الهيكل التنظيمي من وكالة بسكرة 2 بعد اجراء المقابلة في الدراسة الميدانية لبنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وتم من خلالها تقديم الشكل التالي في الصفحة الموالية:

الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة رمز 375



المصدر: من وثائق وكالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بسكرة

المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والأحتياط

يقدم الصندوق الوطني للتوفير والأحتياط مجموعة من الخدمات المتنوعة من حسابات التوفير والأدخار وباقية متنوعة من وسائل الدفع الإلكترونية التي يستهدف بها البنك مختلف الشرائح كما أنه يعمل على تطوير خدماته ومنتجاته للوصول لأكبر قدر ممكن من الزبائن على غرار كل البنوك الأخرى سنتطرق لمختلف الخدمات التي يقدمها البنك في هذا المطلب

1. وسائل الدفع الإلكترونية:

– البطاقات البنكية (البطاقة المغناطيسية): *carte bancaire*

هي بطاقات دفع إلكترونية تسمح لزبون بالقيام بمختلف عمليات السحب على مستوى الآليات النقدية والصراف الآلي (DAB) وكذا عمليات الدفع والسحب عبر الشبايك البنكية الآلية كما يمكن للعميل دفع وتسوية معاملاته التجارية من المحلات وهذا بتسديد مستحقاته عبر البطاقة من خلال خدمة الدفع الإلكترونية (نقاط البيع المحمول TPE) حيث يقدم البنك تشكيلة من هذه البطاقات

- بطاقة الدفع CARTE CIB هي بطاقة خاصة بالحساب الجاري
- بطاقة خاصة بحساب توفير الشعبي
- بطاقة خاصة بحساب توفير سكن
- بطاقة خاصة بحساب توفير رأس مالي (بسكرة و الصندوق الوطني، 2025)

الجدول في الصفحة التالية يوضح ذلك

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque
وكالة بسكرة

الجدول (4): أنواع البطاقات وخصائصها

نوع البطاقة	خصائصها
بطاقة الدفع CARTE CIB حساب جاري	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة خاصة بالحساب الجاري - هي البطاقة الوحيدة التي يمكن لحاملها الاستفادة من خدمة الدفع باستخدام البطاقة عبر أجهزة TPE - عمليات السحب عبر الشبايبك البنكية, الموزعات الألية والشبايبك الألية - بدون فوائد
بطاقة حساب التوفير الشعبي	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة خاصة بحساب التوفير - عمليات السحب عبر الشبايبك البنكية, الموزعات الألية والشبايبك الألية - نسبة الفوائد 2.5
بطاقة حساب التوفير السكن	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة خاصة بحساب التوفير - عمليات السحب عبر الشبايبك البنكية, الموزعات الألية والشبايبك الألية - نسبة الفوائد 2
بطاقة حساب التوفير رأس مالي	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة خاصة بحساب التوفير - عمليات السحب عبر الشبايبك البنكية, الموزعات الألية والشبايبك الألية - بدون فوائد

المصدر: من إعداد الطالب من خلال المعلومات المتحصل عليها من الوكالة

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

يبين الجدول أنواع البطاقات وخصائص كل بطاقة التي يوفرها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط حيث نلاحظ ان البنك وضع لكل نوع حساب بطاقة لها خصائص تميزها ويتميز الحساب الجاري بخدمة الدفع عبر نقاط البيع المحمولة وله نفس خصائص البطاقات الأخرى إلا نوع الحساب و الفوائد فهو مرتبط بالحساب الجاري وبدون فوائد اما البطاقات الأخرى مرتبطة بحساب التوفير وتختلف في قيمة الفوائد

- الشباك الألي **(GAB) Guichet Automatique Bancaire** : هو شباك إلكتروني

يختلف عن الشباك التقليدي بعدم وجود موظف ويعمل طوال الوقت الفترات الصباحية والمسائية عكس الشباك البنكي التقليدي الذي يعمل خلال فترات محددة يتكون من أجهزة تتصل عبر شبكة خاصة بالبنك تقوم بقراءة البطاقة المغناطيسية من أجل القيام بمختلف الخدمات السحب كشف الرصيد تحويل الأموال وطلب الشيكات

- الصراف الألي **(DAB) Distributeur Automatiques de Billes**: هو آلة تسمح

لزبون بسحب أمواله دون الحاجة الى الذهاب الى البنك الخاص به حيث يمكن له سحب من أي صراف ألي عبر البطاقة المغناطيسية ثم تتم لاحقا عملية المقاصة الإلكترونية في حالة سحب من موزع اخر غير تابع لنفس البنك

- خدمة الدفع الإلكتروني عبر نقاط البيع المحمولة **Terminaux de Paiement Electroniques (TPE)**:

بدل دفع الأموال نقدا تخصم قيمة المشتريات من الرصيد الخاص بالعميل المرتبط ببطاقته المغناطيسية بعد قيامه بشراء حاجياته من المحلات التجارية التي توفر أجهزة TPE ما يسهل عليه عمليات الشراء

2. التحويل الإلكتروني للأموال: **Electronic Funds Trensfer**

تعتبر من الخدمات الإلكترونية التي يوفرها البنك لزيائنه تعرف بأنها عملية يتم فيها تحويل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر عن طريق الوسائل الإلكترونية مثل الشبايبك الإلكترونية الصراف الألي أو من خلال خدمة e-banking الصيرفة عبر الأنترنت او عبر تطبيق wimpay وهذا بقيام الجانب المدين للآمر بتحويل المبلغ إلى الجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين سواء كان ذلك من نفس البنك أو من بنكين مختلفين

3. المقاصة الإلكترونية **TéLé - Compensation** : هي عملية تبادل صور الشيكات بين البنوك

عبر البنك المركزي، دون الحاجة إلى تبادل الشيكات الورقية فعليًا بين هذه البنوك أو رقم وقيد المعاملة للحسابين تتم عن طريق أرضية إلكترونية تسمى SATIM حيث أنها لا تستغرق أكثر من 24 ساعة لتسوية الحسابات بين البنوك عكس المقاصة التقليدية التي كانت تصل مدة تسوية الحسابات الى غاية شهرين من تاريخ المعاملة وتُعرف مقاصة الشيكات بأنها عملية تبادل الشيكات المودعة في حسابات العملاء لدى بنك معين، والمسحوبة على حسابات عملاء في بنوك أخرى، بهدف تحديد صافي المراكز المالية لكل بنك، وتسجيل هذه المبالغ في حساباته (بسكرة و الصندوق الوطني، 2025)

من خلال كل ما سبق يمكن القول ان بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط قد خطى خطوات كبيرة في مواكبة التحول الرقمي وهذا من خلال توفيره التكنولوجيا ومختلف التقنيات والأنظمة والأجهزة من أجل استخدامها بأفضل شكل لتحسين الخدمات ورفع الكفاءة مما يساهم في تعزيز العمل على راحة زبائنه وزيادة حصة السوقية من خلال التعريف بمختلف خدماته

المبحث الثاني: واقع التحول الرقمي في الخدمات المصرفية للبنك

سنستعرض في هذا المبحث كل المعلومات المتعلقة بواقع التحول الرقمي في بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة بسكرة وكذا اختبار نموذج الدراسة عبر التحليل الوصفي عن طريق أداة المقابلة

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية

يتوفر البنك على كل ملامح الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث يتوفر على:

الموقع المعلوماتي: الموقع الإلكتروني - <https://www.cnepbanque.dz/web/ar/accueil/>
[/arabe](https://www.cnepbanque.dz/web/ar/accueil/)

يجوز هذا الموقع على كافة المعلومات المتعلقة بالبنك كما يمكن من خلاله التعرف على مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لزبائنه كما انه يحتوي على 3 لغات مختلفة العربية والفرنسية والانجليزية

الموقع التفاعلي الإتصالي: لدى البنك العديد من الصفحات في مختلف وسائل التواصل الاجتماعي كما يوفر البريد الإلكتروني ورقم الهاتف للإجابة عن جميع أسئلة زبائنه

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

الموقع التبادلي: أصدر البنك العديد من التطبيقات والخدمات التي يمكن من خلالها اجراء المعاملات بدون الذهاب الى البنك نذكر منها تطبيق wimpay وخدمة الصيرفة عبر الأنترنت e-bancking وتطبيق Cnep-connect

هذه التطبيقات توفر خدمات تسديد الفواتير عبر الانترنت وتحويل الأموال وغيرها من المعاملات عن بعد

- الحسابات البنكية المرتبطة بالبطاقات البنكية : من خلال المقابلة تم التعرف على أن كل أنواع الحسابات ترتبط بوسائل الدفع الإلكترونية حيث بلغ اجمالي الحسابات 7478 يمكن لكل الزبائن استعمال البطاقات المغناطيسية المرتبطة بالحساب البنكي الخاص بهم لإجراء مختلف معاملاتهم المصرفية حيث ندرج أنواع من البطاقات الجدول الموالي يوضح نسبة البطاقة من اجمالي عدد الحسابات (بسكرة و الصندوق الوطني،
(2025

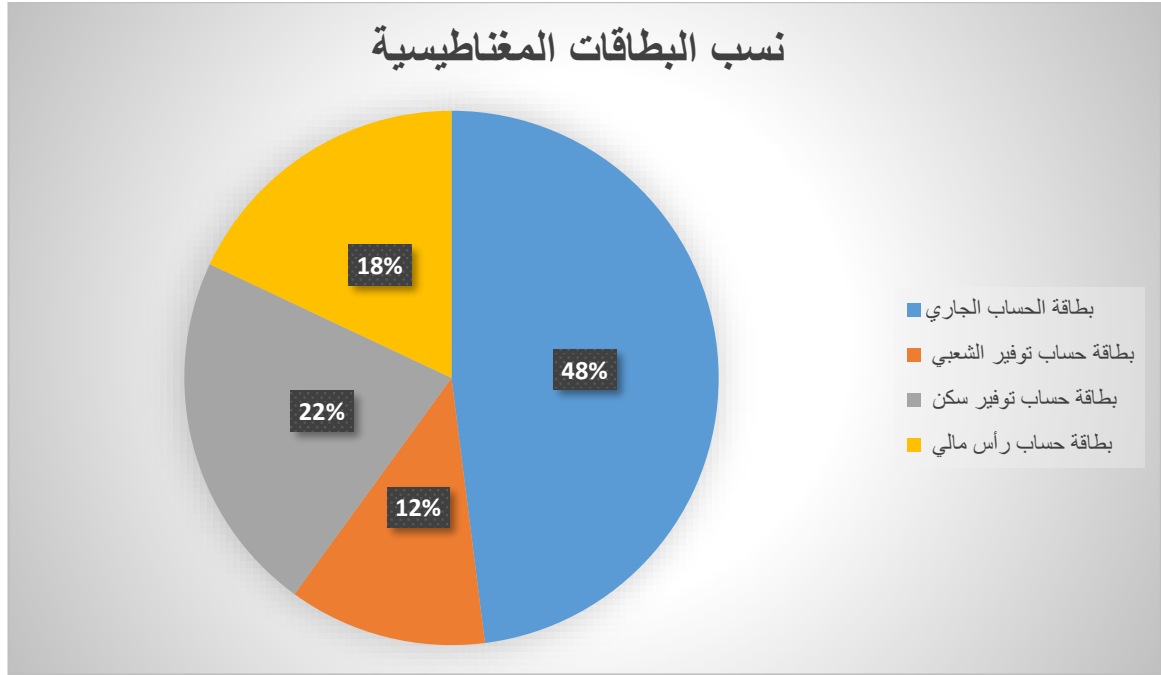
الجدول(5): نسب البطاقات المغناطيسية لدى البنك

البطاقة	بطاقة الحساب الجاري	بطاقة حساب توفير الشعبي	بطاقة حساب توفير سكن	بطاقة حساب رأس مالي
نسبة من عدد الحسابات	48%	12%	22%	18%

المصدر: من إعداد الطالب من خلال المعلومات المتحصل عليها من البنك

يمكن التعبير عن الجدول بدائرة نسبية

الشكل(5): دائرة نسبية للبطاقات المغناطيسية



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على بيانات الجدول السابق

تعبّر النسب في الشكل السابق عن النسب المئوية من إجمالي عدد الحسابات البالغ 7478 في البنك حيث نلاحظ أن نسبة البطاقات المغناطيسية للحسابات الجارية هو أكبر نسبة بـ 48% ثم تليها حسابات السكن 22% ثم حسابات توفير رأس مال وشعبي بـ 18% و 12% على التوالي

التفسير: إن استحوذ أكبر نسبة للبطاقات المرتبطة بالحساب الجاري بسبب كثرة المعاملات بهذا الحساب إضافة الى أنها البطاقة الوحيدة التي تتمتع باستخدامها في جميع التعاملات من بينها الدفع الإلكتروني عبر نقاط البيع المحمولة كما أن الحساب بدون فوائد وهذا من الثقافة والوازع الديني لدى أغلبية الزبائن ثم تليها نسبة بطاقات الخاصة بحساب السكن وهذا بسبب خصائص الحساب الذي من خلاله يتم التحصل على سكن عن طريق البنك

ثم تليها البطاقات الخاصة بحساب توفير رأس المال وهذا راجع لأن من خصائص الحساب لأصحاب المبالغ الكبيرة الذين يحتفظون بأموالهم لدى البنك لكي تبقى آمنة وما يميزه انه بدون فوائد

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

ثم في الأخير نسبة البطاقات المرتبطة بحساب توفير شعبي وهي اقل نسبة وهي ضئيلة جدا وهذا لطبيعة نسبة الفوائد المرتبطة بهذا الحساب كما أن الوازع الدين لشريحة كبيرة من المجتمع من أسباب هذه النسبة المنخفضة

المطلب الثاني: الأجهزة الإلكترونية والشبكات المتوفرة المرتبطة بالوكالة:

• أجهزة الدفع الإلكتروني:

- أجهزة نقاط البيع المحمولة المرتبطة بالوكالة TPE : تم ادخال هذه التقنية وربطها بالبنك عام 2019
لسماح لمستعملي بطاقة CIB الخاصة بالحساب الجاري بتسديد مستحقات شراءهم الجدول التالي يوضح عدد الأجهزة من بداية إدخالها الى عام 2024

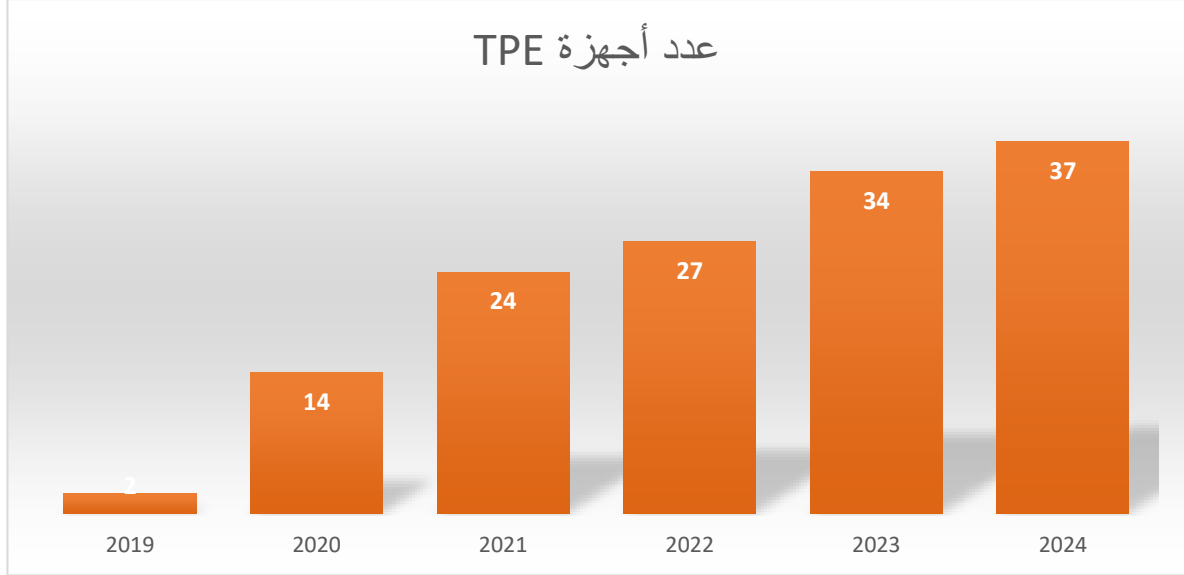
الجدول (6): عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة بسكرة كل سنة

السنة	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد الأجهزة	02	14	24	27	34	37

المصدر: من إعداد الطالب من خلال المعلومات المتحصل عليها من البنك

من خلال الجدول السابق نعبر عن عدد أجهزة TPE بالشكل التالي:

الشكل(6): أعمدة بيانية لعدد أجهزة TPE خلال السنوات 2019 الى 2024



المصدر من إعداد الطالب من خلال الجدول السابق

يعبر الشكل عن عدد الأجهزة لنقاط البيع المحمولة بدلالة الزمن حيث نلاحظ تطور عدد الأجهزة كل سنة بالزيادة حيث كانت سنة 2019 تحتوي على جهازين لتتطور الى 14 جهاز في عام 2020 ثم 24 في عام 2021 و 27 في 2022 و زيادة 7 أجهزة لتصبح 34 جهاز الى غاية 2024 ب 37 جهاز

التفسير: في 2019 كانت عدد الأجهزة قليلة وهذا راجع الى أنها في مرحلة البداية والتجريب ثم قفزت عدد الأجهزة الى 24 في عام 2020 وهي اكبر نسبة زيادة وهذا راجع الى تفشي ظاهرة كورونا كذلك عام 2021 كانت الزيادة كبيرة مع تراجع طفيف لأن جائحة كورونا تنتهي اما بعد تراجع جائحة كورونا عام 2022 فكانت نسبة الزيادة أقل بالمقارنة بالسنوات التي تسبقها ثم 2023 و 2024 كانت الزيادة عادية

الشبابيك الألية GAB: حاليا يتواجد شبك واحد تحت الخدمة مرتبط بالبنوك من بينها الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

الموزع الألي DAB : يتوفر على مستوى المدينة 3 موزعات آلية خاصة بالصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط يمكن للزبائن القيام بعملياتهم المالية فيها كما يمكنهم القيام بعملياتهم من الموزعات الآلية على مستوى البنوك الأخرى وتتم بعدها المقاصة الإلكترونية وهذا لتسهيل الأمر على الزبون

الشبكات الداخلية، الوطنية، العالمية في الوكالة:

تتوفر الوكالة على شبكة داخلية خاصة ببيها يمكن لعدد محدود من الموظفين الولوج إليها تعرف بشبكة TEMINOS أو t24 وهو من أحدث البرامج الاللكترونية البنكية في العالم ، وتستخدمه جل الدول المتقدمة كما أن لديها شبكة وطنية للتواصل فيما بين الوكالات وترتبط بالشبكة الداخلية السابقة عن طريق البرنامج السابق الذكر ضمن نظام أمن ومعقد بحيث يوفر الأمان للبيانات والمعلومات الحساسة أما الشبكة العالمية المعروفة ب swift فهي تحت الدراسة للولوج إليها لكنها لا تنتمي ضمن شبكات البنك حالياً (بسكرة و الصندوق الوطني، 2025)

المطلب الثالث: تحليل تطور الحسابات المصرفية المرتبطة بالدفع الإلكتروني خلال الفترة(2018–2024)

مع تسارع وتيرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي شهد بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط(CNEP) ، وكالة بسكرة زيادة ملحوظة في استخدام أدوات الدفع الإلكتروني . وقد أدى ذلك إلى ارتفاع تدريجي في عدد الحسابات المصرفية المرتبطة بالدفع الإلكتروني مقارنة بالحسابات التقليدية. وتُعد دراسة التوزيع النسبي لهذين النوعين من الحسابات مؤشراً مهماً على مدى تبني العملاء للتكنولوجيا المالية الحديثة، وعلى نجاح جهود البنوك في رقمنة خدماتها.

يوضح الجدول التالي الحسابات المرتبطة وغير المرتبطة بالدفع الإلكتروني من إجمالي عدد الحسابات، ما يعكس تطور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية : (بسكرة و الصندوق الوطني، 2025)

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque
وكالة بسكرة

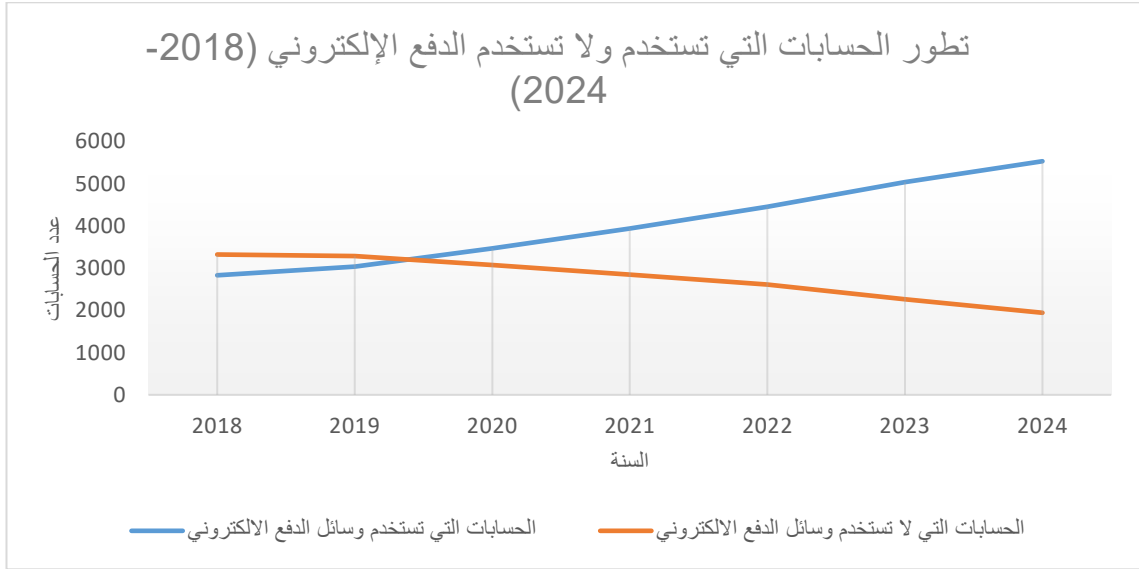
الجدول (7): عدد الحسابات التي تستخدم والتي لا تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني

السنة	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد الحسابات	6156	6323	6540	6788	7066	7301	7478
الحسابات التي تستخدم الدفع الإلكتروني	2832 46%	3035 48%	3466 53%	3937 58%	4452 63%	5038 69%	5534 74%
الحسابات التي لا تستخدم الدفع الإلكتروني	3324 54%	3288 52%	3074 47%	2851 42%	2614 37%	2263 31%	1944 26%

المصدر من إعداد الطالب من خلال البيانات المتحصل عليها من البنك

و يمثل الرسم البياني التالي عدد الحسابات المرتبطة وغير المرتبطة بالدفع الإلكتروني من سنة 2018 الى سنة 2024، ما يعكس تطور التوجه نحو الصيرفة الرقمية

الشكل 7: منحى بياني عدد الحسابات المرتبطة وغير المرتبطة بالدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالب من معلومات الجدول

يُظهر الشكل السابق منحى بياني لتطور الحسابات التي تستخدم والتي لا تستخدم الدفع الإلكتروني حيث نلاحظ تزايد الحسابات التي تستخدم الدفع الإلكتروني وذلك خلال الفترة 2018 الى 2024 حيث كانت أكبر معدل زيادة بين 2019 و2022 ، مقابل تراجع الحسابات التي لا تستخدم الدفع الإلكتروني من نفس الفترة في معاملتها

التفسير : أثرت مرحلة 2019 و2022 بالزيادة في عدد الحسابات التي تستخدم الدفع الإلكتروني بسبب تفشي ظاهرة كورونا حيث كان الدفع الإلكتروني عنصرا فعالا لتفادي الإصابة بهذا الوباء على الرغم من تراجع عدد الحسابات التي تستخدم الدفع الإلكتروني في معاملاتها إلا أنه لحد الآن لا يزال عدد من الحسابات تستخدم المعاملات التقليدية وهذا بسبب بعض المعاملات التي تتطلب حضور الشخص كالفروض بالإضافة الى انه هناك من كبار السن الذين يفضلون هذا النوع من المعاملات

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط cnpe-banque وكالة بسكرة

ومنه يقدم البنك العديد من الخيارات التي تعزز من تجربة العملاء وتيسر لهم إجراء المعاملات بسرعة وأمان. وفي المقابل، تبقى الحسابات التي لا تستخدم الدفع الإلكتروني خيارًا تقليديًا لا يتفاعل مباشرة مع الأدوات الرقمية، لكنها تظل أساسية للعديد من العمليات المصرفية. وبالتالي، يمثل التطور في هذه الأنظمة خطوة هامة نحو تحسين الخدمات المالية وزيادة الشمول المالي.

المطلب الرابع: تحليل التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية باستخدام نموذج SERVQUAL

يهدف هذا المبحث إلى تحليل الأثر الفعلي الذي يعكس أهمية التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP)، وذلك من خلال اعتماد نموذج SERVQUAL كإطار مرجعي لتقييم الخدمة وهذا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها حيث تم الاعتماد على أداة المقابلة لجمع البيانات النوعية وتحليلها وصفيًا، بالتركيز على الأبعاد السبع للنموذج وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف وجودة المعلومات ومساعدة الشبكة

أولاً: الملموسية (Tangibles)

أظهرت نتائج المقابلات أن التحول الرقمي انعكس بشكل واضح على الجانب المادي للخدمة البنكية، حيث تم تعزيز البنية التحتية الرقمية من خلال تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، وتطوير التطبيقات البنكية، وتحسين تصميم الموزعات الآلية. وقد عبّر أغلب الزبائن عن رضاهم بالمظهر العام للتكنولوجيا الجديدة، إلا أن بعضهم أبدى صعوبات في التفاعل مع التطبيقات، خاصة كبار السن.

ثانياً: الاعتمادية (Reliability)

عبّر المستجوبون عن ثقتهم في دقة الخدمات الرقمية المقدمة حيث كان متوسط المعاملات اليومية في وكالة بسكرة 120 معاملة، 80 معاملة من إجمالي المعاملات الإلكترونية تتوزع على عمليات الدفع والتحويل عبر المنصات الرقمية كللت بنجاح في أغلب الحالات، دون أخطاء تُذكر. ومع ذلك، سجلت حالة انقطاع واحدة في أحد الصرافات الآلية أما المعاملات التقليدية المتبقية فكانت للضرورة كحالات كبار السن وحالات القروض التي تستوجب حضور المعني وعليه فإن هذا البعد تم تحقيقه

ثالثاً: الاستجابة (Responsiveness)

بعد إختبار الولوج للموقع الإلكتروني للبنك في فترات متقطعة من الليل والنهار وكذا مدى تفاعل صفحات البنك في مواقع التواصل الاجتماعي أظهر عدد معتبر من المشاركين أن البنك قد طور من قدراته في الاستجابة السريعة من خلال هذه القنوات الرقمية وكذا البريد الإلكتروني وخدمة الرسائل النصية أي ان إستجابة البنك من خلال القنوات الرقمية ممتازة وهذا البعد تم تحقيقه

رابعاً: الأمان (Assurance)

أكد معظم الزبائن شعورهم بالأمان أثناء استخدام الخدمات الرقمية، بفضل نظم الحماية وكلمات المرور ورموز التحقق. وقد لوحظ أن الثقة في الأنظمة الرقمية في تزايد، كما أنه في حالة سرقة أو ضياع البطاقة المغناطيسية فإن للبنك القدرة على معرفة تاريخ ونوع المعاملة في حالة استخدامها من شخص آخر إضافة الى التعرف على وجه الشخص من الكاميرا التي في الموزع الآلي ان استخدم احد الموزعات الآلية. أما كبار السن، فقد أبدوا بعض التحفظات، ما يتطلب توعية موجهة لهذه الفئة لضمان الاستخدام الآمن والفعال. وعليه فإنه تم تحقيق هذا البعد

خامساً: التعاطف (Empathy)

أشار المستجوبون إلى أن الانتقال الرقمي لم يُلغ تماماً الجانب الإنساني في الخدمة، خاصة أن بعض القنوات الرقمية تتضمن خاصية الدردشة مع الموظف أو تقديم المساعدة. لكن هناك شعور عام بأن التفاعل البشري أصبح محدوداً، ما أثر على إدراك بعض الزبائن للتعاطف الشخصي من طرف البنك.

سادساً: جودة المعلومات (Information Quality)

أظهرت نتائج المقابلات أن العملاء يقدرون المعلومات التي يتم توفيرها لهم من خلال الخدمات الرقمية، خاصة عند تقديم بيانات واضحة ودقيقة حول الحسابات، المعاملات، والأرصدة. تلاحظ العديد من الردود إيجابية حول تحسين جودة المعلومات المقدمة عبر التطبيقات البنكية، مع التأكيد على ضرورة وجود شرح شامل حول كيفية استخدام التطبيقات والأدوات الرقمية. ومن جهة أخرى فإن البنك يقوم بشكل دوري بعقد ندوات في الجامعات ومختلف المرافق في تفسير بعض الرسائل التلقائية أو التنبيهات التي قد تكون غير واضحة أحياناً. يُوصى بتوفير موارد توجيهية مثل الدلائل الإرشادية التفاعلية داخل التطبيق لتعزيز الفهم الكامل للمعلومات المقدمة.

أي أن هذا البعد تم تحقيقه

سابعاً: مساعدة الشبكة (Network Assistance)

عبرّ الزبائن عن رضاهم بشكل عام حول فعالية الدعم الفني المتاح عند حدوث مشاكل تقنية تتعلق بالخدمات الرقمية. على الرغم من أن مستوى الخدمة قد تحسن بشكل ملحوظ، إلا أن بعض الزبائن أشاروا إلى أن الدعم الفني قد يحتاج إلى تحسين في بعض الحالات، مثل الاستجابة السريعة لمشاكل الاتصالات بالشبكة أو تعطل الأنظمة خلال ساعات الذروة. وقد اعتبر بعض المشاركين أن القنوات الرقمية توفر الدعم الجيد في أغلب الأحيان، بينما يظل هناك من يفضل التعامل المباشر عند حدوث مشاكل تقنية أما هذا البعد فقد تم تحقيقه جزئياً

بناءً على تحليل مضمون المقابلات بهذا النموذج، يتبين أن التحول الرقمي في بنك CNEP ساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية بشكل متفاوت عبر الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL. وقد عبرّ الزبائن عن رضاهم العام، مع تسجيل بعض الملاحظات حول محدودية الاستجابة في بعض القنوات، والحاجة إلى توعية رقمية لفئات محددة من العملاء. وعليه، يُوصى بتكثيف الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، إلى جانب التكوين المستمر للموظفين لضمان تقديم خدمة عالية الجودة تجمع بين التطور التكنولوجي والبعد الإنساني.

خلاصة الفصل

أظهر التحول الرقمي في بنك CNEP-banque تطور كبير نحو عصرنة الخدمات المصرفية، حيث تنوّعت التقنيات الرقمية و كذلك الخدمات الإلكترونية التي أطلقها البنك لتشمل موقعًا معلوماتيا تفاعليًا بثلاث لغات، وموقعًا تفاعليًا وهذا عبر صفحات التواصل الإجتماعي ، بالإضافة إلى الموقع التبادلي المتمثل في تطبيقات مصرفية مثل Cnep-connect و Wimpay وخدمة الصيرفة الإلكترونية عن بعد e-banking التي سهّلت على الزبائن إنجاز معاملاتهم المالية دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

وقد سمح الانتقال إلى الدفع الإلكتروني بتوسيع قاعدة الزبائن المرتبطين بالخدمات الرقمية، مما ساهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز الشمول المالي، مع المحافظة على الحسابات التقليدية كخيار لا يزال يحتفظ بمكانته لدى بعض الشرائح. ومن خلال تحليل نوعية الحسابات البنكية المرتبطة بالبطاقات، تبين أن البطاقات المرتبطة بالحساب الجاري هي التي تستحوذ على النسبة الأكبر نظراً لتعدد استخداماتها، ثم تليها البطاقات الأخرى

أما من حيث البنية التحتية التكنولوجية، فيتوفر البنك على نظام داخلي متطور (T24 TEMENOS) يربط مختلف الوكالات بشبكة وطنية مؤمنة، ويُعدّ من أحدث أنظمة التسيير البنكي العالمية، في حين أن الولوج إلى شبكة SWIFT لا يزال قيد الدراسة.

وقد كشف تطبيق نموذج SERVQUAL عن تحسن متفاوت في جودة الخدمات المصرفية عبر مختلف أبعاده، إذ أعرب الزبائن عن رضاهم العام، مع بعض التحفظات المتعلقة بالاستجابة الرقمية وسهولة الاستخدام لدى بعض الفئات. كما أُضيف بُعدًا جودة المعلومات و مساعدة الشبكة كعنصرين مكملين لتحليل الجودة، واللذان أظهرتا أهمية الدعم التقني والمحتوى المعلوماتي في تحسين تجربة المستخدم.

بناءً على ما سبق، يتضح أن بنك CNEP قد خطى خطوات معتبرة نحو الرقمنة، مما انعكس إيجابًا على جودة خدماته، غير أن التطوير المستمر في الجوانب التقنية والبشرية يبقى ضرورة لتعزيز هذه المكاسب وتحقيق تحول رقمي شامل ومستدام.

الخاتمة

خاتمة

أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية تحظى باهتمام متزايد من قبل العملاء، نتيجة لتنامي وعيهم وإلمامهم بهذه الخدمات، وهو ما ساهم في رفع سقف توقعاتهم من حيث الجودة والمرونة. فالعمل اليوم لم يعد يكتفي بالحصول على الخدمة المصرفية التقليدية، بل بات يطالب بتوفيرها في أي وقت ومن أي مكان وبالوسيلة التي يفضلها. هذا الواقع الجديد فرض على البنوك ضرورة مواكبة التغيرات من خلال إدماج الخدمات المصرفية الإلكترونية ضمن عملياتها اليومية. وقد مكّنها ذلك من تطوير خدماتها التقليدية وتحسين جودتها، إلى جانب كونه فتح آفاقاً لتقديم خدمات جديدة ومبتكرة، تلبّي تطلعات العملاء من جهة وتحقق أهداف البنك الربحية من جهة أخرى

وبعد تناولنا الدراسة عن أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية ومن ما سبق

نعتبر أن التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار تقني أو إجراء تجميلي، بل أضحي ضرورة استراتيجية تفرضها متغيرات البيئة المصرفية الحديثة في الجزائر وكذلك تطلعات الزبائن نحو خدمات أكثر جودة وسرعة ومرونة. وعلى هذا الأساس، فإن تبني التحول الرقمي بشكل فعّال وشامل يتطلب إرادة مؤسسية واضحة، واستثماراً مستداماً في الكفاءات والأنظمة، إلى جانب التعلم من التجارب الدولية الرائدة ومن خلال الفرضيات المقترحة توصلنا الى النتائج التالية :

نتائج الدراسة

- توصلت هذه الدراسة إلى أن التحول الرقمي قد ساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من خلال اعتماد الزبائن على الخدمات الإلكترونية وسرعة الاستجابة في المعاملات حيث أصبح يمثل ضرورة حتمية وخطوة استراتيجية لا غنى عنها ، لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- بالاعتماد على التحليل الوصفي النوعي لأبعاد نموذج SERVQUAL، تبين أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، حيث انعكس بشكل إيجابي على الأبعاد السبعة للنموذج: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. وجودة المعلومات ومساعدة الشبكة وبناءً على ما سبق، يتّضح أن التحول الرقمي لدى بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ساهم بشكل فعّال في تحسين جودة خدماته المصرفية، وذلك من خلال تأثيره الإيجابي على مختلف أبعاد نموذج مما يعزز من تنافسية البنك ويرفع من مستوى رضا العملاء

خاتمة

- تكمن أهمية هذا التحول في دوره المحوري في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال تقديم خدمات أكثر ابتكارًا وكفاءة، بأدوات وتقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات مع استخدام الأجهزة الحديثة البعيدة عن الأساليب التقليدية، مما يسهم في تسريع وتبسيط الإجراءات المصرفية،
- إن المحافظة على أمان وخصوصية الزبائن تكون بالتوعية المستمرة. مما ينعكس هذا التحول بشكل إيجابي على رضا العملاء وتجربتهم، باعتبارهم المستفيد الأول من خدمات مصرفية ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم المتزايدة.

الأفاق البحثية:

دراسة أثر التحول الرقمي على رضا العملاء وولائهم في البنوك الجزائرية: ربط جودة الخدمات الرقمية بمستوى رضا وولاء العملاء.

دراسة دور التحول الرقمي في زيادة الشمول المالي لدى البنوك: ربط الشمول المالي بالخدمات الرقمية وإيجاد العلاقة بينهم

دراسة دور التحول الرقمي في تحقيق الأرباح في المؤسسات التجارية: إيجاد العلاقة بين الخدمات الرقمية و تحصيل الأرباح

1. د. أحمد سفر. (2006). *العمليات المصرفية الإلكترونية في البلدان العربية*. لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.
2. الدكتور حسين مصيلحي. (2019). *التحول الرقمي ... الاطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات*. الجيزة: دار الكتب والوثائق القومية ادارة الشؤون الفنية.
3. د. عبد العزيز مصطفى. (2022). *التحول الرقمي في مؤسسات الأعمال*. القاهرة: كلية التجارة جامعة القاهرة.
4. د. علي الرزاق العابدي. (4 فبراير 2025). *ادارة راس المال الفكري في المنظمات*. العراق: Dar Al-Yazori for Publication and Distribution.
5. د. محمد سليمان حمزة. (6 أبريل 2023). *الحوكمة الرشيدة*. E-Kutub Ltd.
6. د. محمد عبد العزيز عجمية. (2020). *لنقود والبنوك: النظرية والسياسة النقدية*. الرياض: دار النهضة العربية.
7. د. عمور يوسف محمد مظهر خطيب. (22 أغسطس 2024). *ادارة التحول الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي*. Yazouri Group for Publication and Distribution.
8. د. دريد كمال شبيب. (2012). *ادارة البنوك المعاصرة*. عمان: دار المسيرة.
9. زهير بشناق. (2006). *العمليات المالية المصرفية الإلكترونية*. بيروت: اتحاد المصارف العربية.
10. عبد الهادي مسعودي. (2016). *الأعمال المصرفية الإلكترونية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
11. معجم المعاني عربي عربي. (بلا تاريخ).
12. د. منير الجنيهي، و ممدوح الجنيهي. (2006). *البنوك الإلكترونية*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
13. د. نادر الفرد قاحوش. (2001). *العمل المصرفي عبر الأنترنت*. عمان وبيروت: الدار العربية للعلوم ومكتبة الرايد.
14. د. نادر عبد العزيز شافي. (2007). *المصارف والنقود الإلكترونية*. لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.
15. د. ناضم محمد نور الشمري، و زهير عبد الفتاح. (2008). *الصيرفة الإلكترونية*. عمان: دار وائل.
16. د. هاني حامد الضمور. (2004). *تسويق الخدمات*. الأردن: دار وائل.
17. د. وسيم محمد الحداد. (2012). *الخدمات المصرفية الإلكترونية*. عمان: دار المسيرة.

المقالات

1. حمدي جلييلة ايمان. (2023). *دور الحوكمة الرقمية في إنجاح وتفعيل التحول الرقمي – نموذج دولة الامارات العربية المتحدة*. مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية المجلد 05 العدد: 03، 864-846.
2. دغوش العطرة. (2023-06). *مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية*. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة، 30-48.
3. عيسوي، أحمد عصام. (2023). *الرقمنة والتحول الرقمي: مفاهيم حديثة*. مجلة تكنولوجيا المعلومات العدد 12، 60-45.
4. خولة مرسي، و موساوي هاجر. (جوان 2023). *تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك: دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات*. مجلة المنهل الإقتصادي، 536-523.

قائمة المراجع

- قرقط سهام، و لعشب ناصر. (2023). التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة الإقتصاد والبيئة المجلد 06، 234-255.....5
- لبنى سحر فاري. (17/12/2021). دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات. المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية المجلد 08 العدد 15، 33-45.....6
- هالة عبدلي. (جوان 2017). الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية. مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، 384-394.....7

الرسائل

- عيشوش عبود. (2008-2009). تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية مذكرة مقدمة من متطلبات نيل شهادة الماجستير. باتنة: جامعة باتنة.....1

المقابلات

- وكالة بسكرة، و للتوفير والإحتياط الصندوق الوطني. (2025).....1

المواقع الإلكترونية

- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من الموقع الإلكتروني.....1
[/https://www.cnepbanque.dz/web/ar/accueil-arabe](https://www.cnepbanque.dz/web/ar/accueil-arabe)