

لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

بطاهر هناء نزيهة

بوذريع سهام

تحت عنوان:

التطبيقات الالكترونية ودورها في تسهيل الحصول على

الخدمات البنكية

دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق Digit BDL الخاص ببنك التنمية المحلية BDL

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

(أستاذة محاضرة - أ- جامعة ابن خلدون تيارت)

أ. زقيرير نصيرة

مشرفا ومقررا

(أستاذ مساعد - أ- جامعة ابن خلدون تيارت)

أ. بخوش أحمد

مناقشا

(أستاذ مساعد - ب- جامعة ابن خلدون تيارت)

أ. حمي محمد لمين

السنة الجامعية: 2024/2023

إهداء

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

بكل فخر أهدي نجاحي إلى والدي رحمه الله يا نور عيني، ويا فوزي وفخري رحمك الله يا بهجة أيامي،
ويا ظلي ونجاحي وآمالي كلها، ويا عزاء هزائمي ونشوة انتصاراتي؛
إلى من كانت الداعم الأول في تحقيق طموحاتي وملجئي ويدي اليمنى ومن أبصرت بها طريق حياتي أُمِّي
الغالية؛

إلى الأيادي التي أزلت أشواك الفشل من طريقي وساندتني عند ضعفي أختي الحبيبة إلهام؛

إلى رفيقة الدرب وصديقة الأيام بجلوها ومرها، صديقتي "هديل"

إلى عمتي "فاطمة" وجميع إخوتي "محمد"، "خالد"، "عبد العزيز"، "عبد الوهاب" "سيف الدين"، "علاء
الدين"، و"يوسف"، من كان لهم بالغ الأثر في تخطي الكثير من الصعوبات والعقبات.
وإلى كل من لم تسعهم ذاكرتي.

نزيهة

إهداء

"شيء جميل ان يسعى الانسان الى النجاح ويحصل عليه والاجمل ان يذكر من كان السبب في ذلك".

أهدي أولى ثمرات حصادي العلمي بعد مسار أشبه بشوط المحارب الى منبع فخري واعتزازي والى من
اكتنرت نفسي بأخلاقهما، الى من قال فيهما الله تعالى "... واخفض لهما جناح الذل من الرحمة...".

أمي وأبي أطال الله في عمرهما.

إلى من سهرت لراحتي وبكت لسعادتي ومنبع الحب والحنان التي رضاها عني جنتي أمي الحبيبة
إلى رفيق الدرب وصديق الأيام جميعا بجلوها ومرها زوجي الغالي أهديك هذا البحث تعبيراً عن شكري
لدعمك المستمر دمت لي الأمان والسند والعض.

إلى من شجعوني على إكمال دراستي وشهدوا معي متاعب الدراسة وسهر الليالي، من كانوا خير عون
لي في دربي... اخواتي الأعزاء خيرة، صباح، زهيدة وزوجها عبد الكريم

إلى عزي في هذه الحياة، حماه الله لقلبي ورعاه أخي الحبيب ماحي وزوجته

إلى من حلت بركة وجودهم في حياتي ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة عمري أولادي أيمن وأشرف
إلى من مدت أياديهم في أوقات الضعف والذين ما انفكوا يوماً عن تقديم العون والمساعدة صديقاتي
جميلة، أمال، خديجة، فاطمة، سارة، أسماء، نزيهة

وأخيراً إلى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه المذكرة، نسأل الله أن يوفقنا في
تحقيق الأماني.

سهام

شكر

نود أن نعبر عن بالغ امتناننا وشكرنا لكل من قدم الدعم والمساعدة في إعداد مذكرتنا. بشكل خاص، نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ أحمد بخوش لإرشاده وتوجيهه القيم الذي كان له الأثر البالغ في إنجاز هذا العمل.

نشكر أعضاء لجنة المناقشة على تقبلهم مناقشة عملنا المتواضع وإبداء النصائح البناءة التي ساهمت في تحسين وتطوير بحثنا.

لأساتذة الكلية، شكرنا العميق على تعليمهم وصبرهم وتحفيزهم المستمر الذي شكّل دعامة أساسية لنا طيلة مسيرتنا الأكاديمية.

كما نود توجيه شكر خاص لزملائنا الطلبة في الدفعة، الذين شاركوا معنا الرحلة العلمية وقدموا الدعم والمساندة في أوقات كثيرة.

لا يفوتنا شكر عمال الإدارة وكذلك عمال بنك **BDL** على تعاونهم ومساعدتهم التي كان لها دور كبير في تسهيل مهامنا الأكاديمية والعملية.

شكراً لكم جميعاً على جعل هذا العمل ممكناً، وعلى مشاركتكم وتشجيعكم الذي لا يقدر بثمن.

الفهرس

إهداء

شكر

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

أ..... مقدمة

الفصل الأول الإطار النظري للخدمات البنكية والتطبيقات الإلكترونية

10 تمهيد

11 المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات البنكية

11 المطلب الأول: ماهية الخدمات البنكية

13 المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية

14 المطلب الثالث: تطور الخدمات البنكية

16 المبحث الثاني: التحول الرقمي في القطاع البنكي

16 المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

17 المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي في العصر الحديث

18 المطلب الثالث: تطبيقات التحول الرقمي في البنوك

22 المبحث الثالث: التطبيقات الإلكترونية في الخدمات البنكية

22 المطلب الأول: مفهوم التطبيقات الإلكترونية

23 المطلب الثاني: أهمية التطبيقات الإلكترونية في القطاع البنكي

23 المطلب الثالث: تحديات استخدام التطبيقات الإلكترونية في البنوك

25 خلاصة

الفصل الثاني دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق Digit BDL الخاص ببنك التنمية المحلية BDL

27	تمهيد
28	المبحث الأول: ماهية بنك التنمية المحلية BDL
28	المطلب الأول: نشأة وتقديم بنك التنمية المحلية
29	المطلب الثاني: مهام واهداف بنك التنمية المحلية
31	المطلب الثالث: التطبيقات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية BDL
35	المبحث الثاني: منهج وتصميم أدوات الدراسة
35	المطلب الأول: منهجية الدراسة
35	المطلب الثاني: تصميم أدوات الدراسة
38	المطلب الثالث: الدراسة الوصفية للعينة
52	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة
52	المطلب الأول: تحليل اتجاهات العينة
57	المطلب الثاني: اختبار T لعينة وحيدة
59	المطلب الثالث: اختبار بيرسون للارتباط
63	خلاصة
64	خاتمة
68	المصادر والمراجع
71	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
28	معلومات عامة حول بنك التنمية المحلية	01
35	عدد الاستبيانات الموزعة	02
37	ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)	03
38	توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة	04
41	توزيع العينة حسب متغير عدد البنوك المتعامل معها	05
43	توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في المعاملات المصرفية	06
45	توزيع العينة حسب متغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما	07
47	توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك	08
48	توزيع العينة حسب متغير مدة استخدام الخدمات المصرفية الواردة	09
50	توزيع العينة حسب متغير الدخل الشهري	10
52	المحور الأول الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية	11
54	الخاص بمحور سهولة الحصول على الخدمات البنكية	12
55	الخاص بمحور الأمان	13
56	الخاص بمحور السرية	14
58	جدول اختبار T لعينة وحيدة	15
59	جدول الارتباطات	16

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	30
02	تطبيق DIGITBDL على منصة Google Play	31
03	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس	39
04	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير العمر	39
05	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير المؤهل	40
06	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	41
07	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير عدد البنوك المتعامل معها	42
08	أعمدة بيانية تمثل مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	43
09	أعمدة بيانية تمثل مدى استعمال خدمة التحويل	45
10	أعمدة بيانية تمثل مدى المعاملات	46
11	أعمدة بيانية تمثل عدد سنوات التعامل مع البنك	47
12	أعمدة بيانية تمثل مدة استعمال الخدمات المصرفية الواردة	49
13	أعمدة بيانية تمثل الدخل الشهري	50

قائمة الملحق

الصفحة	العنوان	الرقم
72	الاستبيان	01
76	مخرجات برنامج spss v21	02
91	تطبيقات بنك BDL	03

حقائق

في العصر الرقمي الحالي، شهد العالم تحولاً جذرياً في كيفية الوصول إلى الخدمات العامة والخاصة، وذلك بفضل الانتشار الواسع للتطبيقات الإلكترونية. هذه التطبيقات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، حيث توفر للمستخدمين وسيلة مريحة وسهلة لإجراء معاملاتهم والوصول إلى الخدمات المختلفة من أي مكان وفي أي وقت. لقد ساهمت هذه التطبيقات في تحسين كفاءة الخدمات وتعزيز تجربة المستخدمين بشكل كبير. على سبيل المثال، يمكن للأفراد الآن دفع الفواتير، وحجز المواعيد، وطلب الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهواتف الذكية، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول مقارنة بالطرق التقليدية.

التطبيقات الإلكترونية في القطاع العام أصبحت أداة محورية لتحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق الوصول إليها. الحكومات حول العالم بدأت تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا لتقديم خدماتها بشكل أكثر كفاءة وشفافية. من خلال هذه التطبيقات، يمكن للمواطنين تقديم الشكاوى، وتجديد الوثائق الرسمية، والتسجيل في البرامج الحكومية بسهولة. هذا التحول نحو الرقمنة لا يعزز فقط من فعالية العمل الحكومي، بل يساهم أيضاً في تعزيز الشفافية وتقليل الفساد. علاوة على ذلك، فإن توافر الخدمات الإلكترونية يعزز من رضا المواطنين وثقتهم في مؤسساتهم الحكومية.

في قطاع البنوك، تلعب التطبيقات الإلكترونية دوراً حيوياً في تحسين وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة للعملاء. يمكن للعملاء الآن إدارة حساباتهم البنكية، وإجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، والحصول على قروض، كل ذلك من خلال تطبيقات الهواتف الذكية. هذا التحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية لا يساهم فقط في تحسين تجربة العملاء، بل يتيح أيضاً للبنوك تحسين كفاءتها التشغيلية وتقليل التكاليف. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد هذه التطبيقات على تقنيات أمان متقدمة مثل التشفير والمصادقة الثنائية، مما يضمن حماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم. من الواضح أن التطبيقات الإلكترونية أصبحت عنصراً أساسياً في تطوير القطاع البنكي وتعزيز رضا العملاء.

باختصار، التطبيقات الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في كيفية تقديم الخدمات العامة والخاصة، معززة بذلك الكفاءة، والشفافية، ورضا المستخدمين. في هذا الإطار، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير هذه التطبيقات على الخدمات البنكية، مع التركيز على دراسة تطبيقات بنك التنمية المحلية (BDL)، وتحليل مدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء. ومما سبق نسعى من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

" إلى أي مدى تساهم التطبيقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية وزيادة رضا العملاء؟"

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى رضا العملاء عن التطبيقات الإلكترونية المقدمة من البنوك؟
 - كيف تؤثر التطبيقات الإلكترونية على كفاءة العمليات البنكية في البنوك؟
 - ما هي التحديات الأمنية المرتبطة باستخدام التطبيقات الإلكترونية في البنوك؟
 - كيف يمكن تحسين وتطوير التطبيقات الإلكترونية المقدمة من البنوك لزيادة رضا العملاء؟
- فرضيات الدراسة:** على ضوء ما تم طرحه من التساؤلات حول موضوع الدراسة تم تحديد مجموعة من الفرضيات من اجل مناقشة الإشكالية وللاجابة على الأسئلة الفرعية نقوم باختيار الفرضيات التالية:
- يؤدي استخدام التطبيقات الإلكترونية في البنوك إلى زيادة رضا العملاء عن الخدمات البنكية.
 - تساهم التطبيقات الإلكترونية في البنوك في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك وتقليل تكاليف التشغيل
 - يعزز استخدام التطبيقات الإلكترونية في البنوك من الأمان والسرية في المعاملات البنكية مقارنة بالطرق التقليدية.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في ضوء التحول الرقمي الذي يشهده القطاع البنكي. من خلال تحليل تأثير التطبيقات الإلكترونية على الخدمات البنكية، يمكن للبنوك فهم نقاط القوة والضعف في خدماتها الإلكترونية والعمل على تحسينها. كما تساهم الدراسة في تقديم رؤى حول كيفية تعزيز الأمان والسرية في التطبيقات البنكية، مما يعزز ثقة العملاء ويزيد من رضاهم. علاوة على ذلك، تساهم الدراسة في تقديم توصيات عملية يمكن للبنوك اتباعها لتحسين كفاءة عملياتها وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إثراء مكتبة الكلية بإضافة جديدة نوعا ما.
- تقييم رضا العملاء عن التطبيقات الإلكترونية المقدمة من البنوك.

- تحليل تأثير التطبيقات الإلكترونية على كفاءة العمليات البنكية.
- تحديد التحديات الأمنية المرتبطة باستخدام التطبيقات الإلكترونية وكيفية التعامل معها.
- تقديم توصيات لتحسين وتطوير التطبيقات الإلكترونية لزيادة رضا العملاء وتحسين تجربة المستخدم.

منهج الدراسة:

المنهجية المتبعة في هذه الدراسة هي منهجية كمية وصفية تحليلية. تهدف هذه المنهجية إلى جمع البيانات الكمية من عينة كبيرة من العملاء، ثم تحليلها إحصائياً للوصول إلى استنتاجات عامة حول تأثير التطبيقات الإلكترونية على تقديم الخدمات البنكية.

- **منهج وصفي:** يهدف إلى وصف وتحليل الوضع الحالي لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في الخدمات البنكية وتقييم رضا العملاء وكفاءة العمليات البنكية من خلال جمع البيانات وتحليلها بشكل منهجي.
- **منهج تحليلي:** يستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة (مثل رضا العملاء، كفاءة العمليات، الأمان، والسرية) باستخدام تقنيات إحصائية متقدمة مثل اختبار بيرسون للارتباط واختبار t لعينة وحيدة.

حدود الدراسة:

ككل دراسة هناك إطار مكاني وزماني للدراسة يمكن عرضها فيما يلي:

الحدود الزمانية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من جانفي 2024 إلى ماي 2024. تضمنت هذه الفترة جميع مراحل الدراسة من جمع البيانات إلى تحليلها وتفسير النتائج. يعد تحديد هذه الفترة الزمنية مهماً لضمان حداثة البيانات وملاءمتها للسياق الحالي في ظل التطورات التكنولوجية السريعة في القطاع البنكي.

الحدود المكانية:

تُركز الدراسة على بنك التنمية المحلية (BDL). تم اختيار هذا البنك كحالة دراسية لتمثيل البنوك المحلية في المنطقة، مما يوفر فهماً معمقاً لتأثير التطبيقات الإلكترونية على تقديم الخدمات البنكية في سياق محلي محدد. يعكس التركيز المكاني تجربة العملاء والعمليات البنكية في هذه المدينة، مما يساعد في تقديم توصيات ملائمة لتحسين الخدمات البنكية الإلكترونية في هذا السياق الجغرافي المحدد.

أقسام البحث:

لدراسة هذا الموضوع وإثرائه وتحليل الإشكالية المحددة في البحث واختيار الفرضيات المقترحة قمنا بتقسيم موضوعنا إلى فصلين مترابطين ونعالج جوهر البحث وفق النسق التالي:

• **الفصل الأول** يتناول الإطار النظري حول القروض المصرفية والتأمين، حيث يتم في المبحث الأول تقديم مفهوم الخدمات البنكية، أنواعها، وأهميتها في الاقتصاد مع استعراض خصائصها الأساسية وتاريخ تطورها. المبحث الثاني يركز على التحول الرقمي في القطاع البنكي، مشيراً إلى التكنولوجيا المالية (Fintech) وتأثيرها على الخدمات البنكية التقليدية، مع مناقشة مزايا التحول الرقمي والتحديات المرافقة له. أما المبحث الثالث فيتطرق إلى دور التطبيقات الإلكترونية في تقديم الخدمات البنكية، مسلطاً الضوء على أمثلة لتطبيقات بنكية ناجحة والابتكارات الأخيرة في هذا المجال.

• **الفصل الثاني** دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق Digit BDL الخاص ببنك التنمية المحلية BDL، يتناول المبحث الأول ماهية البنك، تاريخه، هيكلته التنظيمية، والخدمات التي يقدمها، موضحاً دوره في دعم التنمية المحلية. المبحث الثاني يشرح منهجية الدراسة وتصميم أدوات البحث المستخدمة لجمع البيانات، مثل الاستبيانات والمقابلات، وكيفية اختيار العينة. في المبحث الثالث، يتم عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة، حيث تقدم النتائج بشكل مفصل مع تحليل البيانات واستخلاص الاستنتاجات، مستعرضةً تأثير التطبيقات الإلكترونية على تقديم الخدمات البنكية في بنك التنمية المحلية.

صعوبات البحث:

واجهت هذه الدراسة عدة صعوبات تشمل مقاومة العملاء للمشاركة في الاستبيان، وتعقيد تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية متقدمة، وتحديات في تكامل الأنظمة التكنولوجية وتحديث التطبيقات الإلكترونية. كما تضمنت التحديات الزمنية والمالية، إلى جانب قلة المراجع وتوفر المعلومات الضرورية لإجراء البحث بشكل شامل ودقيق. على الرغم من هذه التحديات، قدمت الدراسة رؤى قيمة حول تأثير التطبيقات الإلكترونية على الخدمات البنكية.

أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب الرئيسية لاختيار الموضوع:

- الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا في القطاع البنكي: التحول الرقمي السريع الذي يشهده القطاع البنكي وأثره على تحسين كفاءة العمليات.
- راحة العملاء وأمان الخدمات: تمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات البنكية بسهولة وأمان عبر التطبيقات الإلكترونية.
- تحسين تجربة العملاء: دراسة كيفية استخدام التطبيقات الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة وزيادة رضاهم.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف: فهم تأثير التطبيقات الإلكترونية على تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين الكفاءة في البنوك.
- الأمان والسرية في العالم الرقمي: دراسة دور التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الأمان والسرية للمعاملات البنكية.
- تقديم رؤى وتوصيات عملية: توفير توصيات عملية للبنوك لتحسين خدماتها الإلكترونية وزيادة رضا العملاء بناءً على نتائج الدراسة.

الدراسات السابقة:

1. خالد فرح، زاوي صورية (2022): "دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية - حالة البنك الوطني الجزائري (BNA)".

الإشكالية: تحليل دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية.

أهداف الدراسة: دراسة كيفية تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات البنكية وزيادة الميزة التنافسية.

النتائج: أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي ساهم في تحسين كفاءة العمليات البنكية وتقليل التكاليف التشغيلية، مما زاد من رضا العملاء.

2. روشو عبد القادر (2021) "عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحول الرقمي"

الإشكالية: تقييم مدى تطبيق الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية وجهود التحول الرقمي.

أهداف الدراسة: تسليط الضوء على الفوائد والتحديات المتعلقة بتطبيق الأنظمة الرقمية في البنوك الجزائرية.

النتائج: أكدت النتائج أن التطبيقات الإلكترونية تسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية بشكل آمن، مما يعزز الثقة بين العملاء والبنوك.

3. العمراوي زكية، حفصي أمال (2022) التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية"

الإشكالية: مدى مساهمة التحول الرقمي في تفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية.

أهداف الدراسة: دراسة الممارسة الفعلية للرقمنة كركيزة أساسية للتغيير والتطوير في القطاع المصرفي.

النتائج: أظهرت النتائج أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يحسن تجربة العملاء من خلال توفير خدمات أكثر فعالية وسرعة، مما يعزز رضا العملاء.

4. مطرف عواطف (2020) مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية"

الإشكالية: تأثير رقمنة القطاع المصرفي خلال الأزمات على أداء البنوك الجزائرية.

أهداف الدراسة: دراسة كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف من خلال الاعتماد على الأنظمة الرقمية بدلاً من العمليات التقليدية.

5. راهب سناء، شابي حليمة (2021) أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية"

الإشكالية: تقييم تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي والأمني في البنوك التجارية الجزائرية.

أهداف الدراسة: دراسة مدى تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين ومدى الأمان والسرية في المعاملات البنكية.

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن التطبيقات الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تعزيز الأمان والسرية للمعاملات البنكية من خلال استخدام تقنيات التشفير المتقدمة

الفصل الأول

الإطار النظري للخدمات البنكية
والتطبيقات الإلكترونية

تمهيد

شهد القطاع البنكي تحولاً جذرياً بفضل التقدم التكنولوجي السريع. التطبيقات الإلكترونية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من العمليات اليومية في البنوك، حيث توفر للعملاء إمكانية الوصول إلى خدماتهم البنكية بسهولة وأمان من أي مكان وفي أي وقت. هذه الابتكارات التكنولوجية لم تُحسن فقط من كفاءة العمليات البنكية، بل ساهمت أيضاً في تعزيز تجربة العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة. يهدف هذا الفصل إلى دراسة الإطار النظري للخدمات البنكية والتطبيقات الإلكترونية، مع التركيز على أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية. من خلال استعراض الأدبيات السابقة وتحليل التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في البنوك، يسعى البحث إلى تقديم فهم شامل لدور هذه التطبيقات في تطوير القطاع البنكي، والتحديات التي تواجهها، وأفضل الممارسات لتعزيز الفعالية التشغيلية وضمان الأمان والسرية في المعاملات البنكية، وهذا من خلال المباحث التالية:

❖ المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات البنكية

❖ المبحث الثاني: التحول الرقمي في القطاع البنكي

❖ المبحث الثالث: التطبيقات الإلكترونية في الخدمات البنكية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات البنكية

المطلب الأول: ماهية الخدمات البنكية

1. تعريف الخدمة عرفها (Kotler Philip) عام 2000 أنها: أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف الآخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه أي شيء وأن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية¹.

وعرفها لوفلوك: "الخدمة هي أداء أو ميزة يقدمها طرف إلى آخر. على الرغم من أن العملية قد تكون مرتبطة بمنتج مادي، إلا أن الخدمة مؤقتة، وغالبًا ما تكون غير ملموسة بطبيعتها، ولا تنتج عادةً عن امتلاك أحد عوامل الإنتاج²."

2. تعريف الخدمة المصرفية: هي منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام بشري أو آلي."

ويمكن القول أن الخدمات المصرفية تمثل أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة وتعتبر صناعة يتوافر فيها كل عناصر النشاط الإنتاجي³.

يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة (التي ليس لها وجود مادي) على العناصر الملموسة (التي لها وجود مادي)، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون في نفس الوقت مصدراً لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعميل.

إن المضمون النفعي للخدمة المصرفية يتجسد في بعدين أساسيين هما مجموعة من المنافع المباشرة أو الحاجات والرغبات التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية، ومجموعة الخصائص والسمات

¹ Philip Kotler Kevin Keller Delphine Manceau Aurelie Hemonnet, **marketing management** 16ème ed, pearson france, Paris, France, 2019, p624.

² Christopher Lovelock Jochen Wirtz Denis Lapert Annie Munos, **Marketing des services** 7 ème ed, Pearson France, Paris, France, 2014, p18

³ عادل رحال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تنمية، جامعة لحاج لخضر، باتنة 2013، ص

والمواصفات التي تتميز بها الخدمة المصرفية المقدمة. بمعنى أن البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه وحاجاته ورغباته التي يسعى لإشباعها، بينما يرتبط البعد الثاني بالخدمة المصرفية ومستوى جودتها وملائمتها للعميل.¹

3. خصائص الخدمات البنكية:

إن الخدمات المصرفية تندرج في النهاية تحت الخدمات عموماً والتي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن السلع. ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية على النحو التالي:²

– **الخدمة المصرفية غير ملموسة (Intangible):** وهذا يعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي فعلي ولا يمكن إدراكها بالحواس على العكس من السلع والبضائع التي لها وجود مادي. فالشخص يستطيع أن يقارن بين سلعتين من حيث الكمية والحجم واللون والمذاق والملمس وغيرها، بينما لا يستطيع أن يفاضل بين خدمتين مصرفيتين من هذه النواحي لأنه ليس لها وجود مادي. وهذا الأمر يجعل عملية تسويق الخدمات عموماً والخدمات المصرفية على وجه الخصوص أصعب وأكثر تعقيداً.

– **عدم قابلية فصل الخدمة المصرفية عن شخص مقدمها (Inseparability):** ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص بائعها حيث أن رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بدرجة رضاه عن البائع (موظف البنك). وهذا يتطلب أن يكون لدى البنك نوعية متميزة من الموظفين الذين يتميزون باللباقة في التعامل والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة.

– **الخدمة المصرفية تقدم في وقتها (Perishability):** يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل، وهي بالتالي غير قابلة للتخزين أو النقل، على العكس من السلع التي يمكن أن يتم تخزينها ونقلها. وهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للبنوك لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب.

– **تباين الخدمة المصرفية (Variability):** على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة وتحقق نفس مستوى الإشباع للمستهلك بعض النظر عن البائع، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها وبأنها تتباين من بنك إلى آخر، وحتى أنها تتباين من فرع لآخر ضمن نفس البنك، وهذا يعود إلى أن درجة رضا العميل عن

¹ مقال من موقع: <https://finapp.jo/ar/> /المحتوى-المالي/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية]، تاريخ التصفح

2024/02/29 الوقت 13:30.

² مقال من موقع: <https://finapp.jo/ar/> /المحتوى-المالي/مفهوم-وخصائص-الخدمات-المصرفية]، تاريخ التصفح

2024/02/29 الوقت 13:55.

الخدمة المقدمة يرتبط بمقدم الخدمة نفسه، وبالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين، في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية

تلجأ المصارف إلى أبرز خدماتها المقدمة للعملاء من خلال الأنواع التالية:¹

- **خدمة الائتمان:** تعرف هذه الخدمة على أنها الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغاً من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين حيث يقوم المقرض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقرض يتمثل في الفوائد والعملات والمصارف.
- **خدمة الودائع:** تعرف الودائع على أنها المبالغ المصرح بها بأية عملة والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين.
- **خدمة الإقراض والتسليف** وهي خدمة تزود الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يعتمد المقرض بسداد هذه الأموال وفوائدها وعمولاتها المستحقة عليها والمصارف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة.
- **خدمة الاعتمادات المستندية:** تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للاعتمادات المستندية في نشرتها رقم 500 الاعتماد المستندي بأنه: أي ترتيب مهما كانت تسميته أو وصفه يجوز بمقتضاه للمصرف مصدر الاعتماد الذي يتصرف إما بناء على طلب وتعليمات أحد الزبائن (طالب فتح الاعتماد) أو بالأصالة عن نفسه أن يدفع إلى أو لأمر طرف ثالث (المستفيد) أو يقبل ويدفع سحباً أو سحباً مسحوبة من المستفيد أو أن يفوض مصرفاً آخر بالدفع أو بقبول أو دفع مثل هذا السحب أو السحوبات. أو أن يفوض مصرفاً آخر بالتفاوض مقابل مستند أو مستندات منصوص عليها شريطة أن تكون هذه المستندات مطابقة تماماً لشروط الاعتماد ولأغراض هذه المواد تعتبر فروع المصرف المتواجدة في بلدان أخرى مصرفاً مستقلاً.² وإذا تم اختيار الاعتماد المستندي

¹ رعد حسن الصرن رعد الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، د ط، دار التواصل العربي، عمان، الأردن، ص من 289 إلى 302.

² المرجع نفسه، ص 302.

كوسيلة لتمويل وتنفيذ عملية الاسترداد والتصدير، فإنه يتم إبرام العقد أو الفاتورة المبدئية أو النهائية بين طرفي العملية والتي يتم بموجبها إنشاء الاعتماد المستندي.¹

• **خدمة التحصيل المستندي:** تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للتحصيل المستندي في نشرتها رقم 522 التحصيل المستندي بأنه مستندات مالية.² مصحوبة بمستندات تجارية أو أنه مستندات تجارية غير مصحوبة بمستندات مالية. أو تلقي بنك ما أمرا من مصدر بائع البضائع أو خدمات بأن يحول مستندات شحن إلى مستورد مشتري في بلد آخر مقابل الحصول على قيمة هذه المستندات سواء تم ذلك نقدا أو مقابل توقيع كمبيالة تستحق في وقت لاحق.³

المطلب الثالث: تطور الخدمات البنكية

تعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة مصارف فرنسية وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا " France Telecom بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة Cartes à mémoire لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة Cartes à puce وتحمل بيانات شخصية لحاملها خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت): تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.

المصارف الأرضية: ونقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية. وكان سبب انتشار المصارف الإلكترونية إلى عنصرين أساسيين:

¹ أحمد غنيم دور، الاعتمادات المستندية في عمليات الاستيراد والتصدير"، موسوعة الاعتمادات المستندية، الطبعة الثالثة، بدون دار النشر، 2004، ص5

² رعد حسن الصرن المرجع السابق، ص 306.

³ أحمد غنيم، المرجع السابق، ص5

- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة.
- تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي¹.

¹ عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، مداخلة بعنوان "تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، ص 2

المبحث الثاني: التحول الرقمي في القطاع البنكي

التحول الرقمي هو عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في كيفية عمل المؤسسات وتقديم القيمة للعملاء. في القطاع البنكي، يتضمن التحول الرقمي تبني التطبيقات الرقمية، وتحسين العمليات التشغيلية، وتقديم خدمات بنكية مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه نموذج عمل جديد قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة وطريقة توزيعها والتوجه والتركيز نحو العميل أو المستخدم.

ويعرف أيضاً، على أنه عملية دمج التقنيات الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير جذري وكلي في طريقة تقديم القيمة للمستخدم النهائي، كما يعتبر تغيير ثقافي للمنظمات لابد عليها من التأقلم معه.

وهو التوجه نحو تحقيق رؤية ومتطلبات العميل أو الزبون من خلا الاستثمار في التكنولوجيا والنماذج الاقتصادية التي تتيح إدماج العميل الرقمي في كل نقاط تجربة المستخدم للقيمة.

وهو أيضاً، الابتكار من خلال التغيير الكلي وإدراج التكنولوجيات الرقمية المتاحة في طريقة صنع وإنتاج القيمة، وقيادة الأعمال، وخاصة طريقة تفكيرنا.¹

ويعرف أيضاً على أنه تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإحداث تغيير جذري في طرق العمل بمعنى آخر هو الإحالة على نموذج للعمل يعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات والتسيير.²

من هذه التعاريف يمكننا القول إن التحول الرقمي ليس مجرد تطبيق تقنيات جديدة، بل هو تغيير شامل يتطلب:

- إعادة هيكلة نماذج الأعمال لتكون أكثر توافقاً مع العصر الرقمي.
- تغيير ثقافة المؤسسات بحيث تتبنى الفكر الرقمي وتكون مرنة وقابلة للتكيف مع التغيرات التكنولوجية.
- تحقيق قيمة مضافة للعملاء من خلال تقديم خدمات مبتكرة ومتكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة.

¹ مجد هاشم الهاشمي، الاتصال التربوي وتكنولوجيا التعليم، دار المنهاج للنشر، الأردن، 2003، ص 65.

² خليل اللواح، التحول الرقمي في زمن الجائحة، مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية - العدد 07، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط، 2020، ص 227.

- التركيز على تجربة العميل من خلال دمج التكنولوجيا في كل نقطة تفاعل معه، مما يعزز من رضاه وولائه.

- التحول الرقمي هو عملية شاملة تتطلب من المؤسسات تبني نهج استراتيجي يركز على التكنولوجيا، العملاء، والثقافة التنظيمية لتحقيق النجاح في البيئة الرقمية الحديثة.

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي في العصر الحديث:

تتمثل أهمية التحول الرقمي فيما يلي:¹

1. تحسين الإنتاجية:

يمكن للتقنيات الناشئة مثل الخدمات السحابية توفير الوقت وتحسين الكفاءة في جميع أنواع إجراءات الأعمال. على سبيل المثال، يؤدي استخدام تقنية رقمية مثل الذكاء الاصطناعي إلى توفير مساحة للموظفين للتركيز على المهام التي تتطلب الإبداع وحل المشكلات. وبالمثل، فإن إجراء تحليلات البيانات باستخدام تعلم الآلة يمكن أن يمنحك رؤى جديدة لتحقيق أهداف أعمالك بصورة أسرع.

2. تحسين تجربة العملاء:

خلال فترة ما بعد الجائحة، يتوقع العملاء توافراً مستمراً للخدمة عبر قنوات متعددة. وهم يرغبون أيضاً في توفير مواقع ويب وأنظمة اتصال سهلة الاستخدام ومتوافقة مع الأجهزة المحمولة. وإليك بعض التحولات الرقمية ذات التأثير المباشر على تجربة العملاء:

- تطوير تطبيقات وتدفقات عمل للأجهزة المحمولة
- اعتماد تقنية الاستشعار الذكي لأجل تتبع الطلبات وتنفيذها بطريقة أسرع
- اعتماد الذكاء الاصطناعي للتفاعل مع العملاء في الوقت الفعلي
- تحسين الدعم والخدمة المقدمين إلى العملاء باستخدام الأتمتة

¹ مقال من موقع: [https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation]، تاريخ التصفح

3. خفض التكاليف التشغيلية

يمكن أن يقلل الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية كثيراً من تكاليف التشغيل الجارية. ومن خلاله أيضاً يمكن تحسين إجراءات العمل الحالية وخفض التكاليف كهذه:

- صيانة المعدات
- الخدمات اللوجستية والتسليم
- نفقات الطاقة
- نفقات الموارد البشرية
- نفقات دعم العملاء

وعادةً يمكننا خفض في التكاليف لأن التحوّل الرقمي يساعد في القيام بما يلي:

- إلغاء بعض مهام سير العمل المحددة كثيفة الموارد أو استبدالها
- خفض الإنفاق على البنية التحتية والمعدات باهظة الثمن من خلال الخدمات المُدارة والحوسبة السحابية
- أتمتة المهام باستخدام مجموعة من المستشعرات الذكية، والأجهزة الذكية، وتعلّم الآلة.¹

المطلب الثالث: تطبيقات التحوّل الرقمي في البنوك

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحوّل الرقمي ضرورة ملحة لجميع القطاعات الاقتصادية، وخاصة القطاع البنكي. يلعب التحوّل الرقمي دوراً حيوياً في تحسين كفاءة العمليات البنكية وتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتزايدة. التطبيقات الرقمية مثل أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، أنظمة الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال، قد أصبحت أدوات أساسية في البنوك الحديثة. هذه التطبيقات لا تسهم فقط في تبسيط العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية، بل تعزز أيضاً من رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مريحة وآمنة.

¹ مقال من موقع: [https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation]، تاريخ التصفح

إضافة إلى ذلك، تساعد تقنيات الأمان الرقمي مثل البلوك تشين في حماية المعاملات المالية وزيادة الشفافية، مما يرفع من مستوى الثقة بين العملاء والبنوك. من خلال تبني هذه التقنيات، يمكن للبنوك تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وتحسين تجربتهم الشاملة للعملاء. في هذا الجزء من البحث، سنستعرض أبرز التطبيقات الرقمية المستخدمة في القطاع البنكي، ونوضح فوائدها وتأثيراتها على العمليات البنكية.

وفيما يلي بعض تطبيقات التحول الرقمي:¹

1. الدفع والسحب الإلكتروني:

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

2. الواقع المعزز (augmented reality):

هو التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرسومات الحاسوبية على العالم الحقيقي، فالواقع المعزز يستخدم العالم الحقيقي ويكملة بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن ان يأخذها الانسان من البيئة، وقد بدأ اعتماده في العديد من البنوك حول العالم مثلا City Bank استخدم Hololens مايكروسوفت لبناء محطة عمل التداول الظاهري، كما أدخل بنك Commonwealth في أستراليا تطبيق الواقع المعزز للعقارات الذي يمكن ان يساعد في شراء المنازل وغيرها، وهو ما سيشكل ثورة في الخدمات المصرفية:

3. تقنية البلوكشين (Blockchain):

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

¹ دغوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، ر ت 2023/31، ص

4. الحوسبة السحابية (Cloud computing):

هي الحوسبة التي تستخدم البيانات المخزنة على خادم خارجي يتم الوصول إليها عبر الانترنت بمعنى الوصول الى شبكة الاتصال في كل مكان وزمان، كما انها اكثر ملائمة عند الطلب وتساعد في تخزين وعمل نسخ احتياطية واستعادة البيانات الضخمة ونقلها وهي اساسية في عمل البنوك حالياً.

5. البيانات الضخمة (Big data)

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

6. الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence):

يعني محاكاة الذكاء البشري مما يساعد في بناء آلات أكثر نكاء وقدرة على القيام بعمل الانسان بطريقة ذكية، والذكاء الاصطناعي يعمل تماما مثل الدماغ البشري كما يستخدم في الجانب المالي كالاستثمار في الاسهم والتمويل وغيرها بناءً على خوارزميات، ويتوقع انه سيتوسع اكثر مستقبلا وسوف تتاح امكانية التعامل مع المال بطرق مختلفة ومتطورة.

7. انترنت الاشياء (internet of things):

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

8. الأمن السيبراني (cyber security):

إثر ازدياد معاملات العملاء المالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية لمواكبة الرقمنة في البنوك ازدادت التهديدات الداخلية والخارجية، مما تطلب توفير البرمجيات والأجهزة الملائمة لمواجهة أي هجوم يمكن أن يتسبب في إحداث خسائر كبيرة للبنوك إلى جانب الاحتيال على العميل وغيرها، مما وجه التركيز أكثر على سلامة وحفظ بيانات العملاء ومعلوماتهم.

مما سبق يتضح أن التحول الرقمي من بين أبرز ما أضحت البنوك تسعى لإدراجها خاصة في الدول المتطورة على غرار باقي الدول النامية مع تركيز العمل فيها على الإنترنت والأجهزة الإلكترونية والذكية في مختلف عمليات الدفع والسحب والتحويل.¹

¹ دغنوش العطرة، المرجع السابق، ص 35

المبحث الثالث: التطبيقات الإلكترونية في الخدمات البنكية

المطلب الأول: مفهوم التطبيقات الإلكترونية

أولاً: تعريف التطبيقات الإلكترونية

تعرف التطبيقات الإلكترونية على أنها التكنولوجيا الداعمة للهواتف المحمولة والحواسيب كمعايير وأنظمة التشغيل ومنصات العمل وبرمجيات تهيئة الملفات المخصصة لعرضها اعتماداً على الهاتف المحمول.¹

وتعرف أيضاً على أنها مجموعة من الخدمات مثل كاميرا التصوير ولاقط الصوت والتطبيقات مثل تطبيقات المونتاج والتركييب والتعديل والبث المباشر التي توفرها أجهزة الكمبيوتر والهاتف الذكي منها تطبيقات الخدمات والتطبيقات التابعة للمؤسسات.²

ويقصد بها أيضاً: " واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية، وهي برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك، والتي تفيده في حياته اليومية وفي شتى المجالات كالتطبيقات الرياضية، الإخبارية، أو للتواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات خدماتية ترفيهية، دينية، علمية، تعليمية، سياحية، وغيرها الكثير "³

تعتبر الجزء الثاني من مكونات الحاسب الآلي والهواتف الذكية وهي الوسيلة التي من خلالها يمكن للمستخدم توصيل ما يريد القيام به على الحاسب أو الهاتف الذكي أي أنها حلقة وصل بين الهاتف الذكي أو الحاسب.

¹ مطلق طلق الخطيبي، استخدامات الشباب للهواتف الذكية دراسة اثنوجرافية بمكة المكرمة، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، العدد 1، السعودية، 2014، ص 10.

² أ. بوعون أحمد، د. بلوصيف الطيب، استخدام تطبيقات صحافة الموبايل Mojo وتأثيراتها على الأداء الإعلامي في الجزائر دراسة ميدانية في إذاعة سطيف الجهوية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 تاريخ القبول: 2020/07/12، ص 5.

³ شهد طارق حميض، واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الجرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، 2017، ص 7.

أو يمكن أن نقول هي البرامج التي يحتاجها مستخدم الحاسب لتحقيق غرض معين وهي تستخدم لحل مشاكلهم وتيسير أعمالهم والتي تؤدي بعض المهام المطلوبة لمستخدمي الكمبيوتر¹.

المطلب الثاني: أهمية التطبيقات الإلكترونية في القطاع البنكي

في نفس السياق. تعتبر تجربة المستخدم أمراً مهماً جداً في تطبيقات البنوك الإلكترونية والتحويلات المالية، لأنها تؤثر بشكل كبير على رضا وثقة المستخدمين في الخدمة. فعندما يشعر المستخدمون بالراحة والسهولة في استخدام التطبيقات، فإنهم يصبحون أكثر عرضة للاستمرار في استخدامها ويمكن أن ينصحوا بها الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، فإن البنوك الإلكترونية تتعامل مع معلومات شخصية حساسة للغاية. التي يجب أن تكون محمية بشكل كامل. لذلك، يتعين على تجربة المستخدم توفير مستوى عالٍ من الأمان والسرية، حتى يشعر المستخدمون بالثقة في إجراء التحويلات المالية والمعاملات الأخرى.

بشكل عام، فإن توفير تجربة مستخدم مريحة وآمنة في تطبيقات البنوك الإلكترونية والتحويلات المالية يعد أمراً حيوياً لنجاح الخدمة ونموها، بالإضافة إلى رضا المستخدمين وثقتهم في الخدمة².

المطلب الثالث: تحديات استخدام التطبيقات الإلكترونية في البنوك

هناك عدة مشاكل شائعة لتجربة المستخدم في التطبيقات المصرفية، ومن بين هذه المشكلات³:

- **عملية التسجيل:** قد يواجه المستخدمون صعوبة في عملية التسجيل بسبب الإجراءات الصعبة والمعقدة والتي تتطلب إرسال العديد من المعلومات والمستندات.
- **صعوبة في الاستخدام:** قد يواجه المستخدمون صعوبة في استخدام التطبيقات المصرفية بسبب واجهة المستخدم الغير واضحة أو العملية المعقدة.
- **قيود الخدمة:** قد يواجه المستخدمون بعض القيود على الخدمة التي يتم تقديمها. مثل عدم توفر الدعم الفني في وقت الحاجة أو عدم توافر الخدمة في بعض الأوقات.

¹ بن عروس مريشي، دور التطبيقات الإلكترونية في ترويج المنتج الرياضي في الأندية الرياضية المحترفة - دراسة ميدانية نادي أمل بوسعادة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة 2018 / 2019، ص 5.

² مقال من موقع: [https://uxwritingar.com/ux-writing/18129] تاريخ التصفح 2024/03/24 الوقت 21:45

³ مقال من موقع: [https://uxwritingar.com/ux-writing/18129] تاريخ التصفح 2024/03/24 الوقت 21:14

- **صعوبة الوصول:** قد يجد المستخدمون صعوبة في الوصول إلى منتجات المصرف أو الخدمات التي يحتاجون إليها. مما يؤدي إلى تجربة سيئة ويقلل من رضاهم عن المنتج المصرفي.
- **عدم الوضوح:** قد يواجه المستخدمون مشكلات في فهم الطريقة التي يمكن من خلالها استخدام التطبيق وكيفية التحويل.
- **صعوبة التسجيل والدخول:** قد يواجه المستخدمون صعوبة في إنشاء حساباتهم الخاصة وتسجيل الدخول إلى التطبيقات المصرفية. يمكن أن يكون ذلك بسبب عدم وضوح الإرشادات أو عدم وجود دعم فني كافٍ.
- **عدم وضوح الرسائل والإشعارات:** قد يواجه المستخدمون صعوبة في فهم الرسائل والإشعارات التي يتلقونها من التطبيقات المصرفية. يمكن أن يكون ذلك بسبب استخدام مصطلحات تقنية معقدة أو عدم وضوح محتوى الرسائل.
- **عدم وضوح وصعوبة استخدام المنصات الرقمية:** قد يواجه المستخدم صعوبة في تحديد كيفية استخدام هذه المنصات. حيث يكون النظام صعب الاستخدام للغاية. مما يؤدي إلى ارتفاع معدل التخلي عن المنتج.
- **العمليات الطويلة والمعقدة:** بالعادة تكون العمليات المصرفية معقدة ومزعجة بسبب كثرة عدد الخطوات التي يتعين على المستخدم إجراؤها، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم بتقليل عدد الخطوات اللازمة لإتمام العمليات.
- **قلة الخيارات:** قد يفتقد المستخدم المرونة والحرية في اختيار المنتجات والخدمات المناسبة له، مما يؤدي إلى تقليل رضا المستخدم وزيادة معدل التخلي.
- **الأمان وحماية الخصوصية:** قد يكون المستخدم قلقاً حيال أمان وحماية خصوصيته في استخدام منتجات المصرف الرقمية، وقد يكون من الضروري تعزيز المزيد من الشفافية والثقة لتحسين تجربة المستخدم.
- **عدم تلاؤم المنتجات مع احتياجات المستخدم:** يمكن أن يؤدي عدم تلاؤم المنتجات مع احتياجات المستخدم إلى تقليل الفائدة والاستخدام المستمر للمنتجات. مما يؤدي في النهاية إلى تحسين تجربة المستخدم في تطبيقات البنوك عن طريق تطوير منتجات وخدمات متخصصة لكل شريحة عملاء المصارف.

خلاصة

في هذا الفصل، تم استعراض الإطار النظري للخدمات البنكية والتطبيقات الإلكترونية في القطاع المصرفي. تم تعريف الخدمات البنكية كمجموعة من العمليات المالية التي تقدمها البنوك لتلبية احتياجات العملاء، مثل الودائع والقروض والاعتمادات المستندية، مع التركيز على خصائصها الفريدة مثل عدم الملموسية والتباين. كما تم توضيح مراحل تطور الخدمات البنكية من العمليات اليدوية إلى الابتكارات الرقمية التي حسّنت الكفاءة التشغيلية وقلّلت التكاليف وزادت رضا العملاء. تناول الفصل مفهوم التحول الرقمي كعملية دمج التكنولوجيا في جميع جوانب الأعمال البنكية لتقديم قيمة مضافة وتحقيق ميزة تنافسية، مع استعراض تطبيقات التحول الرقمي مثل أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، أنظمة الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال، وتقنية البلوك تشين. أظهرت الدراسة أن هذه التطبيقات تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتعزيز الأمان والسرية في المعاملات، مما يجعل التحول الرقمي ضرورة حتمية للبنوك لتحقيق النجاح المستدام في البيئة الرقمية الحديثة.

الفصل الثاني

دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق
Digit BDL الخاص ببنك التنمية المحلية
BDL

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى ماهية التطبيقات الإلكترونية والخدمات البنكية وكيفية استخدام هذه التطبيقات في تقديم وتسهيل الخدمة البنكية سنقوم في هذا الفصل بالترجمة التطبيقية لدرايتنا النظرية في تسهيل الحصول على الخدمات البنكية بواسطة التطبيقات الإلكترونية وللإلمام أكثر بهذا الجانب سوف يتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة:

- ❖ **المبحث الأول: ماهية بنك التنمية المحلية BDL**
- ❖ **المبحث الثاني: منهج وتصميم أدوات الدراسة**
- ❖ **المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة**

المبحث الأول: ماهية بنك التنمية المحلية BDL

يعتبر بنك التنمية المحلية كغيره من المؤسسات المصرفية يهدف إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني.

المطلب الأول: نشأة وتقديم بنك التنمية المحلية

أنشأ بنك التنمية المحلية طبقاً للمرسوم 86/85 الصادر بتاريخ 30 أبريل 1985 على شكل شركة وطنية بمبادرة من القرض الشعبي الجزائري (CPA) ابتداءً من 1989/02/20 وذلك بموجب مرسوم 04+88 المتعلق باستقلالية المؤسسات العمومية والتي تم تحويلها إلى الشركات ذات أسهم الذي أخذ نحو 35 فرع من فروع القرض الشعبي الجزائري منتشرة في المناطق الوليات وضعتها تحت اسم بنك التنمية المحلية BDL تأسس بنك التنمية المحلية برأس مال قدره نصف مليار دينار جزائري ليبلغ رأس ماله حالياً سنة 2024 إلى 73 مليار دينار جزائري¹

يخص لقانون تجاري ويتواجد مقره الرئيسي بـ 5 شارع قاسي أحمد ويحتوي مقره العام على 15 مديرية جهوية وتمتد شبكة فروعه لتغطي كافة أنحاء البلاد بـ 167 وكالة تجارية و 125 شبك إسلامي و 8 وكالات قرض على الرهن لسنة 2024²

جدول رقم (01-02): معلومات عامة حول بنك التنمية المحلية

السنة	عدد الوكالات التجارية	شباك إسلامي	وكالات قرض على الرهن
2024	167	125	08

المصدر: من إعداد الطالبتين

• تعريف بنك التنمية المحلية:

يعتبر بنك التنمية المحلية من أصغر البنوك في الجزائر تابع للقرض الشعبي تم تأسيسه بموجب المرسوم رقم 85-85 بتاريخ 1985/04/30 حيث اعتمد بنك التنمية المحلية منذ 25 ديسمبر 2019 بنظام معلوماتي يتوافق مع النظام المصرفي العالمي ويتلاءم مع المعايير الدولية المعمول بها.³

¹ مقابلة طالب نوال، مديرة تطوير الدفع الإلكتروني، حصة ساعة اقتصاد، قناة حياة تيفي، 16 أبريل 2024

² نفس المرجع،

³ مقابلة شخصية مع موظف، 2024/03/05 على الساعة 11:00.

المطلب الثاني: مهام واهداف بنك التنمية المحلية

لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع الاستثمارية والمساهمة في التنمية المحلية ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على مهام واهداف بنك التنمية المحلية.

1. مهام بنك التنمية المحلية

إن المهام الأساسية لبنك التنمية المحلية تتمثل في:

- منح القروض الاستثمارية
- جمع الودائع
- إنشاء وفتح حسابات جارية للأفراد والمؤسسات وذلك من أجل تحصيل ودائعهم المودعة في البنوك، أما الادخار فيتمثل على دفاتر الادخار.
- تعبئة الاعتمادات الموافقة عليها تبعا للمخططات الوطنية المالية
- عمليات الصرف وتحويل العملات¹

2. أهداف بنك التنمية المحلية:

أدرج البنك ضمن أهدافه تزويد 6000 تاجر بأجهزة الدفع الالكتروني قبل نهاية السنة الجارية، تطبيقا لتوجيهات وزير المالية، إبراهيم دمال كسالي الرامية إلى تجهيز مليون تاجر بأجهزة الدفع الالكتروني قبل سنة 2024. فيما يخص تطبيق DIGIT BANK الخاص بالبنك تم تسجيل 108 ألف و200 مشترك جديد، يضيف السيد بوعلام، مشيرا أن البنك سعى لمضاعفة الرقم من خلال تطوير خدمات جديدة متمثلة في التأمينات والقروض، مع إمكانية تحميل كشوف الحسابات البنكية.

يذكر أن في تطبيق بنك التنمية المحلية الرقمي، يسمح لزيائنه بالاستفادة من خدماته المصرفية عن بعد ويمكن مستخدميه بتسيير حساباتهم وبطاقاتهم البنكية بالإضافة إلى إمكانية القيام بخدمة التحويل.²

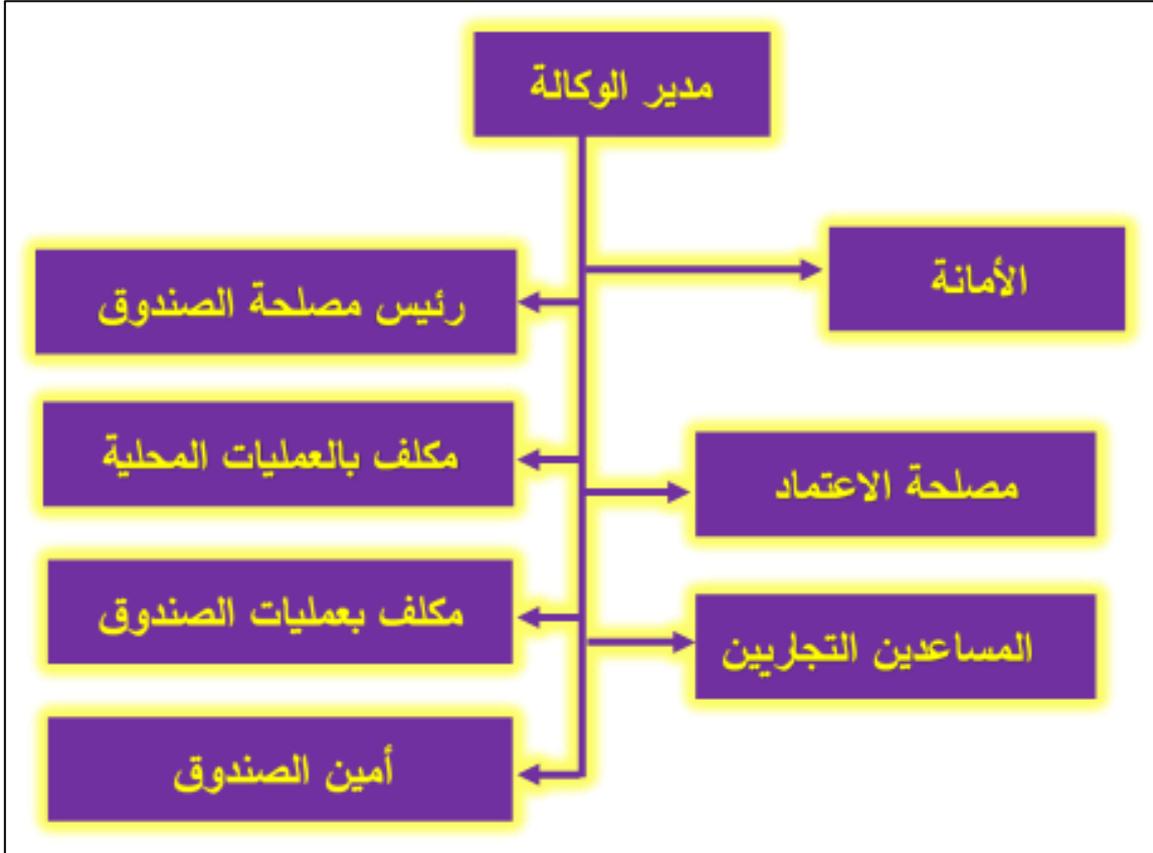
¹ صاكر نعيمة، دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الخاص، الجزائر، دراسة حالة ميدانية في بنك التنمية المحلية BDL، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة بومرداس، 2022، ص 42

² مقابلة شخصية مع موظف 2024/03/13، على الساعة 10:00

3. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية

يبين الجدول التالي الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



المصدر: بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف مدير البنك

شرح الهيكل التنظيمي:

الشكل أعلاه يوضح لنا المخطط التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية حيث نلاحظ انه من مكتب مدير الوكالة توجد مكتب الأمانة ثم تنتقل بعده إلى مصلحة الاعتمادات ورئيس مصلحة الصندوق حيث:

أولاً: مصلحة الاعتمادات: تتفرع بدورها إلى مساعدين تجاريين وتتمثل مهامها في:

- المنازعات: هذا القسم ستقوم بمساعدة البنك من ناحية وكذا متابعة الحالات المتنازع فيها ودراسة الشكاوي، وطلبات تحصيل الحقوق، وتعيين المحامين الذين يقومون بتمثيل البنك أما المحاكم ومتابعة تنفيذ الحكم بعد إصداره فيستغرق حل المنازعات وقتاً طويلاً
- القروض: هو عملية مالية يضع من خلالها المقرض " الدائن" مبلغ مالي تحت تصرف المقترض " المدين" بموجب عقد يتضمن كل من المدة، الفائدة، الضمانات، طريقة التسديد، وتقوم هذه المصلحة بتنفيذ

الإجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القروض وفقا للمبادئ المعتمدة من قبل الإدارة وتقوم أيضا على استقبال العملاء والتدقيق وفي طلباتهم.¹

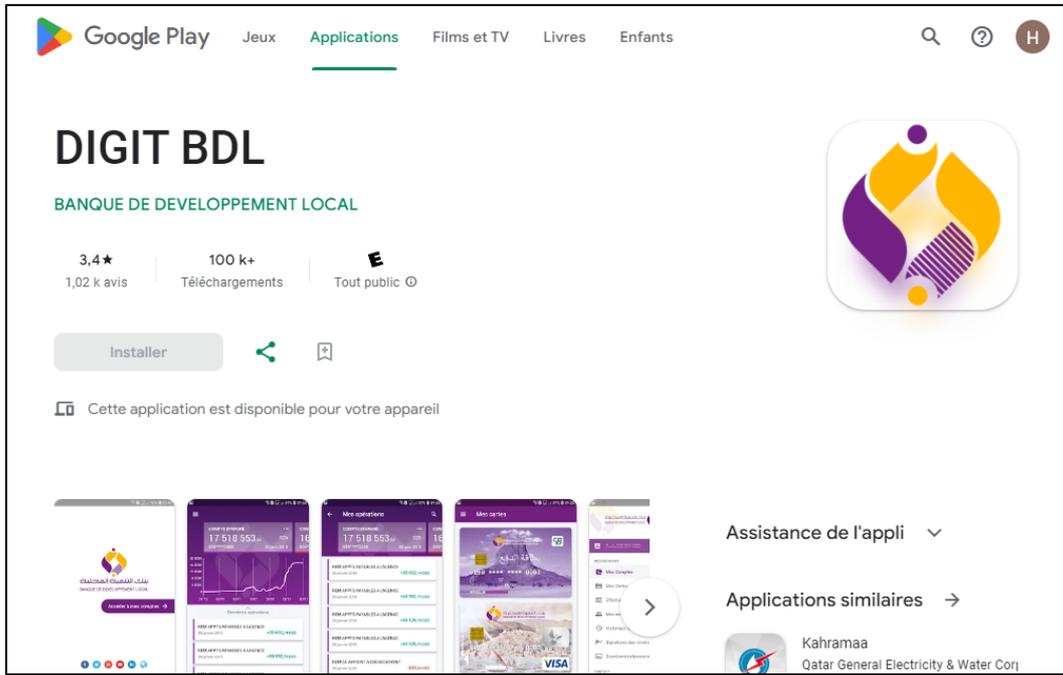
ثانيا: رئيس مصلحة الصندوق ويتفرع إلى المكلف بالعمليات المحلية وعمليات الصندوق وأمين الصندوق وتتمثل مهامها فيما يلي:

- استقبال الزبائن
- معالجة العمليات المصرفية بالدينار والعملة الصعبة
- تسيير الحسن للخرينة
- انجاز الاحصائيات الخاصة بالمصلحة²

المطلب الثالث: التطبيقات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية BDL
تطبيق DIGITBDL

هو تطبيق للهاتف المحمول مخصص حصريًا لزبائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (Google Play) و (Apple Store) يسمح لك بطلب وتنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحسابك من هاتفك الذكي.

الشكل رقم (02-02): تطبيق DIGITBDL على منصة Google Play



المصدر: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.aeps.p2bbdl&hl=fr&gl=US>

¹ وثائق مقدمة من قبل مدير بنك التنمية المحلية BDL

² المرجع السابق نفسه

- لمن يستهدف:
 - إنه مخصص حصرياً لزبائن بنك التنمية المحلية.
 - مدة الاشتراك
 - المدة الزمنية للاشتراك لخدمة "DIGITBDL" غير محددة
 - الحسابات المعنية
 - حساب الشيك للخواص
 - كل الحسابات الجارية
 - حساب الادخار بدون أو بنسبة فائدة
 - سقف التحويلات المالية عن طريق منصة DIGITBDL
 - التحويل الداخلي: غير محدد
 - التحويل الخارجي: يقل عن 1000000.00 دج
- **المزايا**
 - سهل الاستعمال: بفضل هذه الخدمة يصبح التنقل الى وكالاتكم البنكية للقيام بالعمليات غير ضروري.
 - الخدمة متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام
 - سريع وموثوق: قوموا بإجراء جميع العمليات البنكية بطريقة آنية
 - إمكانية الدمج بين الحسابات: إمكانية ربط جميع الحسابات البنكية بواسطة هذا التطبيق
- **الوفرة:**
 - على مستوى كامل وكالات بنك التنمية المحلية الموزعة عبر كامل التراب الوطني
- **الأمان:**
 - رسائل مشفرة من اجل تأمين الملفات النصية "التشفير"
 - الرقم السري للولوج
 - مستوى أعلى من السرية والأمان عند إدخال الرقم السري وكلمة المرور للتطبيق
 - نموذج: يجب أن يحتوي الرقم السري على مجموع أحرف كبيرة وأحرف صغيرة، أرقام ورموز مختلفة ما بين 08 الى 10¹

¹ من موقع بنك التنمية المحلية BDL: [https://www.bdl.dz/ar/digitbdl/] تاريخ التصفح: 2024/03/14، الوقت

تطبيق WIMPAY

Wimpay-BDL (الدفع عبر الهاتف المحمول) هو حل دفع بدون تلامس يعتمد على المسح عبر الهاتف الذكي لرمز الاستجابة السريعة لكل معاملة بيع تم إنشاؤها بواسطة التاجر أو تاجر الويب أو المفوتر.

• أهلية

حل الدفع Wimpay-BDL مخصص أساسًا لعملاء البنوك (الأفراد والمهنيين والشركات) المشتركين في اشتراك DIGITBDL.

– يجب أن يتضمن اشتراك DIGITBDL الذي تم سحبه قسم جدولة التحويل.

– لن يؤدي حل Wimpay-BDL إلا إلى اشتراك الملف الشخصي الرئيسي في اشتراك DIGITBDL

• ميزة

– تتمثل الوظيفة الرئيسية لحل Wimpay في إجراء الدفع بدون تلامس عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة الذي تم إنشاؤه بواسطة الهاتف الذكي لكل معاملة بيع أو دفع.

– تحصيل المبيعات من قبل التاجر أو تاجر الويب أو فاتورة المعاملات المسوحة ضوئيًا.

– يتيح Wimpay-BDL أيضًا إمكانية طلب التحويلات داخل البنوك بين الأفراد.

– يمكن للأفراد، من خلال حسابات Wimpay الخاصة بهم، إرسال الأموال أو تلقيها مع أفراد آخرين، عبر عملية المقاصة عن بُعد، تمامًا كما يمكنهم إصدار المدفوعات،

– يمكن للمحترفين أو الشركات فقط تحصيل المدفوعات من خلال اشتراكات Wimpay الخاصة بهم

• مدة الصلاحية

– غير محدود.

• التسعير

– اشتراك Wimpay مجاني

– عمولة المستهلك: نفس سعر التحويل (مجاني)

– عمولة التاجر: 5 دينار

– الهيئة التعاونية لبنك التنمية المحلية: 0 دينار.

• المعاملة والحد

– تبلغ قيمة المعاملة المصرح بها 20000 دج في اليوم

• إتاحة:

– منصة Play store و Apps store.

• المنتجات المعنية

- إصدار / إيصال / حساب التحقق من الدفع؛
- الحساب الجاري: شخص طبيعي (محترف) مع تحصيل؛ شخص معنوي، اعتباري
- حساب صاحب العمل مع التحصيل.

• الاشتراك

- سيتم الاشتراك في حل الدفع Wimpay-BDL على مستوى الوكالة من منصة OGA أو من تطبيق الهاتف مع التحقق من طرف الوكالة¹.

¹ من موقع بنك التنمية المحلية BDL: [https://www.bdl.dz/ar/digitbdl/] تاريخ التصفح: 2024/03/14، الوقت

المبحث الثاني: منهج وتصميم أدوات الدراسة

المطلب الأول: منهجية الدراسة

تم اتباع منهجية كمية في هذه الدراسة لقياس تأثير التطبيقات الإلكترونية على الحصول على الخدمات البنكية في بنك التنمية المحلية (BDL) تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من العملاء. تم تصميم الاستبيان بناءً على الأدبيات السابقة والمتغيرات الرئيسية للدراسة.

المطلب الثاني: تصميم أدوات الدراسة

1. العينة

- **حجم العينة:** تم توزيع الاستبيان على 50 عميل من عملاء بنك التنمية المحلية (BDL).
- **الاستبيانات المسترجعة:** تم استرجاع 42 استبيان.
- **الاستبيانات النهائية المعالجة:** تم تحليل 35 استبيان صالح للاستخدام.

الجدول رقم (02-02): عدد الاستبيانات الموزعة

البيان	العدد
الاستبيانات الكلية	50
الاستبيانات المسترجعة	42
الاستبيانات الملغاة	7
الاستبيانات النهائية المعالجة	35

المصدر: من إعداد الطالبين

2. أداة جمع البيانات

تم تصميم استبيان مكون من عدة أجزاء لقياس المتغيرات التالية:

1. **الخدمات المصرفية الإلكترونية:** لقياس مدى استخدام العملاء للتطبيقات والخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. **سهولة الحصول على المعلومات البنكية:** لقياس مدى سهولة وصول العملاء إلى المعلومات المصرفية عبر القنوات الإلكترونية.
3. **الأمان:** لقياس شعور العملاء بالأمان عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
4. **السرية:** لقياس مدى إحساس العملاء بسرية المعلومات المصرفية التي يتم التعامل معها عبر القنوات الإلكترونية.

3. بناء الاستبيان:

تضمن الاستبيان الأسئلة التالية لكل متغير:

- الخدمات المصرفية الإلكترونية:
- تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر.
- تشجع المنفعة المدركة من الخدمات المصرفية الإلكترونية على طلب الخدمة إلكترونياً.
- سهولة الحصول على المعلومات البنكية:
- يساعدني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنجاز كافة المهام.
- يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات العملاء.
- الأمان:
- أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذا البنك إلكترونياً.
- الخدمة المصرفية الإلكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية.
- السرية:
- يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند استخدام الخدمة الإلكترونية.
- توجد سرية للمعلومات التي يقدمها الزبون للموقع الإلكتروني.

4. مقياس التقييم

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم ردود المشاركين، حيث تتراوح الإجابات من 1 (غير موافق بشدة) إلى 5 (موافق بشدة).

5. اختبارات الصدق والثبات

أ. اختبار الصدق (Validity)

لاختبار الصدق، تم التحقق من ملاءمة محتوى الاستبيان عبر الخطوات التالية:

- **صدق المحتوى (Content Validity)**: تم مراجعة الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء في مجال البنوك والخدمات المصرفية الإلكترونية لضمان تغطيته لجميع الجوانب المهمة المتعلقة بموضوع الدراسة. تم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم.
- **صدق المحكمين (Face Validity)**: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين لتقييم مدى وضوح وسهولة فهم الأسئلة ومدى ملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة. تمت مراجعة الأسئلة بناءً على ملاحظاتهم لضمان وضوحها ودقتها.

ب. اختبار الثبات (Reliability)

للتأكد من ثبات أداة جمع البيانات (الاستبيان)، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى اتساق الإجابات عبر الأسئلة المختلفة.

الجدول رقم (03-02): ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

القيمة	العنصر
0.903	معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)
24	عدد العناصر (N of Items)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

• معامل ألفا كرونباخ 0.903: (Cronbach's Alpha)

• عدد العناصر 24: (N of Items)

التفسير:

- قيمة ألفا كرونباخ: تعني قيمة 0.903 أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.
- عمومًا، يعتبر معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.7 مؤشرًا على ثبات جيد.
- عدد العناصر: يتكون الاستبيان من 24 سؤالاً.

6. تحليل البيانات:

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، وتم إجراء الاختبارات التالية:

- اختبار بيرسون للارتباط: لتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة.
- اختبار t لعينة وحيدة: لمقارنة متوسطات المتغيرات بقيمة مفترضة. (0)

7. إجراءات الدراسة

1. جمع البيانات: تم توزيع الاستبيان على العملاء في بنك التنمية المحلية.
2. تحليل البيانات: تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS لإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة.
3. تفسير النتائج: تم تفسير النتائج بناءً على الاختبارات الإحصائية واستخلاص التوصيات.

المطلب الثالث: الدراسة الوصفية للعينة

أولاً: المعلومات الديمغرافية:

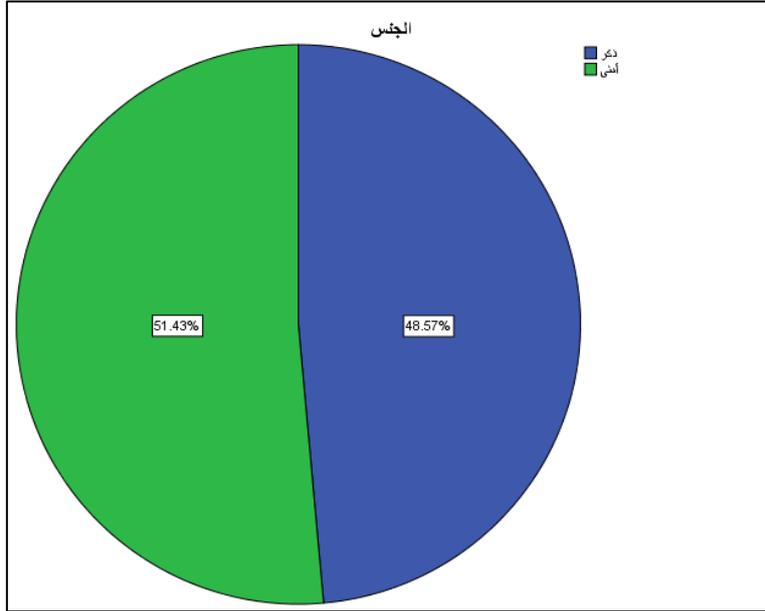
جدول رقم (04-02): توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة

توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة		النسبة %	التكرار	البيان	توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة	
النسبة	التكرار					
100%	35	48.6%	17	ذكر	الجنس	
		51.4%	18	أنثى		
100%	35	20.0%	7	25 أو أقل	العمر	
		5.7%	2	26 - 35 سنة		
		54.3%	19	36 - 45 سنة		
		14.3%	5	46 - 55 سنة		
		5.7%	2	56 سنة فأكثر		
		8.6%	3	ثانوية		المؤهل
		14.3%	5	بكالوريا		
54.3%	19	ليسانس				
22.9%	8	ماستر				
100%	35	82.9%	29	موظف حكومي	الوظيفة	
		2.9%	1	موظف قطاع خاص		
		11.4%	4	أعمال حرة		
		2.9%	1	مالك شركة أو مشروع خاص		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

1. توزيع العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (03-02): دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس

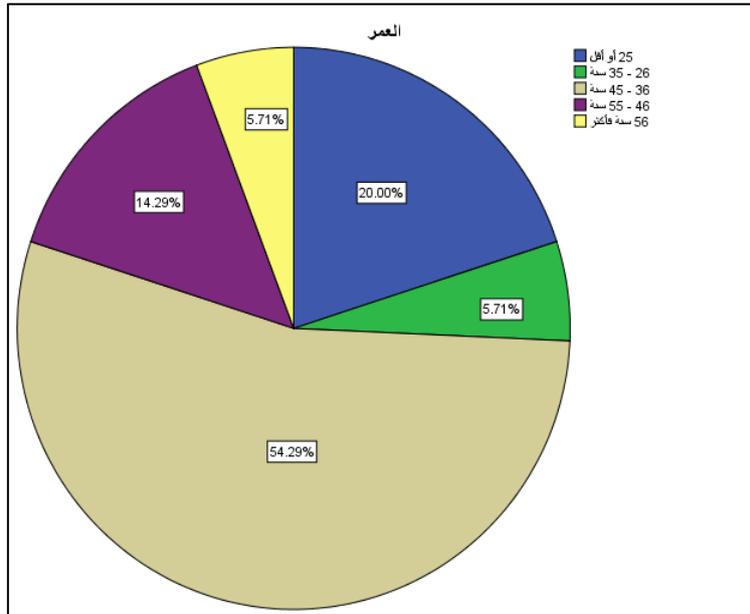


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر البيانات أن العينة تشمل توازناً جيداً بين الذكور والإناث، حيث يمثل الذكور 48.6% والإناث 51.4%. هذا التوازن يوفر رؤية شاملة لتأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كلا الجنسين بشكل متساوٍ، مما يعزز مصداقية النتائج ويساهم في فهم الاختلافات أو التفضيلات المحتملة بين الجنسين في استخدام الخدمات المصرفية.

2. توزيع العينة حسب متغير العمر:

الشكل رقم (04-02): دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير العمر



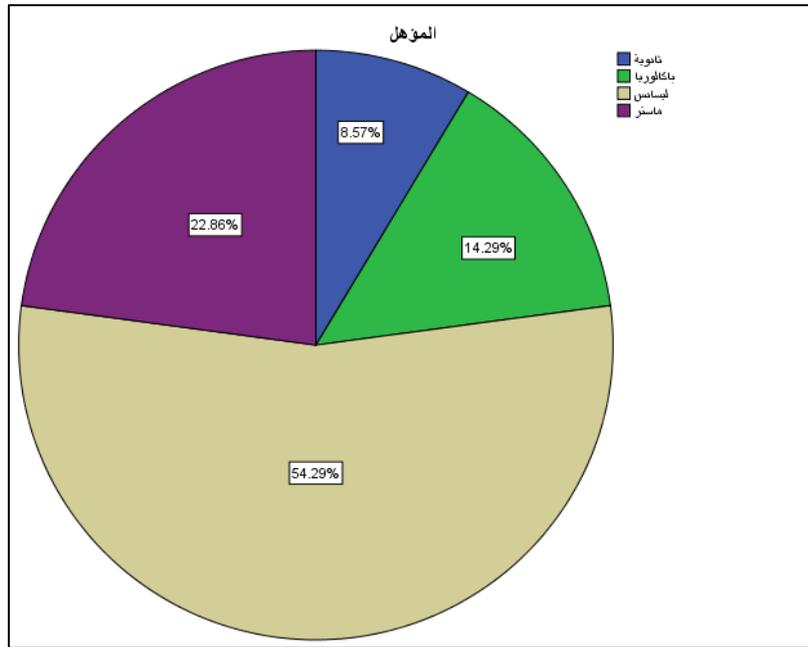
SPSS

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج

الأعمار تتوعت بشكل ملحوظ، حيث أن النسبة الأكبر (54.3%) تقع في الفئة العمرية بين 36 و45 سنة. هذا التركيز على الفئة العمرية المتوسطة قد يعكس أن هؤلاء الأفراد هم الأكثر اعتماداً على الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب انشغالهم بالعمل والحياة المهنية. النسب الأقل في الفئات العمرية الأخرى تشير إلى الحاجة لمزيد من التوعية بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتشمل جميع الفئات العمرية.

3. توزيع العينة حسب متغير المؤهل:

الشكل رقم (05-02): دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير المؤهل

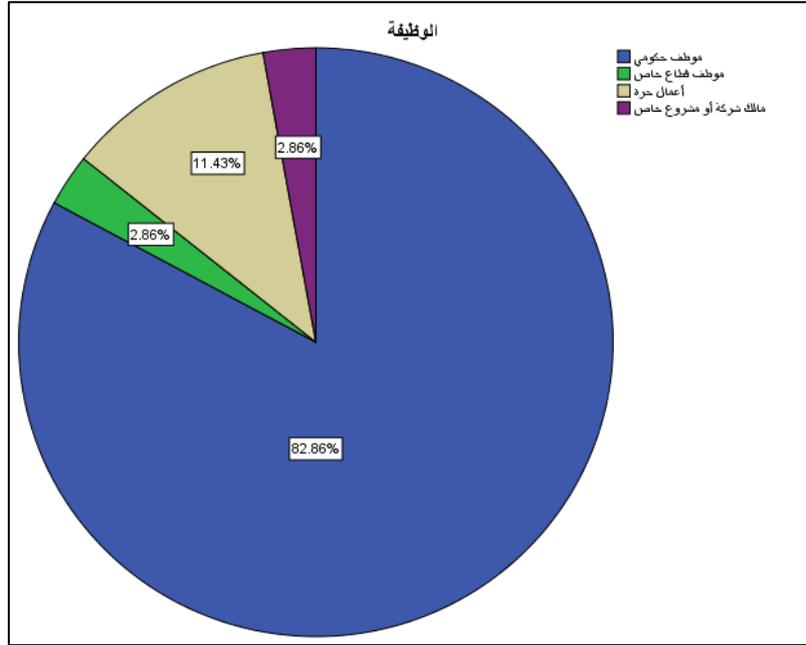


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير البيانات إلى أن غالبية المشاركين (54.3%) يحملون شهادة ليسانس، تليها فئة الحاصلين على شهادة ماستر بنسبة 22.9%. هذا التركيب التعليمي العالي قد يفسر مدى تقبل واستخدام المشاركين للتكنولوجيا المصرفية الحديثة. وجود نسبة 8.6% من الحاصلين على الشهادة الثانوية فقط يعكس تنوع الخلفيات التعليمية ويؤكد على أهمية تقديم خدمات مصرفية تلبية احتياجات جميع المستويات التعليمية.

4. توزيع العينة حسب متغير الوظيفة:

الشكل رقم (06-02): دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تمثل البيانات أن 82.9% من المشاركين هم موظفون حكوميون، مما يعكس التركيز الكبير على هذا القطاع في المنطقة. هذا التركيب قد يكون نتيجة لسياسات توظيف محلية أو توجهات اقتصادية. النسب الأقل للموظفين في القطاع الخاص والأعمال الحرة تشير إلى الحاجة إلى تطوير استراتيجيات مخصصة لجذب هذه الفئات للاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثانياً:

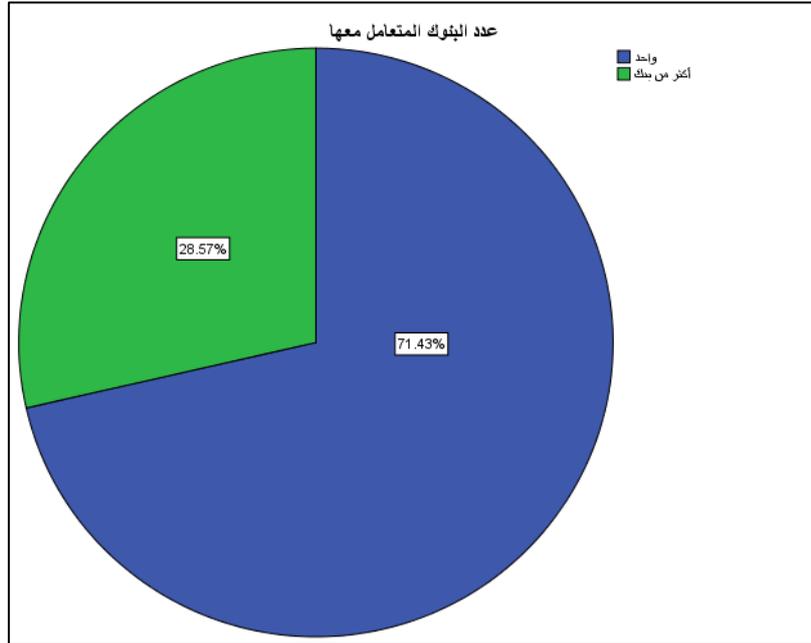
1. توزيع العينة حسب متغير عدد البنوك المتعامل معها:

الجدول رقم (05-02): توزيع العينة حسب متغير عدد البنوك المتعامل معها

النسبة %	التكرار	
71.4%	25	واحد
28.6%	10	أكثر من بنك

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (07-02): دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير عدد البنوك المتعامل معها



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير البيانات إلى أن الاستخدام المتوسط للخدمات المصرفية الإلكترونية هو الأكثر شيوعاً بنسبة 31.4%، يليه الاستخدام النادر بنسبة 25.7%. هذا التوزيع يعكس مستوى معتدلاً من التبني التكنولوجي بين العملاء، ويوضح أن هناك مجالاً كبيراً لتحسين وتشجيع استخدام هذه الخدمات. النسبة الأقل للاستخدام الدائم (20%) تشير إلى حاجة ملحة لتعزيز الثقة وزيادة وعي العملاء بفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية.

1. نسبة التعامل مع بنك واحد:

- قد يكون السبب في هذه النسبة العالية هو جودة الخدمات التي يقدمها البنك أو عدم الحاجة للتعامل مع أكثر من بنك، خاصة إذا كانت جميع الخدمات المطلوبة متوفرة في بنك واحد.

2. نسبة التعامل مع أكثر من بنك:

- قد يشير هذا أيضاً إلى رغبة بعض العملاء في تنويع استثماراتهم أو الحصول على خدمات متخصصة غير متوفرة في بنك واحد.

الاستنتاجات:

- تأثير على الدراسة: معرفة أن غالبية المشاركين يتعاملون مع بنك واحد يمكن أن يؤثر على النتائج النهائية للدراسة، حيث قد يكون هؤلاء العملاء أكثر ولاءً وتقبلاً للخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك التنمية المحلية BDL.
- فرص التحسين: يمكن للبنك أن يستخدم هذه المعلومات لتعزيز ولاء العملاء من خلال تحسين خدماته المصرفية الإلكترونية وضمان تلبية جميع احتياجات العملاء في مكان واحد.

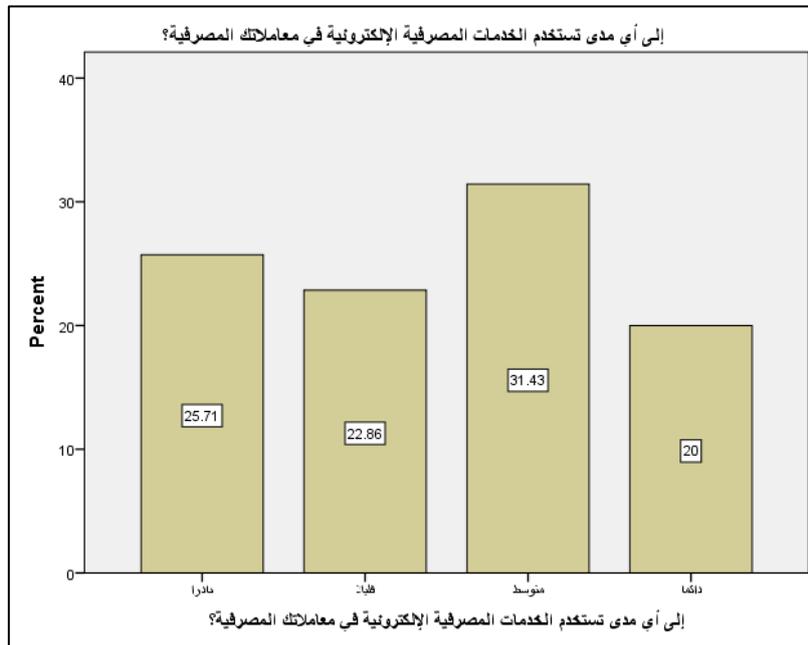
- استهداف العملاء: بالنسبة للعملاء الذين يتعاملون مع أكثر من بنك، يمكن للبنك استكشاف الأسباب التي تدفعهم للتعامل مع بنوك أخرى والعمل على تحسين وتطوير الخدمات التي قد تكون غير متوفرة حالياً أو التي تحتاج إلى تحسين.

الجدول (06-02): توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في المعاملات المصرفية

النسبة %	التكرار	
25.7%	9	نادرا
22.9%	8	قليلا
31.4%	11	متوسط
20.0%	7	دائماً
%100	35	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (08-02): أعمدة بيانية تمثل مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

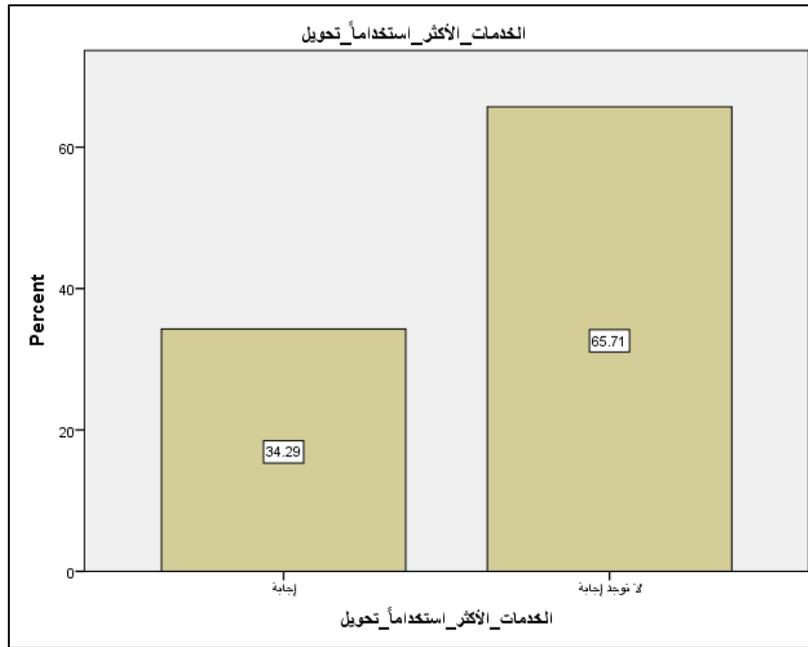
1. استخدام نادر للخدمات المصرفية الإلكترونية: (25.7%)
نسبة كبيرة من المشاركين يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل نادر. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لقلة الوعي أو الثقة في هذه الخدمات، أو لتفضيل المعاملات التقليدية.
 2. استخدام قليل للخدمات المصرفية الإلكترونية: (22.9%)
 - تشير هذه النسبة إلى أن هناك مجموعة من المشاركين يستخدمون الخدمات الإلكترونية ولكن ليس بشكل متكرر. قد يحتاج هؤلاء المستخدمون إلى مزيد من التشجيع والتوعية حول فوائد هذه الخدمات.
 3. استخدام متوسط للخدمات المصرفية الإلكترونية: (31.4%)
 - النسبة الأكبر من المشاركين يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل متوسط. هذا يدل على أن هؤلاء المشاركين قد يكونون على دراية جزئية بفوائد هذه الخدمات ويستخدمونها عندما تكون ضرورية.
 4. استخدام دائم للخدمات المصرفية الإلكترونية: (20.0%)
 - أقل نسبة من المشاركين يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل دائم. هؤلاء المستخدمون على الأرجح يجدون الخدمات الإلكترونية ملائمة وفعالة ويلجؤون إليها بشكل متكرر في تعاملاتهم المصرفية.
- الاستنتاجات:**
- **توزيع الاستخدام:** يبدو أن هناك تفاوتاً كبيراً في مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بين المشاركين. الأغلبية تقع بين الاستخدام المتوسط والنادر، مما يشير إلى وجود مجال واسع لتحسين وتوسيع استخدام هذه الخدمات.
 - **العوامل المؤثرة:** يجب النظر في العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل مستوى الوعي، الثقة في الأمان، سهولة الاستخدام، وتوفير الدعم الفني.
- يجب على بنك التنمية المحلية BDL التركيز على تحسين وتعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال التوعية، تحسين التجربة، وزيادة الثقة، وذلك لضمان استعادة جميع العملاء من هذه الخدمات بشكل كامل.

الجدول رقم (07-02): توزيع العينة حسب متغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما

النسبة %	التكرار		
94.3%	33	إجابة	الصراف الآلي
5.7%	2	لا توجد إجابة	
34.3%	12	إجابة	تحويل الأموال
65.7%	23	لا توجد إجابة	
17.1%	6	إجابة	معاملات مصرفية عبر الإنترنت
82.9%	29	لا توجد إجابة	
100%	35	المجموع	

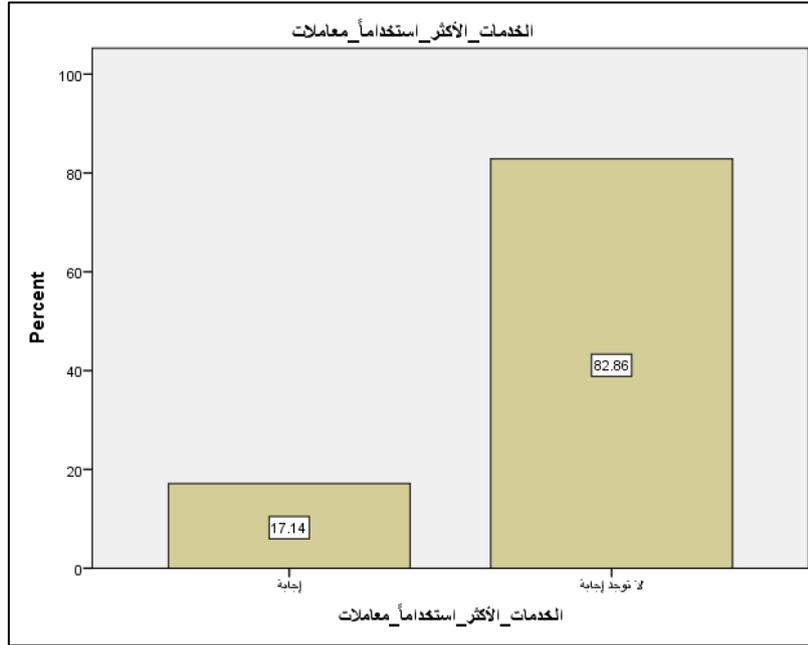
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (09-02): أعمدة بيانية تمثل مدى استعمال خدمة التحويل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (10-02): أعمدة بيانية تمثل مدى المعاملات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر البيانات أن الصراف الآلي هو الخدمة المصرفية الأكثر استخدامًا بنسبة 94.3%، مما يعكس اعتماد العملاء الكبير على هذه الخدمة. في المقابل، خدمات تحويل الأموال والمعاملات المصرفية عبر الإنترنت أقل استخدامًا بنسبة 34.3% و17.1% على التوالي، مما يشير إلى وجود فرصة كبيرة لتعزيز هذه الخدمات من خلال التوعية وتحسين الأمان والسهولة في الاستخدام.

1. الصراف الآلي:

سهولة الوصول: يمكن أن يُعزى هذا إلى سهولة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي وانتشارها الواسع، مما يجعلها الخيار الأكثر شيوعًا بين العملاء.

2. تحويل الأموال:

محدودية الاستخدام: قد يعكس هذا قلة الحاجة إلى تحويل الأموال بشكل متكرر أو قد يشير إلى تفضيل العملاء لاستخدام طرق أخرى للتحويل.

3. المعاملات المصرفية عبر الإنترنت:

قلة الوعي أو الثقة: هذا الاستخدام المنخفض قد يكون بسبب قلة الوعي بكيفية استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أو قلق العملاء حول أمان هذه المعاملات.

الاستنتاجات:

شروع استخدام الصراف الآلي: أجهزة الصراف الآلي هي الخدمة المصرفية الأكثر استخدامًا بين المشاركين، مما يعكس اعتماد العملاء على هذه التقنية لإجراء معاملاتهم المصرفية الأساسية.

فرص لتعزيز خدمات تحويل الأموال والمعاملات عبر الإنترنت: هناك مجال واسع لتحسين وتعزيز استخدام خدمات تحويل الأموال والمعاملات المصرفية عبر الإنترنت.

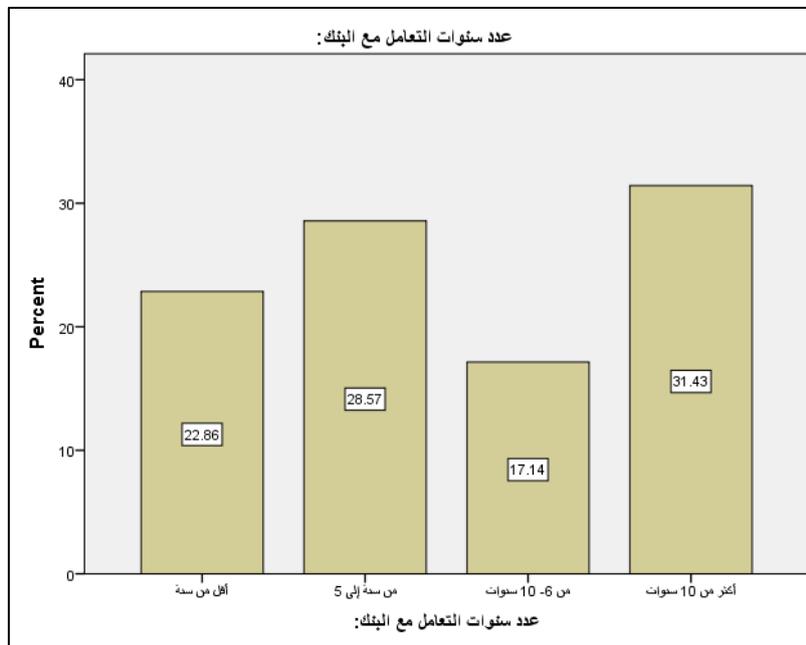
بنك التنمية المحلية BDL يمكنه الاستفادة من هذه البيانات لتعزيز وتطوير خدماته المصرفية الإلكترونية، وزيادة رضا العملاء وثقتهم باستخدام هذه الخدمات بشكل أوسع.

الجدول رقم (08-02): توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك

أقل من سنة	8	22.9
من سنة إلى 5	10	28.6
من 6 - 10 سنوات	6	17.1
أكثر من 10 سنوات	11	31.4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (11-02): أعمدة بيانية تمثل عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير البيانات إلى أن 31.4% من المشاركين يتعاملون مع البنك لأكثر من 10 سنوات، مما يدل على مستوى عالٍ من الثقة والرضا. النسبة الكبيرة للعملاء الذين يتعاملون مع البنك لمدة تتراوح بين سنة وخمس سنوات (28.6%) تعكس رضاهم المستمر عن الخدمات المقدمة. أما العملاء الجدد الذين يتعاملون مع البنك لأقل من سنة (22.9%)، فيمثلون فرصة لتحسين تجربة العملاء الجدد وتعزيز ولائهم.

تنوع العملاء: العينة تشمل مزيجاً من العملاء الجدد والطويل الأمد، مما يعطي رؤية شاملة عن تجارب مختلفة مع البنك.

قاعدة عملاء مخلصين: وجود نسبة كبيرة من العملاء الذين يتعاملون مع البنك لأكثر من 10 سنوات يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا والثقة في خدمات البنك.

فرص لتحسين تجربة العملاء الجدد: العملاء الذين يتعاملون مع البنك لأقل من سنة يمثلون فرصة لتحسين تجربة العملاء الجدد وتحويلهم إلى عملاء مخلصين على المدى الطويل.

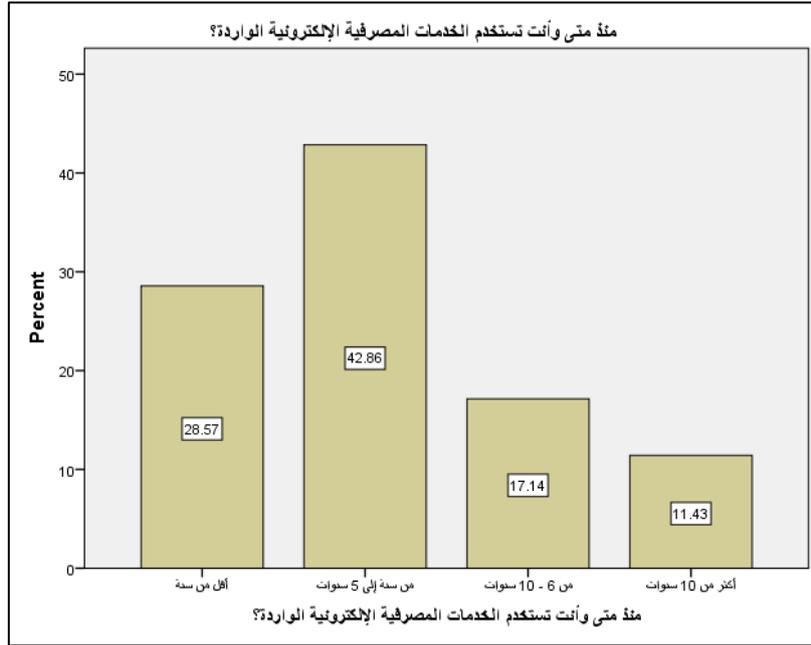
توزيع العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك يوفر نظرة متعمقة حول ولاء العملاء واحتياجاتهم. باستخدام هذه البيانات، يمكن لبنك التنمية المحلية BDL تحسين استراتيجياته لتقديم خدمات مصرفية متميزة تلبى توقعات جميع العملاء.

الجدول (09-02): توزيع العينة حسب متغير مدة استخدام الخدمات المصرفية الواردة

28.6	10	أقل من سنة
42.9	15	من سنة إلى 5 سنوات
17.1	6	من 6 - 10 سنوات
11.4	4	أكثر من 10 سنوات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (12-02): أعمدة بيانية تمثل مدة استعمال الخدمات المصرفية الواردة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير البيانات إلى أن أكبر نسبة من المشاركين (42.9%) يستخدمون الخدمات المصرفية الواردة لمدة تتراوح بين سنة وخمس سنوات. هذا يدل على رضاهم المستمر عن هذه الخدمات. بينما يمثل العملاء الذين يستخدمون الخدمات لأقل من سنة نسبة 28.6%، مما يعكس وجود اهتمام جديد ومتزايد بهذه الخدمات. النسبة الأقل للأشخاص الذين يستخدمونها لأكثر من 10 سنوات (11.4%) تشير إلى أن هناك مجموعة صغيرة من العملاء الذين يعتمدون بشكل كبير على هذه الخدمات على المدى الطويل.

الاستنتاجات:

نسبة كبيرة من العملاء الجدد: وجود نسبة كبيرة من المشاركين الذين يستخدمون الخدمات المصرفية لأقل من سنة تشير إلى أن هناك اهتمامًا متزايدًا بهذه الخدمات من قبل العملاء الجدد.

قاعدة عملاء ثابتة: النسبة الأكبر من العملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية لمدة تتراوح بين سنة وخمس سنوات تشير إلى أن هناك قاعدة عملاء ثابتة ومستقرة تعتمد على هذه الخدمات.

تجربة طويلة الأمد: الفئة الصغيرة التي تستخدم الخدمات لأكثر من 10 سنوات تعكس وجود مجموعة مخلصين وطويلة الأمد من العملاء.

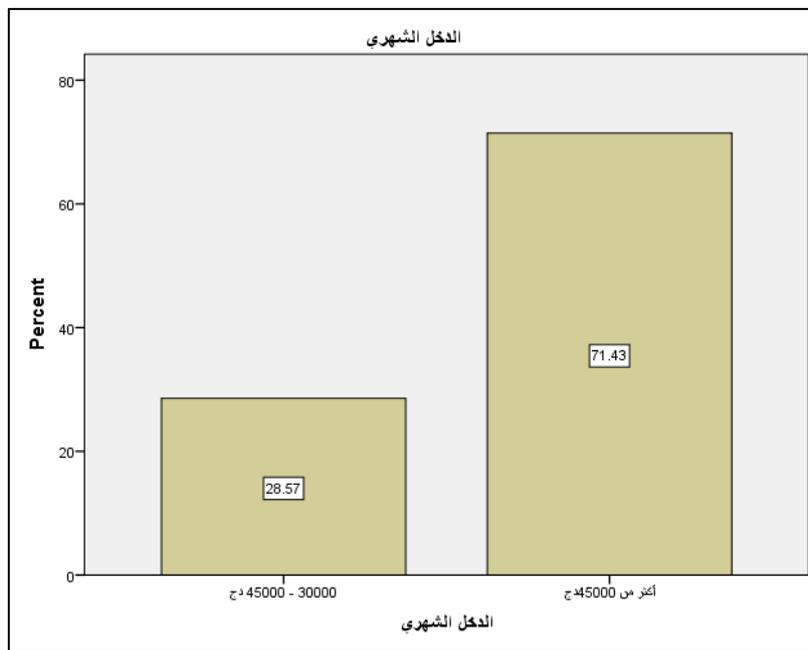
توزيع العينة حسب مدة استخدام الخدمات المصرفية الواردة يعطي رؤية واضحة حول أنماط استخدام العملاء وتفضيلاتهم. باستخدام هذه البيانات، يمكن لبنك التنمية المحلية BDL تطوير استراتيجيات تسويقية وتحسين خدماته لضمان رضا العملاء وزيادة ولائهم على المدى الطويل.

الجدول (11-02): توزيع العينة حسب متغير الدخل الشهري

28.6	10	30000 - 45000 دج
71.4	25	أكثر من 45000 دج

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (13-02): أعمدة بيانية تمثل الدخل الشهري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن حوالي 29% من المشاركين يقعون في فئة الدخل الشهري بين 30000 و45000 دج. هذه الفئة تمثل جزءاً كبيراً من العملاء الذين قد يكون لديهم ميزانية محدودة وقد يحتاجون إلى حلول مصرفية مرنة ومناسبة لدخلهم.

والنسبة الأكبر من المشاركين (71.4%) يقع دخلهم الشهري في الفئة أكثر من 45000 دج. هذه الفئة قد تكون أكثر قدرة على الاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، بما في ذلك الاستثمارات والقروض.

نستنتج من الجدول أن قاعدة عملاء متنوعة وذلك بوجود نسبة كبيرة من المشاركين في الفئة الأعلى من الدخل يشير إلى أن البنك يخدم قاعدة عملاء متنوعة تشمل الأفراد ذوي الدخل المرتفع.

إضافة إلى فرص لزيادة العملاء في الفئة الأقل دخلاً: بالرغم من أن الفئة ذات الدخل الأدنى تمثل نسبة أقل، إلا أنها تظل جزءاً مهماً من قاعدة العملاء، مما يفتح فرصاً لتحسين الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة لهذه الفئة.

توزيع العينة حسب الدخل الشهري يوفر نظرة ثاقبة حول التركيبة المالية لعملاء بنك التنمية المحلية BDL. باستخدام هذه المعلومات، يمكن للبنك تحسين استراتيجياته التسويقية وتطوير خدماته لتلبية احتياجات جميع العملاء بشكل أفضل، وضمان رضاهم وزيادة ولائهم.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة

المطلب الأول: تحليل اتجاهات العينة

الجدول رقم (12-02): المحور الأول الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الاتجاه
		2.1714	.911		
11	تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر	2.3143	.928		
12	تتيح لك الخدمات المصرفية الإلكترونية معرفة جميع الخدمات المصرفية الأخرى	2.2857	.857		
13	تشجع المنفعة المدركة من الخدمات المصرفية الإلكترونية على طلب الخدمة إلكترونياً	2.1143	.634		
14	يوفر البنك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية	1.9143	.669		
15	توجد للبنك صفحة خاصة على شبكة الإنترنت	1.8286	.382		
16	يتفهم العاملون في البنك لاحتياجات العملاء ويسعون إلى تحقيقها	2.1429	.597		
17	تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك مناسبة	2.1714	.911		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تحليل الجدول الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية في المصرف يظهر تباينات في التقييمات التي قدمها العملاء حول جودة وتوافر الخدمات الإلكترونية. إليك بعض النقاط الرئيسية والتعليقات المستندة إلى البيانات المقدمة:

1. التوافر والإمكانية: العبارة التي حصلت على أعلى متوسط حسابي هي "تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر" بمتوسط 2.3143، وهذا يشير إلى أن العملاء يشعرون بأن هذه الخدمات متاحة بشكل جيد ومستمر. هذا مؤشر إيجابي للبنك لأن التوافر المستمر للخدمات الإلكترونية يعزز الثقة والرضا بين العملاء.

2. **التكامل والشمولية:** العبارة "تتيح لك الخدمات المصرفية الإلكترونية معرفة جميع الخدمات المصرفية الأخرى" حصلت على متوسط 2.28572.2857، مما يدل على أن العملاء يجدون الخدمات المصرفية الإلكترونية مفيدة في توفير معلومات شاملة عن الخدمات المتاحة.
3. **الجودة المدركة:** الجودة المدركة للخدمات المصرفية الإلكترونية "تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك مناسبة" حصلت على تقييم متوسط يبلغ 2.17142.1714، وهذا يعكس رضا معتدل عن الجودة، لكن يمكن تحسينه.
4. **التعامل والفهم:** العبارة "يتفهم العاملون في البنك لاحتياجات العملاء ويسعون إلى تحقيقها" تشير إلى أن هناك تفهماً واستجابة جيدة من العاملين في البنك تجاه احتياجات العملاء، وهذا جانب إيجابي يدعم الخدمات الإلكترونية.
5. **التواجد الرقمي والتفاعل:** على الرغم من توفير البنك لصفحة خاصة على شبكة الإنترنت، إلا أن هذه العبارة حصلت على أدنى متوسط (1.82861.8286)، مما يشير إلى أن هناك حاجة لتحسين التواجد الرقمي أو تفاعل العملاء مع هذه الصفحة.

التوصيات:

- **تحسين الجودة:** يجب على البنك استكشاف الأسباب وراء التقييمات المعتدلة لجودة الخدمات الإلكترونية والعمل على تحسينها.
- **زيادة التفاعلية:** تحسين التفاعل والوظائف على الصفحة الإلكترونية للبنك لزيادة رضا العملاء.
- **تعزيز التواصل:** الاستمرار في توفير التدريب والدعم للموظفين للتعامل بفعالية أكبر مع احتياجات العملاء الإلكترونية.

هذه التحليلات والتوصيات يمكن أن تساعد البنك على تعزيز فعالية خدماته المصرفية الإلكترونية وزيادة رضا العملاء.

الجدول رقم (13-02): الخاص بمحور سهولة الحصول على الخدمات البنكية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الاتجاه
18	يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية سهل	2.0857	.610		
19	يساعدني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنجاز كافة المهام	2.4571	1.079		
20	يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات العملاء	2.3143	.692		
21	أستطيع الحصول على معلومات مفيدة	2.0571	.232		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

1. **الإنجاز والفعالية:** العبارة التي حصلت على أعلى متوسط هي "يساعدني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنجاز كافة المهام" بمتوسط 2.4571، وهذا يشير إلى أن العملاء يجدون الخدمات المصرفية الإلكترونية فعالة جداً في مساعدتهم على إنجاز مهامهم، ولكن يجدر الانتباه للانحراف المعياري المرتفع الذي يدل على تباين آراء العملاء.
2. **المساعدة والدعم:** العبارة "يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات العملاء" تلقت متوسط 2.3143، مما يعني أن البنك يوفر دعماً جيداً عبر موقعه الإلكتروني وهذا مكون مهم لتعزيز تجربة المستخدم.
3. **السهولة في الاستخدام:** العبارة "يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية سهل" تظهر أن العملاء يجدون بعض السهولة في استخدام الخدمات، ولكن توجد مجالات للتحسين بناءً على التقييم المتوسط الأدنى مقارنة بالعبارات الأخرى.
4. **المعلومات المفيدة:** أقل العبارات تقيماً هي "أستطيع الحصول على معلومات مفيدة" بمتوسط 2.0571 وانحراف معياري صغير، مما يشير إلى أن هناك حاجة لتحسين جودة ومفيدة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية.

التوصيات:

- تحسين جودة المعلومات: البنك يحتاج إلى تحسين نوعية ومفيدة المعلومات المتاحة إلكترونياً لضمان توفير محتوى قيم للعملاء.
- تقليل التباين في الآراء: استكشاف سبب التباين العالي في التقييمات والعمل على توحيدها عبر تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- زيادة السهولة والدعم: تعزيز الدعم المتاح عبر الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول والاستخدام لجميع المستخدمين.

الجدول رقم (14-02): الخاص بمحور الأمان

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الاتجاه
		2.2000	1.047		
22	سرعة تحميل صفحة البنك على موقع	2.2571	1.197		
23	أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذا البنك إلكترونياً	2.2857	1.151		
24	استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك	2.4000	.894		
25	أشعر بالراحة عند تقديم معلوماتي الشخصية للبنك عبر الإنترنت	2.0286	.617		
26	الخدمة المصرفية الإلكترونية توفر الحماية العالية المعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية	2.3429	1.055		
27	الشعور بالارتياح أثناء إجراء المعاملات عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت	2.1429	.832		
28	الخدمة المصرفية الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية	2.2000	1.047		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

1. الاتصال الدائم: أعلى تقييم كان للعبارة المتعلقة بتوفير اتصال دائم مع البنك عبر الخدمات الإلكترونية، مما يشير إلى تقدير العملاء للتواصل المستمر والفعال مع البنك.
2. الأمان والحماية: العبارات المتعلقة بالأمان والحماية العالية حصلت على تقييمات مرتفعة، مما يعكس أن العملاء يشعرون بأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية، وهذا عنصر أساسي لثقة العملاء.

3. سرعة الخدمة: سرعة تحميل صفحة البنك تلقت تقييماً جيداً ولكنها تعد الأقل بين العبارات الأعلى، مما قد يشير إلى إمكانية التحسين في أداء الموقع الإلكتروني للبنك.

4. الراحة الشخصية: العبارة التي تتعلق بالراحة عند تقديم المعلومات الشخصية حصلت على أقل تقييم، مما يدل على وجود مخاوف لدى بعض العملاء بشأن خصوصية بياناتهم وأمانها.

التوصيات:

- تعزيز خصائص الأمان: مواصلة تحسين وتعزيز ميزات الأمان والحماية عبر الخدمات المصرفية الإلكترونية لزيادة ثقة العملاء.
- تحسين أداء الموقع: العمل على تحسين سرعة الموقع لتقديم تجربة مستخدم أفضل.
- زيادة التواصل حول الخصوصية: تقديم معلومات واضحة وشفافة حول كيفية حماية المعلومات الشخصية للعملاء لزيادة الراحة والطمأنينة عند استخدام الخدمات الإلكترونية.

الجدول رقم (15-02): الخاص بمحور السرية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الاتجاه
		2.3143	1.339		
29	يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند استخدام الخدمة الإلكترونية	2.2286	1.064		
30	تتوفر سرية للمعلومات التي يقدمها الزبون للموقع الإلكتروني	2.0857	.787		
31	هنالك سرية مطلقة اثناء تعاملي مع البنك	1.9429	.644		
32	الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية	2.0000	.588		
33	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة ويمكن الرجوع إليها بسرعة	2.0857	.551		
34	الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية	2.3143	1.339		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تحليل:

1. الحماية من إساءة الاستخدام: أعلى تقييم كان للعبارة المتعلقة بعدم السماح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية، مما يشير إلى أن العملاء يقدرون الإجراءات التي يتخذها البنك لحماية بياناتهم.
2. التعامل بسرية: التعامل السري مع المعلومات الخاصة يحظى بتقدير جيد أيضاً، لكن مع انحراف معياري أعلى، ما قد يشير إلى وجود تباين في تجارب العملاء.
3. توافر السرية: تقييمات متوسطة للسرية في الموقع الإلكتروني وقدرة البنك على الاحتفاظ بسجلات دقيقة تشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين في هذين الجانبين.
4. الاطلاع على المعلومات: العبارة المتعلقة بعدم السماح للآخرين بالاطلاع على المعلومات الشخصية تلقت تقييماً أقل، مما يعكس قلق بعض العملاء حول خصوصية بياناتهم.
5. السرية المطلقة: العبارة التي تعبر عن السرية المطلقة أثناء التعامل مع البنك حصلت على أدنى التقييمات، مما يوضح أن العملاء قد لا يشعرون بأن هناك سرية كاملة في التعاملات المصرفية.

التوصيات:

- زيادة الشفافية: توفير معلومات واضحة حول كيفية حماية البنك لبيانات العملاء وتأكيد التزامه بالسرية.
- تعزيز السياسات الأمنية: تقوية الإجراءات والتقنيات المستخدمة لحماية المعلومات الشخصية وتوفير تدريبات مستمرة للموظفين حول أفضل الممارسات الأمنية.
- التواصل المستمر مع العملاء: تقديم تحديثات دورية حول الأمان والسرية لبناء ثقة العملاء وتعزيز رضاهم عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الثاني: اختبار T لعينة وحيدة

يهدف استخدام اختبار t لعينة وحيدة في هذه الدراسة:

- مقارنة متوسطات المتغيرات بقيمة معينة: اختبار t لعينة وحيدة يستخدم لمقارنة متوسط كل متغير في العينة بقيمة محددة (في هذه الحالة، القيمة المفترضة هي 0).
- تحديد ما إذا كان المتوسط يختلف بشكل دال إحصائياً: يهدف إلى معرفة ما إذا كانت متوسطات المتغيرات (مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، سهولة الحصول على المعلومات البنكية، الأمان، والسرية) تختلف بشكل دال إحصائياً عن القيمة المفترضة، مما يمكن أن يعكس مدى انتشار واستخدام وتقييم هذه الخدمات بين العملاء.

الجدول رقم (16-02): جدول اختبار T لعينة وحيدة

المتغير	t	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية (Sig. 2-tailed)	متوسط الفرق (Mean Difference)	فترة الثقة 95% للفرق (الحد الأدنى)	فترة الثقة 95% للفرق (الحد الأقصى)
الخدمات المصرفية الإلكترونية	28.301	34	0.000	14.77143	13.7107	15.8321
سهولة الحصول على المعلومات البنكية	24.407	34	0.000	8.91429	8.1720	9.6565
الأمان	18.682	34	0.000	15.65714	13.9539	17.3604
السرية	17.537	34	0.000	12.65714	11.1904	14.1239

المصدر: مخرجات برنامج spss

1. الخدمات المصرفية الإلكترونية:

• قيمة t العالية وإحصائية p الأقل من 0.05 تشير إلى أن المتوسط (14.77) يختلف بشكل دال إحصائياً عن القيمة المفترضة (0).

• فترة الثقة (95%) لا تشمل القيمة 0، مما يعزز النتيجة.

2. سهولة الحصول على المعلومات البنكية:

• قيمة t العالية وإحصائية p الأقل من 0.05 تشير إلى أن المتوسط (8.91) يختلف بشكل دال إحصائياً عن القيمة المفترضة (0).

• فترة الثقة (95%) لا تشمل القيمة 0، مما يعزز النتيجة.

3. الأمان:

• قيمة t العالية وإحصائية p الأقل من 0.05 تشير إلى أن المتوسط (15.66) يختلف بشكل دال إحصائياً عن القيمة المفترضة (0).

• فترة الثقة (95%) لا تشمل القيمة 0، مما يعزز النتيجة.

4. السرية:

• قيمة t العالية وإحصائية p الأقل من 0.05 تشير إلى أن المتوسط (12.66) يختلف بشكل دال إحصائياً عن القيمة المفترضة (0).

• فترة الثقة (95%) لا تشمل القيمة 0، مما يعزز النتيجة.

الاستنتاجات:

بناءً على النتائج أعلاه، يمكننا استنتاج ما يلي:

1. الخدمات المصرفية الإلكترونية: المتوسط الفعلي للمتغير أعلى بكثير من القيمة المفترضة (0)، مما يعني أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تُستخدم بشكل كبير.
 2. سهولة الحصول على المعلومات البنكية: المتوسط الفعلي للمتغير أعلى بكثير من القيمة المفترضة (0)، مما يعني أن المعلومات البنكية تُعتبر سهلة الوصول.
 3. الأمان: المتوسط الفعلي للمتغير أعلى بكثير من القيمة المفترضة (0)، مما يعني أن العملاء يشعرون بالأمان عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 4. السرية: المتوسط الفعلي للمتغير أعلى بكثير من القيمة المفترضة (0)، مما يعني أن العملاء يشعرون بأن معلوماتهم تُعامل بسرية.
- جميع النتائج تشير إلى أن العملاء يدركون الفوائد والأمان والسرية المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل إيجابي، مما يمكن أن يدعم استنتاجات الدراسة حول فعالية هذه الخدمات في بنك التنمية المحلية (BDL).
- المطلب الثالث: اختبار بيرسون للارتباط**
- يهدف استخدام اختبار بيرسون للارتباط في هذه الدراسة:

- فهم العلاقات بين المتغيرات: اختبار بيرسون للارتباط يهدف إلى تحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المختلفة في الدراسة (مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، سهولة الحصول على المعلومات البنكية، الأمان، والسرية).
- تحديد الترابطات الإحصائية: يساعد في تحديد ما إذا كانت هناك ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات، مما يمكن أن يوفر رؤى حول كيفية تأثير هذه العوامل على بعضها البعض.

الجدول رقم (17-02): جدول الارتباطات

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	(Sig. القيمة الاحتمالية 2-tailed)
الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة الحصول على المعلومات البنكية	0.336	0.048
الخدمات المصرفية الإلكترونية والأمان	0.565	0.000
الخدمات المصرفية الإلكترونية والسرية	0.636	0.000
سهولة الحصول على المعلومات البنكية والأمان	0.431	0.010
سهولة الحصول على المعلومات البنكية والسرية	0.427	0.011
الأمان والسرية	0.728	0.000

المصدر: مخرجات برنامج spss

لاختبار الفرضيات المتعلقة بالارتباطات بين المتغيرات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، يمكننا استخدام نتائج تحليل الارتباط الموضحة في الجدول الذي قدمته. سأقوم بتفصيل اختبار كل فرضية بناءً على نتائج هذا الجدول. اختبار الفرضيات:

الفرضية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة الحصول على المعلومات البنكية:

- الفرضية الصفرية: (H0) لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة الحصول على المعلومات البنكية $H0:\rho=0$ $H0:\rho=0$.
- الفرضية البديلة: (H1) يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة الحصول على المعلومات البنكية $H1:\rho\neq 0$ $H1:\rho\neq 0$.

النتائج:

Pearson Correlation = .336 •

Sig. (2-tailed) = .048 •

التحليل:

- قيمة $p = .048$ أقل من 0.05 ، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. يعني ذلك أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة الحصول على المعلومات البنكية.

الفرضية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأمان:

- الفرضية الصفرية: (H0) لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأمان. $H0:\rho=0$ $H0:\rho=0$
- الفرضية البديلة: (H1) يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأمان. $H1:\rho\neq 0$ $H1:\rho\neq 0$

النتائج:

Pearson Correlation = .565 •

Sig. (2-tailed) = .000 •

التحليل:

- قيمة $p = .000$ أقل من 0.01 ، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. يعني ذلك أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأمان.

الفرضية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والسرية:

- الفرضية الصفرية: (H0) لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والسرية. $H0:\rho=0$ $H0:\rho=0$

- الفرضية البديلة: (H1) يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والسرية .
 $H1:\rho\neq 0$
 $H1:\rho=0$

النتائج:

- Pearson Correlation = .636
- Sig. (2-tailed) = .000

التحليل:

- قيمة $p = .000$ أقل من 0.01 ، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. يعني ذلك أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والسرية.
 الفرضية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والأمان:

- الفرضية الصفرية: (H0) لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والأمان
 $H0:\rho=0$
 $H0:\rho=0$

- الفرضية البديلة: (H1) يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والأمان
 $H1:\rho\neq 0$
 $H1:\rho=0$

النتائج:

- Pearson Correlation = .431
- Sig. (2-tailed) = .010

التحليل:

- قيمة $p = .010$ أقل من 0.05 ، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. يعني ذلك أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والأمان.
 الفرضية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والسرية:

- الفرضية الصفرية: (H0) لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والسرية
 $H0:\rho=0$
 $H0:\rho=0$

- الفرضية البديلة: (H1) يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والسرية
 $H1:\rho\neq 0$
 $H1:\rho=0$

النتائج:

- Pearson Correlation = .427
- Sig. (2-tailed) = .011

التحليل:

- قيمة $p = 0.011$ أقل من 0.05 ، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. يعني ذلك أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات البنكية والسرية.

الفرضية بين الأمان والسرية:

- الفرضية الصفرية: (H_0) لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأمان والسرية $H_0: \rho=0$.
- الفرضية البديلة: (H_1) يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأمان والسرية $H_1: \rho \neq 0$.

النتائج:

• Pearson Correlation = .728

• Sig. (2-tailed) = .000

التحليل:

- قيمة $p = 0.000$ أقل من 0.01 ، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. يعني ذلك أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأمان والسرية.

بناءً على نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وقيم p المحسوبة، تم رفض جميع الفرضيات الصفرية لصالح الفرضيات البديلة. وهذا يشير إلى أن هناك ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين جميع الأزواج المختلفة من المتغيرات في الدراسة.

خلاصة:

في هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث وتصميم أدوات الدراسة لتحليل تأثير التطبيقات الإلكترونية على الحصول على الخدمات البنكية في بنك التنمية المحلية (BDL) باستخدام استبيان مكون من 24 سؤالاً، تم جمع البيانات من 35 عميل بعد مراجعة الصدق والثبات، حيث أظهر اختبار ألفا كرونباخ قيمة عالية (0.903) تعكس ثبات الأداة. أظهرت النتائج أن العملاء يستخدمون الصراف الآلي بشكل كبير، بينما يتم استخدام تحويل الأموال والمعاملات عبر الإنترنت بشكل أقل. تحليل البيانات باستخدام اختبار بيرسون للارتباط واختبار t لعينة وحيدة أظهر وجود ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الأربعة الرئيسية. تعكس هذه النتائج أهمية تعزيز التوعية بالخدمات المصرفية الإلكترونية الأخرى لتحسين رضا العملاء وزيادة تبنيهم لهذه الخدمات في بنك التنمية المحلية BDL.

خاتمة

في السنوات الأخيرة، شهد القطاع البنكي تحولات كبيرة بفضل التطورات التكنولوجية السريعة، حيث أصبحت التطبيقات الإلكترونية تلعب دورًا حيويًا في تقديم الخدمات البنكية. تتيح هذه التطبيقات للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات بسهولة وأمان من أي مكان وفي أي وقت. لقد أثرت هذه الابتكارات بشكل كبير على كيفية تفاعل العملاء مع بنوكهم، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك. التطبيقات الإلكترونية توفر مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل التحويلات المالية، ودفع الفواتير، والاطلاع على رصيد الحسابات، وإدارة الاستثمارات، وغيرها من الخدمات التي كانت تتطلب سابقًا زيارة الفروع البنكية.

أحد أهم جوانب التحول التكنولوجي في البنوك هو تحسين مستوى الأمان والسرية. مع تزايد الهجمات الإلكترونية والتهديدات الأمنية، أصبح من الضروري للبنوك تبني تقنيات أمان متقدمة لضمان حماية بيانات العملاء. التطبيقات الإلكترونية تعتمد على بروتوكولات أمان قوية مثل التشفير والمصادقة الثنائية، مما يعزز ثقة العملاء في استخدام هذه الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، تسهم هذه التطبيقات في توفير تجربة مستخدم سلسة وفعالة، حيث يمكن للعملاء إجراء معاملاتهم المالية بسرعة وبدون الحاجة إلى الانتظار في الطوابير الطويلة في الفروع.

في هذا السياق، ركز الفصل التطبيقي من هذه الدراسة على بنك التنمية المحلية (BDL)، بهدف تقييم تأثير التطبيقات الإلكترونية على تقديم الخدمات البنكية. تم جمع البيانات من عملاء البنك باستخدام استبيان مفصل، وتم تحليلها باستخدام أدوات إحصائية متقدمة. أظهرت النتائج أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في BDL أدى إلى تحسين مستوى الأمان وسهولة الوصول إلى المعلومات البنكية، مما زاد من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة. كما أظهرت الدراسة أن العملاء الذين يستخدمون التطبيقات الإلكترونية يشعرون بثقة أكبر في أمان وسرية بياناتهم، مما يعزز من استخدامهم لهذه التطبيقات بشكل أكبر.

اختبار الفرضيات:

1. **الفرضية الأولى:** يؤدي استخدام التطبيقات الإلكترونية في بنك التنمية المحلية (BDL) إلى زيادة رضا العملاء عن الخدمات البنكية. الفرضية مؤكدة وهذا لأن التطبيقات الإلكترونية تُسهّل الوصول إلى الخدمات البنكية وتوفر تجربة مستخدم أفضل، مما قد يعزز رضا العملاء بشكل عام.

2. **الفرضية الثانية:** تساهم التطبيقات الإلكترونية في بنك التنمية المحلية (BDL) في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك وتقليل تكاليف التشغيل الفرضية مقبولة التطبيقات الإلكترونية توفر وسائل أكثر فعالية لإدارة العمليات البنكية وتقليل الاعتماد على العمليات الورقية والتدخلات اليدوية، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

3. **الفرضية الثالثة:** يعزز استخدام التطبيقات الإلكترونية في بنك التنمية المحلية (BDL) من الأمان والسرية في المعاملات البنكية مقارنة بالطرق التقليدية. الفرضية مؤكدة لأن التطبيقات الإلكترونية الحديثة مزودة بتقنيات أمان متقدمة مثل التشفير والتحقق المتعدد العوامل، مما يزيد من حماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء.

خاتمة عامة في ثلاث فقرات أو أكثر تتحدث عن البنوك والتطبيقات الإلكترونية والحصول على الخدمات البنكية عن طريق هاته التطبيقات وتتحدث عن الفصل التطبيقي في بنك التنمية المحلية BDL.

النتائج:

بناءً على الدراسة، يمكن استخلاص عدة نتائج مهمة:

1. **زيادة رضا العملاء:** أظهر التحليل أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في BDL قد ساهم بشكل كبير في زيادة رضا العملاء، حيث تمكنوا من الوصول إلى خدماتهم البنكية بسهولة وراحة.
2. **تحسين الكفاءة التشغيلية:** أثبتت التطبيقات الإلكترونية فعاليتها في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال تقليل الحاجة إلى المعاملات الورقية والعمليات اليدوية.
3. **تعزيز الأمان والسرية:** ساهمت التطبيقات الإلكترونية في تعزيز مستوى الأمان والسرية في المعاملات البنكية، مما أدى إلى زيادة ثقة العملاء في الخدمات المقدمة.

التوصيات:

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بما يلي:

1. **زيادة التوعية والتدريب:** ينبغي لبنك التنمية المحلية BDL تعزيز جهود التوعية والتدريب للعملاء حول كيفية استخدام التطبيقات الإلكترونية بأمان وفعالية.
2. **تحسين الخدمات الإلكترونية:** يجب على البنك مواصلة تطوير وتحسين التطبيقات الإلكترونية لضمان توفير تجربة مستخدم ممتازة وتلبية احتياجات العملاء المتنوعة.
3. **تعزيز الأمان الإلكتروني:** من المهم استمرار البنك في الاستثمار في تقنيات الأمان الحديثة لحماية بيانات العملاء وتعزيز الثقة في الخدمات الإلكترونية.

آفاق البحث:

وبناءً على النتائج والتوصيات السابقة، لدينا بعض الآفاق المحتملة للبحث في مجال رقمنة الخدمات:

1. استراتيجيات التسويق الرقمي في البنوك
2. تحليل سلوك العملاء في استخدام الخدمات البنكية الرقمية
3. تطوير برامج الولاء الرقمية للعملاء
4. تأثير التحول الرقمي على العلامة التجارية للبنوك
5. استراتيجيات التسويق عبر الهواتف الذكية في القطاع البنكي
6. استخدام الذكاء الاصطناعي في التسويق البنكي
7. قياس فعالية الحملات التسويقية الرقمية للبنوك
8. تسويق المنتجات البنكية الجديدة عبر القنوات الرقمية
9. التسويق بالمحتوى في القطاع البنكي
10. تحليل تأثير التوجهات التكنولوجية الجديدة على التسويق البنكي

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. أحمد غنيم دور الاعتمادات المستندية في عمليات الاستيراد والتصدير "، موسوعة الاعتمادات المستندية، الطبعة الثالثة، بدون دار النشر، وبلد النشر 2004.
2. رعد الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، د ط، دار التواصل العربي، عمان، الأردن.
3. مجد هاشم الهاشمي، الاتصال التربوي وتكنولوجيا التعليم، دار المنهاج للنشر، الأردن، 2003.
4. خليل اللواح، التحول الرقمي في زمن الجائحة، مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية - العدد 07، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط، 2020

الأطروحات والرسائل:

5. . عادل رجال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تنمية، جامعة لحاج لخضر، باتنة 2013، ص 20.
6. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، مداخلة بعنوان "تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواع والآفاق"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير.
7. دغوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، ر ت 2023/31.
8. شهد طارق حميظ، واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الجرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، 2017.
9. بن عروس مريشي، دور التطبيقات الإلكترونية في ترويج المنتج الرياضي في الأندية الرياضية المحترفة - دراسة ميدانية نادي أمل بوسعادة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة 2018 / 2019.
10. صاكر نعيمة، دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الخاص، الجزائر، دراسة حالة ميدانية في بنك التنمية المحلية BDL، رسالة ماستر، قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة بومرداس، 2022، ص 42

المجلات الدورية:

11. مطلق طلق الخطيبي، استخدامات الشباب للهواتف الذكية دراسة اثنوجرافية بمكة المكرمة مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، العدد 1، السعودية، 2014.
12. أ. بوعون أحمد، د. بلوصيف الطيب، استخدام تطبيقات صحافة الموبايل Mojo وتأثيراتها على الأداء الإعلامي في الجزائر دراسة ميدانية في إذاعة سطيف الجهوية جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 تاريخ القبول: 2020/07/12.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

13. Philip Kotler Kevin Keller Delphine Manceau Aurelie Hemonnet, marketing management 16ème ed, pearson france, Paris, France, 2019, p624.
14. Christopher Lovelock Jochen Wirtz Denis Lapert Annie Munos, Marketing des services 7 ème ed, Pearson France, Paris, France, 2014, p18

ثالثا: مراجع الإنترنت

15. <https://finapp.jo/ar>
16. <https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation>
17. <https://uxwritingar.com/ux-writing/18129>
18. <https://www.bdl.dz/ar/digitbdl.../>

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم التجارية والتسيير والعلوم الاقتصادية
قسم العلوم التجارية
ماستر 2 تخصص تسويق خدمات



استبانة

التطبيقات الإلكترونية ودورها في تسهيل الحصول على الخدمات البنكية
دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL فرندة - تيارت

تحت إشراف:

- بخوش أحمد.

من إعداد:

- بوذريع سهام.

- بطاهر نزيهة هناء.

بعد تحية طيبة:

في إطار تحضير مذكرة ماستر تحت عنوان "التطبيقات الإلكترونية و دورها في تسهيل الحصول على الخدمات البنكية، دراسة ميدانية في بنك التنمية المحلية BDL -وكالة فرندة " نأمل من حضرتكم التكرم بقراءة وفقرات الاستبانة واختيار الإجابة المناسبة لكافة أسئلة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

الاستبانة من وجهة نظركم، علماً بأن هذه الدراسة لا تحتاج لتكر الاسم وأن كافة المعلومات تستخدم

فقط لأغراض البحث العلمي.

مع خالص الشكر والتقدير

السنة الجامعية: 2024/2023

الخصائص الديمغرافية:

1. الجنس: ذكر انثي
2. العمر: 25 سنة أو أقل 26 - 35 سنة
 36 - 45 سنة 46 - 55 سنة
 56 سنة فأكثر
3. المؤهل: ثانوية بكالوريا ليسانس
 ماجستير دكتوراه
4. الوظيفة: موظف حكومي موظف قطاع خاص
 طالب أعمال حرة
 مالك شركة / مشروع
5. كم عدد البنوك التي تتعامل معها؟
 واحد فقط أكثر من ذلك
6. إلى أي مدى تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية في معاملتك المصرفية؟
 نادراً قليل (بعض الأحيان)
 كبير (غالبا) دائماً (بشكل مستمر) متوسط (بشكل متكرر)
7. أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية أكثر استخداماً من غيرها في تعاملتك مع البنك؟
 الصراف الآلي تحويل الأموال
 إجراءات المعاملات المصرفية عبر الإنترنت (دفع فواتير قروض...)
8. عدد سنوات التعامل مع البنك:
 أقل من سنة من سنة - 5 سنوات
 من 6 - 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
9. منذ متى وأنت تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية الواردة؟
 أقل من سنة 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
 من 6 - 10 سنوات
10. الدخل الشهري:
 أقل من 20000 دينار 20000 - 30000 دينار
 30000 - 45000 دينار أكثر من 45000 دينار

الرجاء بيان الرأي بالعبارة التالية لتحديد مدى الاتفاق بما يرد في كل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الخدمات المصرفية الإلكترونية						
11	تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر.					
12	تتيح لك الخدمات المصرفية الإلكترونية معرفة جميع الخدمات المصرفية الأخرى.					
13	تشجع المنفعة المدركة من الخدمات المصرفية الإلكترونية على طلب الخدمة إلكترونياً.					
14	يوفر البنك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية					
15	توجد للبنك صفحة خاصة على شبكة الإنترنت.					
16	يتقهم العاملون في البنك لاحتياجات العملاء ويسعون إلى تحقيقها.					
17	تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك مناسبة.					
سهولة الحصول على الخدمات البنكية						
18	يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية سهلاً.					
19	يساعدني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنجاز كافة المهام.					
20	يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات العملاء.					
21	أستطيع الحصول على معلومات مفيدة.					
الأمان						
22	سرعة تحميل صفحة البنك على موقع					
23	أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذا البنك إلكترونياً.					
24	استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يوفر					

					اتصال دائم مع البنك.
				25	أشعر بالراحة عند تقديم معلوماتي الشخصية للبنك عبر الإنترنت.
				26	الخدمة المصرفية الإلكترونية توفر الحماية العالية للمعلومات عن تعاملاتي المصرفية.
				27	الشعور بالارتياح أثناء إجراء المعاملات عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
				28	الخدمة المصرفية الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية.
السرية					
				29	يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند استخدام الخدمة الإلكترونية.
				30	تتوفر سرية للمعلومات التي يقدمها الزبون للموقع الإلكتروني
				31	هنالك سرية مطلقة أثناء تعاملتي مع البنك.
				32	الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية.
				33	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة ويمكن الرجوع إليها بسرعة.
				34	الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية.

الملحق رقم 02: مخرجات برنامج spss 21

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	24

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.558	7

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.587	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	7

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	6

Frequencies

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	17	48.6	48.6	48.6
	أنثى	18	51.4	51.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل 25	7	20.0	20.0	20.0
	سنة 26 - 35	2	5.7	5.7	25.7
	سنة 36 - 45	19	54.3	54.3	80.0
	سنة 46 - 55	5	14.3	14.3	94.3

سنة فأكثر 56	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوية	3	8.6	8.6	8.6
بكالوريا	5	14.3	14.3	22.9
Valid ليسانس	19	54.3	54.3	77.1
ماستر	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موظف حكومي	29	82.9	82.9	82.9
موظف قطاع خاص	1	2.9	2.9	85.7
Valid أعمال حرة	4	11.4	11.4	97.1
مالك شركة أو مشروع خاص	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

عدد البنوك المتعامل معها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
واحد	25	71.4	71.4	71.4
Valid أكثر من بنك	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

إلى أي مدى تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية في معاملتك المصرفية؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نادرا	9	25.7	25.7	25.7
قليلا	8	22.9	22.9	48.6
Valid متوسط	11	31.4	31.4	80.0
دائما	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمات الأكثر استخداماً صراف آلي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إجابة	33	94.3	94.3	94.3
Valid لا توجد إجابة	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمات الأكثر استخداماً تحويل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إجابة	12	34.3	34.3	34.3
Valid لا توجد إجابة	23	65.7	65.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمات الأكثر استخداماً معاملات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إجابة	6	17.1	17.1	17.1
Valid لا توجد إجابة	29	82.9	82.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

عدد سنوات التعامل مع البنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من سنة	8	22.9	22.9	22.9
من سنة إلى 5	10	28.6	28.6	51.4
Valid من 6- 10 سنوات	6	17.1	17.1	68.6
أكثر من 10 سنوات	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

منذ متى وأنت تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية الواردة؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من سنة	10	28.6	28.6	28.6
من سنة إلى 5 سنوات	15	42.9	42.9	71.4

من 6 - 10 سنوات	6	17.1	17.1	88.6
أكثر من 10 سنوات	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الدخل الشهري

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 30000 - 45000 دج	10	28.6	28.6	28.6
أكثر من 45000 دج	25	71.4	71.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	6	17.1	17.1	17.1
موافق	23	65.7	65.7	82.9
محاييد	1	2.9	2.9	85.7
غير موافق	4	11.4	11.4	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

تتيح لك الخدمات المصرفية الإلكترونية معرفة جميع الخدمات المصرفية الأخرى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	4	11.4	11.4	11.4
موافق	23	65.7	65.7	77.1
محاييد	2	5.7	5.7	82.9
غير موافق	5	14.3	14.3	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

تشجع المنفعة المدركة من الخدمات المصرفية الإلكترونية على طلب الخدمة إلكترونياً

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	5	14.3	14.3	14.3
موافق	21	60.0	60.0	74.3

محايد	3	8.6	8.6	82.9
غير موافق	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يوفر البنك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	5	14.3	14.3	14.3
موافق	25	71.4	71.4	85.7
Valid محايد	1	2.9	2.9	88.6
غير موافق	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

توجد للبنك صفحة خاصة على شبكة الإنترنت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	11	31.4	31.4	31.4
موافق	18	51.4	51.4	82.9
Valid محايد	4	11.4	11.4	94.3
غير موافق	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يتفهم العاملون في البنك لاحتياجات العملاء ويسعون إلى تحقيقها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	9	25.7	25.7	25.7
موافق	24	68.6	68.6	94.3
Valid محايد	1	2.9	2.9	97.1
غير موافق	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك مناسبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	5	14.3	14.3	14.3
موافق	23	65.7	65.7	80.0

محايد	4	11.4	11.4	91.4
غير موافق	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية سهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	6	17.1	17.1	17.1
موافق	23	65.7	65.7	82.9
Valid محايد	3	8.6	8.6	91.4
غير موافق	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يساعدني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنجاز كافة المهام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	4	11.4	11.4	11.4
موافق	20	57.1	57.1	68.6
Valid محايد	3	8.6	8.6	77.1
غير موافق	7	20.0	20.0	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	3	8.6	8.6	8.6
موافق	23	65.7	65.7	74.3
Valid محايد	4	11.4	11.4	85.7
غير موافق	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

أستطيع الحصول على معلومات مفيدة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق بشدة	2	5.7	5.7	5.7

موافق	30	85.7	85.7	91.4
محايد	2	5.7	5.7	97.1
غير موافق	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

سرعة تحميل صفحة البنك على موقع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	9	25.7	25.7	25.7
موافق	16	45.7	45.7	71.4
Valid محايد	4	11.4	11.4	82.9
غير موافق	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	8	22.9	22.9	22.9
موافق	16	45.7	45.7	68.6
Valid محايد	5	14.3	14.3	82.9
غير موافق	5	14.3	14.3	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

أشعر بالراحة عند تقديم معلوماتي الشخصية للبنك عبر الإنترنت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	4	11.4	11.4	11.4
موافق	19	54.3	54.3	65.7
Valid محايد	7	20.0	20.0	85.7
غير موافق	4	11.4	11.4	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذا البنك إلكترونياً

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	9	25.7	25.7	25.7
موافق	16	45.7	45.7	71.4
Valid محايد	2	5.7	5.7	77.1
غير موافق	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمة المصرفية الإلكترونية توفر الحماية العالية للمعلومات عن تعاملاتي المصرفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	7	20.0	20.0	20.0
موافق	22	62.9	62.9	82.9
Valid محايد	5	14.3	14.3	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الشعور بالارتياح أثناء إجراء المعاملات عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	5	14.3	14.3	14.3
موافق	20	57.1	57.1	71.4
Valid محايد	5	14.3	14.3	85.7
غير موافق	3	8.6	8.6	94.3
غير موافق بشدة	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمة المصرفية الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	7	20.0	20.0	20.0
موافق	20	57.1	57.1	77.1
Valid محايد	5	14.3	14.3	91.4
غير موافق	2	5.7	5.7	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند استخدام الخدمة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	10	28.6	28.6	28.6
موافق	12	34.3	34.3	62.9
Valid محايد	6	17.1	17.1	80.0
غير موافق	6	17.1	17.1	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

تتوفر سرية للمعلومات التي يقدمها الزبون للموقع الإلكتروني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	8	22.9	22.9	22.9
موافق	17	48.6	48.6	71.4
Valid محايد	5	14.3	14.3	85.7
غير موافق	4	11.4	11.4	97.1
غير موافق بشدة	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

هنالك سرية مطلقة أثناء تعاملتي مع البنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	9	25.7	25.7	25.7
موافق	17	48.6	48.6	74.3
Valid محايد	6	17.1	17.1	91.4
غير موافق	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	10	28.6	28.6	28.6
موافق	19	54.3	54.3	82.9
Valid محايد	4	11.4	11.4	94.3
غير موافق	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة ويمكن الرجوع إليها بسرعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	9	25.7	25.7	25.7
موافق	18	51.4	51.4	77.1
Valid محايد	7	20.0	20.0	97.1
غير موافق	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق بشدة	7	20.0	20.0	20.0
موافق	19	54.3	54.3	74.3
Valid محايد	8	22.9	22.9	97.1
غير موافق	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر	35	1.00	5.00	2.1714	.95442	.911
تتيح لك الخدمات المصرفية الإلكترونية معرفة جميع الخدمات المصرفية الأخرى	35	1.00	5.00	2.3143	.96319	.928
تشجع المنفعة المدركة من الخدمات المصرفية الإلكترونية على طلب الخدمة إلكترونياً	35	1.00	4.00	2.2857	.92582	.857
يوفر البنك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية	35	1.00	4.00	2.1143	.79600	.634
توجد للبنك صفحة خاصة على شبكة الإنترنت	35	1.00	4.00	1.9143	.81787	.669
يتفهم العاملون في البنك لاحتياجات العملاء ويسعون إلى تحقيقها	35	1.00	4.00	1.8286	.61767	.382

تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك مناسبة	35	1.00	4.00	2.1429	.77242	.597
يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية سهل	35	1.00	4.00	2.0857	.78108	.610
يساعدني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنجاز كافة المهام	35	1.00	5.00	2.4571	1.03875	1.079
يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء	35	1.00	4.00	2.3143	.83213	.692
أستطيع الحصول على معلومات مفيدة	35	1.00	4.00	2.0571	.48159	.232
سرعة تحميل صفحة البنك على موقع	35	1.00	4.00	2.2000	1.02326	1.047
أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذا البنك إلكترونياً	35	1.00	4.00	2.2571	1.09391	1.197
استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك	35	1.00	5.00	2.2857	1.07297	1.151
أشعر بالراحة عند تقديم معلوماتي الشخصية للبنك عبر الإنترنت	35	1.00	5.00	2.4000	.94558	.894
الخدمة المصرفية الإلكترونية توفر الحماية العالية للمعلومات عن تعاملاتي المصرفية	35	1.00	5.00	2.0286	.78537	.617
الشعور بالارتياح أثناء إجراء المعاملات عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت	35	1.00	5.00	2.3429	1.02736	1.055
الخدمة المصرفية الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية	35	1.00	5.00	2.1429	.91210	.832
يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند استخدام الخدمة الإلكترونية	35	1.00	5.00	2.3143	1.15737	1.339
تتوفر سرية للمعلومات التي يقدمها الزبون للموقع الإلكتروني	35	1.00	5.00	2.2286	1.03144	1.064
هنالك سرية مطلقة أثناء تعاملي مع البنك	35	1.00	4.00	2.0857	.88688	.787
الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح للأخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية	35	1.00	4.00	1.9429	.80231	.644
يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة ويمكن الرجوع إليها بسرعة	35	1.00	4.00	2.0000	.76696	.588
الخدمة المصرفية الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية	35	1.00	4.00	2.0857	.74247	.551
Valid N (listwise)	35					

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الخدمات_المصرفية_الإلكترونية	35	14.7714	3.08779	.52193
سهولة_الحصول_على_المعلومات_البنكية	35	8.9143	2.16077	.36524
الأمان	35	15.6571	4.95831	.83811
السرية	35	12.6571	4.26989	.72174

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الخدمات_المصرفية_الإلكترونية	28.301	34	.000	14.77143	13.7107	15.8321
سهولة_الحصول_على_المعلومات_البنكية	24.407	34	.000	8.91429	8.1720	9.6565
الأمان	18.682	34	.000	15.65714	13.9539	17.3604
السرية	17.537	34	.000	12.65714	11.1904	14.1239

Correlations

Correlations

	الخدمات_المصرفية_الإلكترونية	سهولة_الحصول_على_المعلومات_البنكية	الأمان	السرية
Pearson Correlation	1	.336*	.565**	.636**
Sig. (2-tailed)		.048	.000	.000
N	35	35	35	35
Pearson Correlation	.336*	1	.431**	.427*
Sig. (2-tailed)	.048		.010	.011
N	35	35	35	35
Pearson Correlation	.565**	.431**	1	.728**

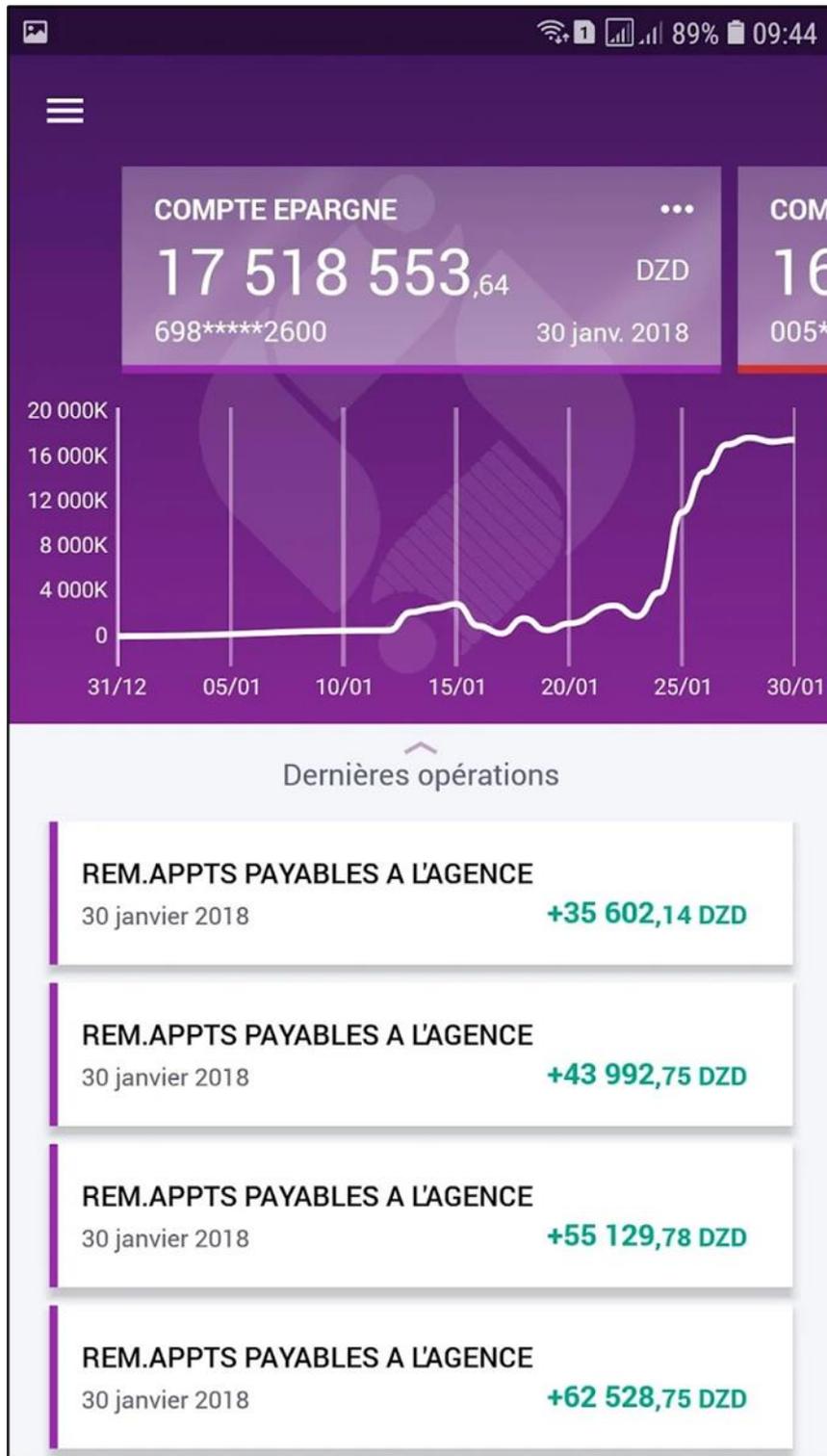
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000
	N	35	35	35	35
	Pearson Correlation	.636**	.427*	.728**	1
السرية	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	
	N	35	35	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 03: تطبيقات بنك BDL





Mes opérations	
<p>COMPTÉ EPARGNE</p> <p>17 518 553,64 DZD</p> <p>698****2600 30 janv. 2018</p>	
REM.APPTS PAYABLES A L'AGENCE	+35 602,14 DZD
30 janvier 2018	
REM.APPTS PAYABLES A L'AGENCE	+43 992,75 DZD
30 janvier 2018	
REM.APPTS PAYABLES A L'AGENCE	+55 129,78 DZD
30 janvier 2018	
REM.APPTS PAYABLES A L'AGENCE	+62 528,75 DZD
30 janvier 2018	
REMISE.APPOINT A ENCAISSEMENT	-234,00 DZD
30 janvier 2018	
REMISE.APPOINT A ENCAISSEMENT	-234,00 DZD
30 janvier 2018	
REMISE.APPOINT A ENCAISSEMENT	



Relevé d'identité bancaire

COMPTÉ EPARGNE ... COMPTÉ

17 518 553,64 DZD **16**

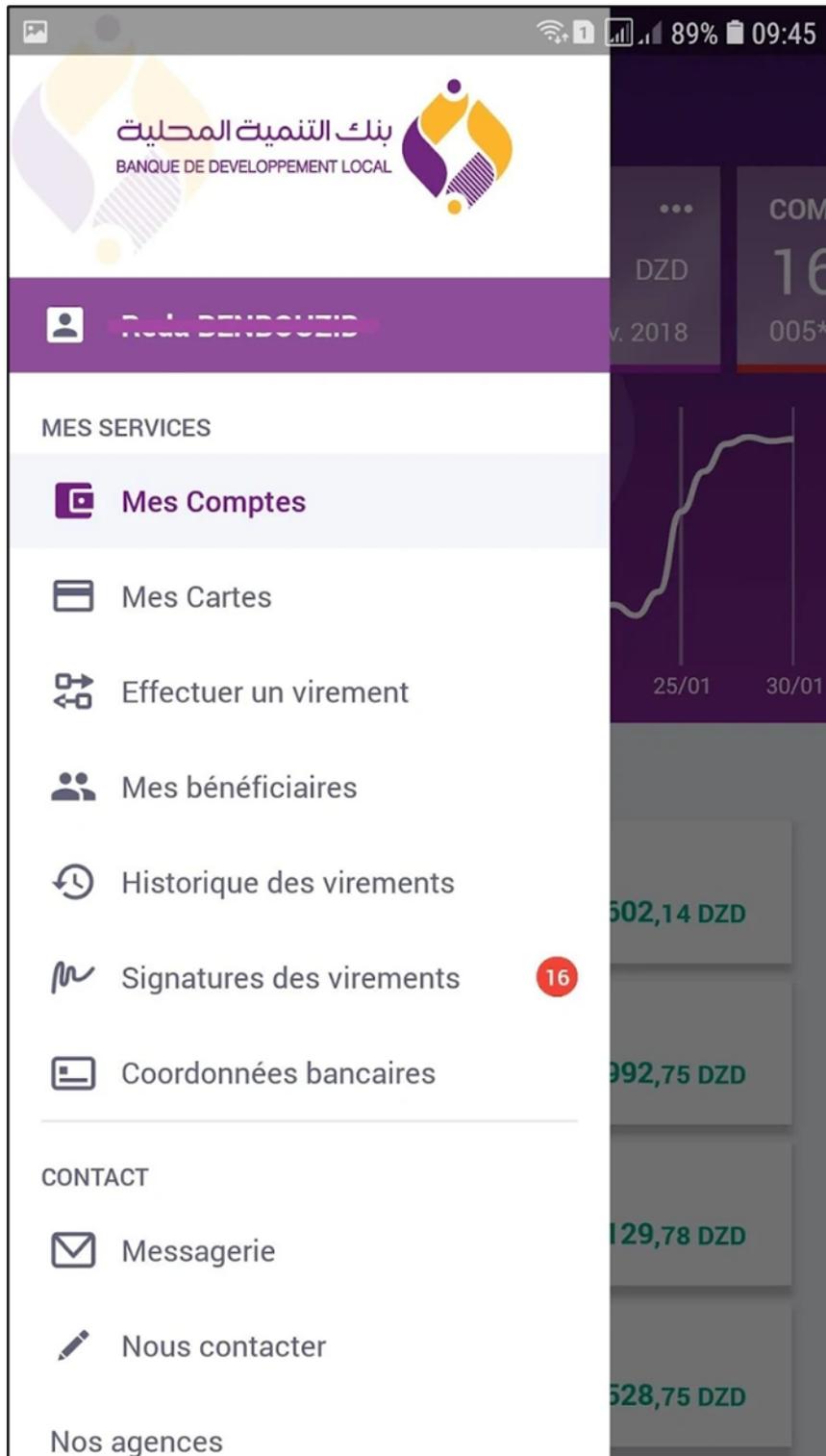
698****2600 30 janv. 2018 005*

Titulaire du compte
[Redacted]

Domiciliation du compte
SIDI LAKHDAR,
SIDI LAKHDAR

Code banque 003	Code agence 00867
N° Compte 698****2600	Clé RIB 18

IBAN
DZ 96 003 00867 698****2600 18



هذه الدراسة تتناول تأثير التطبيقات الإلكترونية على الخدمات البنكية من خلال استكشاف كيفية تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء في بنك التنمية المحلية (BDL). تبدأ الدراسة بتقديم نظرة شاملة على التحول الرقمي في القطاع البنكي ودور التطبيقات الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات البنكية وتعزيز تجربة العملاء. يتم التركيز على كيفية استخدام هذه التطبيقات لإدارة الحسابات، وإجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، مما يسهم في تقليل الوقت والجهد المبذول.

يسلط الفصل التطبيقي الضوء على دراسة ميدانية لمستخدمي تطبيق Digit BDL الخاص ببنك التنمية المحلية. يتم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية متقدمة لتقييم رضا العملاء وتأثير التطبيقات على كفاءة العمليات البنكية. النتائج تشير إلى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يزيد من رضا العملاء ويحسن الكفاءة التشغيلية للبنك، مع تعزيز الأمان والسرية في المعاملات البنكية.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات إلكترونية، خدمات بنكية، رضا العملاء، بنك.

Abstract

This study examines the impact of electronic applications on banking services by exploring how they improve service quality and increase customer satisfaction at the Local Development Bank (BDL). The study begins by providing a comprehensive overview of the digital transformation in the banking sector and the role of electronic applications in enhancing operational efficiency and customer experience. It focuses on how these applications are used for account management, financial transfers, and bill payments, reducing the time and effort required.

The practical chapter highlights a field study of users of the Digit BDL application of the Local Development Bank. Data is analyzed using advanced statistical techniques to assess customer satisfaction and the impact of applications on banking operational efficiency. The results indicate that the use of electronic applications increases customer satisfaction and improves the bank's operational efficiency while enhancing security and confidentiality in banking transactions.

Keywords: Electronic applications, Banking services, Customer satisfaction, Bank.