الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـامعة سطيــف1
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة:

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

الموضوع:

التحول الرقمي ودوره في تحسين كفاءة العمليات المصرفية في الجزائر

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 364 سطيف

من اعداد الطالب
كتفي امينة

تحت اشراف الاستاذة
د.مومني اسماعيل

تاريخ المناقشة: 28 جوان 2026

لجنة المناقشة		
الرئيس	**يحياوي محمد**	**استاذ**
المشرف	**مومني إسماعيل**	**استاذ**
المناقش	**صالحي محمد خيرالدين**	**استاذ**

السنة الجامعية: 2025 - 2026

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري – الوكالة 364 فرع سطيف. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات

كشفت النتائج عن مستوى مرتفع من الوعي بأهمية التحول الرقمي لدى أفراد العينة إذ جاءت جميع أبعاد محوري الدراسة بتقدير مرتفع ودلالة إحصائية معتبرة. كما أثبتت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر إيجابي ودال إحصائيا للتحول الرقمي على كفاءة العمليات المصرفية حيث فسرت أبعاده ما يزيد على 83% من التغيرات الطارئة على مستوى هذه الكفاءة. غير أن الدراسة كشفت في الوقت ذاته عن جملة من العوائق التي لا تزال تحد من فعالية هذا التحول أبرزها محدودية البنية التحتية الرقمية وضعف منظومة التدريب الرقمي للموظفين وغياب استراتيجيات واضحة لتسويق الخدمات الرقمية مقابل فرص واعدة لتحسين الأداء وتوسيع قاعدة العملاء في إطار تحقيق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية :التحول الرقمي، الكفاءة المصرفية، بنك القرض الشعبي الجزائري، العمليات المصرفية.

Abstract:

This study aims to examine the impact of digital transformation on improving banking operational efficiency at the People's Credit Bank of Algeria – Branch 364, Setif. The study adopted a descriptive-analytical approach and used a questionnaire as a data collection tool.

The findings revealed a high level of awareness among respondents regarding the importance of digital transformation, with all dimensions of both study axes receiving high ratings and statistically significant results. Regression analysis confirmed a positive and statistically significant effect of digital transformation on banking operational efficiency, with its combined dimensions explaining over 83% of the variance in efficiency levels. However, the study also identified several obstacles still limiting the effectiveness of this transformation, most notably the limited digital infrastructure, weak digital training programs for employees, and the absence of clear strategies for marketing digital services. At the same time, promising opportunities were identified for improving performance and expanding the customer base within the framework of financial inclusion.

Keywords: Digital transformation, banking efficiency, People's Credit Bank of Algeria, banking operations.

Résumé:

Cette étude vise à examiner l'impact de la transformation numérique sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle bancaire de la Banque de Crédit Populaire d'Algérie – Agence 364, à Sétif. L'étude a adopté une approche descriptive et analytique et a utilisé un questionnaire comme outil de collecte de données.

Les résultats ont révélé une forte sensibilisation des répondants à l'importance de la transformation numérique, toutes les dimensions des deux axes de l'étude obtenant des scores élevés et des résultats statistiquement significatifs. L'analyse de régression a confirmé un effet positif et statistiquement significatif de la transformation numérique sur l'efficacité opérationnelle bancaire, ses dimensions combinées expliquant plus de 83 % de la variance des niveaux d'efficacité. Cependant, l'étude a également identifié plusieurs obstacles limitant encore l'efficacité de cette transformation, notamment l'infrastructure numérique limitée, les programmes de formation numérique insuffisants pour les employés et l'absence de stratégies claires pour la commercialisation des services numériques. Parallèlement, des opportunités prometteuses ont été identifiées pour améliorer la performance et élargir la clientèle dans le cadre de l'inclusion financière.

Mots-clés : Transformation numérique, efficacité bancaire, Banque de Crédit Populaire d'Algérie, opérations bancaires.