

ملخص الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن إطار بحث أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، انطلاقاً من أهمية التحول الرقمي باعتباره أحد المرتكزات الأساسية لتطوير الأداء المصرفي وتعزيز القدرة التنافسية للمصارف في ظل البيئة الرقمية المتسارعة. وهدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، وقياس مدى تأثير تبني التقنيات الرقمية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن وتعزيز رضاهم.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من زبائن المؤسسة المصرفية محل الدراسة "بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سطيف". وقد عولجت البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، من خلال توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، شملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات الصدق والثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك للتحقق من صحة فرضيات الدراسة وقياس مستوى العلاقة والتأثير بين متغيراتها.

وانطلقت الدراسة من فرضية رئيسية مفادها وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتفرعت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية. وقد أسفرت النتائج عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، بما يعكس الدور الفاعل للتقنيات الرقمية في تطوير القنوات المصرفية الإلكترونية، وتبسيط الإجراءات، وتحسين سرعة إنجاز المعاملات، ورفع مستويات الاعتمادية والأمان، وتعزيز سهولة الحصول على الخدمات، وهو ما أسهم في زيادة رضا الزبائن وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة المصرفية.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، أوصت الدراسة بضرورة تسريع وتيرة التحول الرقمي من خلال الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية بما يستجيب لتوقعات الزبائن، والارتقاء بكفاءة الموارد البشرية عبر التدريب المستمر، وتعزيز أمن المعلومات ونشر الثقافة الرقمية، بما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة والارتقاء المستمر بجودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، الخدمات المصرفية الرقمية، التقنيات الرقمية، رضا ولاء العملاء، القطاع المصرفي، بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سطيف.

ABSTRACT

This study was conducted within the framework of examining the impact of digital transformation on improving the quality of banking services, based on the growing importance of digital transformation as one of the fundamental pillars for enhancing banking performance and strengthening the competitiveness of banks in today's rapidly evolving digital environment. The study aimed to analyze the nature of the relationship between digital transformation and banking service quality, as well as to measure the extent to which the adoption of digital technologies contributes to improving the quality of services provided to customers and enhancing their satisfaction.

To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was adopted. A questionnaire was used as the primary instrument for data collection from a sample of customers of the banking institution under study, namely the Credit Populaire (CPA), Sétif Branch. The collected data were statistically analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). A range of appropriate statistical techniques was employed, including frequencies, percentages, arithmetic means, standard deviations, validity and reliability tests, Pearson's correlation coefficient, and simple linear regression analysis. These techniques were used to test the study hypotheses and to determine the strength of the relationship and the effect between the study variables.

The study was based on a main hypothesis stating that digital transformation has a statistically significant effect on improving the quality of banking services, from which several sub-hypotheses were derived. The findings revealed a positive and statistically significant impact of digital transformation on banking service quality. This result highlights the effective role of digital technologies in developing electronic banking channels, simplifying procedures, improving transaction processing speed, enhancing reliability and security, and facilitating access to banking services. These improvements contributed significantly to increasing customer satisfaction and strengthening customers' trust in the banking institution.

In light of these findings, the study recommends accelerating the pace of digital transformation through greater investment in technological infrastructure, further development of digital banking services in line with customer expectations, continuous enhancement of human resource competencies through training, strengthening information security, and promoting digital awareness. These measures would contribute to achieving a sustainable competitive advantage and continuously improving the quality of banking services.

Keywords: Digital Transformation, Banking Service Quality, Digital Banking Services, Digital Technologies, Customer Satisfaction and Loyalty, Banking Sector, Algerian Popular Credit Bank (CPA), Setif Branch.

Le Résumé

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la recherche portant sur l'impact de la transformation numérique sur l'amélioration de la qualité des services bancaires. Elle repose sur l'importance de la transformation numérique en tant que l'un des principaux leviers de modernisation de la performance bancaire et de renforcement de la compétitivité des banques dans un environnement numérique en constante évolution. L'étude vise à analyser la nature de la relation entre la transformation numérique et la qualité des services bancaires, ainsi qu'à mesurer l'impact de l'adoption des technologies numériques sur l'amélioration du niveau des services offerts aux clients et sur le renforcement de leur satisfaction.

Afin d'atteindre les objectifs de cette recherche, une approche descriptive et analytique a été adoptée. Le questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte des données auprès d'un échantillon de clients de la banque objet de l'étude, à savoir la Banque du Crédit Populaire d'Algérie (CPA) – Agence de Sétif. Les données recueillies ont été traitées statistiquement à l'aide du logiciel SPSS, en mobilisant plusieurs méthodes statistiques appropriées, notamment les fréquences, les pourcentages, les moyennes arithmétiques, les écarts-types, les tests de validité et de fiabilité, le coefficient de corrélation de Pearson ainsi que l'analyse de régression linéaire simple, afin de vérifier les hypothèses de l'étude et de mesurer le degré de relation et d'influence entre les variables.

L'étude s'est appuyée sur une hypothèse principale selon laquelle la transformation numérique exerce un effet statistiquement significatif sur l'amélioration de la qualité des services bancaires, à partir de laquelle plusieurs hypothèses secondaires ont été formulées. Les résultats obtenus ont confirmé l'existence d'un effet positif et statistiquement significatif de la transformation numérique sur l'amélioration de la qualité des services bancaires. Ces résultats mettent en évidence le rôle déterminant des technologies numériques dans le développement des canaux bancaires électroniques, la simplification des procédures, l'accélération du traitement des opérations, le renforcement de la fiabilité et de la sécurité, ainsi que l'amélioration de l'accessibilité des services, contribuant ainsi à accroître la satisfaction des clients et à renforcer leur confiance envers l'établissement bancaire.

À la lumière des résultats obtenus, l'étude recommande d'accélérer le processus de transformation numérique en investissant davantage dans les infrastructures technologiques, en développant des services

bancaires numériques répondant aux attentes des clients, en renforçant les compétences des ressources humaines grâce à une formation continue, ainsi qu'en consolidant la sécurité de l'information et en diffusant une culture numérique, afin de garantir un avantage concurrentiel durable et une amélioration continue de la qualité des services bancaires

Mots-clés :

Transformation numérique ; Qualité des services bancaires ; Services bancaires numériques ; Technologies numériques ; Satisfaction et fidélisation des clients ; Secteur bancaire ; Banque du Crédit Populaire d'Algérie (CPA) ; Agence de Sétif.