الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة فرحات عباس -سطيف 01 الباز -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
القسم: علوم التسيير

مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

الموضوع:

دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري -CPA- ولاية سطيف

إعداد الطالبتين:

قريرة آية

ونوري سلسبيل لويزة

تحت إشراف:

بومعراف إلياس

تاريخ المناقشة: 2026\06\28

لجنة المناقشة		
الرئيس	العايب عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي
المشرف	بومعراف إلياس	أستاذ التعليم العالي
المناقش	مهداوي حمودي	أستاذ محاضر قسم "أ"

السنة الجامعية: 2025-2026

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك وفقًا لمؤشرات الأداء المالي المتمثلة في الربحية، والكفاءة، والكفاءة التشغيلية، وجودة الأصول، ومقاييس العملاء. وقد سعت الدراسة إلى قياس أثر واقع الخدمات المصرفية الرقمية على هذه المؤشرات الخمسة، مع التركيز على ضرورة تبني البنوك للتحول الرقمي كآلية استراتيجية لتعزيز أدائها المالي وتحقيق الميزة التنافسية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيان ميداني كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة تمثلت في 37 موظفًا من بنك القرض الشعبي الجزائري - (CPA) وكالة 364 بولاية سطيف، مع تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS .

وتوصلت الدراسة إلى أن رقمنة الخدمات المصرفية تسهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء المالي للبنك، وأن الالتزام بتطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الأمن السيبراني يعزز من فعالية النتائج المالية ومصداقيتها، مما يدعم عملية اتخاذ القرار داخل البنك ويقوي مركزه التنافسي.

الكلمات المفتاحية: رقمنة الخدمات المصرفية، الأداء المالي، الربحية، الكفاءة، جودة الأصول، بنك القرض الشعبي الجزائري.

Abstract:

This study aims to determine the role of the digitalization of banking services in improving the financial performance of commercial banks, based on financial performance indicators represented by profitability, efficiency, operational efficiency, asset quality, and customer metrics. The study sought to measure the impact of the current state of digital banking services on these five indicators, with a focus on the necessity for banks to adopt digital transformation as a strategic mechanism to enhance their financial performance and achieve a competitive advantage.

The study adopted a descriptive-analytical approach, using a field questionnaire as the main data collection tool from a sample of 37 employees of the Crédit Populaire d'Algérie (CPA), Branch 364, in the province of Sétif. The results were analyzed using SPSS software.

The study concluded that the digitalization of banking services positively contributes to improving the bank's financial performance and that commitment to developing digital infrastructure and enhancing cybersecurity strengthens the effectiveness and credibility of financial results, thereby supporting the decision-making process within the bank and strengthening its competitive position.

Keywords : Digitalization of Banking Services, Financial Performance, Profitability, Efficiency, Asset Quality, Crédit Populaire d'Algérie.

Résumé :

Cette étude vise à déterminer le rôle de la numérisation des services bancaires dans l'amélioration de la performance financière des banques commerciales, sur la base des indicateurs de performance financière représentés par la rentabilité, l'efficacité, l'efficacité opérationnelle, la qualité des actifs et les indicateurs relatifs à la clientèle. L'étude a cherché à mesurer l'impact de l'état actuel des services bancaires numériques sur ces cinq indicateurs, en mettant l'accent sur la nécessité pour les banques d'adopter la transformation numérique comme un mécanisme stratégique permettant d'améliorer leur performance financière et d'acquérir un avantage concurrentiel.

L'étude a adopté une approche descriptive et analytique et a utilisé un questionnaire de terrain comme principal outil de collecte des données auprès d'un échantillon composé de 37 employés de la Banque Crédit Populaire d'Algérie (CPA), Agence 364, dans la wilaya de Sétif. Les résultats ont été analysés à l'aide du logiciel SPSS.

L'étude a conclu que la numérisation des services bancaires contribue positivement à l'amélioration de la performance financière de la banque et que l'engagement en faveur du développement de l'infrastructure numérique ainsi que du renforcement de la cybersécurité améliore l'efficacité et la crédibilité des résultats financiers, soutenant ainsi le processus de prise de décision au sein de la banque et renforçant sa position concurrentielle.

Mots-clés : Numérisation des services bancaires, Performance financière, Rentabilité, Efficacité, Qualité des actifs, Crédit Populaire d'Algérie.