الملخص

هدفت هذه الدراســة إلى تقييم جودة الخدمات المصــرفية التقليدية والرقمية في البنوك التجارية الجزائرية، من خلال دراسـة حالة بنك **القرض الشـعبي الجزائريCPA**، وذلك بدراسـة العلاقة بين ابعاد جودة هذه الخدمات والتقييم العام لها من وجهة نظر العملاء.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 120 زبونًا، كما تم تحليل البيانات باســتخدام برنامج SPSS V27 بالاعتماد على مجموعة من الأســاليب الإحصائية، أهمها معامل ارتباط بيرسون واختبار (T) وتحليل التباين الأحادي.

توصـلت الدراسـة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية ذات دلالة إحصـائية بين جودة الخدمات المصـرفية التقليدية والرقمية والتقييم العام لجودة الخدمات المصــرفية، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصــائية في التقييم تعزى لكل من السـن والحالة الاجتماعية والمسـتوى الدراسـي، في حين لم تظهر فروق دالة إحصـائيًا تعزى لبقية المتغيرات الديموغرافية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين الخدمات الرقمية، وتعزيز عنصر الأمان والخصوصية، وتحسين جودة الاستقبال والتعامل مع الزبائن، بما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: تقييم جودة الخدمات المصــرفية، الخدمات المصــرفية التقليدية، الخدمات المصــرفية الرقمية، البنوك التجارية الجزائرية، القرض الشعبي الجزائري.

Abstract

This study aimed to evaluate the quality of traditional and digital banking services quality in Algerian commercial banks through a case study of CPA Bank, and to identify the relationship between the quality of these services and the overall evaluation of banking services from the customers' perspectives.

The study adopted the descriptive analytical method and used a questionnaire as the main tool for data collection from a random sample of 120 bank customers. The data were analyzed using SPSS V27 through several statistical methods, including Pearson correlation coefficient, T-test, and One-Way ANOVA.

The study found a strong positive statistically significant relationship between the quality of traditional and digital banking services and the overall evaluation of banking services. The results also revealed statistically significant differences in customers' evaluations according to age, marital status, and educational level, while no significant differences were found according to the other demographic variables.

The study recommended improving digital banking services, strengthening security and privacy measures, and enhancing customer service and interaction in order to increase customer satisfaction and improve the quality of banking services.

Keywords: Evaluation of Banking Service Quality, Traditional Banking Services, Digital Banking Services, Algerian Commercial Banks, CPA Bank.

Résumé

Cette étude vise à évaluer la qualité des services bancaires traditionnels et numériques dans les banques commerciales algériennes, à travers une étude de cas de la Banque CPA, afin d'analyser la relation entre les dimensions de la qualité de ces services et l'évaluation globale des services bancaires du point de vue des clients.

L'étude s'est appuyée sur une approche descriptive et analytique. Un questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte des données auprès d'un échantillon aléatoire de **120 clients**. Les données ont été analysées à l'aide du logiciel **SPSS V27**, en utilisant plusieurs méthodes statistiques, notamment le coefficient de corrélation de Pearson, le test **t** et l'analyse de la variance à un facteur (**ANOVA**).

Les résultats ont montré l'existence d'une relation positive et statistiquement significative entre la qualité des services bancaires traditionnels et numériques et l'évaluation globale des services bancaires. Ils ont également révélé des différences statistiquement significatives dans l'évaluation des clients selon l'âge, la situation matrimoniale et le niveau d'instruction, tandis qu'aucune différence significative n'a été observée pour les autres variables démographiques.

L'étude recommande d'améliorer les services bancaires numériques, de renforcer les mesures de sécurité et de confidentialité, ainsi que d'améliorer la qualité de l'accueil et de la relation avec les clients, afin d'accroître leur satisfaction et d'améliorer la qualité des services bancaires.

Mots-clés : Qualité des services bancaires, Services bancaires traditionnels, Services bancaires numériques, Banques commerciales algériennes, Banque CPA.