

قضايا بحثية

إعداد الطالب
محمد فراج الفراج



4

الهدف من التحليل والمناقشة



- ✓ تحليل علمي لمدى ترابط عناصر الدراسة واتساقها المنهجي
- ✓ تقييم جودة التصميم البحثي وواقعية الأهداف والمنهجية
- ✓ إبراز نقاط القوة والضعف في الإطارين النظري والميداني
- ✓ تنمية المهارة النقدية للباحث في تحليل الدراسات الأكاديمية

الأجندة

- ☐ مقدمة عامة عن موضوع الدراسة
- ☐ تفاصيل الدراسة الأساسية
- ☐ تحليل العنوان والمشكلة البحثية
- ☐ أهداف و أهمية الدراسة
- ☐ الإطار النظري والمنهجية
- ☐ الفرضيات والتحليل الاحصائي
- ☐ النتائج والتوصيات
- ☐ التقييم العام
- ☐ المراجع

3

تفاصيل الدراسة

- عنوان الرسالة: دور التحول الرقمي على تحسين الخدمات المصرفية
- الباحث: خولة مرسي
- الدرجة العلمية: دكتوراه في إدارة الأعمال
- الجامعة: جامعة الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية (2024-2025)
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي الكمي التحليلي
- أداة الدراسة: استبانة الكترونية موجهة الى عينه من عملاء البنوك
- مجتمع الدراسة: عملاء البنوك التجارية الحكومية والخاصة في الجزائر

4

عنوان الدراسة

□ عالج العنوان موضوع معاصر يربط بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات المصرفية إلا أن الصياغة جاءت عامة وتحتاج إلى قدر أعلى من الضبط المنهجي والتحديد المفاهيمي

□ لم يتم توضيح أبعاد المتغيرات الرئيسة إذ لم تذكر مكونات التحول الرقمي أو عناصر تحسين الخدمة كمفاهيم قابلة للقياس مما يقلل من دقة البناء العلمي للعنوان

□ استخدم مصطلح دراسة حالة بشكل واسع دون تحديد البنك أو البيئة الجغرافية أو مجتمع الدراسة الأمر الذي قد يحد من وضوح نطاق التطبيق والسياق البحثي

4

عنوان الدراسة

□ العنوان متوازن من حيث الطول وسهولة الصياغة لكنه يميل إلى العمومية أكثر من الدقة العلمية المطلوبة على مستوى رسائل الدكتوراه

□ لا يعكس العنوان طبيعة المنهج المستخدم (وصفي/تحليلي/ميداني) ما يجعل القارئ يعتمد على متن الرسالة لاكتشاف الإطار المنهجي للدراسة

□ موضوع الدراسة ذو أهمية تطبيقية وواقعية ومعاصر ويتسق مع الاتجاهات الرقمية القائمة في القطاع المصرفي ما يعزز مبررات اختياره

4

مقدمة الدراسة

- عالجت المقدمة موضوع التحول الرقمي في القطاع المصرفي من زاوية عامة وقدمت خلفية نظرية واسعة حول أهمية البنوك ودور التكنولوجيا في تطوير خدماتها مما يظهر فهماً جيداً للسياق العام للدراسة
- انتقلت المقدمة من التعريف بالمفاهيم الأساسية مثل التحول الرقمي والخدمات المصرفية وخصائصها إلى إبراز العلاقة المحتملة بين التطور التقني وتحسين جودة الخدمة وهو تدرج منطقي مقبول في بناء الفكرة
- اعتمدت المقدمة بشكل أكبر على الطرح الوصفي النظري ولم تبرز بوضوح الفجوة البحثية أو موضع القصور التطبيقي الذي يستدعي إجراء الدراسة مما يضعف قوة التأسيس العلمي للمشكلة

4

مقدمة الدراسة

□ ظهرت عناصر مثل مشكلة الدراسة الأهداف الفرضيات وأهمية الدراسة داخل المقدمة ولكن بصورة منفصلة دون إبراز العلاقة المنطقية التي تربط بينها مما يجعل البناء المنهجي بحاجة إلى مزيد من الربط والتحويل من العرض إلى التحليل

□ من حيث الصياغة والتسلسل المقدمة منظمة ومفهومة وسهلة المتابعة لكنها تحتاج إلى توضيح أقوى لأسباب الدراسة وإبراز الثغرة البحثية بحيث يشعر القارئ لماذا هذه الدراسة ضرورية الآن وفي هذا السياق

4

مشكلة الدراسة

- تناولت مشكلة الدراسة وجود فجوة بين مستوى الخدمات المصرفية الذي يتوقعه العملاء وبين ما تقدمه البنوك فعلياً رغم تطبيقها لبرامج التحول الرقمي وهو طرح يعكس أهمية عملية وواقعية للمشكلة
- المشكلة أشارت إلى مظاهر القصور بشكل عام مثل: بطء بعض الخدمات ، ضعف التفاعل الإلكتروني ، وتفاوت جودة تجربة العميل لكن لم يتم توضيح هذه المظاهر بأرقام أو مؤشرات كمية تدعم حدة المشكلة
- صياغة المشكلة كانت وصفية حيث ركزت على عرض الوضع العام أكثر من تحديد المشكلة البحثية بصياغة مباشرة ومحددة

4

مشكلة الدراسة

□ رغم أن المشكلة ظهرت داخل المقدمة إلا أنها لم تبني مباشرة على الفجوة البحثية (ما الذي لم تعالجه الدراسات السابقة؟ وما الجديد الذي ستقدمه هذه الدراسة؟) مما يقلل من قوة الأساس العلمي للدراسة

□ مشكلة الدراسة لا توضح بوضوح:

- ❖ السياق التطبيقي (هل جميع البنوك أم بنك محدد؟)
- ❖ الفئة التي يظهر فيها القصور (عملاء؟ موظفون؟ إدارة؟)
- ❖ الإطار الزمني الذي تظهر فيه المشكلة

□ اختيار المشكلة مناسب وواقعي ومعاصر ويتسق مع توجهات البنوك نحو الرقمنة مما يعطي الدراسة مبرر ميداني حقيقي

أهداف الدراسة

- جاءت أهداف الدراسة لتعكس الرغبة في فهم أثر التحول الرقمي على تحسين الخدمات المصرفية وهو اتجاه منطقي ومتسق مع موضوع البحث
- تضمنت الأهداف صياغات عامة تركز على القياس والتشخيص لكنها لم تقسم بوضوح إلى أهداف رئيسية وفرعية مما يقلل من مستوى الدقة المنهجية
- عدم ذكر في الأهداف أبعاد كل متغير بشكل صريح إذ لم يوضح:
 - ❖ ما هي أبعاد التحول الرقمي التي سيتم قياسها؟
 - ❖ ما هي جوانب تحسين الخدمات المصرفية التي سيتم تقييمها؟ غياب ذلك يجعل تحقيق الأهداف أقل قابلية للقياس المباشر
- الأهداف جاءت منفصلة ولم تظهر ك نتيجة مباشرة لمشكلة الدراسة داخل المقدمة مما يجعل الارتباط المنهجي بين المشكلة والأهداف بحاجة إلى إبراز أقوى
- تعكس توجه تطبيقي صحيح ومرتب بواقع القطاع المصرفي ما يدعم قيمة الدراسة ومسوغاتها العملية

4

أهمية الدراسة

- أوضحت الدراسة أهمية التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية والاستجابة لتغيرات توقعات العملاء مما يعكس أهمية واقعية وميدانية للدراسة مرتبطة بتطورات القطاع المالي
- ركزت الأهمية على البعد التطبيقي للدراسة أي قدرتها على تقديم توصيات يمكن أن تسهم في تحسين الأداء المصرفي وهذا جانب قوي ومبرر لاختيار الموضوع
- رغم ذلك صيغت الأهمية بصورة وصفية عامة دون توضيح:
 - ❖ ما الذي ستضيفه الدراسة علميا لحقول المعرفة المرتبطة؟
 - ❖ وما الذي ستضيفه عمليا للمؤسسات المصرفية المستهدفة؟ مما يجعل الأهمية بحاجة إلى توضيح أوضح لطبيعة الإضافة العلمية

4

أهمية الدراسة

□ أوضحت الدراسة إلى ندرة الدراسات التطبيقية في هذا المجال لكن لم تقدم دليل أو مقارنات واضحة مع الدراسات السابقة لإثبات هذا الادعاء وهو ما يقلل من قوة الحجة البحثية

□ من حيث الفكرة قوية ومبررة لكنها تحتاج إلى صياغة أكثر تركيز على ما ستقدمه الدراسة من جديد سواء على مستوى النظرية أو التطبيق

3

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

- عالج أداء العمل الفردي كمتغير تابع يجمع بين الأبعاد السلوكية والإنتاجية في إطار مؤسسي متكامل
- تميز الإطار بترابط المباحث ووضوح العلاقات السببية بين المتغيرات لكنه افتقر إلى الارتكاز على نموذج نظري عالمي يعمق التأصيل الفكري للعلاقات
- بصورة عامة أظهر الإطار نضج علمي واتساق منهجي في بناء العلاقات المفاهيمية بما يعكس وعي الباحث بالأسس النظرية للتحويل الرقمي في بيئات التعليم العالي

4

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

□ قدم الإطار النظري أساساً معرفي واضح لمفهوم التحول الرقمي والخدمات المصرفية وانتقل بصورة تدريجية من التعريفات العامة إلى توضيح العلاقة بين المتغيرين مما يعكس تنظيم منهجي مقبول في بناء الخلفية العلمية للدراسة

□ عرض الفصل الأول المفاهيم والمصطلحات الأساسية وأبعاد كل من التحول الرقمي والخدمات المصرفية بينما ركز الفصل الثاني على عوامل تمكين التحول الرقمي والتحديات المرتبطة به داخل السياق المصرفي ثم أضاف الفصل الثالث توضيح لأثر التحول الرقمي في تحسين العمليات وتجربة العميل وهذا التسلسل يظهر اتساق منطقي في الانتقال من النظرية إلى الواقع التطبيقي

4

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

□ جاء الإطار النظري وصفي في أغلب مواضعه مع قلة في التحليل المقارن أو استخلاص العلاقات السببية بين المتغيرات مما يجعل الربط التحليلي بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة أقل بروز من المتوقع في مستوى الدراسات العليا

□ عدم بلورة الفجوة البحثية بشكل صريح داخل الإطار النظري إذ لم يظهر بوضوح ما الذي لم تغطه الدراسات السابقة وما هي الإضافة العلمية التي تقدمها هذه الدراسة مقارنة بما هو منشور

4

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

□ النموذج المفاهيمي لم يدعم بشرح كاف يوضح آلية التأثير (كيف يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين الخدمة؟ عبر ماذا؟) مما يقلل من قوة الأساس الذي تبنى عليه الفرضيات لاحقاً

□ الإطار النظري ثري في المحتوى ومنظم في تسلسل الأفكار لكنه يحتاج إلى تعميق الجانب التحليلي وتعزيز الربط بين أجزائه بحيث يخدم صياغة المشكلة والفرضيات والنموذج المفاهيمي بشكل أوضح

4

الفرضيات

□ تتسجم الفرضية الرئيسة مع موضوع الدراسة حيث تربط بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء وهذا يعكس ترابط منطقي بين المتغيرات الرئيسة

□ الفرضيات الفرعية توضح تأثير أبعاد التحول الرقمي على كل من جودة الخدمات المصرفية وتجربة العميل وهو تقسيم جيد يعكس تدرج منطقي من العام إلى التفصيلي

□ جاءت صياغة الفرضيات عامة ولم تتضمن تحديد واضح لأبعاد التحول الرقمي أو مكونات جودة الخدمة مما يقلل من دقة القياس الإحصائي ويجعل النتائج قابلة للتأويل على نطاق واسع

4

الفرضيات

- ❑ اختبرت وجود علاقة فقط دون تحديد اتجاه العلاقة أو قوتها أو طبيعتها السببية مما يجعلها وصفية أكثر من كونها تفسيرية
- ❑ عدم الاستناد في صياغة الفرضيات إلى نظرية واضحة) مثل SERVQUAL أو انتشار الابتكار بالتالي يظهر ضعف في الربط بين الإطار النظري والفرضيات
- ❑ من الناحية الإحصائية الفرضيات قابلة للاختبار بسهولة باستخدام الارتباط أو الانحدار وهذا يعد نقطة قوة تطبيقية للدراسة

4

المفاهيم والتعريفات

□ جاءت صياغة مفاهيم الدراسة (التحول الرقمي، الخدمات المصرفية، جودة الخدمة تجربة العميل الرقمية) من مصادر متعددة وبأسلوب وصفي مما يعكس تنوع في المراجع لكنه يحتاج إلى مزيد من التوحيد والربط بين المفاهيم لتشكيل إطار مفاهيمي منسجم

□ تعريف التحول الرقمي ركز على الجانب التقني والتشغيلي في البنوك لكنه لم يتناول البعد الثقافي والتنظيمي للتحول داخل المؤسسات وهو جانب مهم لتفسير تفاوت نجاح البنوك في تطبيقه

□ تعريف الخدمات المصرفية جاء عام تقليدي يوضح وظائف البنك لكنه لم يربط التعريف مباشرة بسياق الخدمات الرقمية وهو جوهر موضوع الدراسة

4

المفاهيم والتعريفات

□ تعريف جودة الخدمات المصرفية اعتمد على المفهوم العام لجودة الخدمة دون الاستناد إلى نموذج قياسي معتمد مثل SERVQUAL مما يقلل من وضوح أبعاد القياس ويفتح المجال لاختلاف التفسيرات

□ تعريف تجربة العميل الرقمية كان مناسب لبيئة الدراسة لكنه اكتفى بالصياغة الشعورية والسلوكية دون ربطها بمؤشرات قابلة للقياس مما يضعف دقة التقييم الميداني

□ بصفة عامة المفاهيم موجودة ومنظمة لكنها تميل للعرض الوصفي أكثر من البناء المفاهيمي التحليلي الذي يوضح كيفية ارتباط المفاهيم ببعضها البعض ضمن نموذج تفسيري واحد

نموذج الدراسة

□ قدم الباحث نموذج يربط بين التحول الرقمي كمتغير مستقل وتحسين الخدمات المصرفية وتجربة العميل كمتغيرات تابعة وهو ربط منطقي ومتسق مع موضوع الدراسة ويعكس فهمًا عامًا لاتجاه العلاقة

□ النموذج اعتمد على العلاقة المباشرة دون إدراج متغيرات وسيطة أو معدلة (مثل رضا العميل، الثقافة التنظيمية، أو تبني التكنولوجيا) وهو ما يحد من القوة التفسيرية للنموذج ويجعله أقرب للطرح الوصفي

□ لم يتم توضيح آلية التأثير أو المسار السببي الذي تنتقل من خلاله مخرجات التحول الرقمي إلى تحسين جودة الخدمة مما يجعل النموذج يشرح العلاقة من الخارج دون تفكيك ديناميكيتها الداخلية

نموذج الدراسة

□ النموذج لا يستند بشكل صريح إلى إطار نظري واحد بل يعتمد على جميع مفاهيم من مصادر متعددة دون دمجها في إطار تحليلي موحد وهو ما يقلل من الانسجام المفاهيمي

□ من الناحية الإجرائية النموذج قابل للاختبار الإحصائي بسهولة عبر تحليل الارتباط أو الانحدار وهذا يعتبر نقطة قوة تطبيقية تدعم الجانب العملي للدراسة

□ لم يظهر النموذج مكونات القياس بوضوح (مثل أبعاد التحول الرقمي أو مؤشرات جودة الخدمة) مما قد يؤدي إلى تعارض بين المنهج المفاهيمي وأداة جمع البيانات

□ يعكس النموذج وعي جيد بموضوع الدراسة واتجاهاته الحديثة لكنه يحتاج إلى تعميق الجانب التحليلي عبر إدراج مسارات تفسيرية أو متغير وسيط يشرح العلاقة بصورة أكثر واقعية

الدراسات السابقة

□ أظهرت الدراسات السابقة تنوع من حيث المنهجيات (كمية/وصفية/دراسات حالة) والبيئات التطبيقية (عربية وأجنبية) مما يعكس وعي جيد لدى الباحثه بالسياقين المحلي والدولي إلا أن التركيز بقي غالبا على الجوانب التقنية للتحويل الرقمي أكثر من الجوانب السلوكية والتنظيمية

□ تناولت عدة دراسات أثر التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية وتحسين العمليات لكن قليلا منها تناول تجربة العميل الرقمية بشكل مباشر مما يشير إلى وجود فجوة بحثية حقيقية حاولت الدراسة استثمارها

الدراسات السابقة

□ ركزت بعض الدراسات على العوامل التنظيمية (مثل البنية التحتية والتدريب والثقافة المؤسسية) في حين ركزت دراسات أخرى على سلوك العميل وتقبله للتكنولوجيا لكن الدراسة الحالية لم تدمج بين الاتجاهين بصورة تحليلية لتشكيل نموذج تفسيري أعمق

□ أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على قياسات جاهزة دون مناقشة نقدية كافية لأدوات القياس أو حدودها وهو ما انعكس أيضا على الرسالة حيث جاءت أداة الدراسة قابلة للاستخدام لكنها تحتاج إلى تعزيز بالربط مع نموذج قياس معتمد مثل SERVQUAL أو CEQ

□ يظهر من مراجعة الدراسات أن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة أصبحت شبه مؤكدة بحثيا لكن الدراسات لم تتناول بشكل معمق كيفية انتقال الأثر إلى مستوى تجربة العميل وهذه نقطة كان يمكن للدراسة تعميقها بشكل أوضح داخل الإطار النظري والنموذج المفاهيمي

4

موقع الدراسة الحالية وقيمتها المضافة

□ توسعت الدراسات السابقة في موضوع الخدمات المصرفية أكثر من التحول الرقمي ما يبرر تركيز الدراسة الحالية على هذا الأخير لسد نقص نسبي في الأدبيات خاصة بالعربية

□ تختلف هذه الدراسة عن كثير من الدراسات السابقة بأنها تجمع بين متغير التحول الرقمي ومتغيرات الخدمة المصرفية في نموذج واحد بدل معالجتها متفرقة وهو ما يوضح موقعها ضمن الأدبيات.

□ اعتمدت الدراسة منهج كمي ميداني على عملاء بنوك جزائرية محددة جغرافيا (قائمة بنوك بثلاث ولايات وفترة زمنية واضحة) ما يقدم سياق تطبيقي محلي يندر تناوله في البحوث السابقة

4

موقع الدراسة الحالية وقيمتها المضافة

□ على خلاف الاتجاه في بعض الدراسات نحو الأدوات النوعية استخدمت الدراسة الاستبيان والتحليل الإحصائي لتوليد دليل تجريبي قابل للتحقق مع الإشارة إلى أن كثيرا من الدراسات السابقة اعتمد مقابلات وملاحظة

□ تضيف الدراسة بعد حديث عبر التركيز على تجربة العميل الرقمية لا على المؤشرات المالية فحسب وهو محور لم يعمق بما يكفي في جزء من الأدبيات السابقة

□ تسهم النتائج الإحصائية للدراسة في تعزيز الدليل على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة من منظور العملاء مكملة لما أشارت إليه أبحاث سابقة من اتجاه عام إيجابي

4

منهجية الدراسة

- اعتمدت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات وتجربة العميل وهو اختيار مناسب لطبيعة المتغيرات التي يمكن قياسها رقمي وتحليلها إحصائيا
- استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات ينسجم مع المنهج الكمي ويسمح بقياس آراء شريحة واسعة من العملاء لكنه يتطلب تحقق قوي من الصدق والثبات لضمان جودة النتائج ولم يعرض ذلك بالتفصيل الكافي
- تم اختيار عينة ميدانية من عملاء البنوك في الجزائر وهو سياق تطبيقي واقعي يعزز الصلاحية الخارجية للدراسة إلا أن تقييد العينة جغرافيا يقلل من إمكانية تعميم النتائج على النظام المصرفي الجزائري ككل

منهجية الدراسة

□ ركزت المعالجة الإحصائية على اختبار الارتباط والانحدار لإثبات العلاقة بين المتغيرات وهو إجراء ملائم لكن لم يتم تقديم تفسير سببي أو نمذجة تأثير توضح مسار انتقال أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة

□ اقتصرت المنهجية على الجانب الكمي فقط بينما كان من الممكن تعزيز القيمة التفسيرية للدراسة من خلال مقابلات نوعية أو تحليل وثائقي يساعد في فهم الدوافع والثقافة التنظيمية والسلوك التقني داخل البنوك

□ لم يتم توضيح أبعاد التحول الرقمي أو مكونات جودة الخدمة بشكل إجرائي قبل القياس مما قد يؤدي إلى اختلاف التفسير عند تطبيق الأداة على بيئات أخرى

4

التحليل الإحصائي والنتائج

□ اعتمدت الدراسة على التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لفحص العلاقات بين التحول الرقمي وجودة الخدمة وتجربة العميل وهو اختيار علمي مناسب لطبيعة الفرضيات ويعزز من موضوعية النتائج وقابليتها للتحقق

□ أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الخدمات المصرفية مما يدعم الفرضية الرئيسة ويظهر أن التحول الرقمي ليس مجرد تحديث تقني بل عامل مؤثر في جودة الأداء من منظور العملاء

□ أوضحت نماذج الانحدار أن بعض أبعاد التحول الرقمي تؤثر بدرجة أقوى من غيرها في تحسين جودة الخدمة إلا أن الدراسة لم تناقش تفسير هذه الفروق أو توضح لماذا بعض الأبعاد أكثر فاعلية من غيرها وهو ما يحد من العمق التحليلي للنتائج

4

التحليل الإحصائي والنتائج

□ ركزت النتائج على العلاقة الإحصائية المباشرة دون إدراج مسار تفسيري (Mechanism) يوضح كيف تنتقل آثار التحول الرقمي إلى تحسين الخدمة عبر الثقافة التنظيمية أو مهارات العاملين أو سلوك العميل مما يجعل النتائج إثباتية أكثر من تفسيرية

□ على الرغم من اتساق النتائج مع الدراسات السابقة والاتجاهات العالمية إلا أن الدراسة لم تستثمر هذا الاتساق لإبراز القيمة التراكمية للنتائج أو توضيح ما تضيفه إلى الأدبيات مقارنة بالدراسات الأخرى

□ قدمت النتائج أدلة تطبيقية مهمة للبنوك حول أثر التحول الرقمي في تعزيز رضا العميل وتجربته الرقمية إلا أن الدراسة لم تربط النتائج مباشرة بالتوصيات العملية على مستوى السياسات والإدارة التشغيلية

النتائج

4

□ أظهرت النتائج توافق واضح مع الفرضيات حيث أثبتت وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات وتجربة العميل، مما يعكس تماسك بين الإطار النظري والتحليل الإحصائي

□ بينت النتائج أن بعض أبعاد التحول الرقمي أكثر تأثيراً من غيرها في تحسين الأداء إلا أن الدراسة لم تقدم تفسير كافي لهذه الفروق أو العوامل التي قد تفسر اختلاف التأثير مما يقلل من القدرة التفسيرية للنتائج

□ ركزت النتائج على إثبات العلاقة دون توضيح آلية انتقال الأثر من التحول الرقمي إلى تحسين الخدمة (هل يتم التأثير عبر التدريب؟ عبر إعادة تصميم العمليات؟ عبر الثقافة التنظيمية؟) وهو جانب يتطلب تعميق إضافي

النتائج



4

- دعمت النتائج التوجهات المعاصرة التي تربط التحول الرقمي بالابتكار والكفاءة داخل المؤسسات لكن لم يتم مقارنة النتائج بعمق مع نتائج الدراسات السابقة أو إبراز الإضافة الجديدة التي تقدمها الدراسة
- أظهرت النتائج تطبيقية وميدانية مهمة للقطاع المصرفي الجزائري لكنها تبقى مرتبطة بالسياق المحلي دون مناقشة كافية لإمكانية تعميمها على قطاعات أو دول أخرى
- النتائج أشارت إلى دور سلوك العميل في تعزيز أثر التحول الرقمي لكن لم يتم قياس هذا السلوك بشكل مباشر في الأداة البحثية مما يعتبر فجوة بين المتغيرات النظرية والمتغيرات المقاسة

4

توصيات الدراسة

- عكست التوصيات فهم جيد لاتجاهات البيئة المصرفية الرقمية حيث ركزت على تطوير البنية التحتية وتمكين العاملين وتحسين تجربة العميل وهو ما يتسق بوضوح مع متغيرات الدراسة ونتائجها
- جاءت التوصيات منسجمة مع النتائج الإحصائية التي أثبتت وجود علاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات مما يعزز منطقية التوصيات وقابليتها للتطبيق في السياق المصرفي
- ركزت التوصيات على الإجراءات الإدارية والتنظيمية دون التوسع في الأبعاد السياسية أو التشريعية التي قد تؤثر على عملية التحول الرقمي داخل القطاع البنكي مما يجعل تطبيق التوصيات مرتبط بإرادة المؤسسات أكثر من البيئة العامة

توصيات الدراسة

□ اتسمت التوصيات بالعمومية نسبيا إذ جاءت كإرشادات شاملة يمكن استخدامها في عدة مؤسسات لكنها تفتقر إلى جداول تنفيذية محددة (من يفعل؟ ماذا يفعل؟ خلال أي إطار زمني؟) وهو ما يقلل من قوة الانتقال من التوصية إلى الإجراء

□ لم تظهر التوصيات تمييز بين مستويات البنوك المختلفة (كبيرة/متوسطة/صغيرة) رغم أن قدرة البنوك على التحول الرقمي تختلف جوهريا مما يجعل بعض التوصيات أكثر قابلية للتطبيق في بنوك دون أخرى

□ ركزت التوصيات على تمكين العاملين وتدريبهم وهو جانب أساسي لكن لم يتم توضيح نوع المهارات الرقمية المطلوبة (مهارات تحليل بيانات؟ أمن سيبراني؟ خدمة عميل رقمي؟) مما يحد من قابلية التطبيق المباشر

□ تعكس وعي بحثي ناضج لأنها تربط بين المتغيرات النظرية (التحول الرقمي/جودة الخدمة/تجربة العميل) وبين إجراءات تنظيمية عملية يمكن تبنيها داخل البنوك

4

نقاط القوة

- تناولت موضوع حديث وواقعي يواكب التحول الرقمي في القطاع المصرفي
- وجود انسجام واضح بين مشكلة الدراسة ، أهدافها ، فرضياتها وأداتها البحثية
- استخدام المنهج الكمي والتحليل الإحصائي عزز موضوعية النتائج ودقتها
- شملت الدراسة عينة ميدانية حقيقية من عملاء البنوك مما أعطاهم قيمة تطبيقية
- أظهرت النتائج اتساق مع الأدبيات الحديثة مما عزز الصلاحية الخارجية
- التوصيات جاءت مباشرة وقابلة للتطبيق داخل المؤسسات المصرفية
- الدراسة أسهمت في سد فجوة بحثية جزئية تتعلق بتجربة العميل الرقمي في البيئة المصرفية الجزائرية

4

نقاط الضعف

- ❑ صياغة المفاهيم اعتمدت على الطرح الوصفي دون دمجها في إطار مفاهيمي موحد
- ❑ النموذج النظري لم يوضح آليات التأثير أو المسارات السببية بين المتغيرات
- ❑ الفرضيات جاءت عامة دون تحديد اتجاه العلاقة أو قوة التأثير بدقة
- ❑ أداة القياس لم تستند إلى نموذج قياسي معتمد مثل SERVQUAL أو CEQ
- ❑ اقتصرَت الدراسة على المنهج الكمي فقط دون تعزيزها ببيانات نوعية تفسر النتائج

بعمق أكبر

- ❑ العينة كانت محدودة جغرافيا مما يقلل من إمكانية تعميم النتائج على جميع البنوك
- ❑ التوصيات تحتاج إلى مزيد من التفصيل التنفيذي لتكون قابلة للتطبيق المباشر داخل

المؤسسات

□ مرسى ، خولة. (2024). دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة الجزائر ، الجزائر .

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Mbama, C., Ezepue, P., Alboul, L., & Beer, M. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230–249. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0181>
- Kowsalya, A., & P., K. (2019). Service quality and customer satisfaction in banking sector. *International Journal of Management*, 7(1), 45–52.
- Naimi-Sadigh, A., Asgari, H., & Rabiei, M. (2021). Digital transformation and organizational performance: A conceptual review. *Journal of Organizational Change Management*, 34(3), 1–15. <https://doi.org/10.1108/JOCM-09-2020-0279>
- Vibhanshu, S., & Beibei, L. (2019). Customer interaction behavior in digital banking. *Journal of Financial Services Marketing*, 24(4), 125–139. <https://doi.org/10.1057/s41264-019-00087-5>

4

شكرا لكم