



The Role of Digital Transformation in the Quality of Banking Services and Operations Provided to the Customer: A Case Study in the Branches of the National Commercial Bank in the City of Al-Beyda

AbdulHakeem S. AbdulKareem

Faculty of Economics, Beyda, Islamic University of Sir Mohamed bin Ali Sanosi, Beyda, Libya

Email: abdalhakeemy1981@gmail.com

Received: 04/10/2025 | Accepted: 28/10/2025 | Published: 31/12/2025 | DOI: 10.26629/uzjes.2025.19

ABSTRACT

This study aimed to identify the role of digital transformation in the quality of banking services and operations provided to the customer in the branches of the National Commercial Bank in the city of Al-Beyda, the subject of the study, and to answer the main question (What is the role of digital transformation in the quality of banking services and operations provided to the customer in the branches of the bank under study? Where the descriptive and analytical approach and the statistical program (SPSS) were used for analysis and conclusion, and the size of the study community was determined at (1588) individuals, through the researcher's interview with officials in the office of the bank under study, and the study sample was determined to be (313) by estimates of the table (Morgn1971), and before that, the questionnaire was designed as a study tool, and therefore a number of ((313 forms were distributed to employees in the branches of the bank under study, so the returned responses were ((301 questionnaires valid for statistical analysis, and the validity and reliability of the questionnaire were tested, by adopting multiple regression analysis equations; to show the role of the independent variable in the dependent variable, and to test the hypotheses of the study, by classifying the five-point (Likert) system; to analyze the answer phrases The researchers, and the most important results were: the interest of the commercial bank under study; for digital transformation applications in achieving the quality of banking services and operations provided to the customer, then that commercial banks in Libya can achieve excellence in providing banking services and operations electronically, and achieve safety and information security when submitting electronically, and that they realize the importance of managing digital services and operations and their benefits, as they facilitate operations and services for the customer and client in commercial banks.

Keywords: Digital transformation, quality of banking services and operations, National Commercial Bank



دور التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل دراسة حالة في فروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء

عبد الحكيم سعيد عبد الكريم

قسم الإدارة، كلية الاقتصاد الإسلامي والعلوم السياسية، جامعة السيد محمد بن علي السنوسي

الإسلامية، البيضاء، ليبيا

Email: AbdalhakeemY1981@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/12/31م

تاريخ القبول: 2025/10/28م

تاريخ الاستلام: 2025/10/04م

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء محل الدراسة، ولإجابة التساؤل الرئيس: ما هو دور التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف محل الدراسة؟ وحيث استخدم المنهج الوصفي والتحليلي والبرنامج الإحصائي (SPSS) للتحليل والاستنتاج، وحدد حجم مجتمع الدراسة بـ (1588) مفردة، من خلال مقابلة الباحث للمسؤولين بديوان المصرف محل الدراسة، وحددت عينة الدراسة بحجم (313) بواسطة تقديرات جدول (Morgn1971)، وقبل ذلك صمم الاستبانة أداة الدراسة، ولذلك وزّع عدد (313) استمارة على العاملين بفروع المصرف محل الدراسة، فكان الراجع المسترد (301) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، كما اختبر الصدق والثبات للاستبانة، باعتماد معادلات تحليل الانحدار المتعدد؛ لبيان دور المتغير المستقل في المتغير التابع، واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة تصنيف نظام (Likert) الخماسي؛ لتحليل عبارات إجابات المبحوثين، وكانت أهم النتائج: اهتمام المصرف التجاري محل الدراسة بتطبيقات التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، ثم أن المصارف التجارية في ليبيا تستطيع تحقيق التميز في تقديم الخدمات والعمليات المصرفية إلكترونياً، وتحقق السلامة وأمن المعلومات عند التقديم إلكترونياً، وأنها تدرك أهمية إدارة الخدمات والعمليات الرقمية وفوائدها، لما لها في تسهيل العمليات والخدمات للزبون والعميل بالمصارف التجارية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات والعمليات المصرفية، المصرف التجاري الوطني.

1.1. مقدمة الدراسة

نتيجة النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية في كل أنحاء العالم، والتطور في الأجهزة، والآلات، والأنظمة الذكية، والبحث عن القدرة والأداء بالكفاءة الاصطناعي عال الجودة؛ لتحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل في ليبيا إلكترونياً، ما تطلب تحولات أساسية حقيقية؛ لتقديم خدمات وعمليات متميزة في الأداء الوظيفي، وتقديمها للعملاء، ولا يحدث هذا إلا بالاستفادة من تطورات التقنية؛ لتحقيق دوراً أكبر للميزة التنافسية بالخدمات والعمليات المصرفية، ووصولاً لأداء وخدمات بأفضل الطرق للزبائن والعملاء عبر قنوات متعددة دقيقة وسريعة، وتحقيق اختصار الوقت، وخفض التكلفة، وكفاءة في العمليات الإنتاجية والخدمية، وتبسيطاً للإجراءات، وخلق فرص جديدة لتحقيق تطبيقات التحول الرقمي، ما يساعد على مواجهة التحديات العصرية الرقمية، والذي هو ضرورة ملحة؛ لتحويل المصارف التجارية رقمياً، والتحول الرقمي هو تحويل عمليات البنوك، والمؤسسات المالية من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة تكنولوجياً، ومساعدة المصارف التجارية في ليبيا على مواكبة التطورات التكنولوجية، وتطوير خدماتها المصرفية. (بريش، 2005)، والحصول على "العديد من الخيارات، مثل التطبيقات المصرفية على الهواء، والتحويلات البنكية عبر الإنترنت، والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا بشكل محوري، ما يجعل التحول الرقمي يؤدي إلى تقليل التكاليف، وتحسين الكفاءة للخدمات والعمليات المصرفية، والمتضمنة جودة الخدمات والعمليات المصرفية وتعديل المنتجات والخدمات لتتلاقى رغبات العملاء وتحقيق الرضى (Duroo & O`Cass 2010).

2.1. الدراسات السابقة

تناول الباحث الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بالدراسة الحالية: بالعنوان، والأهداف والمتغيرات، وأهم النتائج لتطبيقات التحول الرقمي في أداء الخدمات والعمليات المصرفية، بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء، والمقارنة بهذه الدراسات ما مكنَّ الباحث من إثراء الإطار النظري، والإجابة على تساؤلات الدراسة، وصياغة فرضياتها، ومن ثم قُسمت الدراسات السابقة إلى مجموعتين وتعقيب كالآتي:

أولاً-الدراسات العربية

(1) دراسة: (غنيم، 2024) بعنوان:

تحليل العلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال وساطة المرونة التنظيمية (دراسة ميدانية على قطاع البنوك ببورسعيد)، وهدف البحث إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي ودوره

في رفع كفاءة الأداء المؤسسي بوضع الإبداع التنظيمي كمتغير وسيط كدراسة ميدانية على قطاع البنوك ببورسعيد، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي القائم على تفسير العلاقة بين المتغيرات ذات الصلة، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة والتي تمثل (265) فردًا يعملون بالقطاع المصرفي ببورسعيد، واختبرت الفرضيات بالاعتماد على المناهج التحليلية الوصفية، التي تتناسب مع طبيعة المتغيرات وطبيعة البيانات، وخضعت البيانات للتحليل الإحصائي بواسطة برنامج (SPSS و AMOS)، وقد أظهرت النتائج: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على أبعاد الإبداع التنظيمي، هناك تأثير لأبعاد الإبداع التنظيمي ذات دلالة إحصائية على الأداء المؤسسي، كما يوجد تأثير لأبعاد التحول الرقمي على الأداء المؤسسي، كما يتوسط الإبداع التنظيمي العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.

2) دراسة (شلفوح (2024) بعنوان

تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية (دراسة حالة - مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة بمصارف الجمهورية بمدينة الزاوية بطريقة منهجية، وتم استخدام أبعاد الدراسة في المتغير المستقل " التحول الرقمي " حيث تمثلت في بعد دعم الإدارة العليا، وبعد البنية التحتية، والبعد التقني (أما المتغير التابع تمثل في عمليات إدارة المعرفة وبأبعادها) اكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة، وتطبيق المعرفة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع الحصر الشامل وتوزيع قائمة استقصاء على جميع المدراء ورؤساء الأقسام في مصارف الجمهورية بمدينة الزاوية بلغ عددهم (109) موظفًا، تم استرداد (27) استمارة، واستبعاد (81) استمارة منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، حيث تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جميع العوامل كانت مؤشرات مهمة الإدارة المعرفة وفقا للدراسة، وإن التحول الرقمي أحد أهم العوامل الذي يؤثر بشكل كبير على عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية مثل المصارف، حيث تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير التحول الرقمي ومتغير إدارة المعرفة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**9677)، تشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (9.98) وبدرجة ثقة (00%) وأوصت الدراسة بضرورة العمل على التوجه نحو التحول الرقمي من خلال زيادة دعم الإدارة العليا ومواجهة التحديات التي تتمثل في: ضعف البنية التحتية والتقدم التكنولوجي الهائل الذي يتطلب وضع خطط استراتيجية . الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، إدارة المعرفة، المصارف التجارية.

3) دراسة: دبنون والجدي (2023) بعنوان:

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لدى المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، يهدف هذا البحث إلى تحديد أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للمصارف التجارية العاملة بمدينة سرت الليبية، ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد استبانة وزعت على عينة مكونة من (110) إدارياً من مديري هذه المصارف، وقد تم استرجاع (101) استبانة، أي بنسبة استناد تساوي (92%) وبعد الاختبارات الإحصائية اللازمة للفرضيات توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي (الموارد البشرية، والهيكلة التنظيمية، وبعد التكنولوجيا) على الاداء الوظيفي في المصارف التجارية التابعة لمدينة سرت.

4) دراسة: (الدبابنة، 2023) بعنوان:

أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني البنك التجاري الأردني للتحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) كما استخدم المنهج الوصفي والتحليلي، كأسلوب إحصائي بالبنك التجاري، وأخذت عينة من عدد من العملاء الأفراد، وقامت الباحثة بتصميم أداة للدراسة "الاستبيان" وتوزيع استبانات بعدد (210) مفردة على العملاء بالفروع الخاصة للبنك التجاري، واسترد (205) استبانة، وبعد تصفية وترتيب النتائج تم اعتماد (201) استبيان لأغراض التحليل الإحصائي، كان أبرزها تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر كل بعد للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقد تم التحليل الإحصائي، واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، والنتائج كان أبرزها: اهتمام البنك بأبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، وبينت أن البنك يستمر بتطوير الخدمات المصرفية، وأيضا يهتم البنك بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية، ويدرك أهمية إدارة العمليات الرقمية لما لها من إسهام في تسهيل العمليات، ووجدت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، وعلى ضوء ما أفرزته الدراسة من نتائج تم صياغة عدد من التوصيات وكان أبرزها: ضرورة توسيع نطاق التطوير الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتسهيل تجربة المستخدم وتحسينها، الاستمرار بتحسين الخدمات الرقمية وتطوير وتبسيط العمليات الرقمية لتحسين تجربة العميل.

ثانياً - الدراسات الأجنبية

1) دراسة Sayer (2022, Alotaibi & Khouaidi) العنوان:

"The Effect of Digital transformation on services Quality in the Saudi Government sector."

أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي، وهدفت الدراسة إلى تحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي، وأظهرت نتائج الدراسة، أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتوافر عناصر متطلبات التحول الرقمي (الرؤية الاستراتيجية، الموارد البشرية المؤهلة، البنية التحتية، الأجهزة وأمن المعلومات) على مستوى جودة الخدمات بأبعاد الجودة المختلفة، (الموثوقية، الاستجابة الملموسة، والضمان)، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام الوزارة بتقديم برنامج تدريب والتطوير التي تعزز الموظفين، وزيادة الاهتمام بصيانة الأجهزة لمنع تعطيلها.

2) دراسة: (Fernando, 2019) بعنوان:

"Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil."

التحول الرقمي وتقديم الخدمات العامة في البرازيل" وهدفت الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي للخدمات العامة في الحكومة الفيدرالية البرازيلية، واعتمدت الدراسة على دراسة ميدانية اشتملت على (85) منظمة اتحادية، بفحص (1740) خدمة عامة، تشرح سبب رقمنة خدمة عامة معينة، وتناقش الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى سياسة (a digital) وناقشت الدراسة التحول الرقمي في الحكومات كعملية تغيير مؤسسي في المؤسسات العامة، وتفسر قرار رقمته الخدمات العامة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استراتيجية التحول الرقمي الشامل والمتجانسة ليست مجدية في استراتيجية الرقمنة، وإن استخدام التكنولوجيا يشجع التغيرات في هيكل الخدمات التي تقدمها الحكومة، ويمكن أن يؤدي إلى عمليات غير متكافئة وغير متنسقة وغير كاملة يمكن أن تعزز إشراك المواطنين أو استبعادهم، على الرغم من وجود هيكل سياسي لتنسيق سياسة التحول الرقمي في البرازيل، من الناحية النظرية، هناك حاجة إلى مزيد من التفكير في عملية التحول الرقمي، من الضروري تصميم سياسات قد تسمح بالرقمنة المتسقة والمنسقة والمتجانسة للخدمات العامة.

3) دراسة: (John. L, 2018):

"Towards digital transformation: Lessons learned from traditional organizations."

نحو التحول الرقمي: الدروس المستفادة من المنظمات التقليدية، وهدفت الدراسة لدراسة أحد التغيرات الرئيسية في الصناعة التحول الرقمي الذي يشهد تحولاً عميقاً في النظام المصرفي، منها أن الرقمنة

توفر فرصاً جديدة للبنوك لوضع العميل في قلب عملية التطوير ويبدو أن التقنيات الجديدة الموجودة في السوق لتعطيل سلسلة قيمة الخدمات المالية بالتجزئة، وتهدف الدراسة أيضاً إلى تحديد التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتحديد ما تقوم البنوك والشركات (Fin Tech) بتطويره في السوق، والإشارة أيضاً إلى أنه لن تكون التكنولوجيا بحد ذاتها هي التي ستعمل على تعطيل الصناعة البنكية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى إن الاستقرار في المنافسة في المستقبل سوف يعتمد إلى حد كبير على القراءات التي تتخذها البنوك اليوم، والتي أظهرتها أحداث السنوات القليلة الماضية السعر الذي قد يتعين عليهم دفعه مقابل القرارات الاستراتيجية السيئة أو من خلال اعتماد نماذج أعمال مماثلة في قطاع الخدمات البنكية للأفراد، بالنظر إلى أن مشكلة الابتكار تكمن في أنه لا يمكن التنبؤ بها من حيث التوقيت والحجم والعواقب، يتوقع مستقبل البنوك أيضاً أن يتشكل المشهد بقوة من خلال التكنولوجيا الرقمية والمنافسين غير التقليديين.

ثالثاً-التعليق على الدراسات السابقة

معظم الدراسات السابقة تناولت العلاقة بين دور التحول الرقمي بالمصارف، والمؤسسات المالية، ولكن في معظمها لم تجتمع المتغيرات في دراسة واحدة، وهو ما يميز الدراسة الحالية، حيث تناولت العلاقة بين تطبيقات التحول الرقمي، وجودة الخدمات والعمليات للمصارف التجارية، وتبين ندرة الأبحاث المحلية والعربية، بافتقارها إلى دراسة العلاقة بين دور التحول الرقمي وجودة الخدمات والعمليات المصرفية.

3.1. مشكلة الدراسة

إن من أهم التحديات التي تواجه المصارف والمؤسسات المالية في وقتنا الحالي خدمة العميل، في ظل ظهور تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الكبيرة (Big Data) والحوسبة السحابية، والتي حققت عمليات التميز بالمصارف التجارية إلكترونياً محلياً، أو عالمياً، ما أدى إلى توسيع نطاق الخدمات والعمليات الإلكترونية لخدمة العميل، والقدرة على المنافسة والثبات بالسوق محلياً أو عالمياً، وما دفع المصارف لتلبية متطلبات العملاء، بتقديم الخدمة والعمليات بسرعة فائقة، لأي طلب أو خدمة للعملاء بالاستفادة من كافة القنوات الرقمية والتحول الرقمي، والذي ساعد في التوسع والانتشار في نطاق أوسع، ثم أن ليبيا تعد من الدول التي لديها استراتيجيات طموحة وقدرات بشرية ومادية تستطيع بها تحقيق التحول الرقمي، وتحقيق جودة الخدمات والعمليات إلكترونياً، والأداء المميز في المصارف، ولذا تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

ما دور التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بالمصرف التجاري الوطني؟

وقد انبثق عن هذا السؤال، الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما متطلبات تطبيق التحول الرقمي بالمصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء؟
السؤال الفرعي الثاني: ما أدوات التحول الرقمي لرفع مستوى خدمات وعمليات المصرف التجاري الوطني إلكترونياً؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أهمية التقنيات الرقمية لرفع مستوى خدمات وعمليات العميل بالمصرف التجاري الوطني إلكترونياً؟

4.1. أهمية الدراسة: وتتمثل الأهمية في التالي:

(1) الأهمية العلمية: تحقيق فعالية جودة المتغيرات، والتعرف على العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي في المصارف التجارية الليبية، ومساعدة البُحاث بالحصول على المعلومات التي تحقق جودة الطلب، والعمل ومن قم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

(2) الأهمية النظرية: تكمن الأهمية بالمساهمة العلمية والفكرية، بالعرض في الإطار المفاهيمي وتبرز الأهمية بدورها المهم في تحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية، وتسلط الضوء على التحول الرقمي للخدمات المصرفية في ظل ضعف الاهتمام بالتحول الرقمي لرفع كفاءة الموظفين، والحفاظ على القدرة التنافسية والحصة السوقية، وإرضاء الزبائن.

5.1. أهداف الدراسة

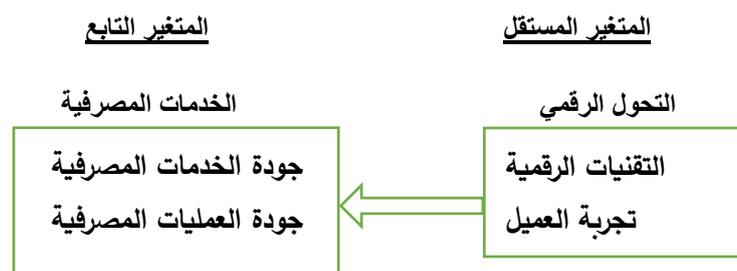
الهدف الرئيسي: التعرف على دور تطبيقات التحول الرقمي لتحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل؛ بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.
ويتفرع من الهدف العام، الأهداف الفرعية التالية:

الهدف الفرعي الأول: التعرف على متطلبات التحول الرقمي بفروع المصرف التجاري الوطني المقدمة للعميل.

الهدف الفرعي الثاني: التعرف على أدوات التحول الرقمي المصرفية التي يطلبها العملاء بالمصارف الليبية.
الهدف الفرعي الثالث: التعرف على دور تطبيقات التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية.

6.1. نموذج الدراسة

تشير متغيرات الدراسة إلى أبعاد متغيري الدراسة لثبني مختلف العناصر الأساسية للتأثير والتطبيق وهي:



الشكل (1-1): نموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة.

7.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى H_1 : توجد علاقة ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التحول الرقمي وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى الفروع الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى H_{1-1} : توجد علاقة ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

الفرضية الفرعية الثانية H_{1-2} : توجد علاقة ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين تجربة العميل وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

الفرضية الفرعية الثالثة H_{1-3} : توجد علاقة ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين إدارة العمليات الرقمية وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

الفرضية الرئيسية الثانية H_2 : توجد علاقة ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل والتحول الرقمي بفروع المصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

الفرضية الرئيسية الثالثة H_3 : توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين جودة الخدمات والعمليات المصرفية والتحول الرقمي وتعزى للآتي (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

8.1. منهج الدراسة

اقتضت طبيعة الدراسة الاعتماد على: المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة استخدم الباحث (المنهج الوصفي التحليلي) باعتباره الأنسب والمنسجم مع طبيعة هذه

الدراسة، والاستعانة بمراجع ومصادر متنوعة، وأبحاث علمية محكمة، ودوريات ومقالات متنوعة تعبر عن المفاهيم الخاصة بالدراسة من البيانات الإلكترونية، والتي تناولت أبعاد كل من: التحول الرقمي، وأبعاد جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني/البيضاء، كما تم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS v.23) لاختبار الفرضيات، وعبارات الاستبانة.

9.1. مجتمع وعينة الدراسة

اعتمد الباحث بتحديد حجم مجتمع الدراسة بحجم (1588) مفردة الوارد من ديوان المصرف التجاري الوطني محل الدراسة من كل العاملين، بالفروع والتي كان عددها: (4) فروع، ومن ثم حدد حجم العينة عددياً بـ(301) وبأسلوب العينة العشوائية، وكان التحديد للعينة واحتسابها بواسطة جدول (Morgan1970)؛ لتمثيل جميع العاملين، والفنيين، بفروع المصرف التجاري الوطني محل الدراسة.

10.1. حدود الدراسة

- (1) **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة بالفترة بين 2024 /12/19 إلى 2025/1/10 بفروع المصرف التجاري الوطني في مدينة البيضاء: وخلال ذلك تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة.
- (2) **الحدود المكانية:** تمثلت الدراسة بمقرات فروع المصرف التجاري الوطني في مدينة البيضاء.
- (3) **الحدود الموضوعية:** واقتصرت على أهمية تطبيق التحول الرقمي ليحقق جودة الخدمات والعمليات المقدمة للعميل بفروع المصارف التجارية/ البيضاء، ويحقق جودة الخدمة، والنهوض بالاقتصاد المحلي.

11.1. مصطلحات الدراسة

- (أ) **التعريف المفاهيمي للتحول الرقمي:** هو "التكامل الذكي للتقنية والعمليات والكفاءات الرقمية، لتحقيق استفادة تكنولوجية، وللتكيف مع العولمة والتطور التكنولوجي". (Hess&Matt 2015:339).
 - (ب) **التعريف الإجرائي:** هو رقمنة الخدمات المصرفية؛ لمواكبة متطلبات المنافسة في رقمنة المصارف، بما ينسجم مع استراتيجيات (المصارف) لمدة طويلة المدى، من خلال قياس فقرات الاستبيان.
- (2) **أبعاد التحول الرقمي بالمصارف:**

- (أ) **التقنيات الرقمية:** تعرف لغوياً: وهي تعتمد اعتماداً كلياً على لغة الحساب الرقمي؛ فالمعلومات تخزن في معادلات رياضية: أرقام لا حروف الرقمي (Digital).
- (ب) **تجربة العميل:** وتعد "التجربة جزءاً أساسياً من استراتيجيات التحول الرقمي للعميل في مركز اهتمامها، خاصة في ظل تزايد تطلعاتهم ورغبتهم في الحصول على خدمات عالية الجودة". (عبد الرحمن، 2022، ع2)

ت) إدارة العمليات الرقمية: هي "عدد من الإجراءات تهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات من الخدمات والعمليات، بهدف الوصول للكفاية الإنتاجية للموارد، وهي عملية تطوير مستمرة للإنتاجية، وجودة الخدمات والمنتجات؛ لتحسين تجربة العميل، وتحسين كفاءة العمليات، وتعظيم الربحية." (جايانا، وشوكت2020: 295).

الإطار النظري للدراسة

1.2. التحول الرقمي

1.1.2. مفهوم التحول الرقمي:

هو "استخدام التقنيات الرقمية الجديدة، من أجهزة الحاسب الآلي، أو الهواتف المحمولة، أو مواقع التواصل الاجتماعي، أو شبكات الإنترنت، ويتجاوز التحول الرقمي في مفهومه مجرد رقمنة أساليب العمل، وإنشاء أصول رقمية يُنتج عنها قيمة، وعائدات للمنظمة، وبالتالي فإن التحول الرقمي هو التغييرات التي تسببها التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب حياة الإنسان." (Tarkowski, 2019)، ويعرف بأنه "استخدام التقنيات، مثل الهواتف المحمول، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وسلسلة الكتل، وإنترنت الأشياء؛ لتحسين تجربة العملاء، وتبسيط العمليات أو إنشاء نماذج" (Singh & Hess 2017:5) وحيث أن " التحول الرقمي يوصف بالتحول الأساسي لعالم الأعمال بأكمله من خلال إنشاء تقنيات جديدة تعتمد على الإنترنت مع تأثير أساسي على المجتمع ككل، والتحول الرقمي هو التطور الرقمي المتعمد والمستمر لمنظمة ما، سواء من الناحية الاستراتيجية والتكتيكية." (Schallmo & Boardman. 2017)، ومصطلح التحول الرقمي " يأخذ في الاعتبار شمولية التصرفات المتعلقة بعملية التحول والفرص وتجنب المخاطر من التكنولوجيا، والتحول لا يتعلق بالتكنولوجيا، ولكن بالبعد الاستراتيجي من خلال استراتيجية التحول الرقمي بالتغلب على معوقات نماذج الأعمال التي تلبي احتياجات ورغبات العملاء" (عبدالرحمن، 2022).

2.1.2. أهمية التحول الرقمي (Kraus 2021)

تعمل الرقمنة على نشر:

- 1) الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم بسبب العولمة.
- 2) ازدياد الضغط على الأعمال التجارية لإحداث تغيير جذري في أساليب عملها.

- (3) تسليط الضوء للأعمال التجارية العالمية، وغيرها من الأعمال التجارية الإلكترونية العالمية.
 - (4) تحافظ على عولمتها تكنولوجيا، وأهمية التحول الرقمي وتأثيرها الفعلي على جميع قطاعات الأعمال.
 - (5) سلطت الضوء على الرقمنة للاقتصاد وأهمية التحول الرقمي والحفاظ على القدرة التنافسية في السوق.
- وبالتالي فهذا يتطلب من المنظمات الاندماج بكفاءة في عملية التحول الرقمي، وذلك بغرض الازدهار في بيئة تنافسية، وليس فقط البقاء على قيد الحياة، ولا يمكن تحقيق الاندماج الفاعل.

3.1.2. فوائد التحول الرقمي

للتحول الرقمي فوائد عديدة للعملاء وللمصارف التجارية الحكومية والخاصة، وهي كالآتي (أبو سمرة، 2019):

- (1) يوفر الوقت والجهد بشكل كبير، ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.
- (2) يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات، ويخلق الفرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية.
- (3) تساعد المصارف التجارية في التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى كل العملاء.
- (4) إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ للمستقبل.

4.1.2. متطلبات التحول الرقمي

إن عملية التحول الرقمي لا بد لها من مجموعة من الضوابط، ومن أهمها ما يلي (Aditya, et,al,2018):

(1) وجود استراتيجية رقمية واضحة

" تسعى المؤسسات إلى تحقيق التوافق مع قدرات العاملين، وتدريبهم على عمليات التحول الرقمي، بوجود بيئة رقمية تحقق عمليات التحول بالبنية التحتية التقنية الأساسية في دعم التطبيقات الرئيسية للمنظمات، مثل أنظمة التشغيل وأنظمة إدارة قواعد البيانات والشبكات؛ التطبيقات وبرامج الكمبيوتر. مع وجود ورش عمل للتدريب الفعلي ويكون مخطط له، مع وضوح تام للرؤية بأن عمليات التحول الرقمي لن تدعم التخلص من الموظفين، بل احتوائهم.

(2) الخطط والاستراتيجيات: تعد من الأدوات الأساسية في تنفيذ التحول الرقمي واستدامته، لأن آلية التحول الرقمي تعتمد في الأساس على توافر استراتيجية واضحة. ويرتبط التحول الرقمي في البعد التنظيمي ارتباطاً وثيقاً بالأبعاد مثل الثقافة والاستراتيجية والتكنولوجيا.

(3) متطلبات الإصلاح واللوائح:

قد يتطلب التحول الرقمي تحديث التشريعات والقوانين ليوافق بيئة التحول الرقمي.

2.2. الخدمات المصرفية المقدمة للعميل

1.2.2. الخدمات المصرفية: هي " مجموعة الأنشطة والعمليات التي توفرها المصارف، والمؤسسات المالية الأخرى، لتلبية احتياجات ورغبات العملاء والمستخدمين في المال والائتمان، وتضمن العمليات والخدمات التي يقدمها المصرف للعملاء، مثل فتح الحسابات المصرفية، وتقديم القروض، وإدارة الثروات، وتوفير الخدمات الاستثمارية، وغيرها." (العجارمة، 2004:32) وهي " مجموعة من المعاملات والخدمات المالية التي تقدم للمؤسسات، من خلال تعامل البنك مع الأفراد أي بنك التجزئة، أما الاستثمار فهو الذي يتعامل مع أسواق رأس المال، وتشمل مجموعة الخدمات المصرفية التي تقدم للأعمال مثل تقديم القروض والائتمان وحساب التوفير والحسابات الجارية". (August, 2021) وتعد الخدمة مجموعة الخصائص الظاهرة تتمثل في الإدارة، أما الخصائص الضمنية هي المستهلك والخارجي تتمثل في المجتمع، وتتوافق مع احتياجات ومتطلبات الزبائن لتوفير مجموعة من المزايا والدوافع والخصائص على كل خدمة.

2.2.2. جودة الخدمة

هي "عملية تقييم المستهلك للمقارنة بين توقعاته وإدراكه، والمستهلك من يقوم بتقييم جودة الخدمة، من بعدين أساسيين: الجودة الوظيفية والجودة الفنية." (الجياشي، حداد، 2010).

3.2.2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية لخدمة العميل والإمكانيات المادية والإلكترونية:

وحدها (Kotler 2018) في جودة الخدمة المصرفية تمثلت في الآتي:

- 1) الاعتمادية:** وتعني إنجاب الخدمة المصرفية بشكل سليم من خلال سلامة موقع البنك وصحة ودقة وحداثة المعلومات التي عليه وأن النظام الإلكتروني للبنك يعمل بشكل جيد.
- 2) سرعة الاستجابة:** وهي قدرة الموقع الإلكتروني للبنك على الاستجابة الفورية لطلبات العملاء من معلومات وخدمات.
- 3) القدرة أو الكفاءة:** قدرة الموقع الإلكتروني على توفير كل ما يحتاجه العميل من خدمات مصرفية بها، من خلال تلبية الموقع لاحتياجات العميل.
- 4) سهولة الحصول على الخدمة:** أي الحصول على الخدمة بسهولة ويسر، بحيث يصمم الموقع الإلكتروني للبنك بطريقة تسهل على العميل الحصول على الخدمة المصرفية في وقت طويل.
- 5) التخصيص:** بحيث يمكن تخصيص الموقع الإلكتروني للمصرف حسب احتياجات العميل الشخصية وتوفير خدمات تتناسب مع متطلباته واحتياجاته.

(6) **الثقة والأمان:** هي ثقة العميل في الموقع الإلكتروني والإحساس بالاطمئنان عند إجراء أي معاملة مالية والحصول على الخدمة بدون مخاطر وفي الموعد المطلوب.

(7) **تصميم الموقع:** بحيث يصمم الموقع الإلكتروني بشكل يسهل التعامل معه من خلال تنظيم المعلومات عليه والاستعانة ببيع العروض التوضيحية.

4.2.2. تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات البنكية:

الخدمات البنكية "لا تقتصر على إيداع الأموال، والخدمات البنكية الشخصية والحساب الجاري، وحسابات التوفير، والقروض، والودائع المالية، وتقدم للهيئات والشركات تسهيلات مادية، وقروض للمشاريع التجارية، وخدمة التحويل الدولي، كما تتيح فرص سحب وإيداع المبالغ المالية بطرق دقر البنك، أو استخدام الصراف الآلي أو الدخول للموقع الإلكتروني الخاص بالبنك." (عطية 11/01/6102).

الفصل الثالث - الإطار العملي للدراسة

1.3 -مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة بحجم (313) مفردة من فروع المصرف التجاري الوطني في نطاق مدينة البيضاء بحجم (1533) مفردة، وحددت عينة عشوائية الدراسة القياديين والإداريين والفنيين العاملين في تلك الفروع.

2.3-أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة في تجميع البيانات على مصادر البيانات الأولية والمتمثلة باستبانة، تم تصميمها استناداً للدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي، حيث تم توزيع (313) استبانة بطريقة التسليم المباشر باليد، بلغت نسبة الردود (100%)، وكان العائد منها (301) استبانة صالحة للتحليل والاستنتاج، من أجل اختبار الفرضيات، والتساؤلات المتعلقة بموضوع الدراسة حيث احتوى الاستبيان على جزئين وهما: **الجزء الأول:** واحتوى على خصائص عينة الدراسة "المعلومات الشخصية للمبحوثين". **الجزء الثاني:** واشتمل على خمسة محاور وقياس عبارات الدراسة بواسطة استخدام مقياس (Likert) الخماسي.

جدول رقم (3-1): درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مدى المتوسط المرجح	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20
مدى الوزن النسبي	%(35.9-20)	%(51.9-36)	%(68.9-52)	%(84.9-69)	%(100-85)

الجدول من إعداد الباحث

3.3- التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

لتحليل البيانات، اعتمد البرنامج الإحصائي (SPSS)، وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية أهمها:

1) اختبار (Alpha Cronbach) للصدق والثبات:

لغرض التأكد من دقة صياغة فقرات الاستبانة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين، واستناداً على ملاحظاتهم تم تعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات، من أجل اختبار دقة وثبات القياس ومدى الاعتمادية، وتم اختبار ثبات الاستبيان عن طريق إخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل (Alpha Cronbach) حيث أن قاعدة القرار لهذا الاختبار، أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة المعامل (Alpha) من الواحد صحيح، دل على قوة ثبات أداة الدراسة، يتضح من الجدول (3-2) أن إجمالي قيمة متوسط الفقرات حوالي (0.819). وهي قيمة عالية بدرجة الاعتمادية، وأن "الاستبانة" تتسم بالثبات، وأنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى على نفس عينة الدراسة فسوف نحصل على نفس النتائج وب نفس المعدل المحسوب.

جدول رقم (1): معاملات الصدق والثبات لمتغيرات البحث باستخدام (Alpha Cronbach).

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	الثبات	الصدق
التحول الرقمي (المتغير المستقل)	15	0.948	0.974
جودة الخدمات والعمليات المصرفية (المتغير التابع)	07	0.905	0.941
اجمالي أبعاد المقاييس	22	0.951	0.975

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ناقش هذا الجزء بالجدول رقم (1) نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية، وذلك من خلال مقاييس مدى إدراك العاملين بالمصارف التجارية محل الدراسة لمتغيرات الدراسة، وكذلك تحليل واختبار فروض الدراسة والتي سوف يتم سردها بالتفصيل على النحو التالي:

1) توجد درجة مرتفعة لإدراك العاملين بالمصرف محل الدراسة؛ لأهمية الدور الذي يلعبه التحول الرقمي

في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، وكان المتوسط الحسابي المرجح (4.23).

(2) ان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة، تشير إلى أن التحول الرقمي كان بدرجة مرتفعة (4.15) ودل على أن فروع المصرف على استعداد لبذل مجهود كبير تتعدى حدود الوظيفة الرسمية لتقديم الخدمات والعمليات المصرفية الرقمية للعميل، لأن طلب جودة الخدمات والعمليات المصرفية كان بدرجة مرتفعة لأداء العاملين بالمصارف محل الدراسة

جدول رقم (3-2): نتائج معامل (Alpha Cronbach) لقياس درجة الثبات والاعتمادية.

م. ر	المتغير المستقل: التحول الرقمي	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
1	التقنيات الرقمية	5	0.909	0.827
2	تجربة العميل	5	0.891	0.794
3	إدارة العمليات الرقمية	5	0.895	0.793
	<u>المتغير التابع : الخدمات المصرفية</u>			
4	جودة الخدمات والعمليات المصرفية	7	0.835	0.782
	الإجمالي للمتوسط	22	0.944	0.891

من الجدول أعلاه تبين بمتغير (التحول الرقمي) أن معامل الثبات (Alpha) لأبعاد بين (0.827،0.793)، ومعامل الصدق بين (0.909،0.891) أن معامل الثبات (Alpha) لأبعاد التحول الرقمي (0.891)، ومعامل الصدق (0.944)، ما يشير إلى أن التماسك الداخلي للعبارات يُعد مقبولاً بدرجة مرتفعة، وأن معامل (Alpha) للثبات يُعد مقبولاً بدرجة مرتفعة لخدمات العمليات المصرفية بـ(0.781) ومعامل الصدق هو (0.853).

(2) خصائص مفردات العينة: في القسم الأول للاستبانة يتبين التوزيع التكراري، والنسبي المئوي للبيانات الشخصية للمبحوثين:

جدول رقم (3-3): خصائص عينة الدراسة للبيانات الشخصية للمبحوثين.

معلومات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	247	82%
	أنثى	54	18%
العمر	اقل من 30 سنة	75	24.8%
	من 30 إلى اقل من 40 سنة	99	32.7%
	من 40 إلى اقل من 50 سنة	92	31.4%

%11.1	35	من 50 سنة فأكثر	
%31.5	92	ما دون الجامعي	المستوى التعليمي
%49.9	153	جامعي	
%18.6	56	ما فوق الجامعي	
%20.93	63	موظف مالي	الوظيفة الحالية
%16.94	51	محاسب	
%15.40	46	مراجع داخلي	
%08.63	26	رئيس قسم	
%07.97	24	مدير مالي	
%18.30	58	إداري	
%11.84	33	فني	
%18.8	57	اقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
%32.8	99	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
%26.4	80	من 10 سنوات إلى اقل من 15 سنة	
%22.1	65	من 15 سنة فأكثر	
%100	301	الإجمالي	

يتبين من الجدول رقم(3-3) أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور بنسبة(82%)، والفئة العمرية من(30) إلى أقل من (40) سنة بنسبة(32,7%)، وحملة المؤهل الجامعي بنسبة(49.9%)، ثم أن سنوات الخبرة من خمس سنوات إلى أقل من (10) سنوات كانت بنسبة(32.8%)، ونسبة (26.4%)، ما يعزز الكفاءة في أداء العمليات الرقمية، وان نسبة(20.93%) تخصص موظف مالي، ونسبة (16.94) محاسب، ما يؤكد القدرة المالية للعاملين لتنفيذ طلبات العملاء، وهو ما يقدر أن المستوى العالي للاستيعاب، والكفاءة على التنفيذ الدقيق منهم، وان نسبة(18.8%) موظف إداري يضيف القدرة على إدارة العمليات الرقمية في عملية التحول الرقمي لخدمة العملاء والقدرة على تطبيق التحول الرقمي لتحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية.

3.3.3 - عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الرئيسية الأولى التي تنص على:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (05%) بين دور تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات والعمليات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء، وتحليل للاستبانة بالجدول التالي، وباستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار (t) لعبارات المتغيرين للدراسة، كما يلي:

جدول (3-4): آراء المشاركين حول عبارات أبعاد المتغير المستقل، وعبارات المتغير التابع بفروع المصرف التجاري الوطني بالبيضاء.

درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) (1) التقنيات الرقمية.
مرتفعة	0.778	3.93	(1) التقنيات الرقمية المستخدمة من المصرف التجاري الوطني متطورة ودائمة التحديث.
مرتفعة	0.610	4.03	(2) التقنيات الرقمية بالمصرف التجاري الوطني تحافظ على سرعة واستمرارية الاتصال بالعملاء.
مرتفعة	0.732	4.15	(3) التقنية الرقمية المستخدمة توفر خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة.
مرتفعة	0.712	4.03	(4) التقنية الرقمية بالمصارف الليبية تحقق جودة الخدمات المصرفية الدقيقة والسريعة للعملاء.
مرتفعة	0.920	3.97	(5) التقنية الرقمية تطبق التحول الرقمي لتحقيق جودة خدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
			(2) تجربة العميل.
مرتفعة	0.905	3.83	(1) تطبيق التحول الرقمي يستجيب لكل متطلبات جودة الخدمات للعميل بالمصرف التجاري.
مرتفعة	0.809	3.92	(2) التحول الرقمي للمصارف التجارية في ليبيا تتصف بالمرونة الكافية عند تحديثها.
مرتفعة	0.567	4.18	(3) يعمل التحول الرقمي على الاستجابة السريعة لاحتياجات ورغبات العملاء بالمصارف الليبية.
مرتفعة	0.681	4.10	(4) يعمل التحول الرقمي على نطاق أوسع للوصول بالخدمات إلى شريحة أكبر من العملاء.
مرتفعة	0.872	3.95	(5) التحول الرقمي يحقق مكاسب طويلة الأجل للعملاء والمصرف على حد سواء.
			(3) إدارة العمليات الرقمية.
مرتفعة	0.905	3.93	(1) الموقع الإلكتروني للمصرف على الإنترنت متطور وتفاعلي مع العملاء.

مرتفعة	0.920	3.97	(2) تطبيق التحول الرقمي بدقة يؤدي إلى إدارة العمليات الرقمية بشفافية ونجاح الخدمات المصرفية.
مرتفعة	0.712	4.03	(3) يوفر المصرف للعملاء الارشادات الكافية لنجاح تجربة العميل الرقمية.
مرتفعة	0.809	3.92	(4) المنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية التي يقدمها المصرف متنوعة وسهلة للعملاء.
مرتفعة	0.807	3.91	(5) جودة الخدمات المصرفية بكافة الوسائل الإلكترونية المتاحة، وباستغلال كل أنواع الشبكات.
			المتغير التابع: جودة الخدمات والعمليات المصرفية.
مرتفعة	0.80	3.43	(1) تسعى الإدارات العليا للمصارف في ليبيا؛ لبناء هياكل تنظيمية رقمية تساعد على تقديم السرعة في الأداء والجودة العالية في الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل.
متوسطة	0,77	3.37	(2) يعمل المصرف التجاري الوطني ليل نهار على جودة خدمات للعملاء في أي وقت أو أي مكان.
مرتفعة	0.76	3.54	(3) التحول الرقمي أدى إلى توفير الوقت والتكلفة وجهد العملاء لإتمام التعاملات.
مرتفعة	898	3.40	(4) تتكيف المصارف التجارية في ليبيا بسرعة مع التطورات بالبيئة المحيطة العربية أو العالمية.
مرتفعة	0.99	3.47	(5) التحول الرقمي ساهم في تحقيق نماذج لخدمات وعمليات مصرفية جديدة تحقق رضا العملاء.
مرتفعة	0.90	3.48	(6) يعمل الصراف الآلي في كل الأوقات على خدمة العميل من أي مكان بكل المدن الليبية.
مرتفعة	0.97	3.65	(7) الرقمنة في المصارف، سياسة استراتيجية معتمدة لتحقيق جودة خدمات وعمليات مصرفية عالية الجودة لخدمة العميل بالمصارف الليبية.

يلاحظ من الجدول (3-4) أن نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة تتعلق بالمتغير المستقل في المتغير التابع، للمتوسط الإجمالي كانت ب(3.98) والانحراف المعياري ب(0.780) وأن قيم المتوسطات الحسابية، تزيد عن

المتوسط الفرضي لأداة القياس، ولاختبار الفرضية الصفرية الأولى تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع الفقرات، والتي تقيس المتغيرين والعلاقة بينهما، ومن العلاقة بينهما كانت النتائج.

(3) التحليل الإحصائي للمتغيرين: بالقسم الثاني للاستبانة: استخدم التحليل ب(الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لعبارات الاستبيان بالآتي: أن أبرز الفقرات ساهمت بشكل كبير في نتائج تحليل المتغير المستقل: بالفقرة (3) بالفرضية (2-1H) ببعد (تجربة العميل) والتي تشير إلى: يعمل التحول الرقمي على الاستجابة السريعة لاحتياجات ورغبات العملاء بالمصارف الليبية، حققت العبارة، المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع، قدره (4.18) وانحراف معياري بمقدار (0.567) وبالفقرة (3)، أن "التقنية الرقمية المستخدمة توفر خدمات وعمليات مصرفية إلكترونية متكاملة بالمتغير المستقل (1-1H) ببعد (التقنيات الرقمية) حققت العبارة المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرتفع، قدره (4.15) وانحراف معياري بمقدار (0.732). وبالفقرة (4) تشير إلى: "يعمل التحول الرقمي على نطاق أوسع للوصول بالخدمات إلى شريحة أكبر من العملاء بالمصارف". بالمتغير المستقل (2-1H) حققت المرتبة الثالثة، ببعد (تجربة العميل)، والتي حققت متوسطاً حسابياً مرتفعاً قدره (4.10) وانحراف معياري بمقدار (0.681)، ثم بالفقرة (3) تشير إلى أن: "تطبيق التحول الرقمي يحقق متطلبات جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بالمصارف في المتغير المستقل (3-1 H) ببعد (إدارة العمليات الرقمية) والتي حققت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مرتفع، قدره (4.03) وانحراف معياري بمقدار (0.712)، وبالفقرة (7) بالمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) ب، (2H) تشير إلى أن: "الرقمنة في المصارف، سياسة استراتيجية معتمدة لتحقيق جودة خدمات مصرفية عالية الجودة لخدمة العميل بالمصارف الليبية" والتي حققت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مرتفعاً، قدره (3.65) وانحراف معياري بمقدار (0.970)، ومن الجدول: (3-4) نجد المتوسط الحسابي الإجمالي في جميع عبارات بالمتغير المستقل بلغ (3.98) ويقع ضمن درجة موافقة عالية (من 3.40 إلى 4.20) وانحراف معياري بلغ (0.99) وهو غير منخفض، ما يشير إلى تقارب آراء المبحوثين، وتمركزها حول قيمة المتوسط العام، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة، ثم لا يوجد تشتت كبير في اجاباتهم، أي موافقون بنسبة عالية، أي أن تطبيق التحول الرقمي في فروع المصرف محل الدراسة، توفرت بدرجة موافقة عالية، ويتبين الترتيب، والتقسيم للأبعاد كالآتي:

جدول (3-5): يوضح اختبار (T) اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

Test One-Sample							
الفرضية	نتيجة	مستوى الدلالة -2 Sig.	T المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	T الجدولية
الصفريية	الصفريية	tailed	40.22	59	0.780	3.98	1.684
	رفض	.000					

الجدول دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

يبين الجدول (3-5) أن الوسط الحسابي المحسوب بلغ (3.98)، ويزيد عن الوسط الحسابي الفرضي وأن (T) المحسوبة عند (40.22)، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية عند (1.684) وأن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (sig.0.000) أقل من (0.05) وهو دال إحصائياً، ويعني إن المتوسط الحسابي حقق (3.98) لآراء أفراد العينة، يزيد فعلياً عن الوسط الحسابي الفرضي، ولذلك رفضت الفرضية الصفريية الأولى (H_01) والتي تنص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين دور التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل" بفروع المصرف محل الدراسة، ونقيل الفرضية البديلة (H_1)، والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين دور التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعميل" بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

4. اختبار فرضيات الارتباط: تم الاعتماد على معامل الارتباط (Pearson) لاختبار الفرضيات:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، وبالجدول (3-5) قيمة معامل الارتباط (Pearson) للعلاقة بين متغيري الدراسة، بلغت (0.665)، ويدل هذا بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، أي وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل.

الجدول رقم (3-6): علاقة الارتباط بين تطبيق التحول الرقمي، وجودة الخدمات المصرفية.

Correlations	التحول الرقمي	الخدمات المصرفية	
التحول الرقمي	Pearson Correlation	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	07	15
الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.802**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.23

ثانياً: بالمتغير المستقل تحليل الدور (للتحول الرقمي) وبين المتغير التابع (للخدمات والعمليات المصرفية): اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية (0.05) بين جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل والتحول الرقمي بفروع المصرف التجاري الوطني جدول رقم (3-7): تأثير المتغير المستقل (التحول الرقمي) في المتغير التابع (الخدمات والعمليات المصرفية).

T		F		R2	التحول الرقمي		المتغير المستقل المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		B1	B0	
1.697	7.109	170.4	50.543	0.644	0.902	0.802	الخدمات والعمليات المصرفية

*: $p \leq 0.05$

N:30

do:(1,28)

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS V.23

ومن ذلك يتضح أن دور المتغيرين للدراسة في عينة الدراسة، وأن معامل التحديد (R2) قد بلغ (0.644) ويشير هذا إلى التغير في تطبيق التحول الرقمي في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، وذلك يُفسر التغيرات في مراكز الدراسة، وبعبارة أخرى، أن التغير في جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، ناتج عن تغييرات في تطبيق التحول الرقمي، وحيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (50.543)، بينما بلغت قيمة (F) الجدولية (4.170)، ونظراً لأن القيمة المحسوبة لقيمة (F) أكبر بكثير من القيمة الجدولية، فهذا يدل على وجود دلالة إحصائية عالية على أن التغير في تطبيق التحول الرقمي له دور في التغير في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعميل، وفيها بلغت قيمة (T) المحسوبة (7.109)، بينما بلغت قيمة (T) الجدولية (1.697) لأن القيمة المحسوبة لقيمة (T) أكبر من القيمة الجدولية، وتدعم الآتي:

1) التغير في تطبيق التحول الرقمي له دور في تحقيق متطلبات جودة الخدمات والعمليات المصرفية.
2) يشير معامل التحديد إلى أن (2.44%) من التغير حقق جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعميل ما يُفسر بالتغيرات في تطبيق التحول الرقمي تؤكد اختبارات (F و T) وجود دلالة إحصائية عالية على هذه العلاقة.

5. النتائج والتوصيات

أولاً- نتائج اختبارات الفرضية الأولى

لاختبار الفروض اعتمد الباحث على معامل ارتباط (Person) لقياس قوة واتجاه العلاقات بين المتغيرات؛ بالانحدار الخطي البسيط، وقياس دور المتغير المستقل مع المتغير التابع، وتم التوصل إلى: إثبات صحة الفرض الرئيسي الأول والقائل "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين التحول

الرقمي وجودة الخدمات والعمليات المصرفية، المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية (5%) بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات والعمليات المصرفية، المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية (5%) بين تجربة العميل في تطبيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية، المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية (5%) بين إدارة العمليات الرقمية في تطبيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية، المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

* **اثبات صحة الفرض الرئيسي وفروعه الثالث، والقائل:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية (5%) بين تطبيق التحول الرقمي، وتحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل من حيث: التقنيات الرقمية، وتجربة العميل، وإدارة العمليات الرقمية، بفروع مصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

ثانياً - نتائج التحليل الإحصائي للفرض الرئيسي الثاني

1) نتائج الفرضية الثانية، وتنص هذه الفرضية على الآتي، والقائل:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين تحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، المقدمة للعميل وتطبيق التحول الرقمي، بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء، ولاختبار هذا الفرض اعتمد الباحث على قياس التباين، أي مدى الاتفاق والاختلاف بين المستقضي بتحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعميل، والتحول الرقمي بفروع المصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

2) اثبات صحة الفرض الرئيسي الثالث: والقائل: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقضي منهم لتحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، بفروع مصرف التجاري الوطني/ البيضاء.

3. نتائج التحليل الإحصائي للفرض الرئيسي الثالث: وينص هذا الفرض على:

" يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقضي منهم لتطبيق دور التحول الرقمي، وتعزى بالبيانات الشخصية التالية: (النوع، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، ولاختبار هذا الفرض اعتمد

الباحث على قياس التباين أي مدى الاتفاق، والاختلاف بين المستقضي منهم في الآراء حول تحقيق متطلبات جودة الخدمات المصرفية، بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.

ثالثاً - خلاصة نتائج الدراسة

من خلال التحليل والاستنتاج في هذه الدراسة، تم الحصول على الآتي:

- (1) تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، بين دور التحول الرقمي، وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل، بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.
- (2) أتضح وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، لدور أبعاد التحول الرقمي لتحقيق جودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمدينة البيضاء.
- (3) اتضح وجود علاقة ارتباط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات والعمليات المصرفية المقدمة للعميل بفروع المصرف التجاري الوطني بمحل الدراسة، والحاجة إلى الاهتمام بتوفير البنية التحتية للتحول الكامل للرقمنة.
- (4) اتضح أن هناك تحول رقمي جزئي بفروع المصرف التجاري الوطني بمحل الدراسة، إذ لا بد من التحول الكلي لمواكبة المتطلبات الإلكترونية المحلية والعالمية بالسوق لتلبية احتياجات العميل.

التوصيات

- (1) الحاجة إلى التوسع في الخدمات والعمليات الرقمية الأكثر استخداماً من العملاء مثل آليات الصراف الآلي بجميع خدماتها للعميل، ورفع كفاءة العاملين رقمياً والتدريب المستمر على التعامل وخدمات العملاء.
- (2) ضرورة تطوير موقع فروع المصرف التجاري الوطني محل الدراسة على الإنترنت، وجعله أكثر تفاعلاً واستجابة لتوسيع الخدمات والعمليات المقدمة للعميل.
- (3) أهمية التوسع في المنظومات الرقمية بفروع المصرف التجاري الوطني بمحل الدراسة من أجل تقديم خدمات وعمليات مصرفية رقمية جديدة، تواكب التطور التكنولوجي السريع.
- (4) تعزيز تطبيق التحول الرقمي بالمصرف التجاري الوطني في ليبيا، وإنشاء الفروع الرقمية.

المصادر والمراجع

أولاً- المراجع العربية

1. الكتب

- (1) العجارمة تيسير (2004) التسويق المصرفي: دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

2. الدوريات

- 1) أبو سمرة، محمد عادل (2019) نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر (2030)، المؤتمر السنوي الرابع والعشرين كلية التجارة جامعة عين شمس.
- 2) بريش عبد القادر، (2005)، "جودة الخدمات المصرفية، كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، ع: 3.
- 3) جاينا ريم، وشوكت تمارة (2020) استراتيجيات إدارة العمليات وتأثيرها في بهجة الزبون، دراسة استطلاعية في معمل الكنز، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
- 4) الجياشي علي عبد الرضا وحداد شفيق إبراهيم (2010) العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون. دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 37، عدد 2.
- 5) دبنون محمد سالم، الجدي زمزم (2023) أثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي لدى المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت، ليبيا، مجلة البيان المحكمة، العدد 16.
- 6) عبد الرحمن محمود، (2022) معوقات التحول الرقمي بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر: دراسة استكشافية، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون، جامعة عين شمس - القاهرة، مصر.
- 7) شلفوح عبد الرحمن الحراري محمد (2024) تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية (دراسة حالة - مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، جامعة الزاوية.
- 8) غنيم آية محمد أحمد، (2024) تحليل العلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال وساطة المرونة التنظيمية (دراسة ميدانية على قطاع البنوك ببورسعيد) مجلة البحوث المالية والتجارية مج25، ع:2 جامعة بورسعيد، مصر.

3. الرسائل العلمية

- 1) الدبابنة سوار إبراهيم سلامة، (2023) أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
4. الإنترنت:

1) عطية عمرو (2016) الخدمات البنكية: وأنواع الخدمات التي تقدمها البنوك. <https://www.ts3a.com>

ثانياً-المراجع الأجنبية

1. Aditya, Bayu R Hartantom and Prasetya Nugroho Endri, (2018), " the role of it audit in the era of digital transformation", IOP Conference Series: Materials Science and Engineering.
2. August, B. A. (2021). How Banking Works, Types of Banks, and How to Choose the Best Bank for You. Investopedia.
3. Durão, O'Cass, A.(2010),"Exploring the relationships between e-service equality, satisfaction, attitudes & behaviors in content-driven e- service web sites"Journal of Services Marketing, 24(2).
4. Schallmo, C. A. Williams & L. Boardman., (2017). Digital Transformation of business
5. models best practice, enablers, & roadmap, International. Journal of Innovation Management, Vol.21, No.8.
6. Fernando.et al (2019)"Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil".
7. Hess & matt, f. wiesbock (2016), "options for formulating a digital transformation strategy, MIS quarterly executives, 15, (2).
8. John L.et al (2018)"Towards digital transformation: Lessons learned from traditional organizations"
9. Kraus, S, et, al., (2021), Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research, SAGE Journals, USA Vogel sang.
10. Krejcie and Morgan, s (1970) for determining sample size for a given population for easy reference.
11. P.Kotler & G.Armstrong, (2018); principles of Marketing services edition prentice hall.
12. Sayer, Khouaidi, (2023). The Effect of Digital transformation On services Quality in the Saudi Government sector: An applied study on Saudi ministry of Interior. Abdul-Aziz king journal, management and economic.
13. Singh, A., & Hess, T. (2017) How Chief Digital Officers promote the digital transformation of their companies. MIS Quarterly Executive, 16(1).
14. Tarkowski, K., (2019), Digital Transformation: theoretical backgrounds. Journal of applied psychology.