

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

Received	2025/10/11	تم استلام الورقة العلمية في
Accepted	2025/11/09	تم قبول الورقة العلمية في
Published	2025/11/10	تم نشر الورقة العلمية في

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

بهلول المبروك الصويحي

كلية الاقتصاد العجيلات - جامعة الزاوية - ليبيا

a.alsuwaye@zu.edu.ly

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية. وتمثلت أبعاد التحول الرقمي في البنية التحتية الرقمية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والأتمتة المصرفية، والتكنولوجيا المالية، بينما تمثلت أبعاد استدامة جودة الخدمات المصرفية في الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان المصرفي، ورضا العملاء، واستمرارية الخدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة بلغت (150) مفردة من العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية. كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS Statistics، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، أهمها: الإحصاء الوصفي، ومعامل كرونباخ ألفا، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي، واختبارات الفروق الإحصائية.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية بمتوسط حسابي بلغ (3.79)، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى استدامة جودة الخدمات المصرفية بمتوسط حسابي بلغ (3.81). كذلك كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.742$) عند مستوى دلالة (0.01). كما

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

بينت نتائج تحليل الانحدار أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته (55.1%) من التغيرات في استدامة جودة الخدمات المصرفية.

وخلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمثل عاملاً أساسياً في تحسين واستدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية، وأوصت بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية، ودعم الأتمتة المصرفية، وتدريب الكوادر البشرية، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المصرفي وتحقيق رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، استدامة جودة الخدمات المصرفية، المصارف التجارية العامة.

The Impact of Digital Transformation on the Sustainability of Banking Service Quality A Field Study of Public Commercial Banks in Zawia City

AlBahloul Al-Mabrouk Al-Suwaye

Faculty of Economics, Al-Ajilat

University of Zawia-Libya

Email: a.alsuwaye@zu.edu.ly

Abstract

This study aimed to examine the impact of digital transformation on the sustainability of banking service quality in public commercial banks in Zawia City. Digital transformation was conceptualized through four dimensions: digital infrastructure, electronic banking services, banking automation, and financial technology (FinTech). The sustainability of banking service quality was measured through five dimensions: reliability, responsiveness, banking security, customer satisfaction, and service continuity. The study adopted a descriptive-analytical approach and employed a structured questionnaire as the primary data collection instrument. The study sample consisted of 150 employees from public commercial banks in Zawia City. Data were analyzed using IBM SPSS Statistics

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

through a range of statistical techniques, including descriptive statistics, Cronbach's Alpha reliability analysis, Pearson correlation analysis, simple linear regression analysis, and tests of statistical differences.

The findings revealed a high level of digital transformation implementation within public commercial banks in Zawia City, with an overall mean score of 3.79. Similarly, the sustainability of banking service quality recorded a high level, with an overall mean score of 3.81. The results further indicated a strong positive and statistically significant relationship between digital transformation and the sustainability of banking service quality ($r = 0.742$, $p < 0.01$). Moreover, regression analysis demonstrated that digital transformation accounted for 55.1% of the variance in the sustainability of banking service quality ($R^2 = 0.551$), highlighting its substantial explanatory power.

The study concludes that digital transformation constitutes a critical strategic driver for enhancing and sustaining banking service quality in public commercial banks in Zawia City. Accordingly, it recommends strengthening digital infrastructure, expanding electronic banking services, accelerating banking automation initiatives, and investing in the development of human capital capabilities to improve operational efficiency, enhance customer satisfaction, and support the long-term sustainability of banking services.

Keywords: Digital Transformation; Sustainability of Banking Service Quality; Public Commercial Banks in Zawia City.

المقدمة

شهد القطاع المصرفي العالمي تحولاً جوهرياً بفعل التطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات والاتصالات، حيث أصبح التحول الرقمي أحد أهم الركائز الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية لتعزيز كفاءتها التشغيلية وتحسين جودة خدماتها وتحقيق الاستدامة المؤسسية. وقد ساهمت التقنيات الرقمية الحديثة، مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأنظمة الدفع الرقمي، والنكأ الاصطناعي، والتكنولوجيا المالية

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

(FinTech)، في إحداث تغييرات جوهرية في نماذج الأعمال المصرفية وأساليب تقديم الخدمات المالية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على سرعة الخدمات ودقتها ومستوى رضا العملاء.

وفي ظل هذه التحولات، تسعى المصارف إلى تبني استراتيجيات رقمية متكاملة تمكنها من تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز استدامتها، بما يضمن قدرتها على الاستجابة لمتطلبات العملاء المتغيرة ومواجهة التحديات التنافسية المتزايدة. وتزداد أهمية التحول الرقمي في الدول النامية والاقتصادات الانتقالية التي تواجه تحديات تشغيلية وتقنية تؤثر في كفاءة القطاع المصرفي وجودة الخدمات المقدمة.

أما في ليبيا، فقد شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة جهوداً متزايدة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية وأنظمة الدفع الحديثة، إلا أن المصارف العامة الليبية ما تزال تواجه عدداً من التحديات المرتبطة بمحدودية البنية التقنية، وضعف التكامل الرقمي، والانقطاعات التشغيلية، وارتفاع الاعتماد على المعاملات التقليدية. ومن ثم تبرز الحاجة إلى دراسة أثر التحول الرقمي في تعزيز استدامة جودة الخدمات المصرفية، باعتبارها أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسات المصرفية وقدرتها على تحقيق رضا العملاء واستمرارية الأداء المصرفي بكفاءة وفعالية.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية ومصرف ليبيا المركزي في مجال التحول الرقمي وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أن العديد من التحديات التقنية والتشغيلية ما تزال تؤثر في جودة الخدمات المصرفية واستدامتها. كما تشير الملاحظات الميدانية والتقارير المصرفية إلى وجود تفاوت في مستويات تطبيق التحول الرقمي بين المصارف الليبية، الأمر الذي قد ينعكس على كفاءة الخدمات المصرفية ومستوى رضا العملاء واستمرارية الخدمة.

ومن ناحية أخرى، أظهرت مراجعة الأدبيات السابقة أن معظم الدراسات تناولت التحول الرقمي أو جودة الخدمات المصرفية بصورة منفصلة، في حين ما تزال الدراسات التطبيقية

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية في البيئة اللببية محدودة نسبياً، مما يمثل فجوة بحثية تستدعي الدراسة والتحليل. وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:
ما أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية؟
فرضيات الدراسة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية .
H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية .

متغيرات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل: ويتمثل في التحول الرقمي (Digital Transformation) ، ويُقاس من خلال الأبعاد الآتية:

1. البنية التحتية الرقمية. (Digital Infrastructure)
2. الخدمات المصرفية الإلكترونية. (Electronic Banking Services)
3. الأتمتة المصرفية. (Banking Automation)
4. التكنولوجيا المالية. (Financial Technology – FinTech)

ثانياً: المتغير التابع ويتمثل في استدامة جودة الخدمات المصرفية (Sustainability of Banking Service Quality)، ويُقاس من خلال الأبعاد الآتية:

1. الاعتمادية. (Reliability)
2. سرعة الاستجابة. (Responsiveness)
3. الأمان المصرفي. (Banking Security)
4. رضا العملاء. (Customer Satisfaction)
5. استمرارية الخدمة. (Service Continuity)

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

أهداف الدراسة

تتمثل اهداف الدراسة في الاتي:

- تحديد مستوى التحول الرقمي في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية
- تحديد مستوى استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية
- معرفة تأثير التحول الرقمي تحسين جودة واستدامة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من دورها في توضيح أثر التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية، وإثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالقطاع المصرفي الليبي. كما تسهم عملياً في دعم المصارف التجارية العامة لتطوير خدماتها الرقمية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز رضا العملاء وكفاءة العمليات المصرفية، بما يدعم جهود التحول الرقمي في القطاع المصرفي الليبي. بالإضافة دعم صناع القرار في تبني استراتيجيات التحول الرقمي مما يحسن جودة واستدامة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها.

حدود الدراسة

الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة على معرفة تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية
الحدود المكانية : المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية.
الحدود الزمنية : تم جراء الدراسة خلال سنة 2025.

المجتمع والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات تقنية المعلومات، العمليات المصرفية، التحول الرقمي والابتكار، الموارد البشرية بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة الزاوية.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

اما عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (160) مفردة من مجتمع الدراسة، وذلك لضمان تمثيل جميع الإدارات المستهدفة.

المنهجية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لمناسبته في وصف واقع التحول الرقمي في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، وتحليل التأثير بين متغيرات الدراسة (التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية).

التحليل الإحصائي: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، مصفوفة ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار الخطي البسيط.

الدراسات السابقة

حظي موضوع التحول الرقمي في القطاع المصرفي باهتمام متزايد في الأدبيات المالية والمصرفية الحديثة، نظرًا للدور الذي تؤديه التقنيات الرقمية في تطوير الأداء المصرفي وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة التشغيلية والاستدامة المؤسسية. وقد ركزت العديد من الدراسات العربية والأجنبية على تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية من زوايا متعددة، شملت الخدمات الإلكترونية، ورضا العملاء، والبنية التحتية الرقمية، والتكنولوجيا المالية.

ففي البيئة الليبية، تناولت دراسة (السنوسي، 2023) واقع التحول الرقمي في المصارف التجارية الليبية، حيث هدفت إلى التعرف على مدى مساهمة التحول الرقمي في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين الأداء المصرفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن المصارف الليبية بدأت تدريجيًا في تبني الخدمات الإلكترونية والتقنيات الرقمية، إلا أن ضعف البنية التحتية التقنية ومحدودية الكفاءات البشرية المتخصصة ما تزال تمثل تحديات رئيسية تعيق التطور الرقمي الكامل للمصارف. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الرقمية وتحسين سرعة الخدمات المصرفية وكفاءتها.

وفي السياق نفسه، ركزت دراسة (الطاهر والورفلي، 2022) على أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المصارف الليبية، حيث توصلت الدراسة إلى أن

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

الخدمات الإلكترونية أسهمت في تحسين سرعة إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد المبذول من قبل العملاء، إلا أنها أوضحت استمرار وجود بعض المشكلات المتعلقة بالأعطال التقنية وضعف الثقة بالخدمات الإلكترونية، الأمر الذي يؤثر على جودة الخدمات المصرفية واستمراريتها.

كما تناولت دراسة (عبد السلام، 2020) تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الليبية باستخدام نموذج (SERVQUAL)، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية ما يزال في المستوى المتوسط نتيجة ضعف الأنظمة التقنية وتأخر بعض الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى محدودية البنية الرقمية في بعض المصارف. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الأنظمة المصرفية الرقمية وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية بما يحقق رضا العملاء ويرفع كفاءة الأداء المصرفي. وعلى المستوى العربي، أكدت دراسة (بن عامر، 2021) التي تناولت دور التحول الرقمي في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف العربية، أن التحول الرقمي يسهم بصورة مباشرة في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل التكاليف التشغيلية، كما أشارت الدراسة إلى أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرقمية لتحقيق الاستدامة المصرفية وتعزيز القدرة التنافسية للمصارف.

أما على المستوى الدولي، فقد تناولت دراسة (Alalwan et al، 2022) أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في عدد من المصارف الأوروبية، واعتمدت الدراسة على النمذجة الهيكلية (SEM) لتحليل العلاقة بين المتغيرات. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء وزيادة سرعة الخدمات وتقليل الأخطاء التشغيلية، كما أكدت الدراسة أن الخدمات الرقمية أصبحت أحد العوامل الأساسية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الحديثة. وفي السياق ذاته، هدفت دراسة (Khan & Rashid، 2021) إلى تحليل دور الخدمات المصرفية الرقمية في تحقيق استدامة الخدمات المصرفية، حيث توصلت إلى أن التحول الرقمي أصبح عنصراً رئيسياً في تعزيز الاستدامة التشغيلية وتحسين كفاءة العمليات المصرفية، كما أكدت الدراسة أن استمرارية الخدمات الرقمية تسهم في بناء الثقة بين العملاء والمؤسسات المصرفية.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

كما توصلت دراسة (Siaw & Yu ، 2020) إلى وجود علاقة إيجابية بين تبني التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث أوضحت الدراسة أن الأنظمة الرقمية تسهم في تقليل وقت إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة الأداء ورفع مستوى رضا العملاء، مع التأكيد على أهمية تطوير البنية التحتية التقنية لتحقيق التحول الرقمي الفعال. وفي إطار التكنولوجيا المالية، تناولت دراسة (Maroufkhani et al ، 2022) دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيز الابتكار المصرفي، حيث بينت النتائج أن الحلول الرقمية الحديثة تساعد المصارف على تحسين جودة الخدمات وتحقيق ميزة تنافسية وتعزيز استدامة العمليات المصرفية. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن معظم الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، كما أشارت إلى أهمية البنية التحتية الرقمية والخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المصرفي وتعزيز رضا العملاء. كذلك أوضحت الدراسات المتعلقة بالقطاع المصرفي الليبي أن المصارف الليبية ما تزال تواجه تحديات تقنية وتشغيلية تؤثر على جودة الخدمات المصرفية واستدامتها، رغم التطورات التي شهدتها القطاع في مجال الخدمات الإلكترونية وأنظمة الدفع الرقمي. ورغم أهمية الدراسات السابقة، إلا أن معظمها تناول التحول الرقمي أو جودة الخدمات المصرفية بصورة منفصلة، في حين ما تزال الدراسات التطبيقية التي تربط بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية في البيئة الليبية محدودة نسبياً، وهو ما يمثل فجوة بحثية تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها من خلال تحليل أثر التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية.

الإطار النظري

يشهد القطاع المصرفي العالمي في السنوات الأخيرة تحولات هيكليّة متسارعة فرضتها الثورة الرقمية والتطور المتنامي في تقنيات المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى إعادة تشكيل طبيعة العمل المصرفي وأساليب تقديم الخدمات المالية. وقد أصبح التحول الرقمي أحد المراكز الاستراتيجية الرئيسة التي تعتمد عليها المصارف الحديثة لتعزيز

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

كفاءتها التشغيلية، وتحسين جودة خدماتها، وتحقيق الاستدامة المؤسسية والقدرة التنافسية في بيئة مصرفية تتسم بالتغير المستمر وشدة المنافسة.

ولم يعد نجاح المؤسسات المصرفية مرتبطاً بتقديم الخدمات التقليدية فقط، بل أصبح يعتمد بصورة أساسية على مدى قدرتها على توظيف التكنولوجيا الرقمية وتطوير البنية التحتية التقنية وتقديم خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة تتلاءم مع احتياجات العملاء ومتطلبات الاقتصاد الرقمي الحديث. كما ساهمت التحولات الرقمية في تغيير سلوك العملاء وتوقعاتهم، حيث أصبح العملاء يفضلون الخدمات السريعة والأمنة والمتاحة إلكترونياً على مدار الساعة دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية التقليدية.

وفي هذا السياق، اتجهت المصارف العالمية إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي بهدف تحسين الأداء المؤسسي، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة الكفاءة الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء، ورفع جودة الخدمات المصرفية. كما ساهمت التكنولوجيا المالية (FinTech) والخدمات المصرفية الإلكترونية في إحداث تغيرات جوهرية في طبيعة العمليات المصرفية، من خلال الاعتماد على الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة، وأنظمة الدفع الإلكتروني، والتطبيقات الذكية.

أما في ليبيا، فقد شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة توجهاً متزايداً نحو تطبيق التحول الرقمي، خاصة في ظل جهود مصرف ليبيا المركزي لتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني، والتوسع في الخدمات المصرفية الرقمية، ودعم البنية التحتية التقنية للمصارف التجارية. ومع ذلك، لا تزال عملية التحول الرقمي تواجه العديد من التحديات المتعلقة بضعف البنية التحتية التقنية، والانقطاعات المتكررة في شبكات الاتصالات والطاقة، ومحدودية الكفاءات التقنية، إضافة إلى المخاطر السيبرانية وضعف الثقافة الرقمية لدى بعض العملاء والعاملين في القطاع المصرفي، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات المصرفية واستدامتها. ومن هذا المنطلق، تتناول الدراسة الحالية الإطار النظري لمتغيري الدراسة المتمثلين في التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية، مع توضيح الأبعاد المرتبطة بكل متغير، وبيان العلاقة النظرية بينهما في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

أولاً: التحول الرقمي (Digital Transformation)

يُعد التحول الرقمي من أبرز المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبح يمثل أحد أهم التوجهات الإدارية والاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتطوير عملياتها وتحسين خدماتها ورفع كفاءتها التشغيلية.

ويشير مفهوم التحول الرقمي إلى عملية الانتقال من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الرقمية من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة في مختلف الأنشطة والعمليات والخدمات بهدف تحقيق الكفاءة والسرعة والمرونة وتحسين جودة الأداء المؤسسي. وقد عرف (George Westerman وآخرون 2014) التحول الرقمي بأنه: “استخدام التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغييرات جوهرية في أداء المؤسسات وتحسين القيمة المقدمة للعملاء”.

كما أشار (Gregory Vial، 2019) إلى أن التحول الرقمي يمثل “عملية تنظيمية تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال دمج التقنيات الرقمية في العمليات التشغيلية ونماذج الأعمال”.

وفي القطاع المصرفي، يشير التحول الرقمي إلى تحويل العمليات والخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات رقمية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة بهدف تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المصرفي وتحقيق رضا العملاء وتعزيز الاستدامة التشغيلية. ويشمل التحول الرقمي في المصارف مجموعة واسعة من التطبيقات والتقنيات الحديثة، من أبرزها: الخدمات المصرفية الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية، أنظمة الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، الامتعة المصرفية، قواعد البيانات الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، التكنولوجيا المالية (FinTech) والحوسبة السحابية والأمن السيبراني .

وقد أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق الميزة التنافسية وتحسين جودة الخدمات المصرفية، خاصة في ظل التحولات العالمية نحو الاقتصاد الرقمي والشمول المالي.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي

اشار كلا من (Elgerbi & Badr (2025) و Ding et al. (2025) بان أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي تكمن في كونه يسهم بصورة مباشرة في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين الخدمات المالية والمصرفية، كما يساعد المصارف على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة والتكيف مع المتغيرات الاقتصادية والمالية الحديثة. وتتمثل أهمية التحول الرقمي في المصارف فيما يلي: تحسين جودة الخدمات المصرفية، دعم الابتكار المصرفي والتكنولوجيا المالية، تعزيز الشمول المالي والوصول للخدمات المصرفية، تسريع تنفيذ العمليات المالية والمصرفية، رفع القدرة التنافسية للمصارف، خفض التكاليف التشغيلية والإدارية، تعزيز أمن المعلومات والمعاملات المالية، تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، تعزيز الكفاءة التشغيلية والإنتاجية، دعم استدامة الخدمات المصرفية. كما ساهم التحول الرقمي في تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية وتطوير بيئة العمل المصرفي بما يتوافق مع متطلبات الحوكمة والشفافية والكفاءة المؤسسية.

أهداف التحول الرقمي في المصارف

يسعى التحول الرقمي في المؤسسات المصرفية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية، من أهمها: تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها، تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية، رفع كفاءة العمليات التشغيلية، تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات المصرفية، تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، دعم الابتكار والتنافسية في القطاع المصرفي، تعزيز الاستدامة التشغيلية والمالية، تحقيق التكامل بين الأنظمة المصرفية الحديثة، تطوير نظم المعلومات والرقابة الإلكترونية، وتعزيز الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية .

أبعاد التحول الرقمي في المصارف

اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من الأبعاد التي تعكس مستوى التحول الرقمي في المصارف التجارية العامة، والمتمثلة فيما يلي:

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

1- البنية التحتية الرقمية: (Digital Infrastructure)

تمثل البنية التحتية الرقمية الأساس الذي تعتمد عليه المصارف في تنفيذ عمليات التحول الرقمي، وتشمل شبكات الاتصالات، والخوادم الإلكترونية، وقواعد البيانات، وأنظمة الحماية السيبرانية، والتطبيقات التقنية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية. وتؤدي البنية التحتية الرقمية دورًا مهمًا في تحسين سرعة العمليات المصرفية، ضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية، دعم أمن المعلومات والبيانات، رفع كفاءة الأنظمة المصرفية، تعزيز جودة الخدمات الرقمية، تسهيل تبادل المعلومات والبيانات المصرفية. وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن ضعف البنية التحتية الرقمية يمثل أحد أبرز معوقات التحول الرقمي في الدول النامية، خاصة في القطاعات المصرفية التي تعتمد بصورة كبيرة على التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية الحديثة (Etorbi، 2025).

2- الخدمات المصرفية الإلكترونية: (Electronic Banking Services)

تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها الخدمات التي تقدمها المصارف للعملاء باستخدام الوسائل الإلكترونية دون الحاجة إلى الحضور المباشر للفروع المصرفية. وتشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية الإنترنت المصرفي، تطبيقات الهاتف المحمول، أجهزة الصراف الآلي (ATM)، المحافظ الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، خدمات الدفع الإلكتروني، الرسائل المصرفية الذكية (Abushaala، 2024). وقد ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تسهيل المعاملات المصرفية، تقليل الوقت والجهد والتكاليف، تحسين سرعة إنجاز العمليات، رفع مستوى رضا العملاء، تعزيز الوصول للخدمات المصرفية، وتقليل الازدحام داخل الفروع. كما أصبحت الخدمات الإلكترونية مؤشراً رئيساً على مدى تطور المصارف وقدرتها على مواكبة التحولات الرقمية الحديثة (Etorbi، 2025، Abushaala & 2024).

3- الأتمتة المصرفية: (Banking Automation)

تشير الأتمتة المصرفية إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في تنفيذ العمليات المصرفية بصورة آلية دون تدخل بشري مباشر. وتساعد الأتمتة المصرفية في تسريع العمليات المصرفية، خفض التكاليف التشغيلية، رفع كفاءة الأداء المصرفي،

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

تحسين دقة البيانات المالية، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الرقابة الداخلية. كما تُعد الأتمتة المصرفية من المؤشرات الرئيسة لنجاح التحول الرقمي بالمصارف الحديثة، لما لها من دور في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات (Abushaala)، (2024).

4- التكنولوجيا المالية: (Financial Technology – FinTech)

تمثل التكنولوجيا المالية أحد أهم مظاهر التحول الرقمي في القطاع المصرفي، حيث تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات مالية مبتكرة بصورة أكثر كفاءة وسرعة وأمان. وتشمل التكنولوجيا المالية، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الدفع الرقمي، التمويل الرقمي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف. - تقنيات الذكاء الاصطناعي، تقنية البلوك تشين، وحلول الدفع غير النقدي (Etorbi)، (2025)، وقد ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي، تحسين جودة الخدمات المالية، تعزيز الشمول المالي، زيادة سرعة المعاملات المالية، تحسين تجربة العملاء، ودعم الابتكار المصرفي. (Abushaala)، (2024)

ثانيًا: استدامة جودة الخدمات المصرفية (Sustainability of Banking Service Quality)

تُعد جودة الخدمات المصرفية من أهم العوامل التي تسهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق الميزة التنافسية للمصارف، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي.

وقد عُرِفَت جودة الخدمات بأنها: "قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم بكفاءة وفعالية.." أما في القطاع المصرفي، فتشير جودة الخدمات المصرفية إلى مدى قدرة المصارف على تقديم خدمات مصرفية تتميز بالكفاءة والسرعة والأمان والاعتمادية بما يحقق رضا العملاء ويعزز الثقة في المؤسسة المصرفية. وفي ظل التطورات الرقمية الحديثة، ظهر مفهوم استدامة جودة الخدمات المصرفية، والذي يشير إلى: (قدرة المصارف على المحافظة على جودة خدماتها بصورة مستمرة وتحسينها بما يضمن استمرارية رضا العملاء وكفاءة الأداء المصرفي على المدى الطويل).

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

وترتبط استدامة جودة الخدمات المصرفية بمجموعة من العوامل، من أبرزها كفاءة الأنظمة الرقمية، سرعة تقديم الخدمات، أمان المعاملات المصرفية، الاعتمادية والدقة، استمرارية الخدمات الإلكترونية، رضا العملاء، الكفاءة التشغيلية والمرونة التقنية والتنظيمية .

ابعاد استدامة جودة الخدمات المصرفية

تتمثل ابعاد استدامة جودة الخدمات المصرفية في الاتي:

1- الاعتمادية (Reliability): تشير الاعتمادية إلى قدرة المصرف على تقديم الخدمات المصرفية بصورة دقيقة ومنتظمة دون أخطاء أو انقطاعات، وتُعد من أهم أبعاد جودة الخدمات المصرفية لأنها ترتبط بثقة العملاء في الخدمات المقدمة. وتتحقق الاعتمادية من خلال دقة تنفيذ المعاملات، انتظام تقديم الخدمات، تقليل الأخطاء التشغيلية، الالتزام بالمواعيد المصرفية، واستقرار الأنظمة الإلكترونية (Abogalia, & Sewaikir, 2024).

2- سرعة الاستجابة (Responsiveness): تشير سرعة الاستجابة إلى قدرة المصرف على تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة والاستجابة لاحتياجات العملاء واستفساراتهم بصورة فعالة. وتسهم سرعة الاستجابة في تحسين تجربة العملاء، تقليل وقت الانتظار، تعزيز الثقة بالخدمات المصرفية، رفع مستوى الرضا الوظيفي والخدمي . (Rahardjo, & Darma, 2025)

3- الأمان (Security): يمثل الأمان أحد أهم عناصر جودة الخدمات المصرفية الرقمية، حيث يتعلق بحماية البيانات والمعاملات المالية وضمان سرية المعلومات المصرفية. ويشمل الأمان المصرفي حماية البيانات الإلكترونية، التحقق من هوية المستخدمين، تشفير المعاملات المالية، مكافحة الجرائم الإلكترونية، وحماية الأنظمة من الاختراقات السيبرانية . ويُعد الأمان من أكثر العوامل تأثيرًا في ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

4- رضا العملاء (Customer Satisfaction): يشير رضا العملاء إلى مستوى القبول والرضا الذي يشعر به العملاء تجاه الخدمات المصرفية المقدمة لهم. ويُعد رضا العملاء مؤشرًا مهمًا على نجاح المصارف في تقديم خدمات ذات جودة عالية،

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

كما يرتبط بدرجة كبيرة بكفاءة الخدمات الرقمية وسهولة استخدامها وسرعة إنجاز المعاملات. (Lama & Kayestha 2025)

5- استمرارية الخدمة (Service Continuity): تشير استمرارية الخدمة إلى قدرة المصارف على تقديم خدماتها بصورة منتظمة دون انقطاع، خاصة الخدمات الإلكترونية والرقمية. وتتمثل أهمية استمرارية الخدمة في ضمان استقرار العمليات المصرفية، تعزيز ثقة العملاء، تقليل الأعطال والانقطاعات، ودعم استدامة الخدمات المصرفية .

العلاقة بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية

تشير الأدبيات والدراسات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية واستدامتها، حيث يساهم استخدام التقنيات الرقمية في تسريع العمليات المصرفية، تقليل الأخطاء التشغيلية، تعزيز رضا العملاء، تحسين كفاءة الخدمات، رفع كفاءة الأداء المؤسسي، تحسين استمرارية الخدمات المصرفية، ودعم الأمن السيبراني وحماية البيانات .

كما يساعد التحول الرقمي المصارف على تطوير خدماتها وتحقيق الاستدامة التشغيلية من خلال تحسين الأنظمة الإلكترونية، ورفع كفاءة الموارد البشرية، وتعزيز المرونة المؤسسية في مواجهة الأزمات والمتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية. وقد أكدت العديد من الدراسات الحديثة، مثل دراسة Yousef Alalwan وآخرين (2022)، ودراسة Khan وRashid (2021)، أن التحول الرقمي أصبح عاملاً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز استدامتها، خاصة في ظل التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية والتكنولوجيا المالية.

وفي البيئة الليبية، تبرز أهمية التحول الرقمي بصورة أكبر في ظل التحديات الاقتصادية والمالية والتقنية التي تواجه القطاع المصرفي، حيث يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل الازدحام داخل الفروع وتعزيز الشفافية المالية وتحسين تجربة العملاء، بما يدعم استدامة جودة الخدمات المصرفية على المدى الطويل. يتضح من خلال العرض السابق أن التحول الرقمي يمثل أحد المرتكزات الأساسية لتطوير

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

القطاع المصرفي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث تسهم التقنيات الرقمية والخدمات الإلكترونية والتكنولوجيا المالية في رفع كفاءة الأداء المصرفي وتعزيز رضا العملاء وتحقيق استدامة الخدمات.

كما أظهرت الأدبيات النظرية وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية، الأمر الذي يعكس أهمية تبني المصارف لاستراتيجيات رقمية حديثة تدعم الكفاءة التشغيلية وتعزز جودة الخدمات واستمراريتها. وفي ضوء ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، بما يسهم في تقديم إطار علمي وتطبيقي يساعد متخذي القرار في تطوير القطاع المصرفي الليبي وتحسين أدائه في ظل التحولات الرقمية المعاصرة.

الجانب العملي

في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لمناسبته في وصف واقع التحول الرقمي في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة (التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية). كما استُخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة (160) مفردة من العاملين في الإدارات الأربع المستهدفة (تقنية المعلومات، العمليات المصرفية، التحول الرقمي والابتكار، الموارد البشرية)، حيث صُمم الاستبيان لقياس اتجاهات العاملين وآرائهم حول أثر التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية، مع الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تحليل الإجابات. وقد تم توزيع الاستبيانات يدوياً على أفراد العينة، ورُوعي في تصميمها وضوح الأسئلة وارتباطها بأهداف الدراسة وفرضياتها.

تم توزيع (160) استبياناً على أفراد عينة الدراسة من العاملين في الإدارات المستهدفة بالمصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، وذلك بعد التأكد من صلاحية العينة وملاءمتها لأهداف البحث. وقد تم استرجاع (155) استبياناً، وبعد فرزها وتفرغها تبين صلاحية (150) استبياناً للتحليل الإحصائي، في حين استُبعد (5) استبيانات لعدم اكتمال البيانات

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

أو لوجود تناقضات في الإجابات. وبذلك بلغ معدل الاستجابة الفعلي (93.75%)، وهو معدل مرتفع يعكس تجاوباً جيداً من أفراد العينة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، شملت الإحصاء الوصفي لتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وقياس اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى اختبارات الثبات والصدق للتحقق من موثوقية أداة الدراسة، واستخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية. كما تم عرض النتائج الإحصائية في جداول تحليلية مدعومة بالتفسير العلمي والإحصائي، بما يساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في تفسير واقع التحول الرقمي في البيئة المصرفية الليبية ومدى انعكاسه على جودة الخدمات واستدامتها. ويهدف هذا الجانب إلى تقديم دليل ميداني عملي يدعم نتائج الدراسة النظرية، ويعزز من إمكانية الاستفادة من النتائج في تطوير القطاع المصرفي الليبي وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية الرقمية.

1- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	92	61.3%
	أنثى	58	38.7%
المؤهل العلمي	دبلوم	18	12%
	بكالوريوس	96	64%
	دراسات عليا	36	24%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	41	27.3%
	سنوات 5-10	63	42%
	أكثر من 10 سنوات	46	30.7%

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

يتبين أن أغلب أفراد العينة من حملة البكالوريوس بنسبة (64%)، مما يعكس مستوى تعليمي مناسب لتحليل متغيرات الدراسة، كما أن غالبية المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين 5-10 سنوات، وهو ما يعزز موثوقية الإجابات.

ثانيا: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (2) محور التحول الرقمي (المتغير المستقل)

البعد	أمثلة على الفقرات (الاستبيان)	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا (α)	الصدق التقاربي (AVE)
البنية التحتية الرقمية	يتوفر لدى المصرف نظام معلومات متطور - يتم تحديث الأنظمة بشكل دوري	4	0.87	0.58
الخدمات المصرفية الإلكترونية	يوفر المصرف خدمات إلكترونية متكاملة - يمكن تنفيذ العمليات عبر التطبيقات المصرفية	4	0.88	0.60
الأتمتة المصرفية	يتم أتمتة العمليات الداخلية - تقليل الإجراءات الورقية	3	0.86	0.57
التكنولوجيا المالية (FinTech)	يتم استخدام حلول الدفع الإلكتروني - التعاون مع شركات تقنية مالية	4	0.89	0.62

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى أن محور التحول الرقمي يتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي، حيث بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للمحور ككل ($\alpha = 0.89$)، وهي قيمة أعلى من الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على أن أداة القياس تتمتع باتساق داخلي قوي وإمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

كما أظهرت النتائج أن جميع أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأتمتة المصرفية، التكنولوجيا المالية) حققت معاملات ثبات مرتفعة تتراوح بين (0.86 – 0.89)، مما يعكس تجانس الفقرات داخل كل بعد وقدرتها على قياس المفهوم بشكل دقيق. وبالنسبة للصدق التقاربي (AVE)، فقد تراوحت القيم بين (0.57 – 0.62)، وهي قيم مقبولة إحصائياً وتشير إلى أن الفقرات الخاصة بكل بعد تفسر نسبة جيدة من التباين في المتغير الكامن (التحول الرقمي)، مما يدعم صلاحية الأداة للاستخدام في اختبار الفرضيات.

جدول رقم (3) محور استدامة جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع)

البعد	أمثلة على الفقرات (الاستبيان)	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا (α)	الصدق التقاربي (AVE)
الاعتمادية	يقدم المصرف خدمات دقيقة بدون أخطاء – يلتزم بالمواعيد	3	0.88	0.61
الاستجابة	سرعة الاستجابة لطلبات العملاء – حل المشكلات بسرعة	4	0.87	0.59
الأمان المصرفي	حماية بيانات العملاء – استخدام أنظمة أمان متقدمة	4	0.90	0.64
رضا العملاء	مستوى رضا العملاء مرتفع – تلبي الخدمات توقعات العملاء	3	0.86	0.58
الاستمرارية	استمرار تقديم الخدمات دون انقطاع – توفر الخدمات 7/24	3	0.87	0.60

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى أن محور استدامة جودة الخدمات المصرفية يتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي والاتساق بين الفقرات، حيث تراوحت قيم معامل كرونباخ ألفا بين (0.86 – 0.90)، وهي جميعها أعلى من الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، مما يدل على قوة أداة القياس وموثوقيتها في قياس المتغير التابع.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

وقد سجل بعد الأمان المصرفي أعلى قيمة للثبات ($\alpha = 0.90$) ، وهو ما يعكس تجانساً مرتفعاً بين فقراته المرتبطة بحماية البيانات واستخدام أنظمة الأمان، مما يشير إلى أهمية هذا البعد في قياس جودة الخدمات المصرفية في البيئة الليبية. يليه بعد الاعتمادية ($\alpha = 0.88$) ، ثم الاستجابة والاستمرارية ($\alpha = 0.87$) ، وأخيراً بعد رضا العملاء ($\alpha = 0.86$) ، وجميعها قيم مرتفعة تؤكد جودة بناء المقياس. أما فيما يتعلق بالصدق التقاربي (AVE) فقد تراوحت القيم بين (0.58 – 0.64) وهي قيم مقبولة إحصائياً وتزيد عن الحد الأدنى (0.50) مما يدل على أن كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية يفسر نسبة جيدة من التباين في المتغير الكامن، ويعكس قدرة الفقرات على قياس البعد الذي تنتمي إليه بدقة وفعالية.

الجدول (4): التحليل الوصفي لمحور التحول الرقمي (المتغير المستقل)

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يتوفر لدى المصرف نظام معلومات متطور يتم تحديثه بشكل دوري	3.78	0.71	75.60%	3	كبيرة
2	يوفر المصرف خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة عبر التطبيقات	3.85	0.66	77.00%	1	كبيرة
3	يتم أتمتة العمليات المصرفية وتقليل الإجراءات الورقية	3.72	0.74	74.40%	4	كبيرة
4	يتم استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات	3.80	0.69	76.00%	2	كبيرة

تشير نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمحور التحول الرقمي إلى أن جميع الفقرات جاءت بمستوى موافقة مرتفع، حيث تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.72 – 3.85)، وبأوزان نسبية تراوحت بين (74.40% – 77.00%)، مما يدل على وجود توجه إيجابي نحو تطبيق التحول الرقمي داخل المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية. وقد جاءت الفقرة الخاصة بتوفير الخدمات المصرفية الإلكترونية المتكاملة عبر التطبيقات في المرتبة الأولى، بوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معياري (0.66) ووزن نسبي

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

(77.00%)، مما يعكس اهتمام المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية بتطوير القنوات الإلكترونية وتسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية الرقمية، كما يشير الانحراف المعياري المنخفض نسبياً إلى وجود تقارب وتجانس في آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة، في حين جاءت فقرة استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات في المرتبة الثانية، بوسط حسابي (3.80) ووزن نسبي (76.00%)، وهو ما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة الأداء

أما الفقرة المتعلقة بتوفر نظام معلومات متطور يتم تحديثه بشكل دوري فقد جاءت في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (3.78) ووزن نسبي (75.60%)، مما يشير إلى أن المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية تمتلك بنية تقنية مقبولة إلى حد كبير، إلا أن الحاجة ما تزال قائمة لتعزيز عمليات التحديث والتطوير المستمر للأنظمة المصرفية. بينما جاءت فقرة أتمتة العمليات المصرفية وتقليل الإجراءات الورقية في المرتبة الأخيرة نسبياً، بوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.74) ووزن نسبي (74.40%)، رغم بقائها ضمن مستوى الموافقة الكبيرة، الأمر الذي يشير إلى أن الأتمتة المصرفية ما تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير والتوسع داخل المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية مقارنة ببقية أبعاد التحول الرقمي.

وبشكل عام، تعكس النتائج أن المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية تسير في اتجاه إيجابي نحو تبني التحول الرقمي، خاصة في مجال الخدمات الإلكترونية والتكنولوجيا المالية، إلا أن بعض الجوانب المرتبطة بالأتمتة والتطوير التقني المستمر ما تزال تتطلب مزيداً من الدعم والتطوير لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة وجودة الخدمات المصرفية.

الجدول (5): الإحصاء الوصفي لمحوّر جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع)

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يقدم المصرف خدمات دقيقة دون	3.88	0.70	77.60%	1	كبيرة

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	مستوى الموافقة
	أخطاء ويلتزم بالمواعيد					
2	يتميز المصرف بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء	3.76	0.73	75.20%	4	كبيرة
3	يوفر المصرف أنظمة أمان عالية لحماية بيانات العملاء	3.83	0.68	76.60%	2	كبيرة
4	مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية مرتفع	3.79	0.75	75.80%	3	كبيرة
5	تستمر الخدمات المصرفية دون انقطاع وعلى مدار الساعة	3.80	0.71	76.00%	5	كبيرة

تشير نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمحوّر جودة الخدمات المصرفية إلى أن جميع الفقرات جاءت ضمن مستوى موافقة مرتفع، حيث تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.76 - 3.88)، وبأوزان نسبية تراوحت بين (75.20% - 77.60%)، مما يعكس وجود تقييم إيجابي من قبل أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية.

وقد جاءت الفقرة المتعلقة بتقديم المصرف خدمات دقيقة دون أخطاء والالتزام بالمواعيد في المرتبة الأولى، بوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري (0.70) ووزن نسبي (77.60%)، مما يدل على ارتفاع مستوى الاعتمادية في الخدمات المصرفية، ويعكس حرص المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية على تقديم خدمات دقيقة ومنظمة تعزز

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

ثقة العملاء بالمصرف. أما الفقرة الخاصة بتوفير أنظمة أمان عالية لحماية بيانات العملاء فقد جاءت في المرتبة الثانية، بوسط حسابي (3.83) ووزن نسبي (76.60%)، وهو ما يشير إلى إدراك العاملين لأهمية الأمان المصرفي ودور الأنظمة الأمنية في حماية المعلومات والمعاملات المالية، خاصة في ظل التوسع في الخدمات الرقمية والإلكترونية. في حين جاءت فقرة استمرارية الخدمات المصرفية دون انقطاع وعلى مدار الساعة بوسط حسابي (3.80) ووزن نسبي (76.00%)، مما يعكس وجود مستوى جيد من استمرارية الخدمات الإلكترونية والمصرفية، إلا أن ذلك يشير في الوقت ذاته إلى الحاجة إلى تعزيز كفاءة البنية التقنية لضمان تقديم الخدمات بصورة أكثر استقراراً واستمرارية. كما أظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية جاء بمتوسط حسابي (3.79) ووزن نسبي (75.80%)، مما يدل على وجود رضا مقبول إلى مرتفع لدى العملاء تجاه الخدمات المقدمة، ويعكس نجاح المصارف نسبياً في تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم. أما الفقرة المتعلقة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء فقد جاءت في المرتبة الأخيرة نسبياً، بوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.73) ووزن نسبي (75.20%)، رغم بقائها ضمن مستوى الموافقة الكبيرة، مما يشير إلى أن سرعة الاستجابة ما تزال بحاجة إلى مزيد من التحسين، خاصة فيما يتعلق بسرعة تنفيذ العمليات والتعامل مع استفسارات العملاء وحل المشكلات المصرفية بكفاءة أعلى. ويرى الباحث أن هذه النتائج تعكس وجود مستوى جيد من جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، خاصة فيما يتعلق بالاعتمادية والأمان المصرفي، وهو ما يرتبط بشكل مباشر بالتطور التدريجي في تطبيقات التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية.

كما يرى الباحث أن استمرار تطوير البنية الرقمية وتعزيز الأتمتة المصرفية وتحسين سرعة الاستجابة سيسهم بصورة أكبر في رفع مستوى رضا العملاء وتحقيق استدامة جودة الخدمات المصرفية في البيئة المصرفية الليبية.

ثالثاً: تحليل الارتباط (Correlation Analysis) بين متغيرات الدراسة

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

الجدول (6): مصفوفة الارتباط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية

المتغير	التحول الرقمي	جودة الخدمات المصرفية
التحول الرقمي	1	0.742**
جودة الخدمات المصرفية	0.742**	1

تشير نتائج تحليل الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.742$)، وهي قيمة مرتفعة نسبياً تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين.

كما أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية بلغ ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.01)، مما يؤكد أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية قوية، وأن هذه النتيجة ليست ناتجة عن الصدفة، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية. ويرى الباحث أن هذه النتائج تعكس الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي في تطوير القطاع المصرفي الليبي، خاصة في ظل التوجه نحو التوسع في الخدمات الإلكترونية والتكنولوجيا المالية.

من وجهة نظر الباحث يرى أن تحسين البنية التحتية الرقمية وتطوير الأنظمة الإلكترونية وتوسيع نطاق الأتمتة المصرفية من شأنه أن يساهم بصورة مباشرة في رفع كفاءة الخدمات المصرفية وتعزيز استدامتها، الأمر الذي يدعم قدرة المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية على مواكبة التطورات المصرفية الحديثة وتحقيق رضا العملاء بصورة أكبر.

رابعاً: تحليل الانحدار الخطي البسيط: (Simple Linear Regression)

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

الجدول (7): ملخص نموذج الانحدار

النموذج	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.742	0.551	0.548	0.47

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

تشير قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.551$) إلى أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته 55.1% من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

الجدول (8): تحليل التباين (ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	F	Sig.
الانحدار	38.62	1	38.62	174.33	0.000
البواقي	31.40	148	0.212		
الكلي	70.02	149			

تظهر نتائج اختبار ($F = 174.33$) ودلالة إحصائية (0.000) أن نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً، مما يعني أن التحول الرقمي يؤثر بشكل معنوي على جودة الخدمات المصرفية.

الجدول (9): معاملات الانحدار

الجدول (2-4): معاملات الانحدار المتغير	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
الثابت	1.12	0.18	—	6.22	0.000
التحول الرقمي	0.71	0.05	0.742	13.20	0.000

تشير النتائج إلى أن معامل الانحدار ($B = 0.71$) موجب ودال إحصائياً، مما يعني أنه كلما زاد مستوى التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة، زادت جودة الخدمات المصرفية بمقدار 0.71 وحدة. كما أن قيمة ($t = 13.20$) ودلالة (0.000) تؤكد معنوية هذا الأثر.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية للدراسة

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية .

بناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، والتي أظهرت أن قيمة اختبار ($F = 174.33$) عند مستوى دلالة إحصائية ($Sig = 0.000$) ، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفريّة (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1).

وعليه، يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية كما تشير نتائج معامل التحديد ($R^2 = 0.551$) إلى أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته (55.1%) من التغيرات التي تحدث في استدامة جودة الخدمات المصرفية، وهي نسبة تفسيرية جيدة تعكس أهمية التحول الرقمي كعامل مؤثر في تعزيز استمرارية الخدمات المصرفية وتحسين كفاءتها وجودتها.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تؤكد الدور الحيوي الذي يؤديه التحول الرقمي في دعم استدامة الخدمات المصرفية داخل المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، من خلال تطوير الأنظمة الإلكترونية، وتحسين سرعة وكفاءة العمليات المصرفية، وتعزيز استمرارية تقديم الخدمات وتقليل الأعطال التشغيلية، بالإضافة إلى رفع مستوى رضا العملاء وثقتهم بالخدمات المصرفية الرقمية. كما يرى الباحث أن استمرار المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية في الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والتكنولوجيا المالية سيُسهم بصورة أكبر في تحقيق الاستدامة المصرفية وتعزيز القدرة التنافسية للقطاع المصرفي الليبي.

النتائج

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية قوية وذات دلالة إحصائية

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

بين التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.742$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$)، مما يؤكد أن زيادة مستوى التحول الرقمي تسهم بصورة مباشرة في تعزيز استدامة جودة الخدمات المصرفية .

1. بينت نتائج الإحصاء الوصفي أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور التحول الرقمي (3.79) وبوزن نسبي (75.75%)، كما حصلت الخدمات المصرفية الإلكترونية على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.85)، مما يعكس اهتمام المصارف بتطوير القنوات والخدمات الرقمية .

2. أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى استدامة جودة الخدمات المصرفية جاء مرتفعاً أيضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور (3.81) وبوزن نسبي (76.20%)، كما سجل بعد الاعتمادية أعلى متوسط حسابي بلغ (3.88)، مما يدل على التزام المصارف بتقديم خدمات دقيقة وموثوقة للعملاء .

3. كشفت نتائج تحليل الانحدار الخطي أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته (55.1%) من التغيرات في استدامة جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.551$)، كما أظهرت النتائج دلالة إحصائية عالية للنموذج عند ($F = 174.33$)، ($\text{Sig} = 0.000$)، وهو ما يؤكد وجود أثر معنوي للتحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية .

4. أظهرت اختبارات الفروق الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي، في حين ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لسنوات الخبرة عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.031$)، مما يشير إلى أن الخبرة العملية تؤثر في تقييم العاملين لمستوى التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات المصرفية .

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز التحول الرقمي وتحسين استدامة جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية، وذلك على النحو الآتي:
1. ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية في المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية من خلال تحديث الأنظمة المصرفية وشبكات الاتصال وقواعد البيانات بما يضمن استمرارية الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة عالية .
 2. التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطوير تطبيقات الهواتف الذكية وأنظمة الدفع الرقمي لتسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية .
 3. تعزيز مستوى الأمان السيبراني وحماية البيانات المصرفية عبر استخدام أنظمة حماية حديثة وتقنيات متقدمة للحد من المخاطر الإلكترونية وتعزيز ثقة العملاء بالخدمات الرقمية .
 4. الاهتمام بتطوير الكوادر البشرية المصرفية من خلال تنظيم برامج تدريبية متخصصة في مجال التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية لرفع كفاءة العاملين وتحسين قدرتهم على التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة .
 5. زيادة الاعتماد على الأتمتة المصرفية وتقليل الإجراءات الورقية بما يسهم في تسريع العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .
 6. دعم التعاون بين المصارف التجارية العامة بمدينة الزاوية وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) بهدف تطوير خدمات مصرفية مبتكرة تسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق الاستدامة المصرفية .
 7. ضرورة قيام مصرف ليبيا المركزي بوضع سياسات واستراتيجيات واضحة لدعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتوفير البيئة التشريعية والتنظيمية المناسبة لتطوير الخدمات المصرفية الرقمية .

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

8. إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول التحول الرقمي وعلاقته بالأداء المصرفي والميزة التنافسية والشمول المالي في البيئة الليبية .

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت محمد. (2021). *(التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية)*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- أحمد، محمد عبدالسلام. (2022). "أثر التحول الرقمي على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية". *المجلة العربية للإدارة*، (3)42، 115-138.
- البكري، ثامر ياسر. (2019). *(إدارة جودة الخدمات)*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- الحداد، علي محمد. (2021). "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية". *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية*، (2)14، 77-95.
- الزوي، مفتاح سالم. (2023). "واقع التحول الرقمي في المصارف الليبية والتحديات المرتبطة به". *مجلة البحوث الاقتصادية الليبية*، (1)8، 55-80.
- الشريف، عبدالرزاق محمد. (2020)، *إدارة المصارف الحديثة*. بنغازي: جامعة بنغازي للنشر العلمي .
- العلاق، بشير عباس. (2018). *إدارة الخدمات والتسويق المصرفي*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع .
- مصرف ليبيا المركزي. (2023) التقرير السنوي حول أنظمة الدفع الإلكتروني والتحول الرقمي في القطاع المصرفي الليبي. طرابلس: مصرف ليبيا المركزي .
- يوسف، خالد عبدالحفيظ. (2022). "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المصارف التجارية". *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، (4)18، 201-225.

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<https://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Abogalia, E., & Sewaikir, M. (2024). The impact of the quality of electronic banking services on customer satisfaction in Libyan commercial banks: A field study on customers of Al Wahda Bank, University of Sirte Branch. University of Sirte Journal of Science - Humanities, *7*(2). <https://journal.su.edu.ly/index.php/esj/en/article/view/2944>
- Abushaala, W. A. (2024). The impact of electronic payment systems on the financial performance of commercial banks operating in Misurata: An applied study. Journal of Economic and Business Studies, *11*(2), 374–398. <http://journals.misuratau.edu.ly/eps/ojs/index.php/eps/article/view/94>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Simintiras, A. C. (2022). Digital transformation in banking sector: Impacts on service quality and customer satisfaction. International Journal of Information Management, *62*, 102–145.
- Ding, Y., Wei, J., Pang, B., & Tong, L. (2025). Factors analysis of commercial bank digital transformation with random neural network algorithm. Engineering Applications of Artificial Intelligence. <https://www.sciencedirect.com>
- Etorbi, M. (2025). The impact of financial technology on advancing banking services and promoting financial inclusion in Libya. Journal of Islamic Economic Laws, *8*(2), 152–170. https://uot.edu.ly/publication_item.php?pubid=15066
- International Monetary Fund. (2022). FinTech and the future of banking. IMF Publications.
- Khan, M. A., & Rashid, M. (2021). The impact of digital banking on service sustainability and customer experience. Journal of Financial Services Marketing, *26*(4), 215–229.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Lama, J., & Kayestha, M. (2025). From swipe to stay: How digital banking service quality drives customer retention through

تأثير التحول الرقمي على استدامة جودة الخدمات المصرفية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة الزاوية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol37-2-bi68>

- customer satisfaction. Zenodo.
<https://zenodo.org/records/17107632>
- Organisation for Economic Co-operation and Development.
(2020). Digital transformation in the financial sector. OECD
Publishing.
- 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.
- Rahardjo, I. P., & Darma, E. S. (2025). Digital service quality and
mobile banking continuity as drivers of loyalty and bank
reputation. *Journal of Accounting*, *26*(2).
<https://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/26102>
- Rogers, D. L. (2016). The digital transformation playbook: Rethink
your business for the digital age. Columbia University Press.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review
and a research agenda. *The Journal of Strategic Information
Systems*, *28*(2), 118–144.
- Wang, Y., & Wen, H. (2025). Digital finance, digital
transformation, and the development of off-balance sheet
activities by commercial banks. *Systems*, *12*(8), 301.
<https://doi.org/10.3390/systems12080301>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading
digital: Turning technology into business transformation.
Harvard Business Review Press.
- World Bank. (2021). Digital financial services. World Bank
Publications.