أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية العاملة ببلدية مصراتة

د. محمد مفتاح الشيخ رحيل*[1]، إيمان محمد الطرشي[2]

1.كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة.
2.قسم التمويل والمصارف- كلية الاقتصاد.جامعة مصراتة.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية (hcetniF) على جودة الخدمات المصرفية، بالمصارف التجارية الليبية والواقع الفعلي لتكنولوجيا المالية فيها، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع المصارف التجارية الليبية باختلاف القطاع؛ (العام، والخاص) ونظرًا لكبر حجم المجتمع؛ تم استخدام أسلوب المعاينة العشوائية، ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث الأسلوب الكمي، بهدف جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة من خلال تصميم استبانة، حيث تم توزيع عدد 052 استمارة، وبنسبة استجابة 48%، واعتمد الباحث على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابة على تساؤلات الدراسة، ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحليل نتائج الدراسة، وقد بينت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية وأن مستوى التكنولوجيا المالية جاء ضعيف بشكل عام في أغلب المصارف التجارية محل الدراسة فيما عدا البنية التحتية ومدى تهيئتها لاستخدام التكنولوجيا المالية كانت متوفرة إلى حد ما، كما أنه لا تتوفر تقنيات حديثة بالشكل المطلوب مثل الصراف الآلي وضعف الاعتماد على الخدمات الحديثة كالهاتف والبريد الالكتروني، كما أظهرت نتائج الدراسة ان شعور العملاء بالأمان والثقة في الخدمات الرقمية كان ضعيفًا، ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تحسين مستوى الخدمات المصرفية، كما ستزود الدراسة المؤسسات المصرفية والمالية بمعلومات قيمة لإدراك أهمية أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات الافتتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات، القطاع المصرفي الليبي.

*shaikh.m@eps.misuratau.edu.ly

E-ISSN 2663 - 7855
ISSN-L 2663 - 7847
Legal Deposit Number 238/2017
DOI: https://doi.org/10.37376/deb.v44i1

Abstract:

This study aimed to identify the impact of financial technology (Fintech) on the quality of banking services in Libyan commercial banks, as well as to assess the current state of Fintech implementation in these banks. The study population consisted of all Libyan commercial banks across both public and private sectors. Due to the large size of the population, a random sampling method was employed. The researcher adopted a quantitative approach to collect primary data from a sample of 250 respondents using a structured questionnaire, achieving a response rate of 84%. Descriptive statistics including means, standard deviations, and percentages were used to answer the study questions, while multiple regression analysis was applied to test the study hypotheses. The findings revealed a statistically significant impact of Fintech on the quality of banking services. However, the overall level of Fintech adoption in most commercial banks was generally weak, except for a relatively adequate infrastructure that was somewhat prepared to support Fintech applications. The study also indicated a lack of modern technologies such as ATMs and limited reliance on modern services like mobile and email banking. Moreover, customers' sense of security and trust in banking services was found to be low. The study's findings are expected to contribute to improving the quality of banking services and to provide valuable insights for banking and financial institutions regarding the importance of Fintech adoption.

Keywords: financial technology, quality services, Libyan banking sector.

E-ISSN 2663 - 7855
ISSN-L 2663 - 7847
Legal Deposit Number 238/2017
DOI: https://doi.org/10.37376/deb.v44i1

+ 218913260452
https://journals.uob.edu.ly/DEB
drasat.journal@uob.edu.ly

1. المقدّمة:

تعد التكنولوجيا المالية أو ما يعرف بـ «فينتك» (Fintech) من أهم الاتجاهات الحديثة التي أثرت في أغلب القطاعات والتي من بينها القطاع المصرفي، فهي تتيح للعملاء الحصول على خدمات مالية مبتكرة ومرنة باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل تطبيقات الهاتف المحمول والمواقع الإلكترونية المختلفة.

وبما أن المصارف لها دور أساس وفعال في النشاط الاستثماري والاقتصادي في أي دولة، وهذا يوجب عليها العمل على التطوير المستمر وامتلاك الأدوات التقنية اللازمة لمواكبة التطورات الحادثة في بيئة الأعمال العالمية والمحلية (بن صلاح، 2023)، وتعتبر الخدمات المصرفية التقليدية التي لا تعتمد على التكنولوجيا المالية معرضة للعديد من المشاكل والصعوبات والتي من بينها عنصر الوقت والمرونة، كما أنه قد تكون الخدمات المصرفية التقليدية مرتفعة التكلفة بسبب الرسوم المصرفية والتكاليف الإضافية المرتبطة بالمعاملات المالية، في حين أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات المصرفية، حيث تمكن العملاء من إجراء عمليات مالية بسرعة وسهولة وأمان أكبر من الممكن مع الخدمات المصرفية التقليدية، كما أنها تساعد على تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، وبالتالي تعزيز الولاء للمصرف وزيادة العوائد (Ntwiga2022,).

وفي الآونة الاخيرة، تم تطبيق التكنولوجيا المالية على نطاق واسع في العديد من البلدان، خاصة في البلدان ذات الخلفية الجيدة في الاقتصاد وتكنولوجيا المعلومات مثل الصين وكوريا والهند، فنلندا والمملكة المتحدة، ومع ذلك في البلدان النامية لا تزال التكنولوجيا المالية حديثة الى حد كبير (Lien et al. 2020)، وباعتبار ليبيا أحد الدول النامية التي تعاني من تدني أداء الجهاز المصرفي وعدم مواكبته للتطورات الحديثة في العمل المصرفي (الوش ، الغويل 2022)، علاوة على ذلك، فإن التكنولوجيا المالية تساعد المصارف والمؤسسات المالية على تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، عن طريق تحويل العمليات اليدوية إلى عمليات رقمية وتحسين الإدارة والتحكم في المخاطر)جبالي، و كواشي 2022).

لذا ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على إسهام التكنولوجيا المالية، ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية العاملة ببلدية مصراتة.

1.1.مشكلة الدراسة:

تعد الثورة التكنولوجية الحديثة وما صاحبها من انتشار في استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لجميع القطاعات من متطلبات نجاح المؤسسات وقدرتها على البقاء مما دفع معظم منظمات الأعمال إلى تبني التكنولوجيا في تسيير أعمالها، وكان قطاع المصارف من القطاعات التي سارع في استخدام التكنولوجيا لتحسين أدائه وجودة خدماته المقدمة من أجل تحقيق أهدافه بفعالية عالية.

وحيث أن جودة الخدمات المصرفية تُعد أحد أهم متطلبات نجاح المصارف التجارية فإن العمل المصرفي يتطلب مع انتشار التكنولوجيا المالية العديد من المتطلبات التي تضمن تلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء ويسهم الاهتمام بالتكنولوجيا المالية في تحقيق كفاءة العمل المصرفي محليًّا ودوليًّا وتحسين جودة جوده الخدمات (Elkmash, 2020)، ولأجل معرفة واقع استخدام المصارف التجارية للخدمات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية ودورها في زيادة فعالية النشاط والرقي بمستوى الخدمات، اشارت عديد الدراسات إلى أن هناك تطور متزايد في استخدام التكنولوجيا المالية (بوسباطة، 2020).

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

-ما هو أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية؟

-ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

-ما هو مستوى التكنولوجيا المالية في ليبيا فيما يخص القطاع المصرفي الليبي من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية.

-ما مدى توفر الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة والتقنيات الحديثة المستخدمة اللازمة لتقديمها، من وجهة نظر العملاء؟

-ما هو مستوى الاعتمادية المرتبطة بقدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية بشكل

دقيق، من وجهة نظر العملاء؟

-ما مدى الاستجابة والمتمثلة في القدرة على التعامل الفعّال مع كل متطلبات العملاء من وجهة نظر عملاء المصارف؟

-ما هو مستوى الأمان والمتمثل في الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر من وجهة نظر عملاء المصارف؟

-ما هو مستوى التعاطف(الاهتمام) المرتبط بدرجة العناية بالعميل ورعايته من وجهة نظر عملاء المصارف؟

-هل يوجد أثر لتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في المصارف التجارية الليبية؟

1.2. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساس إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية العاملة والواقع الفعلي لتكنولوجيا المالية فيها، وذلك من خلال:

-تحديد مستوى التكنولوجيا المالية في ليبيا فيما يخص القطاع المصرفي الليبي من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية.

-التعرف على مدى توفر الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة والتقنيات الحديثة المستخدمة اللازمة لتقديمها، من وجهة نظر العملاء.

-تحديد مستوى الاعتمادية المرتبطة بقدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية بشكل دقيق، من وجهة نظر العملاء.

-اكتشاف مدى الاستجابة وهي القدرة على التعامل الفعّال مع كل متطلبات العملاء من وجهة نظر عملاء المصارف.

-التعرف على مستوى الأمان والمتمثل في الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر من وجهة نظر عملاء المصارف.

-التعرف على مستوى التعاطف (الاهتمام) المرتبط بدرجة العناية بالعميل ورعايته من وجهة نظر عملاء المصارف.

-قياس أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في المصارف التجارية الليبية.

1.3. فرضية الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة فرضية الدراسة على النحو التالي:

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية.

-وبناءً على ذلك، يمكن صياغة الفرضيات الفرعية للدراسة كما يلي:

-H1: هناك أثر معنوي إيجابي لتكنولوجيا المالية على بُعد الملموسية (Tangibility) في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العملاء.

-H2: تكنولوجيا المالية تؤثر تأثيرًا معنويًا إيجابيًا على بُعد الاعتمادية (Reliability) في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العملاء.

-H3: تكنولوجيا المالية لها أثر معنوي إيجابي على بُعد الاستجابة (Responsiveness) فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العملاء.

-H4: تكنولوجيا المالية تؤدي إلى تحسين معنوي في بُعد الأمان (Security) ضمن جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العملاء.

-H5: هناك تأثير معنوي إيجابي لتكنولوجيا المالية على بُعد التعاطف (Empathy) في جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العملاء.

1.4. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة أوجه، فهي تُعدّ مرجعًا علميًا مهمًا يمكن أن يستفيد منه القائمون على العمل المصرفي، وصُنّاع القرار، والباحثون المهتمون بمجال التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، خصوصًا في البيئة الليبية التي لا تزال تعاني من قلة الدراسات في هذا المجال. وتبرز أهمية الدراسة في الجوانب الآتية:

على المستوى العملي: تتجلى أهمية الدراسة في تسليط الضوء على واقع استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف التجارية الليبية، ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، بما ينعكس إيجابًا على أداء المصارف والمؤسسات المالية، ومن ثمّ على النمو

الاقتصادي الوطني، خصوصًا مع توسع القطاع المصرفي ودخول القطاع الخاص بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة.

على المستوى العلمي والبحثي: تسهم هذه الدراسة في سدّ فجوة بحثية في الأدبيات العربية المتعلقة بعلاقة التكنولوجيا المالية بجودة الخدمات المصرفية، من خلال تحليل ميداني في بيئة مصرفية لم تُدرس بشكل كافٍ، مما يوفر قاعدة بيانات يمكن أن تُبنى عليها دراسات مقارنة مستقبلية، ويُثري المكتبة العلمية بمحتوى حديث وذي صلة بمتغيرات معاصرة.

1.5. مراجعة الدراسات السابقة:

موضوع التكنولوجيا المالية يحظى بأهمية متزايدة في مجال العلوم المالية والتقنية، نظراً لدوره المؤثر في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية. وقد تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من زوايا متعددة، مما يثري البحث الحالي ويعزز فهمه لمختلف جوانب التكنولوجيا المالية وتأثيرها على القطاع المصرفي.

في دراسة (Lien et al., 2020)، التي ركزت على فهم التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في القطاع المصرفي بفيتنام، أظهرت النتائج أن خدمات التكنولوجيا المالية تلعب دورًا مهمًا في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، مما يتيح لمديري المصارف تبني استراتيجيات لتحسين هذه الخدمات. يعزز هذا البحث أهمية التكنولوجيا المالية كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، وهو ما يتماشى مع هدف الدراسة الحالية في قياس هذا الأثر في السياق الليبي.

أما دراسة (Elkmash, 2020) فقد استخدمت بيانات القوائم المالية لفحص كفاءة المصارف في مصر بعد اعتماد التكنولوجيا المالية، ووجدت أن التأثير لم يكن ملحوظًا بشكل كبير على الكفاءة باستثناء بعض المؤشرات مثل الودائع والقروض. تعكس هذه الدراسة تحديات التطبيق الفعلي للتكنولوجيا المالية على الأداء، وهو ما يُشير إلى الحاجة لفهم أعمق للواقع التطبيقي، وهو ما تسعى دراستنا إلى تحقيقه من خلال استقصاء آراء العملاء.

وفي دراسة بوسباطة (2020)، تم تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية عبر استبيان واستخدام أساليب إحصائية، ووجدت وجود ارتباط إيجابي بين أبعاد التكنولوجيا المالية والأداء المالي. هذا يؤكد أن التكنولوجيا المالية لا تؤثر فقط على العمليات البنكية بل تمتد لتشمل تحسين الأداء المالي، مما يُبرر دراسة أثرها على

جودة الخدمات في البيئات المختلفة.

دراسة براهمية والصالحي (2021) في البحرين ركزت على دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي، مع إبراز الخدمات المبتكرة التي ساعدت في تحسين جودة الخدمات التقليدية. تبين أهمية الابتكار التكنولوجي في رفع كفاءة الخدمات المالية، وهو ما يمثل بعدًا أساسيًا في مفهوم جودة الخدمات المصرفية المدروسة.

كما أن دراسة مقلاتي والزواوي (2021) تسلط الضوء على توازن القوى الجديد بين التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي، مع التركيز على مدى تجاوب المصارف الإماراتية مع التطور التكنولوجي. تؤكد هذه الدراسة على دور التكنولوجيا المالية كعامل منافس ومطور في القطاع المصرفي، مما يؤكد ضرورة دمج التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات، وهو موضوع البحث الحالي.

دراسة (Ntwiga, 2022) تحلل تأثير التعاون بين التكنولوجيا المالية والمصارف على كفاءة القطاع المصرفي الكيني، ووجدت أن التكنولوجيا المالية تؤثر إيجابيًا على الكفاءة. هذه النتائج تدعم فرضية البحث بأن التكنولوجيا المالية تؤثر على جودة الخدمات البنكية من خلال تحسين الكفاءة.

في الجزائر، أظهرت دراسة حناني وآخرون (2022) أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على القطاع المصرفي، مع الإشارة إلى أن ثورة الاتصالات تفرض تحولًا إلكترونيًا للخدمات المصرفية، مما يسهم في رفع جودة الخدمات رغم بعض المخاطر التقنية. هذا البحث يعزز أهمية دراسة الواقع العملي لتكنولوجيا الخدمات المصرفية في السياقات المختلفة، كما هو الحال في الدراسة الحالية.

أما دراسة Hasan (2023) فقد ركزت على تأثير التكنولوجيا المالية في التمويل الإسلامي، وخلصت إلى أن لهذه التكنولوجيا قدرة على إحداث ثورة في الصناعة المالية الإسلامية عبر تحسين الكفاءة والشفافية ورضا العملاء، شريطة وجود أُطر تنظيمية مناسبة. يفتح هذا البحث المجال لفهم أعمق لتطبيقات التكنولوجيا المالية في قطاعات مالية متخصصة، وهو ما يتكامل مع توجهات الدراسة الحالية في توسيع نطاق المعرفة على المستويات المختلفة.

في سياق مراجعة منهجية، قدمت دراسة Tarawneh et al. (2024) تحليلاً شاملاً لتأثير التكنولوجيا المالية على ربحية المصارف عبر 28 دراسة خلال 2019-2023، مشيرة إلى أن الفروق التنظيمية والاقتصادية بين الدول تؤثر على هذه العلاقة، ومؤكدة أهمية الأطر التنظيمية لتعزيز الفائدة. هذه الدراسة تعزز ضرورة الأخذ في الاعتبار الخصوصيات المحلية والتنظيمية عند دراسة أثر التكنولوجيا المالية، كما هو الحال في بيئة الدراسة الليبية.

1.6. الخلاصة التحليلية لمراجعة الأدبيات:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن هناك إجماعًا واسعًا على أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من جوانب متعددة تشمل الكفاءة التشغيلية، الابتكار، رضا العملاء، والأداء المالي. ومع ذلك، تتباين درجة التأثير تبعًا للبيئة التنظيمية، البنية التحتية، ومستوى تبني التكنولوجيا في كل بلد أو قطاع.

وتبرز الحاجة إلى استكمال البحث في بيئات متباينة، حيث تواجه الدول النامية تحديات مختلفة مقارنة بالدول المتقدمة في تبني التكنولوجيا المالية. في هذا الإطار، تكتسب الدراسة الحالية أهمية خاصة من خلال تسليطها الضوء على القطاع المصرفي في ليبيا، حيث تندر الدراسات التي تبحث أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، مما يملأ فجوة معرفية ويسهم في إثراء المكتبة البحثية ببيانات وتحليل ميداني خاص بالسياق المحلي.

2. الإطار النظري للدراسة:

2.1. مفهوم التكنولوجيا المالية:

مصطلح التكنولوجيا المالية أو ما يعرف (Financial Technology – Fintech) يتكون من مصطلحين؛ الأول مصطلح «التكنولوجيا»، والثاني "التمويل أو المالية»، ولقد تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا المالية وتطورت كثيرًا حيث عرفها مجلس الاستقرار المالي FSB على أنها «ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية»، كما عرفتها المنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق

المال IOSCO ، بأنها «مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على تطوير صناعة الخدمات المالية». علية من خلال مما سبق ذكره يمكن القول أن التكنولوجيا المالية هي صناعة مالية متطورة يمكن من خلالها تطبق التكنولوجيا لتحسين وتطوير الأنشطة المالية.

2.2.أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف:

تتعدد الأهداف التي قد تتحقق من وراء استخدام التكنولوجيا المالية بالمصارف ولعل أهمها وفق ما أكّده كلاً من (درويش، 2018، مقلاتي، والزواوي 2021) هي الآتي:

أولاً: تحسين الأداء: إن الأداء يعكس قدرة المنظمة في استخدام مواردها التي تمكنها من تحقيق أهدافها، فالأداء يعتبر انعكاسا لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

ثانياً: المنافسة: في الواقع إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية وتعريف العملاء بها يساهم إلى حد كبير في زيادة حجم النشاط المصرفي وتعزيز دور المنافسة إضافة إلى تقديم خدمات بفاعلية وتحقيق رضا العملاء وولائهم.

ثالثاً: الفاعلية: تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة، فالعميل يسعى دائما للحصول على خدمه دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

رابعاً: التوسع: يتيح استخدام التقنية الحديثة والمتطورة زيادة حجم التعاملات، حيث بالإمكان إتمام مختلف الخدمات المصرفية من سحب وايداع ودفع الفواتير وتغطية الصكوك وإتمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها المصرف، مما يعزز من قدرات المصارف للتوسع والوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دونما حاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة.

خامساً: خفض التكاليف: لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف

للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد على الركائز الإلكترونية في انجاز العمل المصرفي مما يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء.

2.2.1.جودة الخدمات المصرفية:

يرى بعض المختصون أن جودة الخدمة المصرفية عبارة عن مقياس للدرجة التي يرقى اليها مستوى الخدمة، لتقابل توقعات العملاء لجودة الخدمة من خلال الأداء الفعلي، وعليه يمكن القول بأنها دراسة احتياجات العملاء ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ثم العمل على تلبيتها ضمن موارد المصرف وقدراته ومتابعة تطورها وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ عند الوفاء بهذه الرغبات والاحتياجات (بوزيان، 2014).

2.2.2.تقييم جودة الخدمة المصرفية:

يمكن تقييم جودة الخدمة المصرفية في المصارف من خلال استخدام مقياس SERVPERF (Urban 2011)، حيث قُدّم هذا المقياس لأول مرة من خلال Cronin & Taylor 1994 إذ يقوم على قياس جودة الخدمة المدركة ويتألف من خمسة أبعاد وذلك كما أكّد أيضا (Korda&Sonji, 2010) وهي كالتالي:

-الملموسية (Tangibility): وتمثل في الجوانب المتعلقة بالخدمة مثل: مباني المصارف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه التسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين. إلخ.

-الاعتمادية (Reliability): وهي تشير إلى قدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية أو أدائها بشكل دقيق، وكذلك تعبر عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته اتجاه العميل.

-الاستجابة (Responsiveness): وهي القدرة على التعامل الفعّال مع كل متطلبات العملاء الاستجابة للشكاوى والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، إضافة لذلك، فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.

-الأمان (Security): وهو الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي.

-التعاطف (Empathy): وهي درجة العناية بالعميل ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشكلاته والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية.

2.3.الخدمات المصرفية المرتبطة بالتكنولوجيا المالية:

في ظل التقدم التكنولوجي هناك العديد من الخدمات المالية المرتبطة بالعمل بالمصرفي ولعل من أهمها ما يلي:

-البطاقات الإلكترونية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية مدون عليها بيانات مرئية وغري مرئية تصدرها المصارف لعملائها للتعامل بها بدلاً من حمل النقود"، التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف، "وتكون مصنوعة من مادة يصعب العبث بها يذكر عليها في الغالب بعض البيانات الخاصة بالعميل، حيث استخدامها من خلال ماكينات الصرف الآلية (بن زايدة، وحاليس 2022).

-الصراف الآلي: يعتبر جهاز الصراف الآلي مثال جيد عن استغلال التقنيات الحديثة في تقديم خدمة مصرفية متميزة، فهو يقدم خدماته للعملاء على مدار 24 ساعة وذلك باستخدام البطاقة المصرفية والتي توضع بالجهاز ليدخل العميل الرقم السري ثم يبدأ بتلقي الخدمات المصرفية التي يحتاجها، وهي أكثر الخدمات الالكترونية انتشارا والتي توفرها المصارف في معظم فروعها (بن زايدة، و حاليس2022).

-خدمات الهاتف: هي خدمة يتم تأديتها بواسطة تطبيقات الهاتف المحمول من خلال العديد من الخدمات المصرفية منها على سبيل المثال لا الحصر التحقق من حالة الحساب المصرفي، وإجراء المدفوعات، والاستعلام عن الرصيد المدفوعات، وتحويل الأموال، والقيام بالاستثمارات في الأسهم، وتلقي تنبيهات الخدمات الهامة، وطلب الكشوف وغيرها (متولى، 2023).

-العملات الإلكترونية المشفرة: هي عبارة عن عملة لا يمكن ملامستها باليد، وتستند إلى نظام مشفر معقد (بلوك تشين)، ويرجع ذلك إلى جعل الاتصالات أمنة ومحمية، حيث يستخدم خوارزميات وبروتوكولات تسمح بتشفير البيانات بحيث لا يتم تغير أي معلومة أيًّا كانت، وتعددت وتنوعت العملة المشفرة، ومعظمها مبنية على مبدأ البيتكوين ومستنسخة منها، والفروق بينها غالبا يسيرة، بعضها متعلقة بالوقت الذي تستغرقه عملية التداول،

وبعضها متعلق بطريقة التعدين والتوزيع، وبعضها متعلق بخوارزميات الهاش (الخوارزميات المسؤولة عن عملية التشفير)، وجميع العملات التشفيرية الموجودة حاليًّا تستنسخ المصدر المفتوح لعملة البتكوين مع إدخال بعض التعديلات عليه ومن ثم إطلاق عملة جديدة (بعيكش، و خير 2021).

3. الدراسة الميدانية:

3.1. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من جميع عملاء المصارف التجارية الحكومية والخاصة ببلدية مصراته، ونظرًا لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع لذلك تم اختيار عينة عشوائية من عملاء المصارف التجارية ببلدية مصراته التي تتركز فيها كثافة سكانية كبيرة وكان حجمها (250) مفردة من العملاء وتم توزيع استمارات الاستبيان عليهم وبعد فترة زمنية تم استرداد عدد (210) استمارة استبيان. والجدول (3.1) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة ونسبة المسترجع منها.

جدول (3.1) الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها حسب عينة الدراسة

عملاء المصرف	الموزع	المسترجع	نسبة المسترجع %
الجمهورية(الميدان)	32	23	72%
الجمهورية(الشريف)	24	22	92%
الصحارى	25	23	92%
التجاري الوطني	30	28	93%
الوحدة	21	19	90%
الأمان	15	12	80%
الإسلامي الليبي	31	26	84%
الاجماع العربي	17	13	76%
النوران	11	10	90%
اليقين	10	7	70%
شمال افريقيا	12	10	83%
التجارة والتنمية	8	7	87%
الاندلس	14	10	71%
المجموع	250	210	% 84

من خلال الجدول (3.1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 84% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة مما يعني انها نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها.

-الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

جدول (3.2) توزيع المستهدفين حسب البيانات الشخصية

		ماجستير	بكالوريوس	دبلوم عالي	دبلوم متوسط	أخرى	المجموع
المؤهل	العدد	29	121	22	30	8	210
	النسبة%	13.8%	57.6%	10.5%	14.3%	3.8%	100%
		من 18 الى 27 سنة		من 28 الى 37 سنة	من 38 الى 47 سنة	أكثر من 47 سنة	المجموع
العمر	العدد	42		103	61	4	210
	النسبة%	20%		% 49	29%	2%	100%

أظهرت النتائج في الجدول (2.3) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (57.6%) من حملة المؤهل الجامعي «البكالوريوس ، ومانسبته (13 %) هم من حملة المؤهل العالي «الماجستير، وأخيرًا ما نسبته (10.5%، 14.3%) على التوالي من حملة الدبلوم العالي والمتوسط، مما يعنى أن أغلب أفراد العينة يحملون شهادات عليا وبالتالي لديهم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا المالية، حيث أشار غالي (2019) إلى أن التعليم يعمل على إعداد الإنسان وتأهيله للتعامل مع التقنيات المعاصرة والمتطورة، وتمكينه من التفاعل مع التكنولوجيا الحديثة.

3.2.منهجية البحث:

في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث، وهو منهج يهتم بدراسة الواقع والظواهر، ويصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصف خصائصها، وتعبيراً كمياً بالتعبير عنها رقميًّا، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وتوزيعها على مجتمع البحث وهم عملاء المصارف التجارية الليبية العاملة ببلدية مصراتة.

3.2.1. أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات:

تعد البيانات والمعلومات العمود الفقري للقيام بأي بحث أو دراسة، وبقدر مايتم جمع تلك البيانات، والمعلومات بأدوات مناسبة بالقدر الذي تنتج عنها نتائج واقعية ودقيقة (عبدالله، 2014).

كما استخدم الباحثون أداة الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم بتصميم استمارة استبيان من خلال الاستفادة من دراسة (جبالي، و كواشي 2022، باحيدي، وآخرون 2022) وتطويرها لتناسب الدراسة الحالية وعنوانها، وقد تمت بلورة مدلولاتها اعتماداً على ما تم طرحه بنموذج قبول التكنولوجيا (Davis et al. 1989)، بالإضافة إلى استخدام مقياس SERVPERF (Urban 2011)، ليتم عرضها على مجموعة من المختصين في المجال لغرض ابداء الملاحظات.

3.2.2.أساليب التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة:

إجراء أسلوب التحليل الوصفي عن طريق الجداول التكرارية والوسط الحسابي وتحديد درجة الموافقة حسب الجدول رقم (3.3):

جدول رقم (3.3) مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرتبة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	4.20-5.00	3.40-4.19	2.60-3.39	1.80-2.59	1.00-1.79
مستوى العامل	قوي جداً	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً

3.2.3. صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق بصفة عامة أن العبارة الموجودة في الاستبيان تقيس ما يفترض في الدراسة قياسه بالفعل، أما الثبات فهو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه، وقد تم لهذا الغرض القيام بإجراء كلاً من الاختبارات التالية:

أولاً: صدق الأداة:

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، كما يقصد بالصدق شمولية قائمة الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها

من ناحية أخرى، بشكل يجعل من خصائصها البساطة، وسهولة الفهم، وللتحقق من صدق الأداة استخدم الصدق الظاهري للاستبانة وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص حيث طلب منهم تقييم الاستبانة وذلك من حيث السلامة اللغوية ووضوح الفقرات وشمول الاستبانة لموضوع البحث وثم الأخذ بتوجيهات

المحكمين.

ثانياً: ثبات الأداة:

يقصد به أن يعطي المقياس المستخدم في هذا البحث نفس النتائج إذا ما تم إعادة توزيعها على أفراد العينة في نفس الظروف وللتحقق من ثبات الاستبانة استخدِم الباحثتان معامل ألفا كرو نباخ، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (3.4) معامل ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ

ت	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	التكنولوجيا المالية	14	.838
2	بعد الملموسية	5	.895
3	بعد الاعتمادية	6	.863
4	بعد الاستجابة	5	.660
5	بعد التعامل (الثقة في التعامل)	5	.783
6	بعد التعاطف (الاهتمام)	5	.877
٧	الخدمات المصرفية	26	.928
٨	التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية	40	.936

تظهر نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ أن جميع الأبعاد تجاوزت الحد الأدنى المقبول (0.60) كما حدده كل من Churchill (2002) وSekaran (2009)، حيث بلغت القيم بين (0.660) و(0.936)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي. وتُعد هذه النتائج مؤشرًا على موثوقية البيانات المستخلصة من الاستبانة، وقدرتها على قياس المتغيرات قيد الدراسة بدقة واستقرار.

3.3. تحليل النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

-التساؤل الأول: ما هو مستوى التكنولوجيا المالية في ليبيا فيما يخص القطاع المصرفي الليبي من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية؟

-للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، حيث كانت النتائج موضحة بالجدول التالي:

الجدول (3.5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتكنولوجيا المالية

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكنولوجيا المالية
1	استخدام الوسائل التكنولوجية يسهم في تقديم خدمات مصرفية دقيقة	749.	1.94	ضعيف
2	استخدام الوسائل التكنولوجية يسهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية	735.	1.92	ضعيف
3	استخدام الوسائل التكنولوجية يسهم في توفير الوقت اللازم تقديم الخدمة	726.	1.87	ضعيف
4	يستطيع المصرف التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي	1.137	2.48	ضعيف
5	العميل راضي بخصوص الخدمات المرتبطة بوسائل التكنولوجيا المالية	1.067	2.46	ضعيف
6	يوفر المصرف لعملائه خدمات التجارة الإلكترونية أي البيع والشراء عبر الإنترنت والدفع عن طريق بطاقة لائتمان	963.	2.44	ضعيف
7	إن استخدام جهاز الصراف الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية	988.	2.54	ضعيف
8	أصبح تقديم الصكوك للسحب من شباك الخزينة أقل بعد توفر آلات الصراف الآلي	1.077	2.52	ضعيف
9	الخدمات عبر الهاتف المحمول تلبي حاجات العملاء من حيث السرعة والجهد والتكلفة	979.	2.33	ضعيف
10	مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات المالية	904.	2.33	ضعيف
11	يعد مفهوم التكنولوجيا المالية مفهومًا واضحًا على مستوى المصرف	1.010	2.58	ضعيف
12	يتقبل عملاء المصرف فكرة استخدام التكنولوجيا المالية	817.	2.25	ضعيف
13	يمتلك المصرف بنيه تحتية مهيئة لاستخدام التكنولوجيا المالية	1.175	2.81	متوسط
14	يوجد في المصرف موقع إلكتروني يسهل الوصول للمعلومات من قبل العملاء	1.119	2.44	ضعيف
	جميع الفقرات	612.	2.35	ضعيف

أظهرت نتائج الجدول (3.5) أن متوسطات استجابات أفراد العينة لفقرات محور التكنولوجيا المالية تراوحت بين (1.87) و(2.81)، بينما بلغ المتوسط الكلي لجميع الفقرات (2.35)، وهو أقل من المتوسط النظري للقياس (3.00).

تشير هذه النتائج إلى تدنٍ واضح في مستوى إدراك العملاء لتطبيقات التكنولوجيا المالية في المصارف التجارية الليبية، حيث جاءت معظم التقييمات ضمن المستوى «الضعيف» وفقًا لمقياس ليكرت المستخدم. ويعكس ذلك وجود فجوة في تبني الخدمات المالية الرقمية أو تقديمها بجودة مقبولة من وجهة نظر العملاء.

-التساؤل الثاني: ما مدى توفر الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة والتقنيات الحديثة المستخدمة اللازمة لتقديمها، من وجهة نظر العملاء؟

-لغرض تحديد مستوى الخدمات المصرفية فيما يخص بعد الملموسية تم احتساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي وفق الجدول التالي:

الجدول (3.6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الملموسية

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الملموسية
1	يتوفر لدى المصرف تقنيات حديثة مجهزة ومتطورة تقدم خدمات تنافسية مثل (الصراف الآلي، الحاسب الآلي)	1.085	2.56	ضعيف
2	التصميم الداخلي للمصرف يلائم طبيعة العمل والهيكل التنظيمي للمصرف	1.151	2.77	متوسط
3	يمتلك المصرف موقع استراتيجي يزيد yإقبال العملاء إلية	1.206	2.72	متوسط
4	يعتمد المصرف على الخدمات الحديثة كالهاتف والبريد الالكتروني	1.125	2.51	ضعيف
5	توفر آلات الصراف الآلي إمكانية تلقي الخدمات 24ساعة	1.255	2.85	متوسط
6	المصرف لدية كافة التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة (مقاعد العملاء، جودة التأثيث، موقف السيارات.)	1.232	3.20	متوسط
	جميع الفقرات	907.	2.77	متوسط

تراوحت متوسطات استجابة المشاركين لفقرات هذا البُعد بين (2.51) و(3.20)، بينما بلغ المتوسط الكلي (2.77)، وهو أقل من المتوسط النظري (3.00). وفقًا لمقياس ليكرت المعتمد، فإن هذه النتيجة تُصنَّف ضمن المستوى «المتوسط»، ما يشير إلى إدراك العملاء لوجود بعض الجوانب الملموسة للخدمات، لكنها لا ترقى إلى المستوى المأمول.

وتوضح النتائج أن بعض عناصر البيئة المادية مثل الموقع الاستراتيجي للمصرف، والتسهيلات المادية (كالمقاعد، مواقف السيارات)، وآلات الصراف الآلي متوفرة بدرجة معتدلة. إلا أن توفر التقنيات الحديثة والاعتماد على وسائل الاتصال الإلكترونية لا يزال دون المستوى المطلوب.

وبناءً على ذلك، تُدعم الفرضية القائلة بوجود ضعف في ثقة العملاء بالاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، كما أن الجوانب الملموسة لا تُشكل نقطة قوة رئيسية في تجربة العملاء الخدمية.

-التساؤل الثالث: ما هو مستوى الاعتمادية المرتبطة بقدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية بشكل دقيق، من وجهة نظر العملاء؟

-لغرض تحديد مستوى الخدمات المصرفية فيما يخص بعد الاعتمادية تم احتساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي وفق الجدول التالي:

الجدول (3.7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاعتمادية
1	يلتزم المصرف بتقديم الخدمات لعملائه في المواعيد المحددة	1.136	2.93	متوسط
2	يتمتع عاملو المصرف بالمهارة في تقديم الخدمات	973.	2.68	متوسط
3	يحرص العاملون على تقديم الخدمات بالدقة المطلوبة	1.067	2.76	متوسط
4	يسعى إلى إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه العملاء	1.136	2.86	متوسط
5	يحرص المصرف على توفير الخدمات التي تلبي رغبات العملاء	1.114	2.83	متوسط
	جميع الفقرات	913.	2.81	متوسط

من الجدول (3.7) تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البُعد بين (2.68) و(2.93)، وبلغ المتوسط العام (2.81)، ما يشير إلى مستوى متوسط من الاعتمادية، وفقًا لمقياس ليكرت المستخدم.

تدل النتائج على أن العملاء يُقيّمون أداء المصرف من حيث الالتزام بالمواعيد، والدقة، والمهارة في تقديم الخدمة، وتقديم الحلول للمشكلات، بمستوى متوسط. مما يعني أن هناك مساحة للتحسين في تعزيز ثقة العملاء بالاعتمادية التشغيلية للخدمات المصرفية.

-التساؤل الرابع: ما مدى الاستجابة والمتمثلة في القدرة على التعامل الفعّال مع كل متطلبات العملاء من وجهة نظر عملاء المصارف؟

-لغرض تحديد مستوى الخدمات المصرفية فيما يخص بعد الاستجابة تم احتساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي وفق الجدول التالي:

الجدول (3.8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاستجابة

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	يقوم المصرف بتقديم خدمة سريعة وفورية بكل دقة لعملائه	1.129	3.22	متوسط
2	يعمل المصرف على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها	1.052	3.15	متوسط
3	يقوم المصرف بالرد الفوري على أي استفسار أو الشكاوى	2.386	3.55	قوي
4	يتواجد العاملون في أماكن عملهم باستمرار	1.229	2.90	متوسط
5	توفر إدارة المصرف المعلومات عن خدماتها الجديدة	1.213	3.04	متوسط
	جميع الفقرات	968.	3.17	متوسط

من الجدول (8.3) أظهرت النتائج أن متوسطات الاستجابة تراوحت بين (2.90) و(3.55)، فيما بلغ المتوسط العام (3.17)، وهو يُصنّف ضمن المستوى «المتوسط».

يشير ذلك إلى إدراك العملاء بأن المصارف تُقدم خدمات سريعة إلى حد ما، وتُقلل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها، كما أنها توفر معلومات مناسبة حول خدماتها الجديدة. ومع ذلك، فإن هذه الجوانب لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير للوصول إلى مستوى «الاستجابة العالية» في تقديم الخدمة.

-التساؤل الخامس: ما هو مستوى الأمان والمتمثل في الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر من وجهة نظر عملاء المصارف؟

-لغرض تحديد مستوى الخدمات المصرفية فيما يخص بعد الأمان (الثقة في التعامل) تم احتساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي وفق الجدول التالي:

الجدول (3.9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأمان (الثقة في التعامل)

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الأمان
1	يحافظ المصرف على بيانات ومعلومات العملاء بسرية	872.	2.20	ضعيف
2	يؤمن المصرف الخدمات الإلكترونية بشكل جيد وفعال	1.068	2.60	متوسط
3	يوجد عدد كافي من حراس الأمن في المصرف وأجهزة الإنذار والحريق	1.000	2.37	ضعيف
4	شعور عملاء المصرف بالأمان في معاملتهم مع المصرف	1.121	2.51	ضعيف
5	تعامل العاملين بالمصرف مع العملاء يجعلك تثق بهم	1.291	2.84	متوسط
	جميع الفقرات	789.	2.50	ضعيف

من الجدول (3.9) تراوحت المتوسطات بين (2.20) و(2.84)، وبلغ المتوسط الكلي (2.50)، مما يُصنّف ضمن المستوى "الضعيف".

تشير هذه النتائج إلى أن العملاء لا يشعرون بدرجة كافية من الأمان فيما يتعلق بسرية البيانات، وتوفر الأمن المادي، وجودة التأمين على المعاملات الإلكترونية. وهذه نقطة ضعف مؤثرة قد تنعكس سلبًا على ثقة العملاء في التعامل مع المصارف التجارية الليبية.

-التساؤل السادس: ما هو مستوى التعاطف(الاهتمام) المرتبط بدرجة العناية بالعميل ورعايته من وجهة نظر عملاء المصارف؟

-لغرض تحديد مستوى الخدمات المصرفية فيما يخص بعد الاهتمام (التعاطف) تم احتساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي وفق الجدول التالي:

الجدول (3.10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاهتمام(التعاطف)

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى التعاطف (الاهتمام)
1	يحرص العاملون بالمصرف على تقديم النصائح للعملاء	1.184	3.12	متوسط
2	يوفر المصرف ساعات عمل مناسبة للعملاء	1.22	2.71	متوسط
3	إدارة المصرف تساعدك في حل مشكلاتك	1.249	3.28	متوسط
4	توفر إدارة المصرف الإمكانية للاستفسار عبر وسائل الاتصال الإلكتروني	1.252	3.13	متوسط
5	إدارة المصرف تأخذ بالنظر الاعتبار تجارب عملائهم في الخدمة المقدمة لهم	1.162	3.40	قوي
	جميع الفقرات	1.184	3.12	متوسط

من الجدول (10.3) تراوحت متوسطات فقرات هذا البُعد بين (2.71) و(3.40)، وبلغ المتوسط العام (3.12)، ما يصنف ضمن المستوى «المتوسط».

تُشير النتائج إلى أن العملاء يلمسون اهتمامًا نسبيًا من موظفي المصرف، خاصة من خلال تقديم النصائح، وتوفير قنوات للاستفسارات الإلكترونية، والأخذ بتجارب العملاء في تحسين الخدمة. غير أن هناك مجالًا لتحسين هذا الجانب ليصبح نقطة تميز تنافسية.

تحليل النتائج المتعلقة بمستوى الخدمات المصرفية بجميع أبعاده:

الجدول (11.3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للخدمات المصرفية بجميع أبعاده

ت	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى التعاطف (الاهتمام)
1	بعد الملموسية	.90690	2.77	متوسط
2	بعد الاعتمادية	.91278	2.81	متوسط
3	بعد الاستجابة	.96798	3.17	متوسط
4	بعد الأمان (الثقة في التعامل)	.78945	2.50	ضعيف
5	بعد التعاطف (الاهتمام)	.72700	2.81	متوسط
	جميع الفقرات	.90690	2.77	متوسط

من الجدول (11.3) جاءت جميع الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ضمن المستوى «المتوسط»، باستثناء بُعد «الأمان» الذي صنف «ضعيفًا». ويبلغ المتوسط العام لجميع الأبعاد (2.77)، مما يُشير إلى مستوى متوسط لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من وجهة نظر العملاء.

-التساؤل السابع: هل يوجد أثر لتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في المصارف التجارية الليبية؟

-للإجابة على هذا التساؤل، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، حيث اعتُبر متغير «التكنولوجيا المالية» متغيرًا مستقلاً (تفسيريًا)، و«الخدمات المصرفية» متغيرًا تابعًا (ناتجًا).

جدول رقم (3.12) يبين تحليل الانحدار لاختبار أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.

المتغيرات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة F	Sig F	قيمة T	Sig T
التكنولوجيا المالية الخدمات المصرفية	.538	.289	.538	84.555	.000	7.756	.000

3.4.تفسير النتائج:

تُظهر النتائج أن قيمة معامل الارتباط R = 0.538، وهي قيمة موجبة دالة إحصائيًا، ما يشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين التكنولوجيا المالية وجودة

الخدمات المصرفية.

كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.289$، مما يعني أن التكنولوجيا المالية تُفسّر ما نسبته 28.9% من التباين في جودة الخدمات المصرفية، بينما تظل نسبة 71.1% من التباين ناتجة عن عوامل أخرى لم تُدرج ضمن النموذج الحالي.

جاءت قيمة $F = 84.555$ بدلالة معنوية ($Sig. = 0.000 < 0.05$)، ما يُشير إلى معنوية النموذج ككل، أي أن العلاقة بين المتغيرين ليست نتيجة للصدفة.

كذلك، فإن قيمة $T = 7.756$ للدلالة على معامل الانحدار $B = 0.538$ كانت ذات دلالة إحصائية ($Sig. = 0.000$)، مما يؤكد أن التكنولوجيا المالية تُؤثر فعليًا في جودة الخدمات المصرفية.

3.5.الاستنتاج:

بناءً على نتائج التحليل، تم قبول الفرضية التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية العاملة في بلدية مصراتة."

ويُفهم من ذلك أنه كلما ارتفع مستوى تبني التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة، زادت جودة الخدمات المصرفية بمقدار 0.538 وحدة.

3.6.مناقشة النتائج:

تشير نتائج الدراسة من حيث التوجهات العامة للنتائج المستنتجة، إلى أن مستوى التكنولوجيا المالية جاء ضعيف بشكل عام من وجهة نظر أفراد العينة (عملاء المصارف) وأن التكنولوجيا المالية فيما يخص المصارف التجارية الليبية هي في المستوى الضعيف، مما يعنى أن المسؤولين في المصارف التجارية الليبية ليس لديهم إدراك حول فهم التكنولوجيا المالية وتطبيقها في القطاع المصرفي، حيث أكّدت دراسة Lien et al. (2020) أن خدمة التكنولوجيا المالية مهمة جدًا للقطاع المصرفي في فيتنام. كا أن دراسة (Ntwiga 2022) بيّنت أن التعاون بين التكنولوجيا المالية والمصرف له تأثير على الكفاءة في القطاع المصرفي، كما أن دراسة (Hasan 2023) أكّدت أن التكنولوجيا المالية لديها القدرة على إحداث ثورة في صناعة التمويل، وتوفير مجموعة من الفرص الجديدة للنمو والتنمية، وأن تطبيقات

التكنولوجيا المالية لديها القدرة على إحداث ثورة في الصناعة المالية الإسلامية، وتوفير التكاليف، وزيادة الكفاءة والشفافية، وتحسين رضا العملاء.

وفي المقابل تُظهر النتائج أنه لا تتوفر الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة والتقنيات الحديثة المستخدمة اللازمة لتقديمها، من وجهة نظر العملاء بالشكل المطلوب، على الرغم من توفر التسهيلات المادية التي تستخدم عند تقديم الخدمة (مقاعد العملاء، جودة التأثيث، موقف السيارات) إلى حد ما ولكن لا يمكن اعتباره مرضي، يمكن من خلاله القول أنه تتوفر الجوانب الملموسة، حيث بيّنت دراسة السنيدار (2022) أن توفر خدمة مواقف السيارات وتحسين وتطوير النظام الآلي يساعد على رضا العملاء.

أظهرت النتائج أن مستوى الاعتمادية المرتبطة بقدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية بشكل دقيق، من وجهة نظر العملاء لا يمكن إعتبارة مرضي. وهذا يعني ضعف التزام المصرف بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة والمهارة والدقة المطلوبة وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه العملاء متوفرة وغيرها من العناصر لا تتوفر بالشكل المرضي، حيث أكّدت دراسة بوعريوة، و بوشايلة (2018) أنه كان لبعد الاعتمادية دور كبير لمستوى الجودة الكلية للخدمات المقدمة من طرف المصرف التي تحقق رغبات الزبائن.

كما أظهرت النتائج أن الاستجابة والمتمثلة في القدرة على التعامل الفعّال مع كل متطلبات العملاء من وجهة نظر عملاء المصارف كان متوفر إلى حد ما، حيث أن أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب المصارف تقوم بالرد الفوري على أي استفسار أو شكاوى، كما يقوم المصرف بتقديم خدمة سريعة وفورية بكل دقة لعملائه حسب رأي أغلبية العملاء، مع تفاوت في باقي العناصر وبشكل أقل، وعليه نجد أن دراسة كماش، و بووشمة (2021) أكّدت على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإلكترونية تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية والتي من بينها الاعتمادية والتي تعزز من ثقة العملاء.

كما أوضحت النتائج أن مستوى الأمان والمتمثل في الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر من وجهة نظر عملاء المصارف، كان ضعيف بشكل عام، وغير مرضي سواء في محافظة المصرف على بيانات ومعلومات العملاء وسريتها أو في غيرها من العناصر، كما أكّدت دراسة حساني، و بوكثير (2018) أن الأمان باعتباره أحد

أبعاد جودة الخدمة المصرفية من أكثر الأبعاد تأثيرًا على رضا الزبون.

كما تشير النتائج أن مستوى التعاطف (الاهتمام) المرتبط بدرجة العناية بالعميل ورعايته من وجهة نظر عملاء المصارف كان متوفرة إلى حد ما، حيث أن إدارة المصرف تأخذ بالنظر الاعتبار تجارب عملائهم في الخدمة المقدمة لهم، كما أنها توفر الإمكانية للاستفسار عبر وسائل الاتصال الالكتروني، وتساعد في حل المشكلات، ومن خلال نتائج الدراسات السابقة نجد أن دراسة كلاً من بوعريوة، و بوشايلة (2018) ودراسة جمال, و آخرون (2017)، أنه كان لبعد التعاطف دور لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصرف بالنسبة للعملاء.

ومن خلال التوجهات العامة للنتائج المستنتجة، يتبين وبوضوح أن مستوى الخدمات المصرفية بجميع أبعاده جاء متوسط بشكل عام ولم يكن بالشكل المطلوب، بالأخص فيما يتعلق ببعد الأمان.

أخيرًا أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في المصارف التجارية الليبية، وأنه من خلال ضعف مستوى التكنولوجيا المالية نجد أنه لم تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالشكل المطلوب حسب وجة نظر العملاء عينة الدراسة وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع نتيجة دراسةElkmash (2020) التي توصلت إلى أن كفاءة المصارف المصرية لم تتحسن نسبيًّا بإدخال التكنولوجيا المالية باستثناء الودائع وإجمالي القروض، كما أن نتائج بعض الدراسات الأخرى، مثل دراسة بوسباطة (2020) والتي أوضحت وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها في تحسين أداء المصارف التجارية، وأيضًا توصل بن موسي،و علماوي (2020) إلى أن هناك أثر بارز للتكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية الالكترونية، وكذلك أكّدت دراسة Ntwiga (2022) أن التكنولوجيا المالية لها تأثير على زيادة الكفاءة في القطاع المصرفي.

4.خاتمة الدراسة:

تم استكشاف وتحليل أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وتتعلق بالمصارف الليبية. تم تحقيق هذا الهدف من خلال مراجعة الأدبيات السابقة

وإجراء دراسة تطبيقية لجمع البيانات من عينة عشوائية من العملاء في المصارف التجارية العاملة ببلدية مصراته.

نتائج هذه الدراسة أظهرت أثر لتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للأبعاد(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)في المصارف التجارية الليبية، وضعف مستوى التكنولوجيا المالية ومساهمته في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالشكل المطلوب حسب وجهة نظر العملاء عينة الدراسة، وبناءً على هذه النتائج، يوجد العديد من التوصيات المهمة للزيادة فاعلية تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية بالمصارف التجارية الليبية، وهي كالتالي:

1. تحليل ضعف مستوى التكنولوجيا المالية، والتي تحد من تبني التكنولوجيا المالية من خلال العمل على تحديث وتطوير الأنظمة والبنية التحتية التكنولوجية.

2. العمل على زيادة نشر الوعي من خلال توعية العملاء لدى المصارف التجارية بمفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4. العمل على الحد من المخاطر المحتملة ورفع نسبة الأمان عند التعامل مع البيانات والمعلومات وتأمين الخدمات الإلكترونية والحفاظ على السرية بشكل جيد من خلال أنظمة الحماية والتشفير ومكافحة الاحتيال.

ختامًا من خلال القيام بالدراسة والتركيز على بعض المحددات الموجودة بها، يمكن اقتراح بعض المواضيع لدراسات مستقبلية يمكنها أن تستكمل بعض الجوانب المتعلقة بهذه الدراسة والتي تنبه لها الباحثون ويمكن اختصارها في الآتي:

-إجراء دراسات أكثر توسع لحجم العينة لتشمل مدن ليبية أخرى بحيث يمكن تعميم النتائج بأكثر دقه.

-القيام بدراسة مقارنة ما بين المصارف التجارية الحكومية والمصارف التجارية للقطاع الخاص، نظرًا لخصوصية كل منهما (تم استنتاج ذلك من خلال الفرق في وجهات النظر للعملاء فيما بين المصارف التجارية الحكومية وعملاء المصارف التجارية الخاصة عند تفريغ استمارات الاستبيان).

-القيام بالمزيد من الدراسات المعنية بالتكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية الأخرى مثل

شركات التأمين.

5.قائمة المراجع:

5.1.المراجع العربية:

1.أحمد جمال، وآخرون (2017). جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية في محافظة جنين من وجهة نظر العملاء، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية،8(2).

2.أحمد، بوعريوة، وبوشايلة ياسمينة (2018). دور جودة الخدمات المالية في تحقيق رضا الزبون. أطروحة دكتوراه، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، مركز جامعة ميلة.

3.باحيدي، ولمين (2022). قياس جودة الخدمات البنكية وفق نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF). أطروحة دكتوراه، جامعة أحمد دراية، أدرار.

4.براهمية، والصالحي (2021). دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي. جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

5.بعيكش، آية، وخير جميلة (2021). الجوانب الإيجابية والسلبية لاستخدام العملات المشفرة. أطروحة دكتوراه، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

6.بن زايدة، مصطفى، وحاليس، مصطفى (2022). دور البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر. أطروحة دكتوراه، جامعة ابن خلدون، تيارت.

7.بن موسى، عمر، وعلماوي، أحمد (2020). التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية: دراسة تجربة الإمارات المتحدة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 7(2)، 197-176.

8.بوسباطة، ريان (2020). دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية: دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية، أم البواقي. أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، قسم علوم التسيير.

9.جبالي، دنيا، وكواشي جمانة (2022). أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات

المصرفية في البنوك التجارية. أطروحة دكتوراه، جامعة العربي التبسي، تبسة.

10.حسان، بوزيان (2014). أثر جودة الخدمة على رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة. مجلة رؤى اقتصادية.

11.حساني، عبد الكريم، وبوكثير، جبار (2018). تأثير أبعاد جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء في البنوك التجارية. جامعة أم البواقي.

12.حناني، ومشهور، ومسعودي (2022). دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي. أطروحة دكتوراه، جامعة احمد دراية، ادرار.

13.درويش، مروان، (2018) انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة.

14.مقلاتي، وَالزَّوَاوِي (2021). أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك (الإمارات العربية المتحدة نموذجًا). مذكرة ماستر أكاديمي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

15.بن صلاح، ط. ع. ق. (2023). قياس أثر الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية على مستوى ادارة المخاطر الرقمية في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مصراتة.

16.كماش، و.، وبووشمة، ب. (2021). البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المصرفية (أطروحة دكتوراه)، جامعة العربي التبسي تبسة.

متولي، م. (2023). أثر الإبداع التكنولوجي في الخدمات البنكية على التحول السلوكي للعملاء نحو اعتماد تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، 81-66.

17.ممدوح مملوك غالي, & راندا. (2019). متطلبات تطوير التعليم الثانوي المهني في مصر في ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة (دراسة مقارنة). المجلة التربوية لتعليم الكبار, 1(2), 119-161.

18.السنيدار، م. أ. (2022). أثر بُعد الملموسية (الجانب المادي) على رضا العملاء في البنوك الإسلامية والتقليدية في اليمن. Eurasian Journal of Researches in Social and Eco-

nomics، 9(4) ، 261-274

19.بن زينب، خ. (2021). الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت. (مذكرة ماستر أكاديمي)، جامعة الجيلالي، بونعامة – خميس مليانة.

20.الوش، م.، والغويل، أ. (2022). واقع القطاع الخاص داخل مدينة مصراتة، من وجهة نظر مديري الصناعات التحويلية. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مصراتة.

5.2. المراجع الأجنبية:

1.Churchill, G. A. (2002). Fundamentals of experimental design for cDNA microarrays. Nature genetics, 32(4), 490-495.

2.Elkmash, M. R. M. A. (2022). The impact of financial technology on banking sector: evidence from Egypt. International Journal of Finance, Insurance and Risk Management, 12(1), 100-118.

3.Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. Vikalpa, 29(2), 25-38.

4.Korda, A. P., & Snoj, B. (2010). Development, validity and reliability of perceived service quality in retail banking and its relationship with perceived value and customer satisfaction. Managing Global Transitions, 8(2), 187.

5.Tarawneh, A., Abdul-Rahman, A., Mohd Amin, S. I., & Ghazali, M. F. (2024). A systematic review of fintech and banking profitability. International Journal of Financial Studies, 12(1), 3.

6.Lien, N. T. K., Doan, T. T. T., & Bui, T. N. (2020). Fintech and banking: Evidence from Vietnam. The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB), 7(9), 419-426.

7.Ntwiga, D. B. (2020). Technical efficiency in the Kenyan banking sector: Influence of fintech and banks collaboration. Journal of Finance and Economics, 8(1), 13-22.

8.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing, 49(4), 41-50.

9.Urban, W. (2013). Perceived quality versus quality of processes: a meta concept of service quality measurement. The Service Industries Journal, 33(2), 200-217.

10.Hasan, M. (2023). The Impact of Financial Technology (Fintech) on the Financial and Banking Services Sector and Its Applications in the Islamic Financial Industry.