

## الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية (من وجهة نظر العملاء) على المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات

أ. ميلود مولود حصوة

[miloud.hasswa@uoz.edu.ly](mailto:miloud.hasswa@uoz.edu.ly)

جامعة الزنتان-كلية الاقتصاد والعلوم السياسية تيجي

### المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الآتي: ما هو أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء. اعتمد الباحث على توظيف المنهج الوصفي والتحليل، وإعداد استمارة استبيان لتكون الأداء الرئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت (330) استمارة، الصالح منها للتحليل (313) استمارة، وتم تحليلها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

توصلت الدراسة إلى أن المصرف يستخدم تقنية المصادقة الثنائية للوصول إلى إدارة حساب العميل عن طريق التطبيقات المصرفية التي يستطيع من خلاله إجراء معاملاته المصرفية التي تقتصر داخل نطاق فروع المصرف قيد الدراسة، كما يعاني المصرف من ضعف في البنية التحتية للاتصالات مما يعيق العملاء من إجراء معاملاتهم في بعض الأحيان. أوصت الدراسة بضرورة إجراء تعديلات لوظائف التطبيق المصرفي ليشمل إجراء المعاملات المالية خارج نطاق فروع المصرف، والعمل على تحسين البنية التحتية للاتصالات.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، التطبيقات المصرفية، أمن المعلومات، البنية التحتية للاتصالات، جودة الخدمات المصرفية.

### Abstract

The study aimed to identify the impact of digitalization on the quality of banking services from the customers' perspective, The problem of the study revolved around the following question: What is the impact of digitalization on the quality of banking services from the customers' perspective. The researcher relied on employing the descriptive and analytical approach, a questionnaire was prepared to serve as the primary tool for data collection, a total of 330 questionnaires were

distributed, with 313 valid responses being used for analysis, the data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The study concluded that the bank uses two-factor authentication to access customer account management through banking applications, allowing customers to conduct their banking transactions within the scope of the bank's branches under study. However, the bank faces challenges due to weak communication infrastructure, which sometimes hinders customers from completing their transactions. The study recommended the need for improvements in communication infrastructure and modifications to the banking application functions to allow financial transactions outside the bank branches.

**Keywords:** Digitalization, Banking Applications, Information Security, Communication Infrastructure, Quality of Banking Services.

### 1.1 مقدمة:

يشهد العالم في العقدین الاخرین تغيرات كبيرة بفعل الثورة التقنية والتطور الرقمي، حيث أصبح التحول التكنولوجي من أبرز العوامل التي تؤثر في القطاع المصرفي نتيجة تزايد الاعتماد على الرقمنة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، وابتكار خدمات رقمية تلبى احتياجات ورغبات عملائه التي تتيح لهم القيام بمعاملاتهم المصرفية في أي وقت بسهولة وبشكل امن.

لا يقتصر دور الرقمنة في تحسين تجربة العملاء فقط، انما يُعد عاملاً رئيسياً في الرفع من كفاءة الخدمات المصرفية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة الأمان، وإمكانية الوصول للخدمات التي تزيد من مستوى راحة العملاء وكسب رضاهم.

وبالرغم كل ما توفره الرقمنة من مميزات تساهم في الرفع من كفاءة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف عبر خدماتها الرقمية، الا ان هناك العديد من الآراء المتباينة بين العملاء حول تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية الأمر الذي حثني على تسليط الضوء على تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات.

### 2.1 الدراسات السابقة:

1. هدفت دراسة (هبال عبد المالك، 2023) إلى معرفة انعكاس توفر متطلبات الرقمنة في المصارف التجارية على السير الحسن لعمليات التجارة الخارجية، ومدى استفادة المتعاملين مع المصرف سواء كانوا مصدرين أو مستوردين، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الآتي "هل هناك علاقة تأثير بين توفر متطلبات

استخدام الرقمنة وتحسين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية". وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها هناك توجه عالمي من الأطراف الفاعلة في ميدان التجارة الدولية ولا سيما المؤسسات المصرفية وغرفة التجارة الدولية نحو التخلي عن العمليات التجارية والمالية المرتكزة على المستندات الورقية المكتوبة خاصة في ظل اتساع استخدام التكنولوجيا الحديثة. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل رقمنة عمليات التجارة الخارجية لمواكبة التطور الحاصل في عالم الاعمال على مستوى دولي، ومحاولة الاستعادة من تجارب الدول المتقدمة في التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية لتسيير عمليات التجارة الخارجية.

2. هدفت دراسة (زكية ملحوس، وآخرون، 2021) إلى التعرف على مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتم التركيز في دراسة الأبعاد المتمثلة في الاعتمادية، والاستجابة، الموقع، الأمان. حيث تمحورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الآتي: هل ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. توصلت الدراسة إلى وجود مساعي من البنك على مواكبة التطور في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال تقديم خدمات الصراف الآلي، والموقع المعلوماتي للبنك، بطاقة CIB، وخدمات DAB. وأوصت الدراسة بضرورة إدخال اللغة العربية للغة الموقع على الانترنت حتى يتمكن الزبائن الذين لا يتقنون اللغة الفرنسية وهي اللغة الوحيدة المفعل في الموقع الاستعادة من الخدمات المصرفية الالكترونية للبنك.

3. هدفت دراسة (علام وليد، 2021) على التعرف على التحول الرقمي الذي تتمثل أبعاده في بناء استراتيجية التحول الرقمي، نشر ثقافة التحول الرقمي، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات الإجرائية، وأثره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء. حيث تمحورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الآتي: إلى أي مدى يمكن للتحول الرقمي أن يؤثر في تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي بين متغيرات التحول الرقمي والميزة التنافسية أوصت الدراسة بضرورة توفير كادر على درجة عالية من المهنية والتخصص في التقنيات الحديثة لتقنية المعلومات.

#### 4. الفجوة البحثية:

الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية، إلا أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة في عدة جوانب مهمة؛ فمن حيث مجتمع الدراسة، ركزت الدراسات السابقة على المؤسسات المصرفية في مصر والجزائر، بينما تنفرد هذه الدراسة بتركيزها على مؤسسة مصرفية ضمن مكونات الجهاز المصرفي الليبي، ممثلة في المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات. ومن حيث عينة الدراسة، بينما

استهدفت الدراسات السابقة عينات من موظفي المصارف، ركزت هذه الدراسة على استطلاع آراء عملاء المصرف من خلال توزيع استمارة استبيان لقياس أثر أبعاد الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية. أما من حيث أبعاد الدراسة، فقد تناولت دراسة (هبال عبدالمالك، 2023) متطلبات استخدام الرقمنة في المصارف التجارية مثل العتاد والقوانين والموارد البشرية، وركزت دراسة (زكية ملحوس وآخرون، 2021) على أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية كالأمان والاعتمادية والموقع، في حين تناولت دراسة (علام وليد، 2023) أبعاد التحول الرقمي المرتبطة ببناء استراتيجية التحول ونشر ثقافته والمتطلبات البشرية والتقنية لتعزيز الميزة التنافسية، بينما ركزت الدراسة الحالية على أبعاد الرقمنة المتمثلة في التطبيقات المصرفية، أمن المعلومات، والبنية التحتية للاتصالات، مما يمنحها تميزاً واضحاً في موضوعها وحدودها.

### 3.1 مشكلة الدراسة:

بالرغم من التقدم في تقنية المعلومات وخاصة في القطاع المصرفي، من خلال تسهيل تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول، مما يتيح للعملاء إجراء معاملاتهم المصرفية بسهولة ويسر والرفع من جودة الخدمات المصرفية، الا انه تظل جودة الخدمات المصرفية موضوعاً مثار للجدل بسبب تباين مستوى فهم العملاء للتقنيات الرقمية، ومن خلال المقابلات الشخصية التي قام بها الباحث مع عملاء المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات تبين ان العديد من عملاء المصرف يفتقرون إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يُعيقهم من الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية عبر التطبيقات المصرفية، وموقع المصرف التفاعلي ، بالإضافة إلى الاعطال التقنية التي تعيق اجراء المعاملات المصرفية مما يتير القلق للعملاء اللذين يعتمدون على الخدمات المصرفية بشكل دوري.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل الآتي:

ما هو أثر الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء مصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات؟

### 4.1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتية:

- 1- التعرف على الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.
- 2- معرفة مفاهيم أبعاد الرقمنة المتمثلة في (التطبيقات المصرفية، أمن المعلومات، البنية التحتية للاتصالات) وأثرها على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

### 5.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الماسة والملحة لفهم تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، والتعرف على مدى رضا العملاء عن مستوى الخدمات الرقمية المقدمة ومدى تلبيةها لتوقعاتهم واحتياجاتهم، والمساعدة في تحديد نقاط القوة والضعف في تجربة العملاء الرقمية، مما يوفر للمصرف فرصة لتحسين جودة الخدمات، وتزويد صناع القرار بمؤشرات واضحة تدعم تطوير استراتيجيات الرقمنة ورفع مستوى الميزة التنافسية.

### 6.1 فرضيات الدراسة:

بناء على ما تم عرضه لمشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

HO: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

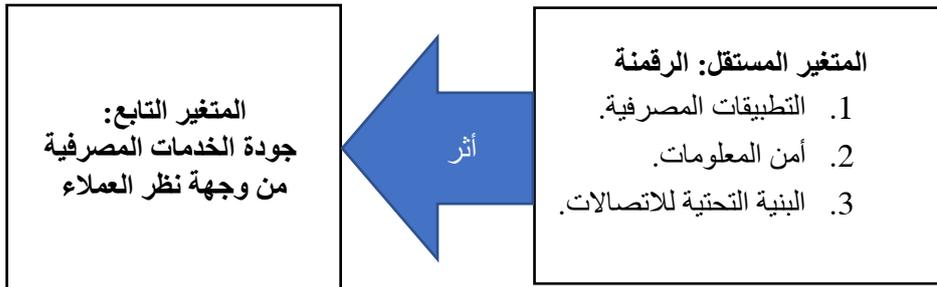
من خلال الفرضية الرئيسية انبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

HO<sub>1</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التطبيقات المصرفية وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

HO<sub>2</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

HO<sub>3</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية للاتصالات وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

### 7.1 أنموذج الدراسة:



شكل رقم (01): أنموذج الدراسة من إعداد الباحث استناداً إلى المراجع والدراسات الموضحة في الجدول رقم 1

## جدول رقم (1) المصادر والمراجع المساندة لأنموذج الدراسة

الدراسات التي استند عليها	التباعد	المتغير
(إبراهيم، 2024)	التطبيقات المصرفية	المتغير المستقل:
(الدبابنة، 2023)	أمن المعلومات	الرقمنة
(الشاطر، حصوة، و مبارك، 2023)	البنية التحتية للاتصالات	
(بودريالة، 2018)	جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء	المتغير التابع:

## 8.1 حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على دراسة الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات عن سنة 2024م.

## 1.1.2 مفهوم الرقمنة

كما تعرف الرقمنة بأنها عملية الانتقال إلى نماذج عمل تعتمد بشكل أساسي على التثنية الرقمية بهدف دعم وتطوير وابتكار منتجات وخدمات، وتوفير قنوات جديدة للتسوق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع أو خدمات (شوان عبد الرحمن وآخرون، 2020).

تعرف الرقمنة في المصارف بأنها عملية توظيف التكنولوجيا الرقمية في أعمال وخدمات وعمليات ومعالجة البيانات وتحليلها في المصارف، مما يسهل التفاعل بين المصرف والعملاء وتنفيذ معاملاتهم إلكترونياً بشكل كامل من خلال بيئة رقمية مؤمنة بالكامل وتعتمد على قواعد بيانات محمية (عبدالحفيظ سيد، 2023).

## 2.1.2 مفهوم المصارف الرقمية

تعرف المصارف الرقمية بأنها المصارف التي تقدم خدماتها المصرفية عن طريق القنوات الإلكترونية التي تعتمد بشكل أساسي على استخدام شبكات الانترنت وتطبيقات الهاتف المحمول، مما يسهل عملية وصول العملاء لحساباتهم وإدارتها، وإجراء معاملاتهم المصرفية من تحويل الأموال، وسداد الفواتير، وطلب الائتمان، وغيرها من الخدمات المصرفية دون الحاجة للذهاب إلى المصرف (زيدان سمية وآخرون، 2024).

### 3.1.2 أهمية الرقمنة في المصارف

أصبحت الرقمنة من العناصر الأساسية للمصارف التي تهدف إلى تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحسين وتطوير خدماتها المصرفية، وسهولة وصول المستفيدين إليها، الرقمنة لا تعني تطبيق تقنية المعلومات في المصرف بل هي برنامج متكامل يعكس طريقة عمل وأسلوب المصرف في تقديم الخدمات المصرفية بشكل سريع وسهل. كما تساهم المصارف الرقمية في ربط القطاع العام مع القطاع الخاص ليتمكن المتعاملين من انجاز الاعمال المشتركة بمرونة وانسجام.

حيث تستمد الرقمنة في المصارف أهميتها من خلال تنويع الخدمات المصرفية عبر المنصات الرقمية مثل خدمات فتح حساب الكتروني واستقطاب عملاء جدد، واتمام عمليات الدفع والسداد، وتحويل الأموال، وإجراء المعاملات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول وشبكات الانترنت من خلال تطبيقات مصرفية تسهل من وصول العملاء إلى حساباتهم. لذلك تسعى المصارف إلى تطوير خدماتها الرقمية ومواكبة التطور في عالم تقنية المعلومات وثورة الاتصالات التي يشهدها عالمنا اليوم والتي من المتوقع اختفاء المصارف التقليدية واحلالها بالمصارف الرقمية (عبد الرحمن رشوان وآخرون، 2020).

### 4.1.2 أبعاد الرقمنة

#### 1. التطبيقات المصرفية

التطبيقات المصرفية من الخدمات المصرفية الحديثة المرتبطة بالتقدم التقني في الجهاز المصرفي، حيث بدأت فكرة التطبيقات المصرفية بتمكين العملاء من الاطلاع على الأرصدة كمرحلة الأولى، ومن ثم تطورت لتمكن عملاء المصرف من الاستفادة لجميع خدمات التي يمتلكها المصرف المتمثلة في دفع الفواتير، إدارة الأموال، كشف حساب، تحويل الأموال بعملات مختلفة، وغيرها من الخدمات الأخرى. وحالياً اشتدت المنافسة بين المصارف في تقديم تطبيقات مصرفية أكثر راحة وخدمة للعميل دون الحاجة للذهاب إلى المصرف او التعامل مع موظفيه (إبراهيم رشا، 2020).

#### 2. أمن المعلومات

يقصد بأمن المعلومات المفاهيم والتدابير والتقنيات والتقنية الإدارية المستخدمة لحماية المعلومات من مخاطر الوصول غير المأذون به عمداً أو سهواً أو حيازتها أو الاضرار بها، أو كشفها، أو تعديلها، أو كشفها، أو فقدانها، أو إساءة استخدامها (القحطاني ديب، 2015).

### 3. البنية التحتية للاتصالات

تقنية الاتصالات اللازمة لربط مجموعة من الأجهزة عن طريق تقنية الاتصال المناسبة كأجهزة الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، الألياف البصرية، الأقمار الصناعية، وغيرها من الوسائل المترابطة التي تتيح تبادل البيانات والمعلومات بين أنظمة المصرف وعملائه (نوري الشاطر وآخرون، 2023).

#### 1.2.2 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هي الخدمات التي تعتمد على تقنية المعلومات لتمكين العميل من المشاركة بشكل تفاعلي من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية والهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي وغيرها لإجراء العمليات المصرفية بطريقة مبتكرة (ملحوس زكية وآخرون، 2021).

#### 2.2.2 أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

1. خدمة الصراف الآلي: هو عبارة عن آلة مبرمجة تحتفظ بالنقدية ويمكنها التعرف على البطاقات المغناطيسية للعملاء، وتعد من الخدمات المصرفية الأكثر انتشاراً لتوفرها في معظم المصارف بهدف تلبية حاجات العملاء النقدية خارج أوقات الدوام الرسمي (صواق عبد القادر، 2023).
2. نظام الدفع الإلكتروني عبر شبكة الانترنت: هو نظام يتم من خلاله إجراءات العديد من الخدمات المصرفية مثل التحويلات المصرفية، الصكوك الإلكترونية (الصادق عبد الله، 2015).
3. خدمات نقاط البيع: هي عبارة عن خدمة الإلكترونية يستطيع العملاء من خلالها سداد مدفوعاتهم كبديل للنقود الورقية أو الشيكات (ملحوس زكية وآخرون، 2021).
4. الهاتف المصرفي: تتيح خدمة الهاتف المصرفي إمكانية استفسار العملاء عن حساباتهم على مدار اليوم، كما تمكنهم من تحويل الأموال وسداد الفواتير.
5. المقاصة الإلكترونية: عبارة عن نظام يستخدم لتسوية الصكوك بين المصارف إلكترونياً (نوري الشاطر وآخرون، 2023).
6. البطاقات المصرفية: تتمثل في بطاقات الائتمانية (Master Card، VISA)، وغير الائتمانية (البطاقة الذكية، بطاقة الحسم ATM) (فنيش ايمان، 2024).

#### 3.2.2 أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية

ترتكز الخدمات المصرفية الإلكترونية على ستة أبعاد وهي (بن سالم بلال، 2024):

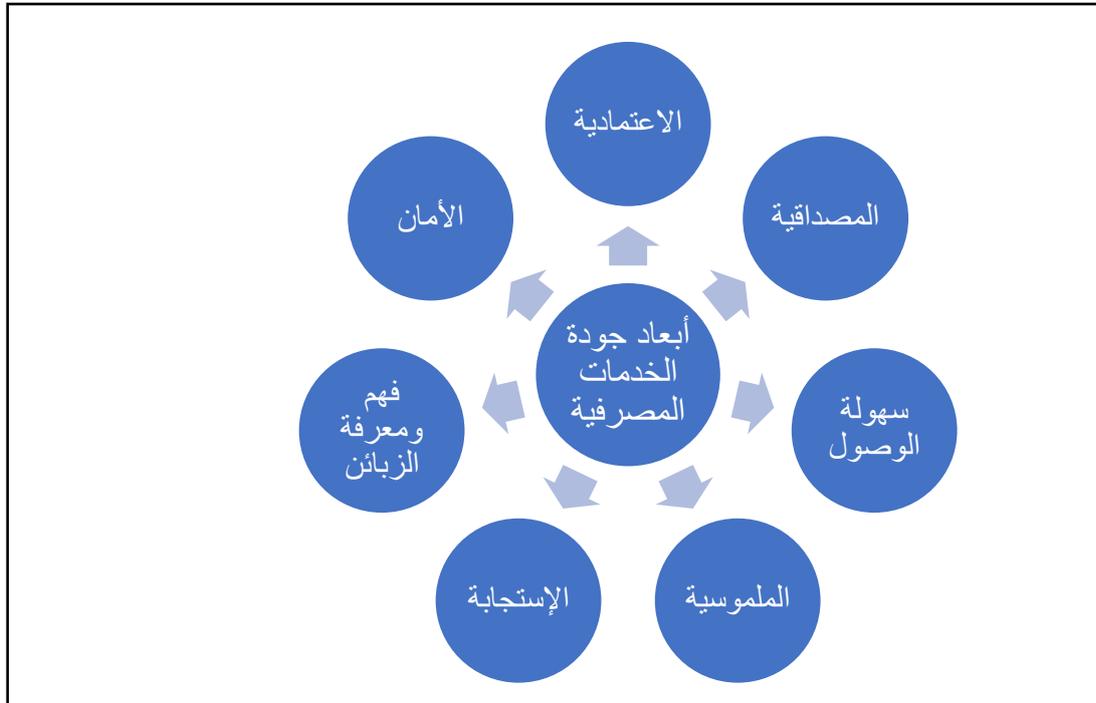
1. الملاءمة: تشير إلى الخلو من الصعوبات، وسهولة الاستخدام للخدمات الرقمية، وسرعة التنفيذ.
2. جودة الخدمة: تلبية رغبات العملاء والاعتمادية، وإمكانية الوصول، والتميز في الخدمات المصرفية.
3. المخاطر المدركة: مخاطر السلامة والأمان الذي يشعر بها العميل عند استخدام الخدمات الرقمية.
4. الثقة في العلامة التجارية: الثقة عنصر مهم لجذب للعملاء والاحتفاظ بهم.
5. القيمة المدركة: هي المقارنة بين المنافع المدركة والتكاليف المدركة.
6. الجودة الوظيفية: الجانب الوظيفي للخدمات الرقمية مثل سهولة التصفح، ووضوح المعلومات.

#### 4.2.2 مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها خدمات مصرفية تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك بها العميل بشكل تفاعلي بمساعدة وسائل الاتصال الالكترونية (ملحوس زكية وآخرون، 2021).

#### 5.2.2 أبعاد جودة الخدمات المصرفية

تشير جودة الخدمات المصرفية إلى مدى قدرة المصرف على تقديم خدمات مصرفية موثوقة، آمنه، سريعة تلبية رغبات واحتياجات العملاء. والشكل الآتي يبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

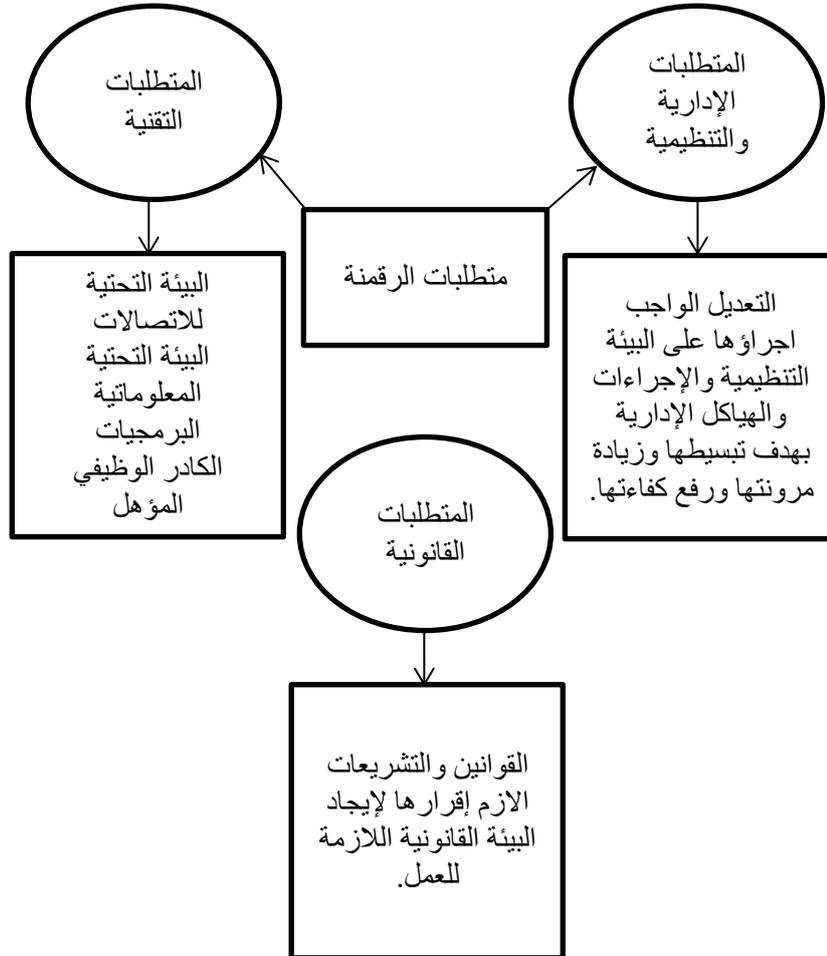


المصدر من إعداد الباحث بالاسترشاد (هاجر بودريالة، 2021)

يبين الشكل السابق أبعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث تُعد هذه الأبعاد مجتمعة الإطار المرجعي الذي يُعتمد عليه في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز تجربة العملاء المتمثلة في الاعتمادية من خلال تقديم الخدمات المصرفية مع الاخذ في الاعتبار الدقة والثبات والتوقيت المناسب، والمصداقية التي تعكس ثقة العملاء في المصرف ومصداقيته في التعامل، وسهولة الوصول التي تشير إلى سهولة حصول العملاء على الخدمة المصرفية، والملموسية التي تشمل السمات المادية للمصرف مثل المباني والتجهيزات والمظهر العام للموظفين وحسن تعاملهم مع العملاء، وفهم احتياجاتهم والاستجابة لرغباتهم، والمحافظة على امن المعلومات مما يعزز شعور العملاء بالثقة عند إجراء المعاملات من حيث السرية وحماية الأموال.

### 3.2 الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية

الرقمنة في القطاع المصرفي تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وتحسين تجربة العملاء ولضمان تطبيق الرقمنة بنجاح في القطاع المصرفي هناك عدة متطلبات يجب توافرها نوجزها في الشكل الآتي:



المصدر: من إعداد الباحث بالاسترشاد (على حميدوش وآخرون، 2020)

### 1.3 الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف المتحد للتجارة والاستثمار

يقدم المصرفي المتحد للتجارة والاستثمار مجموعة من الخدمات المصرفية نوجزها في الآتي (UBCI Libya, 2024):  
 أولاً: خدمات الافراد

1. الحسابات (حساب جاري، حساب جاري للشركات): يقدم المصرف محل الدراسة خدمة فتح الحسابات لعملائه الجدد، ويتيح لهم إمكانية الاستفادة من الخدمات التي يقدمها لها بما فيها الخدمات الالكترونية.
2. يمنح المصرف قيد الدراسة البطاقات الالكترونية بناء على رغبة الزبون والمتمثلة في (فيزا بلاتينيوم، بطاقة تميز، بطاقة تسهيل، visa infinite، البطاقات الدولية الجديدة).
3. يقدم المصرف خدمات متميزة لتحويل الأموال من خلال شبكة كبيرة من المراسلين بالخارج لإيصال حوالات بالعملة الأجنبية وبشكل آمن.
4. من ضمن الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف محل الدراسة خدمات الرسائل النصية على مدار الساعة لتلبية حاجة عملائه دون الحاجة إلى مراجعة المصرف.
5. خدمات الرسائل النصية
6. مرابحات إسلامية
7. الخدمات المصرفية عبر الانترنت عن طريق بوابة الزبون الالكترونية بموقع المصرف الالكتروني التي تمكنه من إدارة حسابه من خلال اسم مستخدم ورقم سري خاص به.

#### ثانياً: خدمات الشركات والخزينة

1. الاعتمادات وخطابات العملاء
2. التمويل بالمرابحة
3. خدمات الخزينة والمؤسسات المالية

ثالثاً: خدمة العملاء من خلال مجموعة من الخدمات وهي (الامتثال، النماذج والاستمارات، الرسوم والمصاريف، أوقات العمل، إضافة طلب زبون، حالة طلب زبون، تحديث بيانات الزبائن، تحديد الفرع)

## 2.3 منهجية الدراسة:

## 1.2.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من عملاء المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات، اعتمد الباحث على عينة ممثلة من 330 عميل تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية.

## 2.2.3 الأسلوب العلمي المتبع

تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراسة الأثر بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

## 3.2.3 أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان المكون من 22 عبارة موزعة على أربعة محاور: التطبيقات المصرفية، أمن المعلومات، البنية التحتية للاتصال، جودة الخدمات المصرفية. تم التحقق من صدق الظاهري للأداة بعرضها على مجموعة من المحكمين.

## الجدول (2) توزيع العينة وحركة الاستبانة

الاستبانات الخاضعة للتحليل		الاستبانات المفقودة	الاستبانات الموزعة	البيان
النسبة	العدد			
94.8%	313	17	330	الإجمالي

المصدر: من أعداد الباحث

## الجدول (3) مقياس الدراسة المعتمد سلم ليكرث الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من أعداد الباحث

وبناء على ذلك اعتبر الوسط الحسابي الافتراضي يساوي 3 باعتبار أن  $3 = 5 \div (5+4+3+2+1)$  وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من 3 تعبر عن درجة الموافقة المنخفضة (غير موافق) والمتوسطات الحسابية التي قيمتها تساوي 3 تعبر عن درجة الموافقة متوسطة (محايد) والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من 3 تعبر عن درجة الموافقة المرتفعة (موافق).

## 4.2.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام عدة اختبارات إحصائية للإجابة على تساؤلات الدراسة حيث تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار T، بمستوى معنوية 0.05، والانحدار الخطي البسيط، وقد تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في تحليل البيانات (SPSS).

## 1.3.3 اختبار صدق وثبات الدراسة:

## أولاً: صدق أداة الدراسة:

تم أعداد الصورة المبدئية لعبارات استبيان الدراسة بعد الاطلاع على العديد من المراجع العلمية والدراسات السابقة، وبعد ذلك تم عرض مسودة الاستبيان على عدد من الأساتذة المحكمين وذلك لتأكد من مدى ملائمة عبارات الاستبيان لمجتمع الدراسة وتم تعديل الاستبيان وفق الملاحظات والمقترحات وصولاً إلى الصورة النهائية للاستبيان.

## ثانياً: ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس درجة التناسق إجابات المستقضي منهم على كل الاسئلة الموجودة، حيث كانت نسبة كل المحاور أكبر من درجة (65%) وما فوق المتعارف عليها لاعتماد تناسق أسئلة الاستبيان، جدول (4) يوضح نتائج كرونباخ ألفا.

## جدول (4) الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

ت	المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
1	التطبيقات المصرفية	4	73.22
2	أمن المعلومات	4	76.43
3	البنية التحتية للاتصال	4	71.09
4	جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء	10	79.76
	جميع بنود الدراسة	22	78.71

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

## 2.3.3 وصف متغيرات الدراسة

## 1. المتغير المستقل: الرقمنة

تم قياس المتغير المستقل بثلاثة أبعاد (التطبيقات المصرفية، أمن المعلومات، البنية التحتية للاتصالات)، لكل بعد أربعة فقرات.

## 1.1 التطبيقات المصرفية

جدول (5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الدلالة المعنوية لُبعد التطبيقات المصرفية

الرقم	الدلالة مستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	0.000	0.867	3.89	يوفر المصرف خدمة إدارة الحساب عن طريق التطبيق المصرفي.
2	0.000	1.702	3.00	يساهم التطبيق المصرفي في تسهيل الإجراءات وخلق بيئة متطورة للخدمات المصرفية.
3	0.000	3.059	2.94	يتيح التطبيق المصرفي إمكانية الحصول على جميع الخدمات المصرفية على مدار اليوم.
4	0.000	1.147	2.01	يسهل التطبيق المصرفي إجراء المعاملات المصرفية من سداد الفواتير والتحويلات المالية خارج نطاق المصرف.
	0.000	0.876	2.96	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

يتضح من جدول (5) أن الفقرة التي تنص على أن: (يوفر المصرف خدمة إدارة حسابك عن طريق التطبيق المصرفي) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.89)، وانحراف معياري (0.867)، وتعتبر عن درجة موافق وهذا يدل على أن المصرف يوفر خدمة إدارة حساب العملاء عن طريق التطبيق المصرفي. في حين جاءت الفقرة: (يسهل التطبيق المصرفي إجراء المعاملات المصرفية من سداد الفواتير والتحويلات المالية خارج نطاق المصرف) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.01)، وانحراف معياري (1.147)، وتعتبر عن درجة غير موافق، وهذا يشير إلى أن التطبيق المصرفي للمصرف محل الدراسة لا يسهل إجراء المعاملات المصرفية من سداد الفواتير والتحويلات المالية خارج نطاق المصرف. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير التطبيقات المصرفية بالمتوسط النظري المعتمد في الدراسة (3) نلاحظ اتجاهات أفراد العينة كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير التطبيقات المصرفية (2.96)، وانحراف معياري (0.876).

## 2.1 أمن المعلومات

جدول (6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الدلالة المعنوية لُبعد أمن المعلومات

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة مستوى	الترتيب
1 يوفر المصرف نظام حماية لبياناتك ومعاملاتك الالكترونية من الاختراق.	3.45	1.121	0.000	3
2 يعتمد المصرف تكنولوجيا التشفير لحفاظ على أمن معلوماتك المصرفية.	2.92	1.673	0.000	4
3 يستخدم المصرف تقنية المصادقة الثنائية للوصول إلى بوابتك الالكترونية.	4.17	0.789	0.000	1
4 تشعر بالثقة عن أمن حسابك المصرفي من المخاطر الالكترونية عند استخدامك للأنترنت.	3.93	1.132	0.000	2
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.617	1.021	0.000	

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

يتضح من جدول (6) أن الفقرة التي تنص على: (يستخدم المصرف تقنية المصادقة الثنائية للوصول إلى بوابتك الالكترونية) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.17)، وانحراف معياري (0.789)، وتعبّر عن درجة موافق وهذا يدل على ان المصرف يستخدم تقنية المصادقة الثنائية للوصول إلى البوابة الالكترونية للعملاء. في حين جاءت الفقرة: (يعتمد المصرف تكنولوجيا التشفير لحفاظ على أمن معلوماتك المصرفية) في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (2.92)، وانحراف معياري (1.673)، وهذا يشير إلى ان المصرف لا يعتمد على تكنولوجيا التشفير لحفاظ على أمن معلومات المصرفية للعملاء. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير أمن المعلومات بالمتوسط النظري المعتمد في الدراسة (3) نلاحظ اتجاهات افراد العينة كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير أمن المعلومات (3.617)، وبانحراف معياري (1.021).

## 3.1 البنية التحتية للاتصالات

جدول (7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الدلالة المعنوية لُبعد البنية التحتية للاتصالات

الترتيب	الدالة مستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
2	0.000	0.774	3.00	1 تدعم شبكات الاتصالات عملية تبادل المعلومات بين المصرف والعملاء بسرعة وكفاءة.
3	0.001	1.876	2.97	2 يستخدم المصرف تقنيات حديثة ومتطورة في البنية التحتية للاتصالات تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم بسرعة.
1	0.000	1.930	3.04	3 يوفر المصرف نظام اتصالات متكامل يمكن العملاء من التواصل بين أقسام المصرف وفروعه.
4	0.000	0.789	2.72	4 تتيح البنية التحتية للاتصال إمكانية إتمام المعاملات المالية لعملاء المصرف مع المصارف التجارية الأخرى.
	0.000	1.897	2.932	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

يتضح من جدول (7) أن الفقرة التي تنص على ان: (يوفر المصرف نظام اتصالات متكامل يمكن العملاء من التواصل بين أقسام المصرف وفروعه) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.04)، وانحراف معياري (1.930)، وتعبّر عن درجة موافق وهذا يدل على ان المصرف يوفر نظام اتصالات متكامل يمكن العملاء من التواصل بين أقسام المصرف وفروعه. في حين جاءت الفقرة: (تتيح البنية التحتية للاتصال إمكانية إتمام المعاملات المالية لعملاء المصرف مع المصارف التجارية الأخرى) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.72)، وانحراف معياري (0.789)، وهذا يشير إلى ان البنية التحتية للاتصال لا تتيح إمكانية إتمام المعاملات المالية لعملاء المصرف مع المصارف التجارية الأخرى. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير البنية التحتية للاتصالات بالمتوسط النظري المعتمد في الدراسة (3) نلاحظ اتجاهات افراد العينة كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير البنية التحتية للاتصالات (2.932)، وانحراف معياري (1.897).

## 2. المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء

تم قياس المتغير التابع بعشرة فقرات والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لكل فقرة.

جدول (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الدلالة المعنوية لمتغير الخدمات

المصرفية من وجهة نظر العملاء

الترتيب	مستوى الدلالة المعنوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	0.000	0.997	3.54	يوفر المصرف خدمات الالكترونية بواجهة مستخدم على التطبيقات المصرفية بطريقة سهلة وبسيطة.
7	0.000	0.876	3.07	يمكنك الحصول على تقارير فورية لمعاملتك المالية.
5	0.000	1.099	3.17	الخدمات المصرفية الالكترونية تمكنك من إدارة أموالك بكفاءة عالية.
1	0.000	0.976	4.27	تمتلك الخدمات الالكترونية من إجراء معاملاتك المالية دون الحاجة إلى الانتظار.
8	0.000	3.431	3.00	تتسم خدمات المصرف بالتنوع وتلبي احتياجاتك المختلفة.
4	0.003	1.206	3.27	يوفر المصرف خدمة الدعم الفني عبر قنوات متعددة للإجابة عن استفساراتكم.
9	0.000	0.919	2.37	فريق الدعم الفني للمصرف متاح على مدار اليوم لتلبية احتياجات العملاء وحل مشاكلهم التقنية بشكل فوري.
6	0.001	1.879	3.13	تتيح خدمة الدعم الفني إمكانية حصولك على المساعدة التي تحتاجها عن طريق المكالمات الهاتفية والدرشات الالكترونية.
8	0.000	0.885	3.00	يوفر المصرف خيارات خدمة تحويل الأموال بين فروع المصرف والمصارف الأخرى بسهولة وأمان.
2	0.000	1.307	4.07	تعزز الخدمات المصرفية الالكترونية راحتك اثناء التسوق من خلال عمليات الدفع الآمن عبر الانترنت.
	0.000	0.988	3.289	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

يتضح من جدول (8) أن الفقرة التي تنص على ان: (تمكنك الخدمات الالكترونية من إجراء معاملاتك المالية دون الحاجة إلى الانتظار) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.27)، وانحراف معياري (0.976)، وتعبر عن درجة موافق وهذا يدل على ان الخدمات الالكترونية تمكن عملاء المصرف من إجراء معاملاتهم المالية دون الحاجة إلى الانتظار. في حين جاءت الفقرة: (فريق الدعم الفني للمصرف متاح على مدار اليوم لتلبية احتياجات العملاء وحل مشاكلهم التقنية بشكل فوري) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.37)، وانحراف معياري (0.919)، وتعبر بدرجة غير موافق، وهذا يشير إلى ان فريق الدعم الفني للمصرف غير متاح على مدار اليوم لتلبية احتياجات العملاء وحل مشاكلهم التقنية بشكل فوري. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء بالمتوسط النظري المعتمد في الدراسة (3) نلاحظ اتجاهات افراد العينة كانت مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء (3.289)، وانحراف معياري (0.988).

### 3.3.3 اختبار الفرضية الرئيسية

لاختبار الفرضية الرئيسية فإنه يتم صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:  
 $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.  
 $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

جدول (9) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة
الرقمنة	0.725	0.526	0.752	1.132	0.003

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

يتضح من الجدول (9) ان قيمة معامل الارتباط (0.725) بإشارة موجبة وهذا يدل على ان العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء علاقة طردية، وقيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (1.132) بدلالة احصائية (0.003) وقيمة مستوى الدلالة اصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يشير إلى رفض فرضية العدم  $H_0$  (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء)، وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات المصرفية من

وجهة نظر العملاء)، وتبين قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) ان التغير في المتغير المستقل (الرقمنة) يُفسر 52.6% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء)، كما ان قيمة معامل الانحدار (B) تساوي 0.752، وهذا يعني ان التغير في المتغير المستقل (الرقمنة) بمقدار واحد يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء) بمقدار 0.752.

### النتائج والتوصيات

#### أولاً: النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوتاً في مستوى كفاءة الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من قبل المصرف قيد الدراسة. فقد تبين أن البوابة الإلكترونية لا تسهل بالشكل الكافي إجراء المعاملات المصرفية كالسداد والتحويلات المالية خارج نطاق المصرف، رغم توفر خدمات إدارة الحساب والمعاملات على مدار اليوم. كما أشارت النتائج إلى اعتماد المصرف تقنية المصادقة الثنائية، مما يعزز ثقة العملاء بأمن بياناتهم، إلا أن ضعف البنية التحتية للاتصالات يعيق استفادة العملاء من الخدمات الرقمية في بعض الأوقات. كما يوفر المصرف تطبيقات إلكترونية، لكن فريق الدعم الفني لا يغطي ساعات العمل على مدار اليوم، مما يؤثر على تجربة المستخدم. وأكدت الدراسة وجود علاقة طردية بين أبعاد الرقمنة (البوابة الإلكترونية، أمن المعلومات، البنية التحتية للاتصالات) وجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مما يشير إلى أهمية تعزيز هذه الجوانب لتحسين مستوى الخدمة وزيادة رضا العملاء.

#### ثانياً: التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة يوصي بالآتي:

1. ضرورة إجراء تحسينات لوظائف البوابة الإلكترونية لتشمل عملية إجراء المعاملات المصرفية خارج نطاق المصرف.
2. العمل على إجراء دراسات ميدانية بشكل دوري لقياس مدى رضا العملاء على الخدمات المصرفية عن طريق البوابة الإلكترونية وتحديد نقاط الضعف ومعالجتها.
3. تطوير تقنية المصادقة الثنائية للوصول إلى البوابة الإلكترونية بشكل مستمر.
4. تحسين البنية التحتية للاتصالات لضمان تلبية احتياجات العملاء للوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت.

5. تحديث الخدمات الالكترونية عن طريق تطبيقات مصرفية بشكل دوري لتقديم جميع الخدمات التي يحتاجها عملاء المصرف في اي وقت.
6. توفير فريق دعم فني على مدار اليوم لحل المشاكل التقنية بشكل فوري.

### المراجع

- المصرف المتحد للتجارة والاستثمار (2024)، <https://www.ubci-libya.com>.
- الصادق عبدالله. (2015). أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية- دراسة تحليلية لآراء العاملين وعملاء أربع مصارف تجارية بمدينة طرابلس، مجلة آفاق اقتصادية، جامعة المرقب، (2)، ص 49.
- بن سالم بلال، (2024)، الخدمات المصرفية كآلية لتعزيز الشمول المالي، تجربة الإمارات العربية المتحدة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، 10(2)، ص 82.
- ديب القحطاني، (2015)، أمن المعلومات (المجلد 1)، مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ص 56.
- رشا إبراهيم، (2024)، دور التطبيقات المصرفية الرقمية في تحسين تجربة العملاء وتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم: دراسة مقارنة على البنوك المصرية الحكومة والخاصة، مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، المعهد الدولي للإعلام، 1(29)، صفحة 85.
- زكية محلوس، حنان بقاط، دوه محمد يزيد. (2021). مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة الوادي، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الوادي، 6(1)، ص ص 115-126.
- زيدان سمية، عصماني سفيان. (2024). دراسة تحليلية لخصوصية وأمن المعلومات المصرفية في بيئة البنوك الرقمية، دراسة حالة بنك بنكسي الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 17(2)، ص 60.
- سوار الدبابنة. (2023). أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير تخصص إدارة اعمال، جامعة السرق الأوسط، الاردن، الصفحات 5-7.

- سيد عبدالحفيظ. (2023). أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسي مطروح، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، 14(2)، ص 853.
- صواق عبدالقادر، بوداود بومدين، أولاد حيمودة عبداللطيف. (2023). أثر جاهزية الامن السيبراني على الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال تقليل المخاطر المدركة: دراسة حالة بنك BDL بغرداية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة عمار ثليجي الاغواط، 6(1)، ص 360.
- عبدالرحمن رشوان، زينب قاسم. (2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال، جامعة غزة، ص ص 7-11.
- عبدالملك هبال. (2023). أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية لعمليات التجارة الخارجية دراسة حالة بنكي: BDL, BADR، بالمسيلة، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة الجلفة، 14(1)، ص ص 466-485.
- علي حميدوش، حميد بوزيده. (2020). أقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، جامعة إمحمد بوقرة، 8(1)، ص 47.
- فنيش ايمان، نجار حياة. (2024). ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة عمار ثليجي الاغواط، 7(1)، ص 160.
- نوري الشاطر، ميلود حصوة، إبراهيم مبارك. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات على تسويق الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية العجيلات، مجلة دراسات في المال والأعمال، جامعة غريان، 2(15)، ص ص 32-48.
- هاجر بودربالة. (2018). دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة ميدانية بنك CPA رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ص 6.
- ولاء رزق. (2022). دور التحول الرقمي في دعم بيئة الاعمال وجذب الاستثمارات في مصر في ضوء رؤية 2030. مجلة البحوث الإدارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير بأكاديمية السادات للعلوم الادارية، 40(4)، ص 54.
- وليد علام. (2021). التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، 52(1)، ص ص 159-215.