

## الإدارة الرقمية وأثرها في تحقيق جودة

### الخدمات المصرفية في ليبيا

"دراسة ميدانية بمصرف شمال أفريقيا"

أ. كريمة أبو عجيلة شليق

محاضر-ماجستير-تمويل ومصارف -جامعة الزاوية

[Kr968hs@gmail.com](mailto:Kr968hs@gmail.com)

#### ملخص:

يعد تحقيق جودة الخدمات المصرفية من الموضوعات الحديثة والهامة جدا من أجل تحسين وتطوير الخدمات والأعمال وخاصة في المصارف، حيث تعتبر المصارف عصب الحياة المالية وتبادل الأموال بين المودعين والمستثمرين، ولا يتأتى هذا الأمر إلا بوجود إدارة رقمية رصينة من أجل اغتنام الفرص الاستثمارية المميزة في الوقت المناسب، تكمن مشكلة الدراسة في مدى إمكانية تطوير الإدارة الرقمية من أجل تحقيق جودة خدماتها جاء تساؤل البحث في الصيغة التالية: ماهو أثر الإدارة الرقمية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في ليبيا؟ هدفت الدراسة إلى تحليل متطلبات الإدارة الرقمية التي تمثلت في (المتطلبات المادية والتقنية ، والمتطلبات الإدارية والمالية) تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص الظاهرة موضوع البحث ، كما تم استخدام استمارة الاستبانة لجمع بيانات البحث من مجتمع الدراسة حيث بلغت عينة الدراسة ( 19) استمارة تمت عملية تحليل البيانات عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي spss ، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية (موجبة ) بين الإدارة الرقمية و تحقيق جودة الخدمات المصرفية ، وان التغيير في مستوى تحقيق جودة الخدمات المصرفية يتحدد وفق التغيير في استخدام الإدارة الرقمية الرصينة.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الرقمية، الخدمات المصرفية ، جودة الخدمات المصرفية.

#### Abstract:

The application of the quality of banking services is one of the modern and very important topics in order to improve and develop services and business , especially in banks , as banks are considered the backbone of financial life and the exchange of money between depositors and investors , and this matter can only be achieved with the presence of solid digital management in order to seize distinctive investment

opportunities at the appropriate time. The problem of the study lies in the extent of the possibility of developing digital management in order to implement the quality of its services. The research question came in the following form: Digital management and its impact on implementing the quality of banking services in Libya? This study also aimed to analyze the requirements of digital management, which were represented in (physical and technical requirements, and administrative and financial requirements). The descriptive analytical approach was used to diagnose the phenomenon in question , and a questionnaire form was used to collect research data from the study population , as the study sample amounted to (130) completed questionnaires. In the process of analyzing the data using the statistical program SPSS , the results of the study showed that there is a direct (positive) relationship between digital management and the application of the quality of banking services, and that the change in the level of application of the quality of banking services is determined according to the change in the use of digital management.

**Keywords:** digital management, banking services, quality of banking services

## 1. المقدمة:

تعد الإدارة الرقمية من إحدى التقنيات الحديثة التي أصبحت ضرورية لمواكبة التقدم العلمي الذي جعل الأنشطة الحياتية تتحول سريعاً من أنشطة يدوية تقليدية إلى أنشطة وممارسات الكترونية ، بغرض الاستفادة من ميزات هذه الأنشطة خاصة الرئيسية منها كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة ، ومنع التزاحم والانتظار لساعات طويلة ، كما تعمل الإدارة الإلكترونية على الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة اليدوية إلى الشكل الإلكتروني عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى التنقل ما بين الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم ومن دون إهدار الوقت والجهد والمال وهي تعمل أيضاً على تخفيض المشكلة الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج ، إن أكثر ما يميز عصرنا الحالي هو السرعة الهائلة في التقدم العلمي والتكنولوجي وهذا التقدم لم يكن ليصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود الكبيرة التي تبذل في مجال التحسين والتطوير والتجديد ، وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والاتجاه المتنامي نحو العولمة ، فقد أصبحت أغلب المهن إن لم يكن جلها تحت ضغط مواكبة هذه التغيرات والتطورات ، وقد ظهرت في السنوات القليلة الماضية محاولات فكرية وممارسات جادة لتحويل هذه الخدمات التي تقدمها المنظمات إلى إلكترونية أو ما يسمى (الخدمة الرقمية) رافيق بن مرسلي ، ص 20).

ويعد تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية والعمل بها بكفاءة وفعالية من قبل الموظفين وذلك لحل الكثير من المشاكل المتعلقة بانخفاض جودة الخدمات المصرفية والوصول بالمنظمة لخدمات عالية الجودة تلي احتياجات العملاء سواء كانت للموظف للعمل براحة تامة أو لزبائن المنظمة.

## 2. مشكلة الدراسة:

أن أهمية تطبيق الإدارة الرقمية لما لها من مزايا في تطوير الأداء ومن خلال الأدلة والشواهد والدراسة الاستطلاعية مع بعض الموظفين والمدراء المسؤولين اتضح بأن هناك قصور أو تدني في تحقيق جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف ، ومن هذه المؤشرات لهذا التدني قلة ممارسة الإدارة الإلكترونية بشكل فعال ، ومن هنا جاءت فكرة الباحث في محاولة التعرف على الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطبيق جودة الخدمات المصرفية ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الآتي: ماهو أثر الإدارة الرقمية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في ليبيا؟

## 3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

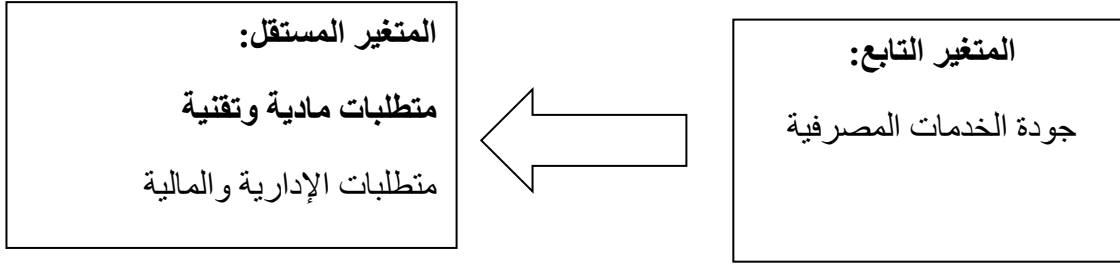
- التعرف على متطلبات الإدارة الرقمية للحصول على جودة خدمات مصرفية مميزة.
- تحديد الأثر بين المتطلبات المادية والتقنية للإدارة الرقمية وجودة الخدمات المصرفية.
- تحليل أثر المتطلبات الإدارية والمالية على جودة الخدمات المصرفية.
- الوصول إلى نتائج وتوصيات تعزز من الاهتمام بتطبيق الإدارة الرقمية من أجل تحقيق جودة الخدمات المصرفية.

## 4. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال ما يأتي:

- بالنسبة للمصرف محل الدراسة: تمثلت في معرفة أثر الإدارة الرقمية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية وتزويد المصرف بالنتائج والتوصيات التي تساعد في علاج المشكلة.
- بالنسبة للمجتمع: فالدراسة تعد ذات فائدة علمية واقتصادية من خلال تطبيق الإدارة الرقمية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية والتخلص من الاعتماد على الإدارة التقليدية.
- الإسهام في إثراء موضوع الإدارة الرقمية والذي يقي موضوعاً مهماً يستحق البحث والدراسة وزيادة الاهتمام به.

## 5. متغيرات الدراسة:



نموذج متغيرات الدراسة: من عمل الباحث

## 6. فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات في الآتي:

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين متطلبات الإدارة الرقمية وتحقيق وجودة الخدمات المصرفية بمصرف شمال أفريقيا - صبراته. وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين المتطلبات المادية والتقنية وجودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05$ ) (بين المتطلبات الإداري والمالية وجودة الخدمات المصرفية).

## 7. منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، والذي بطبيعته يتمشى مع وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها ذلك لأنه المنهج الذي يمكننا من دراسة الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً وهو ما يساعد على فهم العلاقات الموجودة بين متغيرات الدراسة ، تم استخدام الاستبانة كأداة من الأدوات المهمة لجمع البيانات من عينة الدراسة وتحليلها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية spss عن طريق إيجاد معامل الارتباط ، ومعامل الانحدار ، والوسط المرجح ، واختبار F حتى يتم التوصل إلى نتائج وتوصيات تخدم المؤسسة قيد الدراسة وتساهم في تطويرها ونجاحها.

## 8. مصادر البيانات:

تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات وهما:

- أ- المصادر الأولية: تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، واستخدام استمارة الاستبانة لجمع البيانات مع أفراد العينة وأصحاب العلاقة المباشرة لموضوع الدراسة من موظفي مصرف شمال إفريقيا.

ب-المصادر الثانوية: تم تغطية الجانب النظري للدراسة من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمنشورات المتاحة وشبكة المعلومات الدولية والمجلات والمؤتمرات والصحف ذات العلاقة بالدراسة والدراسات السابقة.

### 9. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من كافة فروع مصرف شمال أفريقيا - بالمنطقة الغربية، أما عينة الدراسة فكانت مسح شامل لمدرء الإدارات ورؤساء الأقسام والعاملين بإدارة مصرف شمال إفريقيا فرع صبراتة.

### 10. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مصرف شمال إفريقيا فرع صبراتة.

- الحدود الزمنية: سنة 2023م.

### 11. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع الدراسة الإدارية الرقمية وجودة الخدمات المصرفية، والتي تناولتهم من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين المحلية والعربية، وسوف نستعرض جملة من هذه الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية، أن الدراسات التي سوف يتم استعراضها عن الفترة الزمنية (2015-2022) هذا وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب متغيرات هذه الدراسة وهي الإدارة الرقمية كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، وفيما يلي نقدم عرضاً لهذه الدراسات، دراسة عبد التواب وآخرون (2022) دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية، هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن بينها توفير البنية التحتية الإلكترونية اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية والتي تتضمن مستوى عالي من الاتصال بالشبكات الحديثة.

- دراسة (مصطفى، 2021) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، هدفت الدراسة إلى بيان أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية بالإضافة إلى التعريف على الفروقات الديمغرافية لأفراد العينة حسب (النوع

،المسمى الوظيفي ،العمر... )، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة ، وكذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها ، توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها وجود تقييم إيجابي مرتفع حول مستوى توافر الإدارة الإلكترونية لدى العاملين ببيئة التقاعد الفلسطينية ، حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بذلك المستوى ( 76.21% )

- دراسة (الحريشة ، 2018) أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا العملاء ، دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من نواحي سهولة الاستخدام ، الأمان ، السرية ، وتوفير الوقت على رضا العملاء ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها بأن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من نواحي سهولة الاستخدام ، الأمان ، السرية ، وتوفير الوقت) ، كانت تتمتع بمتوسط حسابي يفوق متوسط المقياس وكان لها الأثر الإيجابي في رضا العملاء ، وكانت المتغيرات الديمغرافية من نواحي (الجنس ، العمر ، الوظيفة ، عدد البنوك المتعامل معها) لا تؤثر في رضا عملاء بنك بيمو عن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها لهم ، بينما كانت المتغيرات الديمغرافية من نواحي ( المؤهل العلمي ، الدخل الشهري ، عدد سنوات التعامل مع البنك ، الخدمات الإلكترونية المستخدمة أكثر) لها أثر في رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك بيمو لهم ، وأوصت الدراسة بضرورة استمرار بنك بيمو في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية برفع كفاءتها وجودتها وتطيرها للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب مزيد من العملاء الجدد وهو ما يمنحه ميزة تنافسية كبيرة دراسة ( الرفيق ، 2018) أثر المتغيرات البيئية في تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية ، دراسة ميدانية على الشركة الأهلية للإسمنت - الخمس ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متغيرات البيئية الداخلية والمتمثلة في (الموارد البشرية ، الموارد المالية ، الهيكل التنظيمي ، الثقافة التنظيمية) على متطلبات الإدارة الإلكترونية ، في الشركة الأهلية للإسمنت ، الخمس ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات البيئية الداخلية ومتطلبات الإدارة الإلكترونية من أجهزة ومعدات وبرمجيات بالشركة الأهلية للإسمنت ، وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بالموارد البشرية واستقطاب موارد بشرية ذات كفاءات عالية ، وضع سياسات التوظيف ضمن أولويات الشركة ، وأيضاً توفير الدعم المالي اللازم للبنية التحتية الخاصة بنظم المعلومات لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

- دراسة ( خليفة ، 2017) الثقافة التنظيمية وأثرها في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، دراسة تطبيقية على جهاز الأمن الوطني الليبي ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بجهاز الأمن الوطني الليبي بالمنطقة الغربية ، الممتدة من مصراتة شرقاً إلى رأس جدير غرباً ، وغريان جنوباً ، طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (401) مفردة وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها: وجود ارتفاع في مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين والجهاز ووجود أثر إيجابي لمتغيرات الثقافة التنظيمية وأوصت الدراسة بالعمل على إجراء مزيد من الدراسات والبحوث حتى الوصول إلى الأسباب الكامنة وراء تدني الأداء الأمني المعتمد على الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (العمرى، 2017) نظرية ما سلوا للحاجات الإنسانية وأثرها في تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الموظفين، دراسة ميدانية على مصرف التجارة والتنمية - طرابلس. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظرية الحاجات الخمسة لماسلو ( الحاجات الفسيولوجية ، حاجات الأمان ، الحاجات الاجتماعية ، حاجات التقدير ، حاجات تحقيق الذات) ، ودرجة تأثير كل منها على أبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في: ( الجوانب المادية ، الأمان ، الاستجابة ، التعاطف ، الوصول للخدمة) وذلك من وجهة نظر الموظفين في مصرف التجارة والتنمية بمدينة طرابلس ، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصرف والبالغ عددهم (150) موظفاً وموظفة ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: بأن الحاجات الاجتماعية في نظرية ما سلوا هي أكثر الحاجات تطبيقاً في مصرف التجارة والتنمية بينما أكثر الأبعاد تطبيقاً في جودة الخدمات المصرفية هو بعد الأمان ، وأصت الدراسة بالاهتمام بشكل أكبر بالحاجات الفسيولوجية للموظفين.

- دراسة (أشميلة ، 2015) أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تقديم جودة الخدمات المصرفية ، دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الليبي ، مصرف الجمهورية ، ليبيا.هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تقديم جودة الخدمات المصرفية بمصرف الجمهورية ، توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: تدني توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية بسبب قلة الاهتمام ، ووجود أثر معنوي لمتطلبات التطبيق على درجة الموثوقية والاستجابة والتسهيلات والتعاطف ، وقد أوصت الدراسة ، بالعمل على استمرار وتطوير وتحسين الجودة المستخدمة وتطويرها ، وزيادة الثقة بين الموظفين والإدارة ، الاهتمام بالإدارة الإلكترونية

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

**أولاً: الاتفاق:**

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها:
- تناولت الدراسات السابقة والدراسة الحالية متغيري الدراسة والمتمثلة في أثر الإدارة الإلكترونية في تطبيق جودة الخدمات المصرفية.
  - تشابهت بعض الأبعاد المستخدمة في الدراسات السابقة والدراسة الحالية للتعرف على متغيري الدراسة وقياسها.
  - اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل في حين تناولت دراسة (الرفيق 2018، ودراسة خليفة 2017) الإدارة الإلكترونية كمتغير تابع.
  - اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول مجتمع الدراسة ومنها دراسة (الحريشة 2018، دراسة العمري 2017، دراسة أشميلة 2015).

**ثانياً: الاختلاف:**

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة حيث أجريت الدراسات السابقة ومنها دراسة (الحريشة 2018) في بيئات أخرى غير البيئة الليبية، أما الدراسة الحالية تجرى في البيئة الليبية وهو ما سيؤدي إلى اختلاف النتائج بين الدراسات السابقة في البيئة الليبية.
- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: يساهم الاستشهاد بالدراسات السابقة في الآتي:
  - محاولة إثراء وتدعيم الإطار النظري بها، وتوجيهه إلى بعض المصادر العلمية من خلال قوائم مراجعها
  - التعرف على الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات.
  - تم الاستعانة بها في بناء أداة الدراسة (الاستبيان) وتطويرها، وتحليل وتفسير النتائج.
  - ساعدت في تحديد متغيرات الدراسة لأبعاد الإدارة الإلكترونية وكذلك جودة الخدمات المصرفية.
- 12. الإطار النظري للدراسة:**

**مفهوم الإدارة الإلكترونية:**

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة المرتبطة بشورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أثرت بشكل مباشر على القطاع الحكومي وأدائه ، حيث يقدم مفهوم الإدارة الإلكترونية الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة ، فإن التغيير والتطوير المخطط لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية الجديدة للإدارة العامة وهو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية التي تعد جزءاً من الإدارة الإلكترونية للأعمال ، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة.



عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات ومنها ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

1. العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد إلكترونياً بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة (نجم، 2004، ص24).

2. منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات (ياسين، 2005، ص24).

منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب، والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات، والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر (السلمي، 2001، ص43).

### الخدمات المصرفية:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، حيث أن الدور الذي تلعبه المصارف في الحياة الاقتصادية دوراً مهماً وفعالاً، فهي أساس النظام الاقتصادي الحديث، كما أصبح لها دور رئيس في تحقيق أهداف ومكونات السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية والنقدية، لذلك فهي تساهم بشكل رئيس في رفع كفاءتها وفعاليتها من خلال رفع كفاءة تقديم خدماتها المصرفية (محمد تاقوروت، 2012، ص23). التي تحظى باهتمام كبير من قبل المختصين والباحثين نظراً للدور المهم والفعال لها في عمل المنظمات وتسهيل حياة الأفراد، الأمر الذي يستوجب التطرق إلى تحديد تعريفها وخصائصها كما يلي:

### تعريف الخدمة المصرفية:

رغم تعدد تعريف الخدمة المصرفية إلا أنها تتفق حول معنى واحد لا يخرج عن كونها، مجموعة من الأنشطة أو الفعاليات غير الملموسة نسبياً سريعة الزوال، حيث عرّفت على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء (ميادة بلعاش، 2015، ص44).

### 13. الجانب العملي للدراسة:

#### أولاً: منهج الدراسة:

نتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة في الكشف عن مستوى أثر الإدارة الرقمية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ومن خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة ، حيث يتلاءم الأسلوب الوصفي مع الهدف النظري المتمثل بالتعرف على أثر الإدارة الرقمية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ، في حين يتلاءم الأسلوب التحليلي مع الهدف العملي للدراسة ، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة ، بل يتعداه إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

#### ثانياً: مجتمع الدراسة:

يقصد بالمجتمع ، مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء أكانت وحدة العد إنساناً أم نباتاً أم جماداً ويشمل مجتمع الدراسة مصارف شمال إفريقيا بالمنطقة الغربية أما عينة الدراسة فتمثلت في مصرف شمال أفريقيا فرع صبراته تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع الاستمارات على العاملين بالكامل ، وكان الفاقد من استمارات الاستبانة (4) استمارات وبعد رجوع استمارات الاستبانة وفحصها تم استبعاد (2) استمارة نظراً لعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة وبذلك يكون عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (19) استمارة.

#### ثالثاً: أداة الدراسة:

لقد تم تصميم وبناء أداة الدراسة انطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها ونوع البيانات المطلوبة الحصول عليها وتضمنت الأداة عدداً من المحاور التي تغطي أبعاد الدراسة وتحقق أهدافها وتم تصميم استمارة استبانة خاصة لجمع البيانات من عينة الدراسة تتكون من مجالين: الأول: المتغير المستقل: متطلبات الإدارة الرقمية ، ويتضمن متطلبات الإدارة الرقمية وهي المتطلبات المادية والتقنية ويتكون من (8 فقرات) ، المحور الثاني ، يتضمن المتطلبات الإدارية والفنية ويتكون من (8 فقرات) المحور الثالث ، يتضمن المتغير التابع ، جودة الخدمات المصرفية ، ويتكون من (8 فقرات) وقد صيغت جميع عبارات الاستبانة بصورة إيجابية ، وأعطى لكل عبارة من عباراتها وزن مدرج على نمط سلم ليكيرت الخماسي لتقدير درجة تحقق العبارة للإجابة على فقرات المحاور في الاستبانة وتنحصر الإجابات وفق

هذا المقياس في: (موافق بشدة) ، (موافق) ،(محايد) ، (غير موافق) ، (غير موافق بشدة) وتم تحديد أوزان الاستجابات للفقرات وفق الجدول رقم (1):

جدول (1) يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكيرت الخماسي

الوزن	5	4	3	2	1
مستوى التطبيق	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

وتم تحديد اتجاهات أفراد العينة حسب مقياس ليكيرت الخماسي وفق الجدول ( ) حيث إن طول الفترة المستخدمة هي (5/4) أي حوالي (0.80) وقد حسب طول الفترة على أساس أن أوزان الاستجابات الخمسة (1-2-3-4-5) وقد حصرت فيما بينها أربع مسافات كما تم تحديد درجة التطبيق من خلال النسبة المئوية لمستوى التطبيق المستخرجة من خلال المتوسط المرجح لمقياس ليكيرت والجدول رقم (1) يبين ذلك.

جدول (2) تحديد الاتجاهات وفق مقياس ليكيرت الخماسي حسب المتوسط المرجح

ت	المتوسط المرجح	مستوى التطبيق %	الدرجة
1	من 1 إلى 1.79	غير مطبق تماماً 20 - 35.99	غير موافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	غير مطبق من 36 - 51.99	غير موافق
3	من 2.60 إلى 3.39	مطبق إلى حد ما 52 - 67.99	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	مطبق من 68 - 83.99	موافق
5	من 4.20 إلى 5	مطبق تماماً من 84 - 100	موافق بشدة

- الصدق أداء الظاهري:

للتأكد من صدق مقياس الدراسة، حيث تم عرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية. وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبانة، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملامتها للتطبيق في الدراسة، وبناء على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء التعديلات على استمارة الاستبانة بشكلها النهائي.

-صدق المقياس (الاتساق الداخلي):

يقصد بصدق المقياس (الاتساق الداخلي) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط سيرمان) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

### المحور الأول: المتطلبات المادية والتقنية .

يوضح الجدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية 0.05 وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (المتطلبات المادية والتقنية) والدرجة الكلية

ت	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	بعد: المتطلبات المادية والتقنية		
1	لدى المصرف موقعاً إلكترونياً على الشبكة الدولية.	0.870	0.000
2	للمصرف صفحة خاصة على الموقع الإلكتروني الفيس بوك	0.718	0.000
3	يتوافر بالمصرف شبكة اتصال تصل جميع المكاتب والأقسام.	0.722	0.000
4	تتوافر حاسبات آلية بالمصرف تتناسب مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	0.703	0.001
5	يتم استخدام برامج وطرائق حماية فعالة لمنع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف.	0.662	0.000
6	يتم الاعتماد على البريد الإلكتروني في الكثير من المعاملات المصرفية	0.599	0.002
7	توافر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات الإلكترونية	0.602	0.001
8	تتوفر بالمصرف الميزانية اللازمة لتحفيز ودعم الأفراد المتميزين في تطبيقات واستخدامات الإدارة الرقمية	0.654	0.000

### المحور الثاني: المتطلبات الإدارية والفنية:

يوضح الجدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية (0.05) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (بعد المتطلبات الإدارية والفنية) والدرجة الكلية

ت	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	بعد المتطلبات الإدارية والفنية		
1	يوجد بالمصرف خطة إستراتيجية لتقديم خاماته إلكترونياً رقمية	0.549	0.000
2	تشجيع الإدارة العليا مبادرات التحول إلى العمل الإلكتروني.	0.770	0.000
3	يوجد تنسيق بين الإدارات والأقسام فيما يتعلق بتطبيق الإدارة الرقمية.	0.693	0.000
4	يوجد بالمصرف إدارة أو قسم خاص بالإدارة الرقمية.	0.884	0.000
5	يتوفر بالمصرف بيئة عمل مناسبة لتطبيق الإدارة الرقمية .	0.539	0.001
6	هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا بنشر ثقافة الإدارة الرقمية.	0.667	0.002
7	تتوافر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية.	0.709	0.000

ت	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
8	ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنية المعلومات.	0.732	0.000

### المحور الثالث: المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية:

يوضح الجدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى معنوية 0.05 وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور

المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) والدرجة الكلية

ت	جودة الخدمات المصرفية	معامل ارتباط	دلالة معنوية
1	يوفر المصرف نظام لحماية حسابات العملاء من الاختراق	0.553	0.002
2	يحتفظ المصرف بالسجلات الخاصة بالمعاملات ليعكس خلو معاملاته منه الشك والخطأ.	0.789	0.000
3	يمنع سلوك الموظفين الطمأنينة في نفوس العملاء للتعامل مع المصرف	0.631	0.000
4	يسعى المصرف جاهداً لتحسين جودة خدماته أسوة بالمصارف الأخرى	0.859	0.000
5	يعتمد المصرف على دراسة وتحليل السوق في تقديم خدماته الناجحة	0.693	0.003
6	يعلم المصرف عملائه بموعد تقديم خدماته الجديدة.	0.779	0.000
7	يهتم الموظفون بالمصرف بالرد على استفسارات العملاء على الفور.	0.692	0.001
8	يستجيب المصرف للشكاوى المقدمة من العملاء بشكل فوري	0.753	0.000

### ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة ذاتها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد اتضح أن معامل ألفا كرونباخ جيد حيث بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.865) كما هو موضح في الشكل التالي:

الجدول (6) يبين نتائج اختبار معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الدراسة والأداة ككل

المحاور	عدد العبارات	قيمة معامل الثبات
المتطلبات المادية والتقنية:	8	0.881
المتطلبات الإدارية والفنية	8	0.796
المتغير التابع متطلبات الإدارة الرقمية	16	0.892
المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية	8	0.831
الثبات لجميع المحاور	24	0.865

### وصف متغيرات الدراسة:

توصف متغيرات الدراسة في هذا الجزء بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري، كما يأتي:

### المتغير الأول: (المتطلبات المادية والتقنية):

تم قياس المتغير توافر المتطلبات المادية والتقنية بثمانية فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير توافر المتطلبات المادية والتقنية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
لدى المصرف موقعا إلكترونياً على الشبكة الدولية.	2.78	1.801	موافق
للمصرف صفحة خاصة على الموقع الإلكتروني الفيس بوك	3.09	1.071	موافق
يتوافر بالمصرف شبكة اتصال تصل جميع المكاتب والأقسام.	2.86	1.105	موافق
تتوافر حاسبات آلية بالمصرف تتناسب مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	2.90	1.021	موافق
يتم استخدام برامج وطرائق حماية فعالة لمنع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف.	2.61	1.051	موافق
يتم الاعتماد على البريد الإلكتروني في الكثير من المعاملات المصرفية.	2.95	1.039	موافق
توافر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات الإلكترونية	4.08	0.029	موافق بشدة
تتوفر بالمصرف الميزانية اللازمة لتحفيز ودعم الأفراد المتميزين في تطبيقات واستخدامات الإدارة الرقمية	3.61	1.022	موافق
المتطلبات المادية والتقنية	3.07	1.009	موافق

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (7) أن الفقرة التي تنص على أن (توافر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات الالكترونية). حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.029)، ما يدل على أن توافر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات الالكترونية. في حين حصلت الفقرة التي تنص على (يتم استخدام برامج وطرائق حماية فعالة لمنع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف). حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (1.051)، ما يدل على أنه يتم استخدام برامج وطرائق حماية فعالة لمنع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير تتعلق بالمتطلبات المادية والتقنية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير المتطلبات المادية والتقنية كانت ايجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير المتطلبات المادية والتقنية (3.07) وبانحراف معياري (1.009)، ما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير المتطلبات المادية والتقنية كانت ايجابية.

#### المتغير الثاني: (المتطلبات الإدارية والفنية):

تم قياس المتغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية بثمانية فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

#### الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري

لفقرات متغير: مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
يوجد بالمصرف خطة إستراتيجية لتقدم خاماته إلكترونياً رقمية	3.05	1.048	موافق
تشجيع الإدارة العليا مبادرات التحول إلى العمل الإلكتروني	2.76	1.029	موافق
يوجد تنسيق بين الإدارات والأقسام فيما يتعلق بتطبيق الإدارة الرقمية.	2.69	1.032	موافق
يوجد بالمصرف إدارة أو قسم خاص بالإدارة الرقمية.	2.41	1.059	موافق
يتوفر بالمصرف بيئة عمل مناسبة لتطبيق الإدارة الرقمية	3.78	1.045	موافق بشدة
هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا بنشر ثقافة الإدارة الرقمية.	3.93	1.033	موافق
تتوافر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية.	2.50	1.010	موافق
ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنية المعلومات.	2.48	1.172	موافق
محور مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية	2.84	.0441	موافق

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (8) أن الفقرة التي تنص على أن (هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا بنشر ثقافة الإدارة الرقمية) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري

(1.033)، ما يدل على أنه هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا بنشر ثقافة الإدارة الرقمية، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنية المعلومات). حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (1.172)، ما يدل على أنه ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنية المعلومات. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير التي تتعلق بمدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية كانت ايجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية (2.84) وانحراف معياري (1.044)، ما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية كانت ايجابية.

### المتغير الثالث: (جودة الخدمات المصرفية):

تم قياس المتغير جودة الخدمات المصرفية بثمانية فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير: جودة الخدمات المصرفية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
يوفر المصرف نظام لحماية حسابات العملاء من الاختراق	3.13	1.011	موافق
يحتفظ المصرف بالسجلات الخاصة بالمعاملات ليعكس خلو معاملاته منه الشك والخطأ.	2.90	1.221	موافق
يمنع سلوك الموظفين الطمأنينة في نفوس العملاء للتعامل مع المصرف.	3.22	1.105	موافق
يسعى المصرف جاهداً لتحسين جودة خدماته أسوة بالمصارف الأخرى	2.88	1.019	موافق
يعتمد المصرف على دراسة وتحليل السوق في تقديم خدماته الناجحة	22.7	1.103	موافق
يعلم المصرف عملائه بموعد تقديم خدماته الجديدة.	4.12	1.044	موافق
يهتم الموظفون بالمصرف بالرد على استفسارات العملاء على الفور	3.99	1.066	موافق
يستجيب المصرف للشكاوي المقدمة من العملاء بشكل فوري	2.60	1.123	موافق
جودة الخدمات المصرفية	3.02	1.062	موافق

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (9) أن الفقرة التي تنص على أن (يعلم المصرف عملائه بموعد تقديم خدماته الجديدة) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (1.044) مما يدل على أن يعلم المصرف عملائه بموعد تقديم خدماته الجديدة، في حين حصلت الفقرة التي تنص



على (يستجيب المصرف للشكاوى المقدمة من العملاء بشكل فوري). حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (1.123) ما يدل على انه يستجيب المصرف للشكاوى المقدمة من العملاء بشكل فوري. وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات جودة الخدمات المصرفية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير جودة الخدمات المصرفية كانت ايجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير جودة الخدمات المصرفية (3.02) وانحراف معياري (1.062)، ما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير جودة الخدمات المصرفية كانت ايجابية.

### اختبار الفرضيات:

### الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين متطلبات الإدارة الرقمية وجودة الخدمات المصرفية بمصرف شمال إفريقيا - صبراته.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين متطلبات الإدارة الرقمية وجودة الخدمات المصرفية بمصرف شمال إفريقيا - صبراته، محل الدراسة، على مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) وبين الجدول رقم (10) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (10) نتائج اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه

R الارتباط	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.730	0.532	107.243	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (107.243) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الرقمية و جودة الخدمات المصرفية بمصرف شمال إفريقيا - صبراته. محل الدراسة ،. ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (متطلبات الإدارة الرقمية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (53%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) وهي قوة تفسيرية جيدة ، ما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل متطلبات الإدارة الرقمية في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين المتطلبات المادية والتقنية وجودة الخدمات المصرفية.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه ، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين المتطلبات المادية والتقنية وجودة الخدمات المصرفية ، ويبين الجدول رقم (11) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (11) نتائج اختبار الانحدار واختبار F

الارتباط R	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.602	0.362	127.422	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (127.422) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي فإننا نقبل الفرضية أي انه توجد علاقة بين المتطلبات المادية والتقنية و جودة الخدمات المصرفية ، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (المتطلبات المادية والتقنية ) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (36%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) وهي قوة تفسيرية جيدة ، ما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل المتطلبات المادية والتقنية في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة  $0.05 \leq$  بين المتطلبات الإداري والمالية وجودة الخدمات المصرفية.

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين المتطلبات الإداري والمالية وجودة الخدمات المصرفية، على مستوى الدلالة الإحصائية (0.05=) ويبين الجدول رقم (-) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

الجدول رقم (12) نتائج اختبار الانحدار واختبار F الناتج عنه

الارتباط R	الارتباط المصحح R <sup>2</sup>	F	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
0.533	0.284	113.245	0.000	قبول

لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (113.245) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي فإننا نقبل الفرضية أي انه توجد علاقة بين المتطلبات الإداري والمالية و جودة الخدمات المصرفية ، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (المتطلبات الإداري والمالية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره

(28%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) وهي قوة تفسيرية جيدة، ما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل المتطلبات الإداري والمالية في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

#### 14. النتائج والتوصيات:

##### 1.14 مناقشة النتائج مع الدراسات السابقة:

1- من نتائج التحليل الإحصائي تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير المتطلبات المادية والتقنية كانت ايجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير المتطلبات المادية والتقنية (3.07) وبانحراف معياري (1.009)، ما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير المتطلبات المادية والتقنية كانت ايجابية. كما جاء في دراسة (الرفيق، 2018)

2- من نتائج التحليل الإحصائي تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية كانت ايجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية (2.84) وبانحراف معياري (1.044)، ما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير مدى توافر المتطلبات الإدارية والفنية كانت ايجابية، وتوافقت مع نتائج دراسة الرفيق (2018، ص35)

3- من نتائج التحليل الإحصائي تبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير جودة الخدمات المصرفية كانت ايجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير جودة الخدمات المصرفية (3.02) وبانحراف معياري (1.062)، ما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير جودة الخدمات المصرفية كانت ايجابية وتوافقت مع دراسة (العمري، 2017، ص75).

4- من نتائج التحليل الإحصائي تبين وجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين متطلبات الإدارة الرقمية وجودة الخدمات المصرفية بمصرف شمال أفريقيا، وتوافقت مع نتائج دراسة (الحريشة، 2018، ص39).

5- من نتائج التحليل الإحصائي تبين وجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين المتطلبات المادية والتقنية وجودة الخدمات المصرفية.

6- من نتائج التحليل الإحصائي تبين وجد علاقة ذات دلالة إحصائية وعلى مستوى الدلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين المتطلبات الإداري والمالية وجودة الخدمات المصرفية.

7- حيث حصلت الفقرة التي تنص على (يتم استخدام برامج وطرائق حماية فعالة لمنع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف.) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (1.051).

8- حصلت الفقرة التي تنص على (ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنية المعلومات.) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.48)

9- حصلت الفقرة التي تنص على (يستجيب المصرف للشكاوى المقدمة من العملاء بشكل فوري) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (1.123) بانحراف معياري (1.172).

10- لقد جاءت قيمة اختبار (F) مساوياً إلى (107.243) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05) ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الرقمية وجودة الخدمات المصرفية بمصرف شمال إفريقيا بالمجتمع محل الدراسة، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (متطلبات الإدارة الرقمية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (53%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) وهي قوة تفسيرية جيدة، ما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل متطلبات الإدارة الرقمية في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

وعليه توصي الدراسة بالآتي:

- زيادة الاهتمام بالبرامج والطرائق لحماية فعالة لمنع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف قيد الدراسة.

- زيادة الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنية المعلومات للعاملين بمصرف شمال إفريقيا.

- عمل صندوق أو صفحة إلكترونية خاصة للاهتمام بشكاوى الزبائن ومشاكلهم.

- يجب زيادة الاعتماد على دراسة وتحليل السوق في تقديم الخدمات الناجحة للزبائن.

- يجب على الإدارة العليا تشجيع مبادرات التحول إلى العمل الإلكتروني بجميع فروع المصرف لتسهيل المعاملات فيما بينهما.

- يجب أن يتم الاعتماد على البريد الإلكتروني في جميع المعاملات المصرفية بين الفروع.

- مقترحات الدراسة: العمل على إجراء العديد من الدراسات التي تساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية من أجل تحقيق جودة للخدمات المصرفية.

**15: قائمة المراجع:**

1. نجم عبود نجم، (2004)، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار الشروق. الرياض:
2. سعد غالب ياسين، (2005)، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث. الرياض:
3. السلمي، علي، (2001) إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار الغريب للنشر، القاهرة، مصر.
4. مريزيق عثمان، (2013) الإدارة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة.
5. بالقرق فاطمة، دلال العمري وهاجر فريشي، (2017) جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع.
6. تاقوروت محمد (2012) متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، سبتمبر.
7. بلعاش ميادة (2015) أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
8. بن مرسل رافيق (2019). تفعيل آليات الإدارة الإلكترونية ممدخل لتحقيق التنمية المستدامة. تم الاسترداد من جامعة أحمد بوقرة بومرداس - الجزائر: مجلة جبل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية العدد 31-ص
9. مصطفى مفيد مصطفى (2021)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، جامعة الأزهر غزة، رسالة ماجستير.
10. عبد التواب عبد ألاله عبد التواب، مروة مصطفى الأسدي (2022) دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية، المجلة التربوية لتعليم الكبار-كلية التربية جامعة أسيوط -المجلد الرابع-العدد 4 -أكتوبر