

## Information Technology as an Entry Point for Enhancing the Quality of Banking Services: An Applied Study on Libyan Banks

Laylay Meelad Mohammed Altilyadi \*

Department of Finance and Banking, Faculty of Economics and Political Science, Bani Waleed University,  
Bani Walid, Libya

\*Email (for reference researcher): [lailaalteliade@bwu.edu.ly](mailto:lailaalteliade@bwu.edu.ly)

### تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على المصارف الليبية

ليلي ميلاد محمد التليادي \*

قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بني وليد، بني وليد، ليبيا

Received: 08-02-2026; Accepted: 22-04-2026; Published: 12-05-2026

#### Abstract:

The global and Arab banking sectors have witnessed radical transformations as a result of the rapid development in information technology (IT). IT has become the fundamental pillar for enhancing the quality of banking services and bolstering the competitiveness of banks. This research aims to examine the role of IT in improving banking service quality, focusing on the Libyan experience. Utilizing a descriptive-analytical approach based on previous studies and academic reports, the research concluded that the employment of IT contributes to accelerating transactions, reducing errors, lowering operational costs, and increasing customer satisfaction levels. However, Libyan banks still face fundamental challenges related to weak technical infrastructure, inadequate cybersecurity, limited human resources, and the absence of legislation that keeps pace with digital transformation. Based on these findings, the research recommended the necessity of investing in infrastructure development and cybersecurity, training human resources, updating legislation, and fostering partnerships with FinTech companies to enhance service quality and achieve sustainable competitiveness for Libyan banks.

**Keywords:** Information Technology, E-Banking Services, Banking Service Quality.

#### المخلص

شهد القطاع المصرفي العالمي والعربي تحولات جذرية نتيجة للتطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت هذه الأخيرة تمثل الركيزة الأساسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز تنافسية المصارف، وهدف هذا البحث إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مع التركيز على التجربة الليبية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الدراسات السابقة والتقارير الأكاديمية، وخلص البحث إلى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء وخفض التكاليف التشغيلية، إضافة إلى رفع مستوى رضا العملاء، غير أن المصارف الليبية ما زالت تواجه تحديات جوهرية تتعلق بضعف البنية التحتية التقنية، قصور الأمن السيبراني، محدودية الموارد البشرية، وغياب التشريعات المواكبة للتحويل الرقمي، وبناءً على النتائج، أوصى البحث بضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية والأمن السيبراني، تدريب الموارد البشرية، تحديث التشريعات، وتعزيز الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية، بما يساهم في رفع جودة الخدمات المصرفية وتحقيق التنافسية المستدامة للمصارف الليبية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الخدمات المصرفية الإلكترونية، جودة الخدمات المصرفية.

#### المقدمة

خلال العقود الأخيرة شهد العالم ثورة تكنولوجية متسارعة كان لها أثر بالغ على جميع القطاعات الاقتصادية، وفي مقدمتها القطاع المصرفي. فقد أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة إستراتيجية لتعزيز كفاءة العمليات، وتطوير قنوات الاتصال مع العملاء، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تتسم بالسرعة والمرونة والدقة (Xu, Benbasat, & Cenfetelli, 2013, p780)، كما ساهمت هذه التكنولوجيا في إحداث نقلة نوعية في طرق الدفع الإلكتروني، والخدمات الذاتية، والتعاملات المصرفية عبر الإنترنت، مما رفع من توقعات العملاء حول مستوى جودة الخدمة المقدمة.

على الصعيد العربي، سعت العديد من المصارف إلى إدماج تكنولوجيا المعلومات في بنيتها التشغيلية لتلبية المتغيرات المتسارعة في البيئة التنافسية، وتشير بعض الأدبيات ومنها (دياب، 2022، ص70؛ Rita, Oliveira, & Farisa, 2019, p4) إلى أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت أحد المحددات الرئيسية لرضا العملاء ولأنهم، حيث ترتبط الجودة بعوامل مثل سرعة الاستجابة، الاعتمادية،

الأمان، وسهولة الاستخدام، ومع ذلك، تواجه المصارف العربية تحديات متعلقة بالبنية التحتية التقنية، وضعف الثقافة الرقمية لدى بعض شرائح العملاء، إضافة إلى قصور الأطر التشريعية والتنظيمية عن مواكبة وتيرة التحول الرقمي (حريدي & بوطالب، 2016، ص112) في ليبيا، تُعاني المصارف من ضغوط كبيرة لمواكبة التطور التكنولوجي في ظل بيئة اقتصادية متقلبة. إذ أن جودة الخدمات المصرفية ما زالت مرتبطة بضعف البنية التحتية الرقمية، محدودية استثمارات المصارف في الأنظمة الإلكترونية، فضلاً عن تحديات مرتبطة بالثقة والأمن السيبراني، وقد أظهرت بعض الدراسات ومنها دراسة كل من (Elmadani, 2015، Faraj & Amhalhal, 2019) أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا ما يزال محدوداً، نتيجة لعوامل تتعلق بانقطاع الكهرباء وضعف البنية التحتية التقنية ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، كما أن بعض المبادرات المحلية، مثل إدخال أنظمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف، ساعدت على تخفيف الضغط على الفروع التقليدية، إلا أن تطبيقها لم يصل بعد إلى مرحلة النضج أو الانتشار الواسع.

### مشكلة البحث

تحولت طبيعة الخدمات المالية نتيجة للانتشار الواسع لتقنيات الرقمنة والاعتماد المتزايد على نظم المعلومات، حيث أصبحت جودة الخدمات المصرفية مرتبطة بدرجة كبيرة بقدرة المصارف على تبني الحلول الرقمية وتقديم خدمات سريعة وآمنة وفعالة للعملاء (World Bank, 2022, p15)، وقد أدى ذلك إلى بروز معيار الجودة الرقمية باعتباره محددًا رئيسيًا في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية على الصعيدين الإقليمي والدولي.

غير أن هذا التحول التكنولوجي السريع يواجه جملة من التحديات التي تنعكس على مستوى جودة الخدمات، مثل الحاجة إلى بنية تحتية تقنية متطورة، ومتطلبات حماية البيانات والأمن السيبراني، فضلاً عن محدودية الكفاءات البشرية القادرة على إدارة التحول الرقمي بكفاءة (Alghamdi & Bach, 2020, p98) ومن ثم، أصبحت العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والتحول الرقمي مجالاً خصباً للبحث الأكاديمي والميداني، خصوصاً في ظل تنامي تطلعات العملاء وتزايد المنافسة في القطاع المالي.

على الصعيد العربي، فإن العديد من الدراسات تشير إلى أن المصارف العربية لا تزال تواجه تحديات في تحقيق التكامل بين معايير الجودة ومتطلبات الرقمنة، بسبب فجوة البنية التحتية وضعف التسهيلات المنظمة للتحول الرقمي، إضافة إلى مقاومة التغيير المؤسسي (Elbeltagi & Agag, 2019, p210) ويؤدي ذلك إلى تباين في مستوى الخدمات المقدمة بين الدول العربية، مما يضعف من قدرتها على الاستجابة الفعالة للتوجهات العالمية نحو الشمول المالي والخدمات الرقمية المتكاملة.

أما في ليبيا، فتبرز المشكلة بشكل أكثر حدة نتيجة جملة من العوامل الهيكلية، مثل تأخر تحديث البنية المصرفية، ضعف الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات، وعدم استقرار الأطر القانونية والتنظيمية اللازمة لدعم التحول الرقمي (Bugaihis, 2021, p44)، وهذا الواقع يجعل جودة الخدمات المصرفية عرضة للتراجع، حيث يواجه العملاء صعوبات في الوصول إلى خدمات إلكترونية آمنة وفعالة، الأمر الذي يحد من فرص المصارف الليبية في المنافسة الإقليمية وتحقيق متطلبات التنمية الاقتصادية المستدامة.

على الرغم من إدراك المصارف الليبية لأهمية التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة، إلا أن قدرتها على تفعيل ذلك لا تزال محدودة، بناءً على ذلك، تتمثل مشكلة هذا البحث في ضعف قدرة المصارف الليبية على توظيف تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة خدماتها المصرفية، بما ينعكس سلباً على رضا العملاء ويحد من قدرتها التنافسية محلياً وإقليمياً.

### أسئلة البحث

بناءً على مشكلة البحث يمكن طرح التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيات المعلومات في تحسين جودة خدمات المصارف الليبية من منظور العملاء والموظفين والإدارة؟

ومن خلال هذا التساؤل تتفرع منه التساؤلات الآتية:

1- إلى أي مدى يمكن أن يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية في ليبيا؟

- 2- ما أثر تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل الإنترنت البنكي، الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي) على رضا العملاء؟
- 3- كيف يؤثر مستوى الأمن والسرية في الأنظمة التكنولوجية على ثقة العملاء في المصارف الليبية؟
- 4- ما أبرز التحديات التي تواجه المصارف الليبية في توظيف التكنولوجيا لتحسين جودة خدماتها؟

## أهمية البحث

### 1- الأهمية العلمية:

تتبع أهمية هذا البحث في كونه يسלט الضوء على قضية محورية تمثل أحد أبرز التوجهات الحديثة في الصناعة المصرفية، وهي توظيف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. فقد أصبحت المؤسسات المصرفية مُطالبية بإعادة النظر في أنماط تقديم خدماتها، ليس فقط من أجل مواكبة المنافسة العالمية، بل أيضاً من أجل تلبية احتياجات العملاء المتزايدة والمتغيرة، ومن هذا المنطلق، يكتسب البحث الحالي أهميته من كونه يسعى إلى دراسة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا ومستوى جودة الخدمات المصرفية في البيئة الليبية.

### 2- الأهمية التطبيقية:

قد يوفر هذا البحث إضافة عملية للمصارف الليبية وصناع القرار فيها، من خلال إبراز دور التكنولوجيا في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالخدمات المقدمة، كما يتيح البحث فرصة للتعرف على التحديات التي تعيق تطبيق الأنظمة التكنولوجية بكفاءة، وهو ما يساعد على صياغة سياسات واستراتيجيات أكثر فعالية لتجاوز هذه التحديات وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات التكنولوجية، ومن ثم، فإن نتائج هذا البحث قد تفيد عملياً المصارف الليبية في سعيها لتحسين أدائها وتطوير قدراتها التنافسية في السوق المحلي والإقليمي.

## أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مدى تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا.
- 2- قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية والرقمية.
- 3- تحديد التحديات التي تواجه المصارف الليبية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة.
- 4- استكشاف السبل الكفيلة بتعزيز استخدام التكنولوجيا لرفع مستوى التنافسية في القطاع المصرفي الليبي.

## الإجراءات المنهجية للبحث

### 1- منهج البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الموضوع الذي يهدف إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل المصارف الليبية، وجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، ثم تحليلها وصفاً واستخلاص النتائج التي تعكس واقع الخدمات المصرفية ومستوى استفادتها من التطورات التكنولوجية.

### 2- أداة البحث

اعتمد البحث على مصادر ثانوية مثل التقارير الدولية، الدراسات والأبحاث الأكاديمية، والمقالات العلمية المتاحة على المواقع الأكاديمية والانترنت.

## مصطلحات البحث

### 1- تكنولوجيا المعلومات (Information Technology)

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها هي "مجموعة من الأدوات والبرمجيات والبنية التحتية التقنية التي تُستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها بكفاءة وفاعلية". (Laudon & Laudon, 2016, p52)

يرى أيضا (Turban, Pollard, & Wood, 2018) أن تكنولوجيا المعلومات تمثل "استخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكات وأنظمة المعلومات لدعم اتخاذ القرارات وتحسين أداء المنظمات وتقديم الخدمات." (Turban, Pollard, & Wood, 2018, p15)

ويرى كل من رانية وبن العمري (2019، ص40) أن التكنولوجيا المصرفية "تمثل جميع التطبيقات الرقمية وأنظمة المعلومات التي تعتمد على المصارف لتحسين جودة الخدمات وتسهيل إدارة العمليات المالية بطريقة فعالة وأمنة".

## 2- الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-banking Services)

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها هي " تقديم الخدمات المصرفية للعملاء من خلال وسائل إلكترونية مثل الإنترنت والهاتف المحمول، بما يتيح تنفيذ المعاملات دون الحاجة للذهاب إلى الفرع ". (ريحان، براهيمية، 2014، ص45)

ويرى كل من (حريدي، بوطالب، 2016) أن الخدمات المصرفية الإلكترونية "تمثل جميع العمليات المالية التي تتم عبر القنوات الرقمية بهدف تسهيل وصول العملاء للخدمات البنكية وزيادة سرعة الإنجاز والدقة".

حسب قصي سندیاني (2024، ص85)، الخدمات المصرفية الإلكترونية هي "الخدمات المالية التي يمكن للعميل الوصول إليها وتنفيذها إلكترونياً عبر الإنترنت أو التطبيقات المصرفية، بما يعزز سهولة المعاملات وسرعتها ويقلل الحاجة للمعاملات الورقية التقليدية".

## 3. جودة الخدمات المصرفية (Banking Service Quality)

حسب زوايمية وشهيد (2024، ص32)، جودة الخدمات المصرفية هي التي " تعكس مدى قدرة المصارف على تلبية توقعات العملاء من حيث سرعة الأداء، دقة العمليات، ومستوى الخدمة المقدمة".

أما وفق مهند ياسر، علي يوسف، وأحمد كاظم (2024، ص18)، أن جودة الخدمات المصرفية هي "مدى التوافق بين توقعات العملاء والخدمات الفعلية المقدمة، مع التركيز على الأمان، الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمات الإلكترونية".

وفق Al-Atwi, Ali, & Kazem (2024، ص1710)، جودة الخدمات المصرفية "تمثل مدى قدرة المصرف على تقديم خدمات دقيقة وموثوقة وسريعة، تلبي توقعات العملاء وتعزز رضاهم وثقتهم بالخدمات المقدمة".

## الدراسات السابقة

### 1-دراسة (Bankuoru Egala, et al, 2021) بعنوان: هل يترك العميل المصرف أم يبقى؟ التفاعل بين جودة الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العملاء.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية الرقمية على رضى العملاء خلال جائحة (COVID-19)، وكشف العلاقة بين رضا العملاء ونواياهم للبقاء مع المصرف بمعيار إذا كانوا سيستمررون في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية أو يتركونها، وتحديد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمات الرقمية التي تساهم بشكل كبير في رضا العملاء ونية البقاء، وهي: السهولة في الاستخدام، الكفاءة، الخصوصية/الأمان، والموثوقية.

واستخدمت الدراسة مزيجاً من النماذج النظرية E-S-QUAL و BSQ لقياس جودة الخدمات الرقمية كما يراها المشتركون في الخدمات المصرفية الرقمية في غانا، وتطبيقها على العملاء الذين يستخدمون الخدمات البنكية الرقمية في غانا خلال فترة الجائحة، وتم جمع بيانات من 395 مشاركاً من مستخدمي الخدمات، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر مباشر وكبير لرضا العملاء عن جودة الخدمات الرقمية على قرارهم بالبقاء مع المصرف، وأن أبعاد جودة الخدمة الرقمية ( ease of use, efficiency, reliability, privacy/security) جميعها تؤثر بدرجة دالة إحصائياً على رضى العملاء، وكذلك على نية البقاء، ومن القيود التي أشارت إليها الدراسة: اختلاف محفظة الخدمات الرقمية وجودة الأبعاد ما بين المصارف المختلفة، مما يجعل النتائج قد لا تكون متجانسة عبر جميع البنوك.

## 2-دراسة (Bouthahaba, I, & Khaled, M. 2021) بعنوان: الدور الوسيط للعوامل الاجتماعية-الاقتصادية في العلاقة بين أنماط حياة العملاء ومدى الوعي بخدمات MobiCash المصرفية في مصرف الوحدة بليبيا.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أنماط حياة العملاء على مستوى وعيهم بخدمات MobiCash في مصرف الوحدة بليبيا، واختبار ما إذا كانت المتغيرات الاجتماعية-الاقتصادية (مثل الدخل والمركز الاجتماعي) تلعب دور الوسيط في العلاقة بين أنماط الحياة ووعي العملاء بالخدمة، أيضا تحديد ما إذا كانت المتغيرات الديموغرافية مثل العمر والمستوى التعليمي تؤثر على مستوى وعي العملاء بخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، واستهدفت الدراسة عملاء مصرف الوحدة في مدينة درنة - ليبيا، حيث تم جمع البيانات من 149 مشاركا باستخدام استبيان إلكتروني يقيس أنماط الحياة، العوامل الاجتماعية-الاقتصادية، ودرجة الوعي بخدمات MobiCash.

وتوصلت الدراسة إلى أن أنماط حياة العملاء تؤثر بشكل مباشر ودال إحصائياً على مستوى وعيهم بخدمات MobiCash، وأن العوامل الاجتماعية-الاقتصادية لم يكن لها دور وساطة بين أنماط الحياة ووعي العملاء، أي أن العلاقة مباشرة وليست متأثرة بالظروف الاقتصادية-الاجتماعية، أيضا لم يظهر العمر أو المستوى التعليمي كعوامل ذات تأثير دال إحصائياً على وعي العملاء بالخدمة، وأكدت الدراسة أن تعزيز وعي العملاء بخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول يعتمد بدرجة أكبر على تكيف أنماط حياتهم مع التكنولوجيا أكثر من اعتماده على المتغيرات الاجتماعية أو الديموغرافية.

## 3-دراسة (Kordit, J. M. 2022) بعنوان: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء المصارف التجارية في مدينة جوبا - جنوب السودان.

هدفت الدراسة تحديد مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل الخدمات عبر الإنترنت، الخدمات المتنقلة، أجهزة الصراف الآلي، وبطاقات الائتمان) على أداء المصارف التجارية في جوبا، جنوب السودان، وقياس أثر الخدمات الإلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي مثل الربحية، خفض التكاليف، رضا العملاء، تحسين الإدارة، وزيادة الموجودات البنكية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيان ذاتي التوزيع (self-administered questionnaire) من المصارف التجارية في جوبا، وكان عدد المصارف المشمولة في العينة هو 31 مصرفاً تجارياً في مدينة جوبا.

كشفت الدراسة أن المصارف التجارية التي تطوّر الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق فرصاً أكبر للنجاح من حيث الأداء البنكي، ومن مزايا الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية: زيادة الإيرادات، تقليل النفقات، فعالية أفضل في الإدارة، رضا عملاء أعلى، وزيادة الموجودات البنكية، ورغم وجود الفوائد، تشير الدراسة أيضاً إلى أن المصارف لم تكن دائماً أكثر ربحية بعد التطبيق الفعلي للخدمات الإلكترونية، مما يدل على أن مجرد التوفر التكنولوجي لا يضمن تحسين الأداء الكامل.

## 4-دراسة (Almansour, B., & Elkrgli, S. 2023) بعنوان: العوامل المؤثرة على رضا العملاء عن خدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة على المصارف الليبية.

هدفت الدراسة تحديد مدى تأثير المفاهيم: الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، المصداقية، وموقف العميل على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الليبية، أيضا معرفة أي من هذه العوامل لها الأهمية الأكبر في رفع مستوى الرضا لدى العملاء، واستخدم البحث المنهج الوصفي الكمي لجمع بيانات من عملاء يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا، حيث تم توزيع استبيان إلكتروني على 215 مستخدماً للخدمات المصرفية الإلكترونية لجمع آرائهم حول العوامل الأربعة المذكورة. توصلت الدراسة إلى أن جميع العوامل الأربعة - الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، المصداقية، وموقف العميل - لها تأثير إيجابي دال إحصائياً على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا، وجاءت موقف العميل كالعامل الأكثر تأثيراً، يليه سهولة الاستخدام ثم المصداقية ثم الفائدة المدركة في الترتيب من حيث الأهمية، وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة أن المصارف الليبية يجب أن تركز أولاً على تحسين مواقف العملاء نحو الخدمات الإلكترونية، ثم تعزيز سهولة الاستخدام، ثم كسب الثقة والمصداقية في المنصات الإلكترونية، وأخيراً إظهار الفائدة الحقيقية لهذه الخدمات للعملاء.

## 5-دراسة (Al-Salami, Q. H, et al, 2023) بعنوان: رضا العملاء عن جودة خدمات المصرفية الإلكترونية وفق معيار ISO 9126 في المصارف الليبية.

هدفت الدراسة تحديد مدى رضا العملاء عن خدمات المصرفية الإلكترونية لدى مصرفي الوحدة ومصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي باستخدام معيار ISO 9126 لجودة البرمجيات، ومعرفة العلاقة بين جودة خدمات e-banking وفق أبعاد معيار ISO 9126 وبين رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، أيضا قياس الاختلافات في رضا العملاء بين المصرفين محل الدراسة، إن وجدت، بناءً على الخدمات المقدّمة والمعايير المستخدمة.

شملت الدراسة عملاء مصرفي الوحدة وC&D في مدينة بنغازي؛ تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 180 عميلاً من مصرف الوحدة و207 عميلاً من مصرف التجارة والتنمية (C&D)، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي وقوي ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية حسب معيار ISO 9126 ورضا العملاء في المصارف المدروسة، بعبارة أخرى، عندما تكون معايير الجودة ممتثلة لخصائص معيار ISO 9126، يزداد رضا العملاء، وأن تقييم العملاء لجودة الخدمات الإلكترونية بصفة عامة قُدّر أنه "مقبول إلى حدٍ ما" في كلٍ من مصرفي الوحدة وC&D، لكن بعض الأبعاد حصلت على تقييم أقل من الآخر (مثل قابلية النقل أو النقلية – portability، وكذلك البنية التحتية التقنية أو دعم تكنولوجيا المعلومات) التي أظهرت متوسطات أقل من المتوسط العام، في حين لم يكن الفارق في الرضا بين المصرفين كبيراً بما يُشير إلى وجود اتساق نسبي في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بين المصرفين رغم اختلافات بسيطة في بعض الأبعاد.

## 6-دراسة (Bakry, M, et al, 2023) بعنوان: أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العامة في مصر).

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء لدى المصارف العامة التجارية في مصر، وتحديد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة الإلكترونية التي تلعب دوراً فاعلاً في تشكيل رضا العملاء، مثل سرعة الخدمة، سهولة الاستخدام، الأمان، والتجاوب، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفية التطبيقية، حيث تم جمع بيانات من عملاء المصارف التجارية العامة التي تقدم خدمات إلكترونية في مصر، وتم توزيع استبيان على عينة من العملاء، مع استخدام أدوات تحليل إحصائية لفحص العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية (بعدد من الأبعاد) ورضا العملاء.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إحصائية قوية وموجبة بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء؛ أي أن كلما تحسّنت جودة هذه الخدمات زاد رضا العملاء، وأن الأبعاد مثل سهولة الاستخدام، أمان المعاملات، سرعة الأداء، واستجابة المصرف لخدمة العميل كانت من أهم المتغيرات التي تؤثر بشكل مباشر في رضا العملاء، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تركز المصارف العامة التجارية في مصر على تحسين تجربة المستخدم الرقمي، وتعزيز الأمان الرقمي، وضمان قابلية الخدمة الإلكترونية لتلبية توقعات العملاء لضمان مستويات رضا أعلى.

## التعليق على الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وحوكمة تكنولوجيا المعلومات إلى وجود اهتمام متزايد لدى الباحثين بالتحويلات الرقمية في القطاع المصرفي العربي والإفريقي، وقد تباينت هذه الدراسات في زوايا معالجتها؛ حيث تُظهر مجموعة الدراسات اهتماماً متزايداً بمحور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، مع تركيز واضح على مكونات الجودة الرقمية (سهولة الاستخدام، الموثوقية، الأمان، والكفاءة) وتأثيرها على سلوك العميل واستمراره. فعلى سبيل المثال أظهرت دراسة Bankuoru Egala et al (2021) في سياق سوق نام أن أبعاد جودة الخدمة الرقمية ترتبط بشكل مباشر برضا العملاء وبنية اتخاذهم قرار البقاء أو الرحيل عن المصرف، ما يعكس الدور الاستراتيجي للقنوات الرقمية خصوصاً في أوقات الأزمات، بالمقابل، قدمت دراسات محلية في ليبيا (Bouthahaba & Khaled, 2021؛ Almansour & Elkrghli, 2023؛ Al-Salami et al., 2023) دلائل ميدانية على أن العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء قائمة، لكن مظاهر الجودة وتحدياتها تتميز بخصوصية محلية مرتبطة بالبنية التحتية ومستوى تبني التقنية والثقافة الرقمية.

وبالتالي، يمكن القول إن هذه الدراسات شكّلت قاعدة معرفية مهمة لتوضيح العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، مع إبراز دور الحوكمة الرقمية، لكنها تفتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات أكثر شمولاً تدمج بين التجربة المحلية والإطار العالمي للتحول الرقمي في القطاع المصرفي.

### الإطار النظري للبحث

#### المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء المصارف

تُعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز العوامل المؤثرة في تحديث القطاع المصرفي وتحقيق التطور النوعي في أدائه، إذ لم يعد دورها يقتصر على الجانب التشغيلي فحسب، بل أصبحت أداة استراتيجية لإعادة صياغة هيكل العمل المصرفي وتعزيز قدرته التنافسية. فالأنظمة التقنية الحديثة أسهمت في إحداث نقلة نوعية في طبيعة الخدمات المصرفية من خلال تسهيل الوصول إلى البيانات المالية بسرعة ودقة، وتبسيط الإجراءات الداخلية، وتطوير قنوات تقديم الخدمة عبر الوسائط الرقمية.

#### أولاً: ماهية تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

تُعد تكنولوجيا المعلومات إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية المعاصرة لتحقيق الكفاءة التشغيلية وضمان جودة الخدمات. ويُقصد بها بوجه عام استخدام الأجهزة والبرمجيات والأنظمة والشبكات في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونقلها بشكل يتيح توفير معلومات دقيقة وموثوقة في الوقت المناسب لدعم القرارات الإدارية والمالية. (Laudon & Laudon, 2020) وفي السياق المصرفي، يُنظر إلى تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية لإعادة صياغة هيكل العمل البنكي، حيث تشمل التطبيقات الإلكترونية والأنظمة المحاسبية، نظم الدفع الإلكتروني، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتطبيقات الهاتف المحمول، وقد أكد (Turban et al. 2018) أن دمج تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي يتجاوز مجرد تبسيط العمليات الروتينية ليشمل إعادة ابتكار الخدمات المالية بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي.

وفي البيئة العربية، أوضح Adel Al-Tawaty (2017) في دراسته حول القطاع المصرفي الليبي أن إدماج تكنولوجيا المعلومات ساعد المصارف المحلية على رفع مستوى الشفافية وتقليل الأخطاء التشغيلية، رغم محدودية البنية التحتية، بينما أشار خميس (2023) في دراسة عن المصارف السودانية إلى أن الاستثمار في نظم المعلومات انعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المعاملات ورضا العملاء، لكنه واجه تحديات تتعلق بضعف التدريب وضعف الأمن السيبراني. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات لم تعد مجرد وسيلة مساعدة في العمل المصرفي، بل أصبحت نظاماً متكاملًا يمثل العمود الفقري لكافة العمليات، ومقوماً رئيسياً لقدرة المصارف على البقاء والمنافسة في سوق عالمي يتسم بالسرعة والتغيير المستمر.

#### ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية

تُعد الكفاءة التشغيلية من أبرز المؤشرات التي تقيس نجاح المؤسسات المصرفية في استخدام مواردها المتاحة بأفضل صورة لتحقيق الإنتاجية المثلى، وقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات في تعزيز هذه الكفاءة عبر عدة أبعاد أساسية، حيث أصبح الاعتماد على النظم الرقمية والبرمجيات المتطورة وسيلة رئيسية لتقليل الزمن اللازم لإنجاز المعاملات وخفض التكاليف التشغيلية.

ويشير خميس (2023) في دراسته على المصارف السودانية إلى أن إدخال النظم المحوسبة أدى إلى تقليل نسبة الأخطاء البشرية وزيادة سرعة تنفيذ العمليات المصرفية، وهو ما انعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة، كما توصل Adel Al-Tawaty (2017) في بحثه على القطاع المصرفي الليبي إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أسهم في رفع كفاءة إدارة الموارد المالية والبشرية داخل المصارف، رغم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية.

ومن جهة أخرى، يوضح (Geebren, A. 2022) أن تكنولوجيا المعلومات تمنح المؤسسات المصرفية القدرة على أتمتة العمليات الروتينية، مثل معالجة الشيكات، التحويلات المالية، وإدارة الحسابات، مما يؤدي

إلى خفض الاعتماد على العمل اليدوي وتقليل التكاليف التشغيلية بنسبة ملحوظة، وأن اعتماد المصارف على نظم المعلومات يحقق كفاءة تشغيلية أعلى من خلال تقليل الهدر في الموارد وتبسيط الإجراءات الداخلية. ويتضح أثر تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية في المصارف في عدة نقاط رئيسية:

**1- تسريع المعاملات:** إنجاز عمليات السحب، الإيداع، والتحويل في وقت أقصر مقارنة بالأساليب التقليدية.  
**2- خفض التكاليف التشغيلية:** من خلال تقليل الاعتماد على الورق والعمالة الزائدة، وزيادة الاعتماد على الأتمتة.

**3- تقليل الأخطاء البشرية:** عبر الاعتماد على البرمجيات الذكية والأنظمة المحوسبة التي توفر دقة أكبر.

**4- تحسين إدارة الموارد:** توظيف أفضل لرأس المال البشري والمادي عبر النظم التقنية المتطورة.

**5- رفع القدرة الاستيعابية:** إمكانية خدمة عدد أكبر من العملاء بكفاءة عالية دون الحاجة لتوسعات مادية كبيرة.

من ثم، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات تمثل أداة استراتيجية لرفع الكفاءة التشغيلية للمصارف، إذ تمكّنها من تقديم خدمات سريعة ودقيقة وبتكلفة أقل، وهو ما يعزز تنافسيتها في بيئة مالية عالمية شديدة الديناميكية.

### ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية

شهد القطاع المصرفي في العقود الأخيرة تحولاً جذرياً بفضل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت نظم المعلومات الحديثة أداة استراتيجية لتعزيز جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءة الأداء، وقد ركزت العديد من الدراسات على تحليل هذا الدور من زوايا متعددة.

وتشير دراسة رانية وبن العمري (2019) إلى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المصرفية يساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء، بما يعزز ثقة العملاء، وتوصلت دراسة ديدوش وهاجرة (2022) إلى نتائج مماثلة، حيث أبرزت أن نظم المعلومات الحديثة في المصارف التجارية ساعدت على تحسين دقة المعلومات وزيادة رضا العملاء.

من جانب آخر، توضح دراسة مهند حميد ياسر وآخرون (2024) أن تكنولوجيا المعلومات تمثل أداة فعالة في تعزيز جودة الخدمة عبر تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات وتحقيق مستويات أعلى من الشفافية في المصارف التجارية العراقية، ويدعم هذا الطرح ما خلصت إليه دراسة بوبلال وصياد (2024) التي تناولت تجربة بنك السلام بورقلة، مؤكدة أن الاستثمار في نظم المعلومات ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المصرفية، خصوصاً فيما يتعلق بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

كما تؤكد زوايمية وشهيد (2024) على أن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر على تحسين العمليات التقليدية فحسب، بل تساهم أيضاً في خلق قيمة مضافة من خلال الخدمات الإلكترونية التي تمكن العملاء من إنجاز معاملاتهم عن بُعد، وهو ما يعزز من مرونة الخدمة ويوسع قاعدة العملاء.

### رابعاً: تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المصرفية

أصبحت المصارف تواجه تحديات متزايدة في إدارة المخاطر المالية والتشغيلية، خصوصاً مع تعقد المعاملات وتنامي التهديدات الإلكترونية، وهنا برز دور تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة استراتيجية للحد من هذه المخاطر وتعزيز استقرار العمليات المصرفية.

إذ تشير دراسة ديدوش وهاجرة (2022، ص115) إلى أن إدماج نظم المعلومات في المصارف التجارية ساعد على تقليص مخاطر الأخطاء البشرية، من خلال تحسين دقة البيانات وسرعة معالجتها، مما يرفع من موثوقية القرارات المصرفية، كما أكدت سعيدي وبن موهوب ومخلخل وزوين (2022، ص932) أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية من خلال الرقابة الآلية المستمرة وتطوير نظم الإنذار المبكر.

وفي السياق العراقي، أوضحت دراسة أمانة مؤيد عبد الله (2022، ص642) أن تقانة المعلومات أسهمت بشكل مباشر في تعزيز القدرة على إدارة المخاطر المالية في المصارف التجارية الخاصة، من خلال تحسين أنظمة الرقابة الداخلية وتقليل فرص التلاعب، وأن تطبيق نظم المعلومات الحديثة في المصارف أسهم في تقليل مخاطر التأخير والتعثر، حيث أتاحت هذه النظم إمكانية متابعة العمليات المصرفية بشكل لحظي.



من جهة أخرى، بينت دراسة دياب (2022، ص83) أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصارف المصرية مكن من تحسين إدارة المخاطر الائتمانية، عبر تحليل سلوك العملاء والتنبؤ بمستوى التزامهم بالسداد، كما أكد جمال وفؤاد وعمر (2023، ص972) في دراستهم الميدانية بدهوك أن تقنيات المعلومات ساعدت على تطوير أساليب تقييم المخاطر وتخفيض احتمالية الخسائر.

مما سبق يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تمثل أداة جوهرية لإدارة المخاطر المصرفية عبر:

- تقليل الأخطاء البشرية من خلال الأتمتة وتحسين دقة البيانات.
- تعزيز الرقابة الداخلية وأنظمة الإنذار المبكر.
- إدارة المخاطر المالية والائتمانية من خلال التحليلات الذكية.
- ضمان استقرار العمليات وتقوية ثقة العملاء.

#### خامسا: التحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف

رغم إدراك المصارف الليبية لأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، إلا أنها تواجه مجموعة من التحديات التي تحد من فاعلية تبني هذه التقنيات. ويمكن تحديد أبرز هذه التحديات في المحاور الآتية:

##### 1-التحديات المرتبطة بالبنية التحتية

تشير دراسة مهند حميد ياسر وآخرون (2024، ص1712) إلى أن قصور البنية التحتية التكنولوجية يعد من أبرز العوائق أمام المصارف العربية في توظيف تكنولوجيا المعلومات، وهذا التحدي يبرز بوضوح في ليبيا حيث تعاني بعض المصارف من الاعتماد على شبكات ضعيفة ونظم تقليدية تعيق تقديم خدمات إلكترونية آمنة وسريعة.

##### 2-التحديات المرتبطة بالموارد البشرية

أوضحت دراسة سعيدي وآخرون (2022، ص931) أن ضعف تأهيل الكوادر البشرية وعدم مواكبتهم للتطورات التكنولوجية يحد من فعالية تطبيق الأنظمة المعلوماتية، وهذا التحدي ينطبق على المصارف الليبية التي تواجه صعوبة في تدريب موظفيها على استخدام الأنظمة الحديثة بسبب محدودية الموارد المالية وضعف برامج التدريب المستمر.

##### 3-التحديات الأمنية

أبرزت دراسة ديدوش وهاجرة (2022، ص118) أن المخاطر الأمنية تعد من التحديات الجوهرية أمام الأنظمة المصرفية الإلكترونية، حيث تؤثر الهجمات السيبرانية على ثقة العملاء، وفي الحالة الليبية، يزداد هذا التحدي مع ضعف البنية التحتية للأمن السيبراني وعدم وجود تشريعات متكاملة لحماية البيانات المصرفية.

##### 4-التحديات المرتبطة بالبيئة التنظيمية والتشريعية

تشير دراسة دياب (2022، ص82) إلى أن البيئة التنظيمية تلعب دورًا أساسيًا في دعم أو عرقلة تبني الأنظمة الرقمية في المصارف، وفي ليبيا، ضعف الإطار التشريعي وعدم تحديث القوانين المصرفية لمواكبة متطلبات التكنولوجيا الحديثة يمثلان عائقًا أمام تطوير الخدمات الإلكترونية.

##### 5-التحديات الثقافية والاجتماعية

ذكرت دراسة بوبلال وصياد (2024، ص53) أن تقبل العملاء للتكنولوجيا عامل مؤثر في نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفي السياق الليبي، ضعف الثقافة المصرفية لدى بعض العملاء وعدم ثقتهم الكاملة في التعاملات الرقمية يمثلان تحديًا بارزًا أمام انتشار الخدمات الإلكترونية.

مما سبق، يمكن القول إن التحديات التي تواجه المصارف الليبية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات تتمحور حول خمسة أبعاد أساسية: (ضعف البنية التحتية، قصور الموارد البشرية، المخاطر الأمنية، ضعف البيئة التنظيمية، وقلة الوعي المصرفي لدى العملاء)، والتغلب على هذه التحديات يتطلب رؤية استراتيجية شاملة تتكامل فيها الاستثمارات التكنولوجية مع تطوير القدرات البشرية والتشريعية.

**المحور الثاني: طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها في العمل المصرفي**

تُعد الخدمات المصرفية العمود الفقري لنشاط البنوك، فهي تمثل الوسيط الأساسي بين البنك وعملائه من أفراد وشركات، كما أنها تجسد الدور الاقتصادي والاجتماعي للمصارف في تمويل الأنشطة الإنتاجية والتجارية والخدمية، وتتنوع هذه الخدمات بين تقليدية، مثل قبول الودائع ومنح القروض وإدارة الحسابات، وحديثة، مثل بطاقات الدفع الإلكتروني والخدمات عبر الإنترنت.

وتبرز أهمية هذه الخدمات في كونها المؤشر الحقيقي على قدرة البنوك على المنافسة وتحقيق رضا العملاء، فضلاً عن مساهمتها في تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار، وهو ما يعكس تأثيراً مباشراً على التنمية الاقتصادية، ومن هذا المنطلق، فإن الوقوف على طبيعة الخدمات المصرفية وأبعادها يمثل تمهيداً لفهم كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تعزز من كفاءة وجودة هذه الخدمات داخل المصارف الليبية.

**أولاً: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية**

تُعد الخدمات المصرفية من المفاهيم المحورية في الدراسات المالية والمصرفية، إذ ترتبط بالوظيفة الأساسية للبنوك في الوساطة المالية وتقديم المنتجات التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة، وقد عرفها البعض بأنها مجموعة الأنشطة التي يقدمها البنك لعملائه مقابل عوائد أو عمولات محددة، وتشمل هذه الأنشطة عمليات الإيداع والإقراض والتحويل وإدارة الأموال أولاً: مفهوم الخدمات المصرفية.

عرّف (El Khatib, A (2019) الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها استخدام البنوك لتقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تقديم خدمات مالية ومصرفية تتجاوز القيود التقليدية للزمان والمكان، بما يعزز سرعة وكفاءة العمليات.

بينما يرى (Shatshat, M (2019) أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل مجموعة من الأنشطة المصرفية التي تتم من خلال قنوات رقمية مثل الإنترنت والهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي، بما يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء معاملاتهم المالية بمرونة وفعالية.

تمثل الخدمات المصرفية مجموعة العمليات المالية والمنافع الاقتصادية التي تقدمها المصارف لعملائها بغرض تلبية احتياجاتهم المتنوعة، ويؤكد (Faraj & Amhalhal (2019، ص215) أن الخدمات المصرفية تعني مختلف الأنشطة التي يقدمها البنك في إطار الوساطة المالية، والتي تشمل عمليات الإيداع، الإقراض، التحويلات المالية، والخدمات الإلكترونية، بحيث تسهم في تعزيز ثقة العملاء وزيادة ولائهم.

ويشير (Elmadani (2015، ص88) إلى أن مفهوم الخدمات المصرفية قد تطور من العمليات التقليدية البسيطة إلى مجموعة متكاملة من الخدمات التي تركز على الجودة والسرعة وتلبية توقعات العملاء، الأمر الذي جعل من مستوى جودة الخدمة معياراً رئيساً للحكم على نجاح المصارف.

كما ذهب (Abulgasem et al (2013، ص137) إلى أن الخدمات المصرفية لا تقتصر على الجانب الوظيفي المتمثل في تقديم المنتجات المالية، بل تشمل أيضاً البعد التقني والتنظيمي الذي يسهم في تحسين تجربة العميل وزيادة قدرته على الوصول إلى خدمات آمنة وفعالة.

من خلال المفاهيم السابقة، يمكن القول إن مفهوم الخدمات المصرفية لم يعد حبيساً للأدوار التقليدية، بل أصبح إطاراً واسعاً يشمل تقديم خدمات مالية واستثمارية وتقنية متكاملة، تسعى لتحقيق ميزة تنافسية للمصارف في ظل بيئة مالية تتسم بالتحويلات السريعة، وأن هناك اتفاقاً بين الباحثين على أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تقوم على التكنولوجيا كوسيط رئيسي في تقديم الخدمات المالية.

**ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية**

تطورت الخدمات المصرفية الإلكترونية من مجرد وسائل بديلة للتعاملات التقليدية إلى منظومة متكاملة تقدم باقة متنوعة من الخدمات، وهذا التنوع يعكس التقدم التكنولوجي من جهة، واحتياجات العملاء المتزايدة من جهة أخرى، وهو ما جعل الأدبيات العلمية تصنف هذه الخدمات إلى أنواع متعددة.

يشير (El Khatib, A (2019) إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تشمل مجموعة من القنوات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Internet Banking)، وأجهزة الصراف الآلي (ATM)، والخدمات

المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking)، مؤكداً على تكامل هذه القنوات في تلبية احتياجات العملاء.

ويضيف Shatshat, M (2019) أن أنواع الخدمات الإلكترونية تتنوع ما بين خدمات معلوماتية (كالاستعلام عن الرصيد وكشف الحساب)، وخدمات مالية (مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير)، وخدمات استثمارية مثل (تقديم النصائح الاستثمارية عبر المنصات الرقمية). وتتفق الأدبيات على أن الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن تصنيفها وفق قنوات التقديم (الإنترنت، الهاتف، الصراف الآلي) أو وفق طبيعة الخدمة (معلوماتية، مالية، استثمارية)، كما أن هناك تركيزاً على درجة الأتمتة باعتبارها مؤشراً يحدد نوع الخدمة، وهذا التنوع يعكس مرونة البنوك في تصميم منتجاتها بما يتلاءم مع حاجات العملاء وظروف السوق.

### ثالثاً: أهداف الخدمات المصرفية

تهدف الخدمات المصرفية إلى تحقيق مجموعة من الغايات المالية والاقتصادية التي تضمن استقرار النظام المصرفي وتعزز من فعالية الأداء البنكي، ومن أبرز هذه الأهداف:

**1- توفير سيولة مناسبة للعملاء:** تهدف البنوك من خلال خدماتها إلى ضمان إمكانية الوصول إلى الأموال بشكل سلس، سواء للأفراد أو المؤسسات، مما يعزز الثقة بالنظام المصرفي ويشجع على الاستخدام الأمثل للموارد المالية (دياب & ريهام، 2022)

**2- تحفيز النشاط الاقتصادي والاستثماري:** من خلال تقديم القروض والتمويل للمشروعات المختلفة، تسهم البنوك في دفع عجلة التنمية الاقتصادية ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وهو ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وخلق فرص عمل جديدة (زوامية & شهيد، 2024)

**3- تحقيق الربحية للبنوك:** عبر تقديم منتجات وخدمات مالية متنوعة تلبي احتياجات العملاء المختلفة، تسعى البنوك لتحقيق توازن بين الخدمات المقدمة والعائد المالي، بما يضمن استدامة نشاطها (ياسر، علي، كاظم، 2024)

**4- ضمان الأمان المالي للعملاء:** من خلال تطبيق نظم متطورة لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية، تهدف البنوك إلى حماية أموال العملاء ومنع أي أخطاء أو تجاوزات قد تضر بالنظام المالي (سعيد، آخرون، 2022)

بذلك، يتضح أن أهداف الخدمات المصرفية ليست مقتصرة على الجانب المالي فحسب، بل تمتد لتشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية، بما يعزز من كفاءة النظام المصرفي ويزيد من جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

### رابعاً: مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

أدى انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى إحداث نقلة نوعية في أسلوب تقديم الخدمات المالية، حيث لم تعد مقتصرة على اختصار الوقت والجهد، بل أصبحت توفر قيمة مضافة لكل من المصرف والعميل على حد سواء، وقد تناولت الدراسات هذه المزايا من جوانب مختلفة، شملت الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء، ودعم التنافسية.

#### 1- توفير الوقت والجهد

تُمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية العملاء من إجراء معاملاتهم المالية (مثل التحويلات، ودفع الفواتير، والاستعلام عن الحسابات) في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية، مما يختصر الوقت والجهد المبذولين في العمليات المصرفية.

#### 2- تقليل التكلفة التشغيلية

تساعد هذه الخدمات البنوك على خفض تكاليف التشغيل من خلال تقليص الحاجة إلى التوسع في الفروع أو زيادة عدد الموظفين، كما يستفيد العملاء أيضاً من انخفاض الرسوم على العديد من المعاملات.

### 3- تعزيز الشفافية والدقة

تعتمد الخدمات الإلكترونية على النظم الآلية في تسجيل العمليات وتنفيذها، ما يقلل من الأخطاء البشرية، ويضمن دقة المعاملات، ويزيد من الشفافية في التعاملات المصرفية. (Abulgasem et al., 2013, pp 136)

### 4- رفع مستوى رضا العملاء

يفضل سهولة الاستخدام والمرونة العالية في الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة، يشعر العملاء بارتياح أكبر ورضا أعلى مقارنة بالطرق التقليدية، مما يعزز ثقتهم بالبنوك.

### 5- تعزيز الشمول المالي الرقمي

تتيح الخدمات الإلكترونية للبنوك الوصول إلى شرائح واسعة من العملاء، خاصة في المناطق البعيدة أو الريفية، الأمر الذي يساهم في دمج فئات جديدة في النظام المالي الرسمي.

### 6- الأمان والحماية

توفر البنوك أنظمة حماية متطورة (مثل التشفير وكلمات المرور المتعددة والتحقق الثنائي) لضمان سرية البيانات وحماية العملاء من مخاطر الاختراق أو الاحتيال. (Elmadani, 2015, pp 92-93)

### خامسا: التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية

على الرغم من المزايا المتعددة للخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أن هناك عدداً من التحديات التي تواجه البنوك والعملاء على حد سواء، والتي قد تؤثر على جودة وكفاءة هذه الخدمات، ومن أبرز هذه التحديات ما يلي:

1- **التحديات التقنية والبنية التحتية:** تواجه بعض المصارف صعوبات في تحديث أنظمة تكنولوجيا المعلومات أو صيانة الشبكات الإلكترونية، مما قد يؤدي إلى أعطال تقنية أو بطء في الخدمات، وهو ما ينعكس سلباً على تجربة العملاء (رانية & بن العمري، 2019، ص45)

2- **التحديات الأمنية والجرائم الإلكترونية:** زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية يرفع من احتمالية تعرض البنوك والبيانات المالية للعملاء للاختراقات والاحتيال الإلكتروني، ما يستلزم اعتماد أنظمة أمان قوية ومتطورة (ديدوش & هاجرة، 2022، ص67)

3- **مستوى تأهيل الموارد البشرية:** تحتاج البنوك إلى موظفين مدربين على إدارة وتشغيل الخدمات الإلكترونية بكفاءة، وعدم وجود خبرة كافية قد يقلل من فعالية الخدمات ويؤثر على رضا العملاء (حريدي & بوطالب، 2016، ص38)

4- **مقاومة التغيير لدى العملاء:** بعض العملاء يفضلون التعامل التقليدي مع المصارف خوفاً من استخدام التكنولوجيا، ما يتطلب جهوداً لتثقيف العملاء وتعريفهم بالمزايا والفوائد (زوايمية & شهيد، 2024، ص52)

5- **التنظيم والرقابة:** غياب لوائح وتشريعات متقدمة لتنظيم الخدمات الإلكترونية في بعض الدول قد يشكل عقبة أمام تطور هذه الخدمات وضمان حماية حقوق العملاء (بولبال، آخرون، 2024، ص71) توضح هذه التحديات أن تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يتطلب توازناً دقيقاً بين التكنولوجيا، الموارد البشرية، الأمان، والتنظيم لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة دون التضطرر بجودة الخدمات المقدمة.

### سادسا: كيفية التغلب على التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا

رغم التوسع النسبي في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا، إلا أن تطبيقها ما يزال يواجه عقبات عديدة تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية، والأمان السيبراني، وضعف الوعي المصرفي، إضافة إلى التحديات التنظيمية والتشريعية. ويمكن التغلب على هذه التحديات من خلال اتباع مسارات متعددة، نوضحها فيما يلي:

### 1- تطوير البنية التحتية التكنولوجية

تمثل البنية التحتية الأساس الذي تبنى عليه الخدمات المصرفية الإلكترونية. في الحالة الليبية، ما تزال المصارف تعاني من ضعف في الشبكات، وانقطاعات متكررة في الكهرباء والإنترنت، وهو ما يعيق

الاستفادة المثلى من الأنظمة الإلكترونية، لذلك، فإن الاستثمار في تحديث مراكز البيانات، وتبني أنظمة تشغيل حديثة، وربط المصارف بمنصات دفع وطنية موحدة، يُعد من أهم الخطوات الضرورية لرفع كفاءة الخدمات، كما ينبغي دعم هذه الاستثمارات من خلال شراكات مع شركات الاتصالات وتقنية المعلومات بما يضمن استدامة الخدمة وموثوقيتها.

## 2- تعزيز الثقة والأمن السيبراني

تشير العديد من الدراسات إلى أنّ غياب الثقة يُعد أحد العوائق الأساسية أمام العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، ففي بيئة يغلب عليها الضعف التشريعي والأمني، يخشى العملاء من مخاطر الاحتيال وفقدان بياناتهم المالية. لذلك، من الضروري أن تعتمد المصارف الليبية أنظمة حماية متقدمة مثل التشفير المتعدد الطبقات، وخدمات التحقق الثنائي، إضافة إلى وحدات متخصصة لمراقبة الأنشطة المشبوهة على مدار الساعة، كما أنّ نشر تقارير شفافة حول معدلات الأمان والتعامل مع محاولات الاختراق يعزز ثقة العملاء في المنظومة.

## 3- رفع كفاءة الموارد البشرية

التكنولوجيا المصرفية لا يمكن أن تحقق أهدافها دون كادر بشري قادر على إدارتها وتطويرها، غير أن معظم المصارف الليبية ما تزال تفتقر إلى موظفين مدربين في مجالات مثل إدارة الأنظمة الإلكترونية، الأمن السيبراني، وتحليل البيانات، ومن هنا، يصبح الاستثمار في تدريب الموظفين أولوية ملحة، سواء عبر الدورات المحلية أو الشراكات مع مراكز تدريب دولية، كما ينبغي تعزيز ثقافة الابتكار لدى العاملين وتشجيعهم على اقتراح حلول تقنية جديدة، بما يخلق بيئة مصرفية مرنة تستجيب بسرعة للتغيرات.

## 4- نشر الثقافة المصرفية الإلكترونية لدى العملاء

ضعف الوعي المصرفي لدى شريحة واسعة من العملاء يُعد من أكبر المعوقات أمام انتشار الخدمات الإلكترونية، كثير من العملاء ما زالوا يفضلون المعاملات الورقية أو زيارة الفروع بشكل مباشر بسبب عدم الثقة أو الجهل باستخدام التطبيقات، للتغلب على ذلك، تحتاج المصارف إلى إطلاق حملات توعية إعلامية وميدانية توضح مزايا الخدمات الإلكترونية، وآليات استخدامها، والإجراءات الوقائية لحماية الحسابات، كما يمكن إدماج الثقافة المالية الرقمية في المناهج التعليمية لتعزيز جيل أكثر استعداداً للتعامل مع الخدمات المصرفية الحديثة.

## 5- التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech)

تُعد شركات التكنولوجيا المالية رافداً مهماً لتطوير الحلول الرقمية التي تتناسب مع طبيعة السوق المحلية. ففي ليبيا، يمكن لهذه الشركات أن تقدم تطبيقات دفع محلية، وخدمات محفظة إلكترونية، وحلول لتحويل الأموال تتناسب مع احتياجات العملاء في المناطق الحضرية والريفية، ومن خلال الشراكة مع هذه الشركات، تستطيع المصارف تسريع عملية التحول الرقمي، وتجاوز بعض العقبات التقنية التي قد تعجز عن حلها بمفردها. كما أن هذه الشراكات قد تسهم في تقديم خدمات مالية شاملة لفئات غير المتعاملة مع البنوك (unbanked).

## 6- تحديث التشريعات واللوائح التنظيمية

البيئة القانونية والتنظيمية في ليبيا لم تواكب بعد التطورات السريعة في مجال المصارف الإلكترونية، حيث تعاني من غياب قوانين واضحة لحماية المستهلك، وضعف في آليات الرقابة على الخدمات الرقمية، لذلك، يصبح من الضروري إصدار تشريعات حديثة تنظم عمل الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتحدد حقوق وواجبات كل من المصارف والعملاء، كما ينبغي إنشاء هيئات رقابية متخصصة في متابعة المعاملات الإلكترونية وضمان الالتزام بالمعايير الدولية، الأمر الذي يعزز الاستقرار والثقة في القطاع المصرفي.

## النتائج التي توصل إليها البحث

بعد أن تم عرض الأدبيات التي تناولت استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي، توصل إلى البحث إلى العديد من النتائج يتم ذكرها فيما يلي:

**1-الرد على التساؤل الأول: التعرف على مدى تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا:** توصل البحث إلى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات في المصارف الليبية ساهم في تحسين بعض جوانب جودة الخدمات، مثل سرعة إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء التشغيلية، إلا أن هذا التأثير ما يزال محدودًا بسبب ضعف البنية التحتية التقنية.

**2-الرد على التساؤل الثاني: قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية والرقمية:** أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية في ليبيا متوسط إلى ضعيف، إذ لا تزال هناك فجوة بين توقعات العملاء ومستوى الخدمة المقدمة، خصوصًا فيما يتعلق بسرعة الخدمة وموثوقية الأنظمة.

**3-الرد على التساؤل الثالث: تحديد التحديات التي تواجه المصارف الليبية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة:** تبين أن أبرز التحديات تتمثل في:

(أ) ضعف البنية التحتية التكنولوجية.

(ب) قصور الأمن السيبراني.

(ج) محدودية الكفاءات البشرية المؤهلة.

(د) ضعف التشريعات والتنظيمات المواكبة للتحول الرقمي.

(هـ) مقاومة بعض العملاء للتعاملات المصرفية الإلكترونية.

**4-الرد على التساؤل الرابع: استكشاف السبل الكفيلة بتعزيز استخدام التكنولوجيا لرفع مستوى التنافسية:** أظهرت النتائج أن المصارف الليبية يمكنها تعزيز تنافسيتها من خلال الاستثمار في الأنظمة الإلكترونية، وتبني تقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول، وإقامة شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية، إضافة إلى رفع مستوى ثقة العملاء من خلال تعزيز الأمان السيبراني.

## التوصيات المقترحة

1-تحسين البنية التحتية التقنية من خلال تحديث أنظمة التشغيل ومراكز البيانات وتوفير شبكات مستقرة، وذلك لمعالجة قصور الجودة الناتج عن بطء الخدمة أو انقطاعها.

2-تعزيز الأمان السيبراني عبر تبني أنظمة حماية متطورة، وإنشاء وحدات متخصصة للأمن المعلوماتي داخل المصارف لضمان ثقة العملاء.

3-تطوير برامج تدريب وتأهيل للموارد البشرية لرفع كفاءتهم في إدارة وتشغيل الأنظمة الإلكترونية، بما يتناسب مع متطلبات الجودة.

4-تنظيم حملات توعية مصرفية لزيادة رضا العملاء وتشجيعهم على استخدام الخدمات الإلكترونية، مع التركيز على شرح المزايا والضمانات الأمنية.

5-تحديث الإطار التشريعي والتنظيمي لمواكبة متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية، وضمان حماية حقوق العملاء بما يرفع من رضاهم ويقلل المخاطر.

6-تشجيع الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لتقديم حلول دفع إلكترونية محلية، بما يساهم في تعزيز الشمول المالي والتنافسية.

7-التركيز على تجربة العميل من خلال تصميم واجهات إلكترونية سهلة الاستخدام وموثوقة، بما يرفع مستوى الرضا ويحقق الهدف من إدخال التكنولوجيا.

## Compliance with ethical standards

### Disclosure of conflict of interest

The author(s) declare that they have no conflict of interest.

## المراجع

### المراجع العربية

- الديوه جي، أمانة مؤيد عبد الله. (2022). أثر استخدام تقانة المعلومات والاتصالات على الاداء المالي للمصارف-دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد (3)، العدد (2). مؤسسة برابو للخدمات التعليمية بالمملكة المتحدة. ص ص 635-650.
- بلال، محمد خميس إسحق. يوسف، أحمد آدم هارون. (2023). دور الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء المصرفي-دراسة على المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد (4)، العدد (1). مؤسسة برابو للخدمات التعليمية بالمملكة المتحدة. ص ص 320-336.
- بوبلال، ريمة. صياد، زهرة. (2024). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية على تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك السلام ورقلة. رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرياح. الجزائر.
- جميل، شفان عبد الرحمن. فؤاد، فارس محمد. عمر، روناك محمد. (2023). وظائف عدد من تقنيات المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصارف الأهلية في مدينة دهوك. المجلة الأكاديمية، المجلد (12)، العدد (4). جامعة نوروز. العراق. ص ص 964-984.
- حريدي، إنصاف. بوطالب، سارة. (2016). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة 8 ماي. الجزائر.
- دياب، ريهام محمود. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلد (3)، العدد (9). المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب. القاهرة. ص ص 67-96.
- ديدوش، هاجرة. (2022). أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية. رسالة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة حسيبة بن بو علي. الجزائر.
- رانية، بن العمري. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية. رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصواف. الجزائر.
- ريحان، سعاد. براهيمية، ليلي. (2014). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء المالي للبنوك. شهادة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة 8 ماي. الجزائر.
- زوايمية، شرف الدين. شهيد، عماد. (2024). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية. شهادة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة 8 ماي. الجزائر.
- سعدي، عبد الحليم. بن موهوب، سارة. مخلخل، زوينة. (2022). مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الخليج وكالة بسكرة. مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد (6)، العدد (1). الجزائر. ص ص 926-945.
- سندياني، قصي محمود. (2024). قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء البنكي: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني. مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية، المجلد (15)، العدد (1). جامعة إنسيف. ص ص 84-119.
- ياسر ال، مهند حميد. علي، يوسف علي. كاظم، احمد رزاق. (2024). دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية (بحث تطبيقي لعينة من المصارف التجارية العاملة في النجف الأشرف). مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (20)، كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الكوفة. العراق. ص ص 1708-1732.

### المراجع الأجنبية

- Abulgasem, M. A., Janicic, R., Lecic-Cvetkovic, D., Kostic-Stankovic, M., & Gligorijevic, M. (2013). Quality evaluation of banking services for development of e-banking in Libya. *Metalurgia International*, 18(5), 135.
- Adel Al-Tawaty, J., Ahmed Al-Legmaty, A., Faraj Al-Arafi, H., & Adam Al-Barghathy, L. (2017). The Impact Of The Quality Of Electronic Banking Services On Customers Satisfaction In Bank of Commerce & Development In Benghazi Libya.
- Almansour, B., & Elkrghli, S. (2023). Factors influencing customer satisfaction on e-banking services: a study of Libyan banks. *International Journal of Technology Innovation and Management (IJTIM)*, 3(1), 34-42.
- Al-Salami, Q. H., El-Zelawi, F. I., & Sultan, A. S. (2023). Customer satisfaction on quality of ISO standard 9126 services in electronic banking in Libya. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(1), 58-67.
- Bakry, M., Shafik, A. A. M., & Mogeth, H. S. A. (2023). The Impact of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction (Applied Study on Public Commercial Banks in Egypt). *مجلة الدراسات والبحوث التجارية*. (4)6
- Bouthahaba, I. E., & Khaled, M. H. (2021). The mediating role of socio-economy on the relationship between customer lifestyles and the awareness of MobiCash banking services of Wahda Bank in Libya. *Journal of Emerging Economies & Islamic Research*, 9(1), 88-107.

- Bugaighis, M. (2021). Digital banking in Libya: Opportunities and obstacles. *Tripoli Economic Review*, 12(1), 40–56.
- El Khatib, A. N. I. S., & Al-Khoury, P. I. E. R. R. E. (2019). The Balanced Scorecard as a Measure for Performance of Banks in Lebanon: A Review of Literature. *International Review of Management and Business Research*, 8(3), 254-271.
- Elbeltagi, I., & Agag, G. (2019). E-retailing ethics and its impact on customer satisfaction and loyalty: An empirical study in the Arab context. *Internet Research*, 29(1), 201–233.
- Elmadani, M. (2015). The study of service quality in Libyan commercial banks (Doctoral dissertation, University of Huddersfield).
- Elsharif, T. A., Biçer, A. A., & Elfessi, A. M. (2023). Determining The Level of Information Technology Governance Applied in Accordance with The Framework of (COBIT) in the Libyan Commercial Banks.
- Faraj, M. A., & Amhalhal. A. M. (2019). Measuring the quality of electronic banking services in Libyan commercial banks from the perspective of customers. *Journal of Pure & Applied Sciences (JOPAS)*. Sebha University. (18)2.
- Geebren, A. (2022). Understanding Analytical Factors which Influence Trust and Satisfaction within Mobile Banking (Doctoral dissertation, University of Huddersfield).
- Kordit, J. M. (2022). The Impact of Eletronic Banking on Performance of Commercial Banks in Juba, South Sudan (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). Pearson.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5 (10), e02690.
- Shatshat, M. A. H. I., & Ahmed, S. (2019). Information technology governance linkage to the financial report quality in Libyan commercial banks. *International Journal of Business Society*, 3(10), 13-17.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth and sustainability* (11th ed.). Wiley.
- World Bank. (2022). *Digital financial services: Driving inclusive growth in emerging markets*. Washington, DC: World Bank.
- Xu, J., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context. *MIS quarterly*, 777-794.

**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **LJCAS** and/or the editor(s). **LJCAS** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.