

The Role of Electronic banking applications in improving the quality of Services Provided to Customers: A field study on the Islamic Jumhouria Bank in Gharyan

Mohammed Ali Abdullah Al-Ziyadi*

Department of Finance and Banking, Faculty of Economics and Political Science, Alzaytuna University, Tarhuna, Libya

*Email (for reference researcher): MohammedAli@gmail.com

دور التطبيقات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية الإسلامي بمدينة غريان

محمد علي عبدالله الزيايدي

قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزيتونة، ترهونة، ليبيا

Received: 01-11-2025; Accepted: 10-12-2025; Published: 21-12-2025

Abstract:

The study aimed to identify the role of electronic banking applications in improving the quality of services provided to customers. The researcher used the descriptive analytical approach and employed a questionnaire as a tool for collecting information from the perspective of the bank's customers. A simple random sample was selected according to Morgan's sampling table. The researcher distributed (350) questionnaires and used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program to analyze the data. The study reached a number of findings, the most important of which was the existence of a positive relationship between electronic applications, with their various dimensions, and the improvement of service quality for customers through the continuous renewal and updating of the application, which facilitates ease of use for customers. The study also presented several recommendations, the most important being the continuous development and improvement of the bank's application in order to achieve customer satisfaction.

Keywords: Electronic applications, improving service quality, Republic Bank, customer service.

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على دور التطبيقات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من وجهة نظر زبائن المصرف، واستخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة حسب جدول مورجان للعينات، حيث قام الباحث بتوزيع (350) استبانة واستخدم برنامج (spss) الاحصائي لتحليل الاستبانات، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج المتحصل عليها أهمها وجود علاقة إيجابية بين التطبيقات الالكترونية بأبعادها المختلفة وتحسين جودة الخدمة للعملاء من خلال التجديد والتحديث المستمر للتطبيق مما يسهل للزبان سهولة الاستخدام. كذلك توصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها العمل على تطوير وتحسين تطبيق مصرفي للزبان باستمرار لأحداث إرضاء لزبان المصرف.

الكلمات المفتاحية: التطبيقات الالكترونية، تحسين جودة الخدمة، مصرف الجمهورية، خدمة العملاء.

المقدمة

تشهد بيئة الأعمال في السنوات الأخيرة في ظل التحولات الرقمية السريعة التي يشهدها العالم المعاصر، حيث أصبحت المنظمات تواجه تحديات غير عادية فرضتها العولمة والتطور التكنولوجي السريع، مما أدى إلى إعادة تشكيل مفاهيم الإدارة الحديثة، وعلى رأسها استخدام التطبيقات الالكترونية في المصارف حيث اختفت المنظومة التقليدية المصاحبة للعمل المصرفي، بل أصبحت إطاراً ديناميكياً متجدداً يواكب التغيرات البيئية ويؤثر بشكل مباشر في كفاءة الأداء المنظمي، وبالأخص أداء المصارف التجارية التي تعتبر الركيزة الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية لمواكبة عمل المصارف والحصول على أكبر عدد من الزبائن وفي هذا السياق، ظهرت الحاجة إلى تبني أبعاد حديثة للتطبيقات المصرفية تتلاءم مع متطلبات التحول الرقمي، حيث أصبح التحول الرقمي أحد أهم المحددات التي تعيد صياغة بيئة العمل

الداخلية والخارجية، من خلال إدماج التكنولوجيا في العمليات الإدارية وتبني أنماط عمل مرنة تعتمد على الابتكار والابداع وسرعة الاستجابة لرغبات الزبون. (Shafter et al., 2016) وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بدراسة التطبيقات المصرفية وعلاقتها جودة الخدمة المصرفية، إلا أن العديد من الدراسات أثبتت ان تحسين جودة الخدمات المصرفية يتأثر بشكل كبير مع هذه التطبيقات والتي لها دور كبير في تقديم الخدمة للمستخدمين، وفي نفس الوقت وجب على المصاف مواكبة هذا التطور حتى تكون لها حصة من الزبائن ركزت على التغيير المعاصر للتطبيقات الالكترونية (Shafter et al., 2016) **مشكلة الدراسة**

تتبع مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما دور التطبيقات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
وينبثق منها التساؤلات الآتية:

1. ما دور سهولة الاستخدام في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
2. ما دور جودة التطبيق في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
3. ما دور تنفيذ العمليات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى الآتي:

1. تحليل ابعاد التطبيقات المصرفية الالكترونية بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء
2. قياس تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في المصرف قيد الدراسة.
3. تحليل جودة المستخدم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصرف قيد الدراسة
4. بيان جودة التطبيق وعلاقته بتحسين جودة الخدمات المصرفية.
5. الوصول الى نتائج وتوصيات تساهم في الاعتماد على الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف بصفة عامة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة في الآتي:

1. تستمد هذه الدراسة كونها موضوع حديث التطبيق في ليبيا ويلامس الواقع في التطبيق.
2. تعتبر التطبيقات الالكترونية في المصارف الليبية من الموضوعات التي اولت الاهتمام بالأفراد في كل ما يتعلق بحساباتهم الجارية .
3. تساهم هذه الدراسة في إضافة علمية للمكتبات الليبية والعربية وخاصة في تطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيقات الالكترونية بأبعادها المختلفة وجودة تحسين الخدمات المصرفية.
وينتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام وتحسين الخدمات المصرفية

الفرضية الفرعية الثانية

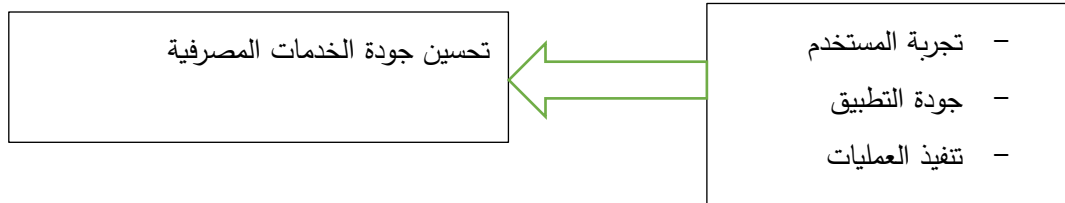
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التطبيق وتحسين الخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ العمليات وتحسين الخدمات المصرفية.

أنموذج الدراسة

المتغير المستقل
التطبيقات المصرفية
المتغير التابع
تحسين جودة الخدمات المصرفية



المصدر: من اعداد الباحث

مصطلحات الدراسة

التطبيقات المصرفية اصطلاحاً: مجموعة الخدمات والعمليات التي تقدمها البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما يسمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المالية إلكترونياً دون الحاجة إلى الحضور الفعلي إلى البنك. (الكردي، 2023، 3)

تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء اصطلاحاً: "الجهود والإجراءات المستمرة التي تقوم بها المؤسسات المصرفية لتطوير خدماتها وتحسين كفاءتها بما يحقق رضا العملاء ويلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم بأعلى درجة من الدقة والسرعة والأمان". (الصيرفي، 2017، 45).

حدود الدراسة

الحدود الزمنية: 2025م

الحدود المكانية: مصرف الجمهورية الإسلامي فرع غريان.

الحدود الموضوعية: أثر التطبيقات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

منهجية الدراسة وأجرائها

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي او بمعنى اخر هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ثم تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بها من أجل تفسيرها واستخلاص النتائج منها.

الدراسات السابقة

- دراسة (صالح، وجواد، 2025)، بعنوان: تأثير بعض التطبيقات الذكية الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الالكترونية هدفت هذه الدراسة الى التعرف تأثير بعض التطبيقات الذكية الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الالكترونية، دراسة ميدانية في مصرف الطيف الأهلي بالعراق، وكذلك تحديد العلاقات الارتباطية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي شملت (40) فقرة، حيث تم توزيعها على عينة قوامها (90) مفردة من موظفي مصرف الطيف الأهلي بالعراق، واعتمدا الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل وتفسير البيانات وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها يوجد تأثير معنوي للذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات الالكترونية وعليه فإن توفر الذكاء الاصطناعي في المصرف المبحوث سيؤدي الى دعم وتعزيز جودة الخدمات الالكترونية.

- دراسة (الرفاعي، وحمدان، 2025) بعنوان: أثر تطبيق الخدمات الالكترونية على ترشيد الانفاق في سورية، دراسة ميدانية على مجموعة من الوزارات تستخدم التطبيقات الالكترونية.

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق الخدمات الالكترونية على ترشيد الانفاق في سورية، دراسة ميدانية على مجموعة من الوزارات تستخدم التطبيقات الالكترونية، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتفسير البيانات اما جمع البيانات والمعلومات استعانوا بالوزارات وتوصل الى مجموعة من النتائج أهمها: أن جميع المعاملات التي تقدمها الوزارات تحدث انخفاضا في الجهد والمال .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها من الدراسات النادرة في البيئة الليبية على حد علم الباحث كما انها طبقت على مصرف إسلامي بعيد في معاملاته عن الربا ويحاول تقديم أفضل خدمة مقدمة للزبائن.

الإطار النظري

مفهوم التطبيقات المصرفية:

تعتبر التطبيقات المصرفية من التطبيقات المعاصرة والحيوية والتي ظهرت مؤخرا لخدمة المصارف والافراد، او بالأحرى هي وجهان لعملة واحدة، فهي تقوم بخدمة المصارف من حيث الوقت والجهد وعدم تكديس الافراد داخل المصارف، وبالتالي في نفس الوقت الافراد يتحصلون على الخدمات التي يقدمها المصرف لزبائنه، ومن هذا المنطلق فقد عرفها (مدور وآخرون، 2022، 8)

التطبيقات الإلكترونية هي برامج تعمل على أحد الهواتف الذكية بالاعتماد على أحد المزاي التي

تقدمها هذه الهواتف بحيث تقدم خدمة معينة لمستخدميها، وتعتمد بالغال على الاتصال بالإنترنت

الذي توفره هذه الهواتف. اما (بطاهر، وبوذريع، 2024، 23) فقد عرفها على أنها التكنولوجيا الداعمة للهواتف المحمولة والحواسيب كمعيار وأنظمة التشغيل ومنصات العمل وبرمجيات تهيئة الملفات المخصصة لعرضها اعتمادا على الهاتف المحمول.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا القول بان تطبيقات الخدمات المصرفية الالكترونية هي عبارة خدمات تكنولوجية تقدمها الشركات المصنعة من خلال البرمجيات لخدمة الافراد وتقدمها من خلال تطبيقات يمكن التعامل معها وتنزيلها على هواتفهم المحمولة للخدمات التي تقدمها المصارف .

ابعاد التطبيقات الالكترونية

اقتصرت الدراسة على ثلاثة متغيرات رئيسية وهذه الابعاد تكاد لها دور كبير ونجاح في هذه الدراسة ومن هذه الابعاد ما يأتي:

1. تجربة المستخدم: وتعتبر هذه التجربة جديدة على المستفيدين من الخدمات المصرفية وهي انطلقت في دولة ليبيا منذ أكثر من خمس سنوات وبالرغم واجه صعوبات عدة ومن بينها في البنية التحتية والشبكة الدولية للمعلومات ولكن لاحظنا من ان دعت الحكومة الى التركيز على التحول الرقمي والنقص في السيويلة أصبح كل الزبائن تستخدم التطبيقات في حياتهم اليومية مثل عمليات الشراء والتحويلات المالية والسحب وغيرها.
2. جودة التطبيق: تعرضت بعض التطبيقات لبعض المصارف الى مجموعة من العراقيل التي تقف عائق امام المصارف، ولكن لشدة المنافسة بين المصارف الحكومية والخاصة أصبح المصرف بصفة عامة يبحث على تميز

الخدمات التي يقدمها وبالطريقة الصحيحة وبدون أخطاء، ومن هذا المنطلق أصبحت جودة الخدمة والتحسين المستمر لتقديم الخدمات امرا لا مفر منه وخاصة في معالجة كل الأخطاء التي تقف حاجز امام الافراد
3. تنفيذ العمليات: يعتبر تنفيذ العملية هي المرحلة الأخيرة من البرامج التي يقدمها المصرف لزيائنه وهذه المرحلة قد تتعرض الى بعض الأخطاء ويمكن السيطرة عليها وبسرعة ومعالجتها لان هنا تصبح كل العمليات التي ينفذها المصرف ذات فاعلية وتؤثر وتتأثر بكل العمليات، حيث نلاحظ ان اغلب المصارف تطلق دائما التجربة المجانية في كل عملياتها حتى الزبون لا يفقد الثقة بينه وبين المصرف.

تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء

ان عملية الخوض في تحسين الخدمة يجب ان نعرف جودة الخدمة فقد تناولها اغلب الباحثين والكتاب وبالرغم من تعدد هذه التعريفات الا ان اغلبها يصب في معنى واحد.

منهجية الدراسة واجراءاتها

اعتمد الباحث على منهج البحث الوصفي التحليلي، الذي يتمثل فكرته في الحصول على المعلومات دقيقة، والتي تسهم في تحليل الظواهر ويقوم أسلوب البحث الوصفي أساسا على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، دون تغيير او تحيز بهدف التعبير عنها كيفيا وكميا، فالتعبير الكيفي هو الذي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى وذلك من خلال دراسة العلاقة بين التطبيقات المصرفية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في كل من يتعامل بتطبيق مصرفي في مصرف الجمهورية الإسلامي غريان
عينة الدراسة:

نتيجة لصعوبة الوصول الى كل مستخدم خدمة مصرفي والمتعاملين به في مصرف الجمهورية الإسلامي صمم الباحث استبانة وبعد تحكيمها من ذوي الاختصاص حيث بلغت عينة الدراسة (375) مفردة حسب جدول مورجان للعينات. وتم توزيعها بالكامل

الجدول رقم (1) يبين توزيع الاستبانات

ت	الاستبانات الموزعة	النسبة	الاستبانات المسترجعة	النسبة	الاستبانات المفقودة	النسبة	الغير الصالحة للتحليل	النسبة	الصالحة للتحليل	النسبة
1	375	100%	367	97.9%	8	97.9%	12	3.2%	355	94.7%

يبين الجدول (1-استبانات أي ما نسبته (97.9%) اما الغير صالحة للتحليل كان عددها (12) استبانة أي ما (1) ان عدد الاستبانات الموزعة (375) استبانة أي ما نسبته (100%)، اما الاستبانات المسترجعة كان عددها (367) استبانة أي ما نسبته (97.9%)، أي ان الاستبانات المفقودة عددهم (8) نسبته (3.2%)، اما الاستبانات الصالحة بلغت (355) استبانة وهي ما تتنثل (97,7%) وهي نسبة صالحة ومقبولة للتحليل.

وصف خصائص العينة:

أولاً: متغير الجنس

الجدول (2) يبين وصف لمتغير الجنس

ت	الجنس	العدد	النسبة
1	ذكر	271	76.34%
2	أنثى	84	23.66%
	المجموع	355	100%

المصدر: من برنامج spss الاحصائي.

يتضح من الجدول (2) ان عدد الذكور (272) مفردة أي ما نسبته (76.34%)، اما نسبة اما عدد الاناث كان (84) مفردة، أي ما نسبته (23.66%) وهذا يدل على ان نسبة الذكور أكثر من الاناث ويرجع السبب قناعاتهم باستخدام التطبيقات الالكترونية المصرفية في المصرف قيد الدراسة.

ثانياً: متغير العمر

الجدول (3) يبين وصف متغير العمر

ت	العمر	العدد	النسبة
1	اقل من 25	112	31.54%
2	من 25- الى اقل 30	54	15.11%
3	من 30- الى اقل 35	67	18.78%
4	من 35- الى اقل 40	73	20.56%
5	40 سنة فأكثر	49	13.80%
	المجموع	355	100%

المصدر: من برنامج spss الاحصائي.

يوضح الجدول (3) متغير العمر، جاءت اعلى فترة هي (اقل من 25) وبنسبة (31.54%) ثم الفترة من (35-اقل من 40 سنة) وبنسبة (20.56%)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة الفترة (30- الى اقل من 35) وبنسبة (18.78%)، اما الفترة (25- الى اقل من 30) وبنسبة (15.11%) اما الفترة (40 سنة فأكثر) جاءت في المرتبة الأخيرة وبنسبة (13.80%) وهذا يدل

على ان كل الفترات العمرية جاءت بنسب متقاربة وهذا يدل على اقتناع كل الفترات العمرية بالتطبيقات الالكترونية المصرفية بينما نلاحظ ان الفترة الأخيرة جاءت باقل نسبة وهي تمثل الاعمار الكبيرة.
ثالثاً: متغير المستوى التعليمي

الجدول (4) يبين وصف متغير المستوى التعليمي

ت	المستوى التعليمي	العدد	النسبة
1	الثانوية او ما يعادلها	42	%11.83
2	دبلوم عالي	110	%30.99
3	بكالوريوس	156	%43.94
4	ماجستير	34	%9.58
5	دكتوراه	13	3.66
	المجموع	355	%100

المصدر: من برنامج spss الاحصائي.

ينضح من الجدول رقم (4)، ان المستوى التعليمي (البكالوريوس) جاء في المرتبة الاولى (154) مفردة من عينة الدراسة وبنسبة (%43.94)، حين جاء في المرتبة الثانية (الدبلوم العالي) (110) مفردة وبنسبة (%30.99) اما (الثانوية او ما يعادلها) جاءت في المرتبة الثالثة فكان عددها (42) وبنسبة (%11.83) اما الدكتوراه جاء في المرتبة الأخيرة وبنسبة (%3.66) وهذا يرجع على ان المستويات التعليمية التي اقل من الماجستير كانت نسبتهن عالية مما يرجح السبب الى استخدامهم التطبيقات الالكترونية بسبب معرفتهم بالتطبيقات وميزاتها.

5.3. الصدق والثبات

1.5.3. الصدق

تم تصميم الاستبانة وعرضها على مجموعة من المختصين والمحكمين، حيث اخذ الملاحظات وتم تعديل بعض الفقرات بحيث تتماشى مع اهداف البحث.

2.5.3. الثبات:

ان اختبار الثبات عبارة عن مقياس احصائي في البحوث الإنسانية والتربوية بحيث يبين دقة الاستبانة وثباتها عند تكرار تطبيقها على نفس المجموعة ونفس الظروف والجدول (1) يوضح ذلك.

الجدول (5) يبين معامل كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة

ت	المتغيرات	معامل كرونباخ الفا
1	التطبيقات المصرفية الالكترونية	0.890
2	تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء	0.903
	المتوسط الكلي	0.897

ينضح من الجدول أعلاه (5) ان قيم الثبات لمعامل كرونباخ جاءت عالية لكل متغير او المتوسط الكلي للمتغيرين جاء بنسبة عالية حيث بلغت (%89.7) وهي نسبة مقبولة

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيقات الالكترونية بأبعادها المختلفة وجودة تحسين الخدمات المصرفية. وقبل اختبار الفرضية الرئيسية يستوجب علينا باختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الجدول (6) يبين سهولة الاستخدام للتطبيقات الالكترونية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الانحدار	4.874	1	4.717	13.114	0.000	0.05	0.332	0.544
الخطأ	9.993	349	0.451					
المجموع	14.710	350						

المصدر: spss v:14

يوضح الجدول (6) اختبار العلاقة بين سهولة الاستخدام للتطبيقات الالكترونية (كمتغير مستقل)، على تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت (13.114)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-349) والبالغة (0.000)، ويتبين من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد (R²) قد بلغت (0.332)، وهذا يعني أن (33.2%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وهذا يؤكد وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام للتطبيقات الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في المصرف قيد الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة التطبيق والأداء وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. للتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين جودة التطبيق (كمتغير مستقل)، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. في المصرف قيد الدراسة

جدول (7) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار جودة التطبيق وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الانحدار	4.229	1	5.229	14.995	0.000	0.000	0.781	0.880
الخطأ	9.481	349	9.481					
المجموع	14.710	350						

المصدر: spss v:14

يوضح الجدول (7) لاختبار جودة التطبيق (كمتغير مستقل)، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت (14.229)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-349) والبالغة (0.000)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد (R²) قد بلغت (0.781)، وهذا يعني أن (78.1%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء تعود إلى أثر جودة التطبيق، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإننا نقبل الفرضية البديلة، وهذا يدل على وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين جودة التطبيق وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (+0.880) مما يشير ذلك إلى أن هذا الأثر إيجابي وقوي جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر جودة التطبيق ارتفعت قيم تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تنفيذ العمليات وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء ان من هذه الفرضية استخدمت الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس تنفيذ العمليات (كمتغير مستقل)، على بعد تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في المصرف قيد الدراسة.

جدول (8) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تنفيذ العمليات وأثرها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الانحدار	7.006	1	7.006	27.370	0.000	0.000	0.726	0.681
الخطأ	7.703	149	0.266					
المجموع	14.710	150						

المصدر: spss v:14

يوضح الجدول (8) اختبار العلاقة بين تنفيذ العمليات (كمتغير مستقل)، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت (27.370)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-349) والبالغة (0.000)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد (R²) قد بلغت (0.726)، وهذا يعني أن (72.6%) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء تعود إلى أثر تنفيذ العمليات، أي أن تنفيذ العمليات في هذا النموذج تفسر ما مقداره (82%) من التباين في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يدل على أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإننا نقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ العمليات وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (+0.681) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوي جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر تنفيذ العمليات في المصرف كلما ارتفعت تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

النتائج

بناء على نتائج التحليل الإحصائي التي قام بها الباحث حيث تم قبول الفرضيات بالكامل وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. أظهرت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين سهولة الاستخدام للتطبيق وتحسين جودة الخدمة للعملاء من خلال التجديد والتحديث المستمر للتطبيق مما يسهل للزبان سهولة الاستخدام.
2. وجدت الدراسة ان هناك علاقة ايجابية بين جودة التطبيق المصرفي للمصرف الجمهورية الإسلامي وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء لان المصرف ليس الوحيد الذي يمتلك التطبيق بل كل المصارف وعليه ان يكون ذو جودة عالية مما اثر بشكل ايجابي.

3. بينت الدراسة ان هناك اثر إيجابي وعلاقة قوية بين تنفيذ العمليات وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في المصرف قيد الدراسة.

التوصيات

توصي الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

1. العمل على تطوير وتحسين تطبيق مصرفي للزبائن باستمرار لأحداث إرضاء لزبان المصرف.
2. ضرورة العمل على التحسين المستمر يؤدي بشكل مباشر الى تحسين الخدمة المقدمة للعملاء وهذا يأتي من خلال الخدمات التي يقدمها المصرف داخل التطبيق.
3. توصي الدراسة بتنفيذ العمليات الموجودة بالتطبيق مثل عمليات الشراء والتحويلات المالية حتى تتوفر الثقة بين الزبون والمصرف
4. العمل على اجراء عمليات أمنة حتى يكون التطبيق مصدر للتعامل معه بشكل شفاف يساعد الزبائن في انجاز معامالاتهم بشكل سهل وميسر.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. صالح، زائر خمائل، وجواد، كاظم احمد، (2025)، تأثير بعض التطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الالكترونية، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، مج(14)، ع (88)، العراق.
2. الرفاعي، عبدالهدي، وحمدان، انس، (2025)، اثر تطبيق الخدمات الالكترونية على ترشيد الانفاق في سورية، دراسة ميدانية على مجموعة من الوزارات تستخدم التطبيقات الالكترونية، مجلة جامعة حماة، مج(8)، الجزء الرابع، جامعة حماة، سورية.
3. الكردي، محمد صلاح غريب، (2023)، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تنشيط التجارة المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 4، العدد 1، مصر.
4. الصيرفي، محمد، (2017)، إدارة جودة الخدمات المصرفية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية. مصر.
5. بطاهر، هناء وبوذريع، سهام، (2024)، التطبيقات الإلكترونية ودورها في تسهيل الحصول على الخدمات البنكية. تيارت: رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Shafter, M. E. A., Hander, D. A. S. M., & Ghnaem, D. S. S. (2016). Strategic Planning Process in Organizational Development. International Journal of Management, 7(7).
2. Shafter, M. E., Ghnaem, S. S., & Abdelmotleb, F. A. (2016). The roles of management to increase efficiency for employees and interconnected with good leadership. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 18(11), 8-14.
3. Shafter, M. E., Ghnaem, S. S., & Abdelmotleb, F. A. (2016). The roles of management to increase efficiency for employees and interconnected with good leadership. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 18(11), 8-14.
4. Shafter, M. E. A., Hander, D. A. S. M., & Ghnaem, D. S. S. (2016). Strategic Planning Process in Organizational Development. International Journal of Management, 7(7).
5. Shafter, M. E. A., Alghdiwy, S. H., & Rhumah, A. M. A. Project Management Research Perspectives From Top Management Activists.

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

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 SAJFAS and/or the editor(s). SAJFAS 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.