



دور جودة الخدمات المصرفية في الحد من مشكلة نقص السيولة في الاقتصاد الليبي

The Role of Banking Service Quality in Reducing Liquidity Shortages in Libyan Commercial Banks

دراسة ميدانية على عملاء المصارف من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الأبيار

عبد الباسط عبد الكريم موسى يونس

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد المرح - جامعة بنغازي
abdulbasit.younus@uob.edu.ly

عادل محمد السنوسي ادریس

عضو هيئة تدريس بقسم المصارف والاستثمار بالمعهد العالي
للعلوم والتقنية-الأبيار

Adel.Mohammad@hista.edu.ly

المنتصر محمود إبراهيم بشير

LMONTASAR.MAHMOUD@hista.edu.ly

المعهد العالي للعلوم والتقنية - الأبيار

تاريخ الاستلام: 2025/12/5 - تاريخ المراجعة: 2025/12/8 - تاريخ القبول: 2025/12/14 - تاريخ للنشر: 2025/12/18

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور جودة الخدمات المصرفية في الحد من مشكلة نقص السيولة في المصارف التجارية الليبية، من وجهة نظر عملاء المصارف من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الأبيار، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وفق نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، الملموسية، التعاطف)، مع قياس مظاهر نقص السيولة من خلال سهولة الحصول على النقد، وتوفره، والازدحام، ومستوى الرضا العام. وتكونت عينة الدراسة من (55) مفردة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المصرفية جاء مرتفعاً نسبياً، وتصدر بُعد الأمان والثقة باقي الأبعاد، في حين سجل بُعد التعاطف أدنى المستويات، كما بينت النتائج استمرار مشكلة نقص السيولة، خاصة من حيث الازدحام وتأخر العمليات وصعوبة الحصول على السيولة النقدية. وأثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين جودة الخدمات المصرفية والحد من مشكلة نقص السيولة، مما يؤكد أن تحسين جودة الخدمة المصرفية يمكن أن يسهم بفاعلية في التخفيف من حدة هذه المشكلة وتعزيز كفاءة الأداء المصرفي.

مصطلحات الدراسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، الملموسية، التعاطف)

Abstract:

This study examines the role of banking service quality in mitigating liquidity shortages in Libyan commercial banks from the perspective of bank customers who are faculty members and employees at the Higher Institute of Science and Technology in Al-Abyar. The study

adopts a descriptive–analytical approach and employs a questionnaire as the main data collection instrument based on the SERVQUAL model with its five dimensions (reliability, responsiveness, assurance and trust, tangibles, and empathy), while liquidity shortage is assessed through indicators including ease of access to cash, cash availability, congestion, and overall customer satisfaction. The study sample consisted of 55 respondents, and the data were analyzed using SPSS.

The findings reveal that the overall level of banking service quality was relatively high, with the assurance and trust dimension ranking highest, whereas the empathy dimension recorded the lowest level. The results also indicate the persistence of liquidity shortages, particularly in terms of congestion, delays in banking operations, and difficulty in accessing cash. Furthermore, the study confirms the existence of a strong statistically significant relationship between banking service quality and the reduction of liquidity shortages, highlighting that improving service quality can play an effective role in alleviating this problem and enhancing the operational efficiency of the banking sector.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

تُعد المصارف أحد الأعمدة الرئيسية في دعم النشاط الاقتصادي وتحريك عجلة التنمية من خلال دورها في تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستخدامات الاستثمارية المناسبة، وقد شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تطورات متسارعة في طبيعة الخدمات التي يقدمها، مستندًا إلى التحولات التقنية والرقمية وتزايد توقعات العملاء وتنامي المنافسة بين المؤسسات المالية، وفي هذا السياق أصبحت جودة الخدمات المصرفية أحد المؤشرات الجوهرية لقياس كفاءة المصارف وقدرتها على تلبية احتياجات المتعاملين معها وفق معايير السرعة والدقة والأمان والموثوقية، كما تمثل جودة الخدمة المصرفية عنصرًا أساسيًا في تعزيز الثقة بين المصرف وعملائه، وتسهم في تحسين صورة المصرف ورفع مستوى رضى المتعاملين، بما يدعم استدامة عمل المؤسسات المالية وقدرتها على أداء وظائفها التقليدية والحديثة بكفاءة.

ولا يخفى أن التوسع في استخدام القنوات الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية المصرفية وتحسين مهارات العاملين، قد فرض على المصارف ضرورة الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة خاصة مع تزايد توقعات العملاء من مختلف الشرائح المهنية والاجتماعية وفي هذا الإطار، يمثل تحليل جودة الخدمات المصرفية من منظور العملاء خطوة مهمة لفهم العوامل المؤثرة في تقييمهم أداء المصارف، بما يساعد على تحسين السياسات التشغيلية والإدارية التي تعزز من كفاءة النظام المصرفي بشكل عام.

2.1 مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطور الملحوظ في الخدمات المصرفية المقدّمة داخل القطاع المصرفي الليبي ما زال العملاء يواجهون تحديات متعددة تتعلق بمستوى جودة الخدمة، لا سيما فيما يرتبط بسهولة تنفيذ العمليات المصرفية، وسرعة الاستجابة، وتوفر القنوات البديلة التي تلبي احتياجاتهم اليومية، ويعدّ أعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد العالي للعلوم والتقنية في الأبيار من الشرائح التي تعتمد على المصارف في إنجاز معاملاتها المالية بشكل مستمر، مما يجعل تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية مؤشراً مهماً لقراءة واقع الأداء المصرفي.

وتبرز المشكلة في مدى قدرة جودة الخدمات المصرفية المقدّمة لهؤلاء العملاء على المساهمة في الحدّ من مظاهر نقص السيولة، خاصة وأن تجارب العملاء تعكس بشكل مباشر كفاءة المصارف في توفير السيولة وتسهيل الوصول إليها ومن خلال ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى دور جودة الخدمات المصرفية كما يراها عملاء المصارف من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد، ومدى انعكاس هذه الجودة على الحدّ من مشكلة نقص السيولة ويتمثل السؤال الرئيسي في الاتي:

- ما هو دور الخدمات المصرفية في الحد من مشكلة نقص السيولة بالمصارف؟

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية كما يدركها عملاء المصارف من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الأبيار.
- تحليل مظاهر نقص السيولة التي يواجهها العملاء لدى المصارف التجارية الليبية.
- قياس أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية في الحدّ من مشكلة نقص السيولة.
- تحديد الفروق في تقييم جودة الخدمة حسب خصائص العملاء الديموغرافية والمصرفية.
- تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المصارف على تحسين جودة الخدمة وتقليل حدة مشكلة نقص السيولة.

4.1 أهمية الدراسة:

- تنبّع أهميتها هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيويّاً يمسّ الأداء الفعلي للمصارف التجارية الليبية، خاصة في ظل التحديات المتعلقة بتوفير السيولة النقدية، وتتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- أهمية علمية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية، من خلال ربطها بمشكلة نقص السيولة في بيئة مصرفية تعاني من ضغوط تشغيلية ومالية خاصة.

- **أهمية مجتمعية:** يعكس تحسين جودة الخدمات المصرفية قدرة المصارف على تلبية احتياجات العملاء، وخاصة الفئات المهنية مثل أعضاء هيئة التدريس والموظفين، وما يترتب على ذلك من تحسين في الدورة الاقتصادية اليومية.
- **أهمية للقطاع المصرفي:** توفر الدراسة مدخلاً لفهم العلاقة بين جودة الخدمة وتوافر السيولة، مما يساهم في وضع حلول عملية من داخل المصرف نفسه، وليس فقط عبر تدخلات البنك المركزي.

5.1 فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية والحدّ من مشكلة نقص السيولة بالمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملاء المصارف من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الأبيار.

- **الفرضيات الفرعية:**

- H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية والحدّ من مشكلة نقص السيولة.
- H2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة والحدّ من مشكلة نقص السيولة.
- H3: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان والثقة والحدّ من مشكلة نقص السيولة.
- H4: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسية (التجهيزات، القنوات الإلكترونية، البطاقات) والحدّ من مشكلة نقص السيولة.
- H5: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء والحدّ من مشكلة نقص السيولة.

6.1 متغيرات الدراسة:

- **المتغير المستقل:** يمثل في جودة الخدمات المصرفية، ويُقاس من خلال أبعاد نموذج SERVQUAL وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، الملموسية، التعاطف).
- **المتغير التابع:** ويتمثل في الحدّ من مشكلة نقص السيولة، ويقاس عبر (سهولة الحصول على السيولة النقدية، توفر النقد في الفروع، مستوى تأخر العمليات المرتبطة بالسحب أو التحويل، رضا العملاء عن مستوى توافر السيولة).

7.1 منهج الدراسة:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليل، ويتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الأبيار، وهم عينة الدراسة باعتبارهم من ضمن العملاء بالمصارف، وتعتمد

الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، لقياس رأيهم حول جودة الخدمات المصرفية ومدى تأثرهم بنقص السيولة، ويتم تحليل البيانات بواسطة الأسلوب الإحصائي SPSS، وبعد ذلك يتم الوصول للنتائج، التي على ضوءها يتم تقديم التوصيات اللازمة.

8.1 حدود الدراسة:

تتمثل الحدود مكانية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الابيار، والحدود بشرية: تتمثل في أعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد، والحدود الموضوعية تركز على دراسة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ونقص السيولة، والحدود الزمنية شهر نوفمبر 2025م فترة.

المبحث الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.

1.2 جودة الخدمات المصرفية.

تُعدّ الخدمات المصرفية أحد الأنشطة الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسات المالية، وتشمل مجموعة العمليات التي يقدمها المصرف لعملائه بهدف إدارة أموالهم وتسهيل معاملاتهم المالية، وتشير الأدبيات إلى أن الخدمات المصرفية تتضمن خدمات الإيداع، والسحب، والتحويل، وإدارة الحسابات، والبطاقات المصرفية، وتمويل الأنشطة الاقتصادية، إضافة إلى خدمات التكنولوجيا المالية الحديثة (العبدلي، 2020)، وتُعدّ جودة هذه الخدمات مؤشراً جوهرياً على قدرة المصرف على المنافسة وتحقيق رضا العملاء.

1.1.2 مفهوم جودة الخدمة:

عرّفتها الأدبيات بأنها الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة وبين إدراكهم الفعلي لما يحصلون عليه (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). وكلما كانت الفجوة أصغر، ارتفع مستوى جودة الخدمة المدركة. وفي السياق المصرفي، تعكس جودة الخدمة قدرة المصرف على تقديم خدمات دقيقة، سريعة، آمنة، وذات موثوقية عالية.

2.1.2 نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة:

يعد نموذج SERVQUAL من أشهر النماذج المستخدمة في تقييم جودة الخدمات، ويتكون من خمس أبعاد رئيسية:

أ. الاعتمادية: تعني قدرة المصرف على تنفيذ خدماته بشكل دقيق ومتسق دون أخطاء، والوفاء بوعوده تجاه العملاء. وقد أشارت الدراسات إلى أنها أحد أهم الأبعاد في القطاع المصرفي (Al-Hawari & Ward, 2006).

ب. **الاستجابة:** تعكس سرعة تلبية طلبات العملاء، الاستعداد لمساعدتهم، والقدرة على حل مشاكلهم. في السياق الليبي، أكدت دراسات حديثة ضعف هذا البعد لدى كثير من المصارف بسبب الضغط التشغيلي (بن رمضان، 2021).

ج. **الأمان والثقة:** يرتبط هذا البعد بخبرة الموظفين، قدرتهم على الإجابة عن الاستفسارات، وإشعار العملاء بالثقة أثناء التعاملات المصرفية (بن رمضان، 2021).

د. **الملموسية:** تشمل البيئة المادية للخدمة مثل تجهيزات الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الإلكترونية، والمواد التعريفية، وقد أصبح هذا البعد عاملاً تنافسياً في ظل التحول الرقمي المصرفي (Al-Hawari & Ward, 2006).

هـ. **التعاطف:** يقصد به تقديم خدمة تراعي احتياجات العملاء الفردية، والاهتمام بمشاكلهم بشكل شخصي، وهو عنصر مهم في بناء علاقة مستدامة بين المصرف وعميله (Al-Hawari & Ward, 2006).

2.2 السيولة في المصارف

1.2.2 تعريف السيولة:

تعرف السيولة المصرفية بأنها قدرة المصرف على تلبية التزاماته النقدية عند الطلب، سواء من خلال عمليات السحب أو التحويل أو تمويل العملاء (Rose & Hudgins, 2013)، وتعكس مستوى السيولة قدرة المصرف على مواجهة الضغوط المالية وعدم التعثر.

2.2.2 أهمية السيولة:

تُمثل السيولة عنصراً حاسماً في استقرار النظام المصرفي، إذ يؤدي نقصها إلى تقويض ثقة العملاء وحدوث طوابير السحب وتعطل العمليات، واعتبرت المؤسسات المالية الدولية أن السيولة هي "التدفق الدموي" للنظام المصرفي، إذ يؤدي انقطاعها إلى شلل العمليات التشغيلية.

3.2.2 أسباب نقص السيولة في السياق الليبي (مصرف ليبيا المركزي، 2022):

تشير الأدبيات والواقع العملي إلى عدة أسباب، أهمها:

- اختلالات هيكلية في السياسة النقدية.
- فجوة بين عمليات السحب والإيداع.
- ضعف التحول الرقمي والاعتماد العالي على النقد الورقي.
- محدودية أدوات إدارة السيولة داخل المصارف التجارية.
- تدني جودة الخدمة، مما يفاقم الازدحام ويؤخر العمليات.

3.2 العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والسيولة

- تُعد جودة الخدمات المصرفية عاملاً مؤثراً في قدرة المصرف على إدارة السيولة من خلال عدة نقاط:
- تحسين سرعة دوران السيولة: كلما ارتفع مستوى جودة الخدمة والاستجابة، تسارعت إجراءات السحب والإيداع وتقليص الازدحام، مما يعزز التدفقات النقدية داخل المصرف.
 - زيادة رضا العملاء وثقتهم: الخدمات عالية الجودة تبني ثقة العملاء، وبالتالي تقلل السحوبات المفردة الناتجة عن القلق حول توفر السيولة.
 - تعزيز الاعتماد على القنوات الإلكترونية: جودة الخدمات الرقمية تخفف الضغط على الفروع، مما يرفع كفاءة إدارة السيولة اليومية.
 - خفض الأخطاء التشغيلية: كلما كانت الاعتمادية أعلى، تقل المشاكل التي تؤدي إلى تعطيل العمليات المالية، وبالتالي يتحسن توفر النقد.
- وقد بينت دراسات دولية (Amin, 2016؛ Heidari, 2020) أن جودة الخدمة ترتبط مباشرة بقدرة المصارف على إدارة سيولتها وتقليل المخاطر التشغيلية.

4.2 جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء (أعضاء هيئة التدريس والموظفين):

تُعد فئة أعضاء هيئة التدريس والموظفين في المؤسسات التعليمية من الشرائح التي تتعامل بكثافة مع المصارف، سواء في الرواتب أو التحويلات أو التعاملات الإلكترونية، ويُعد رضا هذه الفئة مؤشراً موثقاً على مستوى جودة الخدمة بسبب انتظام تعاملاتهم المصرفية ووعيهم بالطبيعة التشغيلية للخدمة، كما تعكس آراؤهم مستوى رضا العميل المتخصص الذي يمتلك قدرة عالية على تقييم الأداء بدقة.

5.2 الدراسات السابقة:

قد شهدت جودة الخدمات المصرفية اهتماماً متزايداً في السنوات الأخيرة، خصوصاً في البيئات التي تواجه تحديات تشغيلية ومالية، مثل البيئة المصرفية الليبية ودول المنطقة، وقد ركزت الدراسات الحديثة على تقييم جودة الخدمات وربطها بمجموعة من المتغيرات، كرضا العملاء، الأداء المالي، الولاء، أو بعض الجوانب التشغيلية التي تؤثر في استقرار المصرف.

ففي إحدى الدراسات التي تناولت واقع الخدمات المصرفية في ليبيا، قام الشنطة (2024) بدراسة رضا العملاء عن جودة خدمات المصارف التجارية بمدينة طرابلس، مستنداً إلى نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة واضحة بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية، وأن جودة الخدمات تؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضا العملاء. وقد عززت هذه الدراسة أهمية تحسين الأداء التشغيلي باعتباره عاملاً أساسياً لرفع قدرات المصارف الليبية في مواجهة الضغوط اليومية.

وفي سياق مقارن، حللت دراسة علي وسلامة (2024) العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والأداء المالي في البنوك السعودية، مستخدمة بيانات مالية وأدوات قياس الجودة. وبينت نتائجها أن بعض أبعاد الجودة - خصوصًا الملموسية والضمان والتعاطف - مرتبطة إيجابًا بالأداء المالي، بينما لم يظهر بعد السيولة المصرفية مرتبطًا بجودة الخدمة بدرجة معنوية مباشرة، وتشير هذه النتيجة إلى أن أثر جودة الخدمة قد يكون غير مباشر على السيولة، لكنه حاضر بقوة على مستوى العمليات الأخرى.

كما تناولت دراسة أخرى حديثة في ماليزيا (إفيدي وزملاؤه، 2024) دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا العملاء، مؤكدة أن النموذج الخماسي لـ SERVQUAL ما يزال الأكثر قدرة على تفسير تقييمات العملاء، وقد خلصت الدراسة إلى أن أبعاد الاستجابة والضمان كانت الأكثر تأثيرًا في رضا العملاء، مما يبرز أهمية العوامل البشرية والتنظيمية في تشكيل الصورة النهائية للخدمة المصرفية.

وفي دراسة أكثر تقدمًا من حيث التحليل الإحصائي، قام موغوفا (2025) بفحص الدور الوسيط لرضا العملاء بين جودة الخدمات والولاء في القطاع المصرفي. وأثبتت النتائج أن جودة الخدمة لا تؤثر في الولاء مباشرة، بل تكون فعاليتها من خلال خلق رضا يتطور لاحقًا إلى ولاء طويل الأمد، وتبرز هذه الدراسة الطبيعة غير المباشرة لتأثير جودة الخدمة على المتغيرات المصرفية الاستراتيجية.

بمقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية، يظهر أن أغلب الدراسات ركزت على رضا العملاء، والولاء المصرفي، والأداء المالي، وجودة الخدمات كمتغير مستقل فقط، في حين لم تتناول أي من الدراسات السابقة بشكل مباشر موضوع "أثر جودة الخدمات المصرفية على مشكلة نقص السيولة"، خصوصًا في السياق الليبي الذي يعاني أصلًا من أزمة سيولة مزمنة ومستمرة، تختلف جذورها عن باقي الدول.

كما أن الفئة المستهدفة في الدراسة الحالية (أعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الأبيار) لم تتناولها الدراسات السابقة، على الرغم من أنها فئة واعية، وتعتمد على المصرف بشكل متكرر، ويمكن أن تقدم تقييمًا دقيقًا لجودة الخدمة وانعكاسها على توفر السيولة.

وبذلك، فإن الدراسة الحالية تسد فجوة معرفية واضحة عبر ربط جودة الخدمات المصرفية بمشكلة نقص السيولة بشكل مباشر، وهو مجال لم تتم معالجته بوضوح في الدراسات الحديثة وذلك من خلال دراسة ميدانيًا في بيئة مصرفية تعاني من اختناقات نقدية، مما يعطي النتائج قيمة عملية أكبر على مستوى المصارف، وكذلك أن استخدام فئة مهنية محددة كعينة للدراسة، ما يوفر بيانات أكثر دقة بسبب الوعي المصرفي لدى هذه الفئة، وإبراز كيف يمكن لعوامل الجودة (الاستجابة، الاعتمادية، الأمان...) أن تقلل من مظاهر نقص السيولة، سواء عبر تحسين دوران النقد، أو تعزيز الثقة، أو تقليل الضغط على الفروع.

بهذا يمكن أن تقدم الدراسة الحالية إضافة منهجية وعلمية جديدة تسهم في ربط البعد الخدمي بالبعد التنفيذي داخل المصارف الليبية، مما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة بصورة مباشرة.

المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة

1.3 أداة الدراسة:

استُخدمت استمارة الاستبيان لكونها أداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة التي تخدم أهداف الدراسة، حيث تعد استمارة الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات ملاءمة، لأنها توفر كثيراً من الجهد في عملية جمع البيانات، هذا وقد استعان الباحثين ببعض الدراسات السابقة في تصميم استمارة الاستبيان، كما استُخدم مقياس ليكرت الخماسي، حيث اعتمد على تقسيم المقياس كالتالي: من (1- أقل من 2.6) مستوى منخفض، (2.6- أقل من 3.4) مستوى متوسط، (3.4- أقل من 4.2) مستوى مرتفع، (4.2-5) مرتفع جداً.

2.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس القارين وجميع الموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الأبيار وبعد تحديد مجتمع الدراسة وتحديد عينة الدراسة بدقة شرع الباحث في التحضير والترتيب لعملية توزيع وجمع الاستبيان على الفئات المشاركة في الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الأبيار، وقد وزعت استمارات الاستبيان على عينة الدراسة، وُرعت (60) استمارة استبيان، تعذر الحصول على خمسة منها، واستُرُجعت خمسة وخمسون استمارة، وهكذا تكون نسبة الاستجابة 91.7%، وهي نسبة يرى الباحثين أنها مقبولة.

3.3 تحليل الخصائص العامة لمجتمع الدراسة:

1.3.3 توزيع أفراد العينة حسب النوع:

يتبين من الجدول (1) المتعلق بالنوع أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور ونسبة بلغت (69.1%)، في حين بلغت نسبة الإناث (30.9%).

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب النوع

النسبة	التكرارات	البيان
69.1%	38	ذكر
30.9%	17	انثى
100%	55	المجموع

2.3.3 توزيع أفراد العينة حسب العمر:

يتبين من الجدول (2) المرتبط بالعمر لأفراد عينة الدراسة أن النسبة الأعلى تتمثل في الفئة (من 40 إلى أقل من 49 سنة) ونسبة بلغت (49.1%)، وجاءت في المرتبة الثانية فئة (من 30 إلى أقل من 39 سنة) ونسبة بلغت (27.3%)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (50 سنة فما فوق) ونسبة بلغت (14.5%)، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (15 فما فوق) ونسبة بلغت (14.5%) أي أن أكثر من (85.5%) من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس تقل أعمارهم عن 50 سنة، ولذلك دلالات تنظيمية إيجابية.

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرارات	النسبة
أقل من 30 سنة	5	9.1%
من 30 الى أقل من 39 سنة	15	27.3%
من 40 إلى أقل من 49 سنة	27	49.1%
50 سنة فما فوق	8	14.5%
المجموع	55	100%

3.3.3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يتبين من الجدول (3) المتعلق بالمؤهل العلمي أن أغلب أفراد العينة هم من حملة الماجستير ونسبة بلغت (52.7%)، يليها في الترتيب حملة البكالوريوس وحصلت على نسبة (27.3%)، أما حملة أما حملة المؤهل العلمي الدبلوم العالي فقد جاءت في الترتيب ونسبة وبلغت (12.7%)، وجاءت في الترتيب الأخير حملة الدكتوراه ونسبة بلغت (7.3%).

جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

البيان	التكرارات	النسبة
دبلوم عالي	7	12.7%
بكالوريوس	15	27.3%
ماجستير	29	52.7%
الدكتوراه	4	7.3%
المجموع	55	100%

4.3.3 توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

يتبين من الجدول (4) المتعلق بالوظيفة أن أغلب أفراد العينة هم من أعضاء هيئة التدريس وبنسبة بلغت (69.1%)، في حين بلغت نسبة الموظفين (30.9%).

جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة	التكرارات	البيان
60.0%	33	أعضاء هيئة التدريس
40.0%	22	الموظفين
100%	55	المجموع

5.3.3 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

يتبين من الجدول (5) المرتبط بسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة أن النسبة الأعلى تتمثل في الفئة (10 سنوات فما فوق) وبنسبة (45.5%)، وجاءت في المرتبة الثانية فئة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) وبنسبة بلغت (36.4%)، ثم جاءت سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) في المرتبة الأخيرة وبنسبة بلغت (18.2%).

جدول (5) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرارات	سنوات الخبرة
18.2%	10	أقل من 5 سنوات
36.4%	20	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
45.5%	25	10 سنة فما فوق
100%	55	المجموع

4.3 أساليب تحليل البيانات:

1.4.3 ثبات مقاييس الدراسة وصدقها:

من خلال الجدول يُلاحظ أن معاملات الثبات للأداء ككل كان (99.5%)، ومعاملات الصدق للأداء ككل كان (99.7%)، ومن ثم إمكانية الاعتماد على الأداة في قياس ما صُممت من أجله.

جدول رقم (6) معاملات ثبات وصدق مقاييس الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
بُعد الاعتمادية: قدرة المصرف على تقديم خدمات دقيقة ومنتظمة	5	0.976	0.987
بُعد الاستجابة: سرعة تقديم الخدمة والاستعداد لمساعدة العميل	5	0.983	0.991
بُعد الامان والثقة: خبرة الموظفين وموثوقية الإجراءات	5	0.975	0.987
بُعد الملموسية: التجهيزات، البنية التحتية، القنوات الالكترونية	5	0.969	0.984
بُعد التعاطف: الاهتمام الفردي بالعميل	5	0.980	0.989
سهولة الحصول على سيولة	5	0.944	0.971
توفر السيولة في الفروع	5	0.925	0.961
الازدحام وتأخر العمليات المالية	5	0.990	0.994
اجهزة الصراف الالي والصراف الالكتروني	5	0.945	0.972
الرضا العام عن مستوى السيولة	5	0.947	0.973
الأداة ككل	50	0.995	0.997

2.4.3 تحليل عبارات الدراسة:

المحور الأول: جودة الخدمات المصرفية

الجدول (7) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي من وجهة نظر إجابات عينة الدراسة لمحور جودة الخدمات المصرفية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	المستوى
1- بُعد الاعتمادية: قدرة المصرف على تقديم خدمات دقيقة ومنتظمة	3.05	1.195	61.0%	2	متوسط
2- بُعد الاستجابة: سرعى تقديم الخدمة والاستعداد لمساعدة العميل	2.65	1.171	53.0%	4	متوسط
3- بُعد الامان والثقة: خبرة الموظفين وموثوقية الإجراءات	3.52	1.028	70.4%	1	مرتفع
4- بُعد الملموسية: التجهيزات، البنية التحتية، القنوات الالكترونية	2.96	1.240	59.2%	3	متوسط
5- بُعد التعاطف: الاهتمام الفردي بالعميل	2.63	1.087	52.6%	5	متوسط
الاتجاه العام جودة الخدمات المصرفية	4.26	0.54	85.2		

يبين الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد لجودة الخدمات المصرفية حسب إجابات عينة الدراسة، حيث جاء بُعد الامان والثقة: خبرة الموظفين وموثوقية الاجراءات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.028) والوزن النسبي (70.4%)، وجاء بُعد التعاطف: الاهتمام الفردي بالعمل في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.63) وانحراف معياري (1.087) والوزن النسبي (52.6%).

المحور الثاني: نقص السيولة بالمصرف

الجدول (8) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي من وجهة نظر إجابات عينة الدراسة لمحور نقص السيولة بالمصرف.

المستوى	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
منخفض	5	30.0%	0.562	1.50	1- سهولة الحصول على سيولة
منخفض	4	31.4%	0.717	1.72	2- توفر السيولة في الفروع
مرتفع	1	76.4%	1.438	3.82	3- الازدحام وتأخر العمليات المالية
مرتفع	3	44.6%	0.989	2.23	4- اجهزة الصراف الآلي والصراف الالكتروني
متوسط	2	52.4%	0.958	2.62	5- الرضا العام عن مستوى السيولة
		85.2			الاتجاه العام لنقص السيولة بالمصرف

يبين الجدول (8) يُبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور نقص السيولة بالمصرف حسب إجابات عينة الدراسة، حيث جاء بُعد الازدحام وتأخر العمليات المالية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.438) والوزن النسبي (76.4%)، وجاء بُعد سهولة الحصول على سيولة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.50) وانحراف معياري (0.562) والوزن النسبي (30.0%).

5.3 اختبار فرضيات الدراسة:

يمكن اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية والحد من مشكلة نقص السيولة

جدول (9): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الأولى

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	T قيمة	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	الاعتمادية	.981	.963	174.602	.146	2.261	280.0
	الثابت				.732	37.076	0.000

يتضح من الجدول (9) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين بُعد الاعتمادية ومشكلة نقص السيولة حيث بلغ معامل الارتباط (0.981) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج علاقة بُعد الاعتمادية والحد من مشكلة نقص السيولة (96.3%)، الأمر الذي يشير إلى أن 96.3% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع إلى التغيرات في بُعد الاعتمادية، بينما (3.7%) من قيمة التغيرات في مشكلة نقص السيولة تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج ، كما بلغت قيمة درجة التأثير لمعامل انحدار (.146)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى بُعد الاعتمادية سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (0.146)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (174.602) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (5%) وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية والحد من مشكلة نقص السيولة.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة والحد من مشكلة نقص السيولة

جدول (10): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الثانية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	T قيمة	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	الاستجابة	.983	.967	155.198	.398	7.239	000.0
	الثابت				.748	39.423	0.000

يتضح من الجدول (10) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين بُعد الاستجابة ومشكلة نقص السيولة حيث بلغ معامل الارتباط (0.983) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج علاقة بُعد الاستجابة والحد من مشكلة نقص السيولة (96.7%)، الأمر الذي يشير إلى أن 96.7% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع إلى التغيرات في بُعد الاستجابة، بينما (3.3%) من قيمة التغيرات في مشكلة نقص السيولة تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت

قيمة درجة التأثير لمعامل انحدار (398)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى بُعد الاستجابة سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (398)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (155.198) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة والحد من مشكلة نقص السيولة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان والثقة والحد من مشكلة نقص السيولة

جدول (11): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الثالثة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة β	T قيمة	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	بُعد الأمان والثقة	.970	.941	78.037	.182	5.458	000.0
	الثابت				.841	28.949	0.000

يتضح من الجدول (11) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين بُعد الأمان والثقة ومشكلة نقص السيولة حيث بلغ معامل الارتباط (0.970) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج علاقة بُعد الأمان والثقة والحد من مشكلة نقص السيولة (94.1%)، الأمر الذي يشير إلى أن 94.1% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع إلى التغيرات في بُعد الأمان والثقة، بينما (5.9%) من قيمة التغيرات في مشكلة نقص السيولة تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة درجة التأثير لمعامل انحدار (182)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى بُعد الأمان والثقة سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (182)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (78.037) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان والثقة والحد من مشكلة نقص السيولة.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسية والحد من مشكلة نقص السيولة.

جدول (12): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرابعة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة β	T قيمة	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	بُعد الملموسية	.983	.966	109.748	.286	4.893	000.0
	الثابت				.706	38.855	0.000

يتضح من الجدول (12) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين بُعد الملموسية ومشكلة نقص السيولة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.983) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج علاقة بُعد الملموسية والحد من مشكلة نقص السيولة (96.6%)، الأمر الذي يشير إلى أن 96.6% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع إلى التغيرات في بُعد الملموسية، بينما (3.4%) من قيمة التغيرات في مشكلة نقص السيولة تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة درجة التأثير لمعامل انحدار (.286)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى بُعد الملموسية سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (.286)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (109.748) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسية والحد من مشكلة نقص السيولة.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء والحد من مشكلة نقص السيولة

جدول (13): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الخامسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة β	T قيمة	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء	.992	.983	196.695	.238	5.730	000.0
	الثابت				.813	55.648	0.000

يتضح من الجدول (13) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء ومشكلة نقص السيولة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.992) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج علاقة بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء والحد من مشكلة نقص السيولة (98.3%)، الأمر الذي يشير إلى أن 98.3% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع

إلى التغيرات في بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء، بينما (1.7%) من قيمة التغيرات في مشكلة نقص السيولة تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة درجة التأثير لمعامل انحدار (238)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (238)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (196.695) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء والحد من مشكلة نقص السيولة.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية والحد من مشكلة نقص السيولة.

جدول (13): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	F قيمة	معاملات الانحدار المقدر β	T قيمة	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	جودة الخدمات المصرفية	1.99	.982	287.430	.071	1.542	290.0
	الثابت				.779	53.632	0.000

يتضح من الجدول (13) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمات المصرفية بالعملاء ومشكلة نقص السيولة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.991) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج علاقة جودة الخدمات المصرفية والحد من مشكلة نقص السيولة (98.2%)، الأمر الذي يشير إلى أن 98.2% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع إلى التغيرات في جودة الخدمات المصرفية، بينما (1.8%) من قيمة التغيرات في مشكلة نقص السيولة تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة درجة التأثير لمعامل انحدار (0.071)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى جودة الخدمات المصرفية سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (0.071)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (287.430) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية والحد من مشكلة نقص السيولة.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

1.4 النتائج:

من خلال الدراسة تم الوصول للنتائج التالية:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة جاء مرتفعاً بصفة عامة، مما يعكس إدراكاً إيجابياً نسبياً لأداء المصارف محل الدراسة.
- احتل بُعد الأمان والثقة المرتبة الأولى بين أبعاد جودة الخدمة، وهو ما يدل على ثقة العملاء في كفاءة الموظفين ومصادقية الإجراءات المصرفية المتبعة.
- كشفت النتائج عن وجود ضعف نسبي في بُعد التعاطف والاهتمام الفردي بالعملاء، مما يشير إلى حاجة المصارف إلى تحسين الجوانب الإنسانية في التعامل مع العملاء.
- بينت نتائج محور السيولة أن مشكلة نقص السيولة ما زالت قائمة، حيث برزت ظاهرة الازدحام وتأخر العمليات المالية كأكثر المظاهر تأثيراً على العملاء.
- أظهرت الدراسة صعوبة واضحة في سهولة الحصول على السيولة النقدية داخل الفروع المصرفية، الأمر الذي ينعكس سلباً على مستوى رضا العملاء.
- أثبتت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين جودة الخدمات المصرفية والحد من مشكلة نقص السيولة.
- توصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، الملموسية، التعاطف) لها تأثير معنوي مباشر في التخفيف من حدة مشكلة نقص السيولة.

2.4 التوصيات

من خلال نتائج الدراسة نوصي بالآتي:

- ضرورة تحسين سرعة الاستجابة المصرفية وتبسيط الإجراءات التشغيلية داخل الفروع للحد من الازدحام وتأخر إنجاز المعاملات.
- العمل على تطوير وتوسيع الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يسهم في تخفيف الضغط على الفروع وتحسين إدارة السيولة اليومية.
- الاهتمام بتنمية مهارات التواصل وخدمة العملاء لدى العاملين بالمصارف، وتعزيز بُعد التعاطف والاهتمام الفردي بالعملاء.
- تعزيز الاعتمادية والدقة في تنفيذ العمليات المصرفية للحد من الأخطاء التشغيلية التي تؤدي إلى تعطيل الخدمة وزيادة الضغط على السيولة.

- الاستمرار في دعم عنصر الأمان والثقة باعتباره عاملاً رئيسياً في تعزيز ثقة العملاء وتقليل السحوبات غير الضرورية.
- اعتماد تحسين جودة الخدمات المصرفية كأداة استراتيجية داخلية تسهم في الحد من مشكلة نقص السيولة، إلى جانب السياسات النقدية العامة.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

- لعبدلي، محمد. (2020). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء. مجلة العلوم الاقتصادية، 15(2)، 55-72.
- بن رمضان، عبد الرؤوف. (2021). تقييم جودة الخدمات في المصارف الليبية. مجلة الاقتصاد والتمويل، 10(1)، 101-125.
- مصرف ليبيا المركزي. (2022). تقرير الاستقرار المالي السنوي.

ب- المراجع الأجنبية:

- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. International Journal of Bank Marketing, 34(3), 280-306.
- Al-Hawari, M., & Ward, T. (2006). The effect of automated service quality on Australian banks' financial performance and the mediating role of customer satisfaction. Marketing Intelligence & Planning, 24(2), 127-147.
- Heidari, M. (2020). Bank liquidity risk and service quality. Journal of Financial Services Marketing, 25(4), 145-160.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Rose, P., & Hudgins, S. (2013). Bank management & financial services. McGraw-Hill.