



## 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 والتكنولوجيا - الأبيار

عبد الباسط عبد الكريم موسى يونس

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد المرج - جامعة بنغازي

abdulbasit.younus@uob.edu.ly

عادل محمد السنوسي ادريس

عضو هيئة تدريس بقسم المصارف والاستثمار بالمعهد العالي

للعلوم والتكنولوجيا-الأبيار

[Adel.Mohammad@hista.edu.ly](mailto:Adel.Mohammad@hista.edu.ly)

المنتصر محمود إبراهيم بشير

[LMONTASAR.MAHMOUD@hista.edu.ly](mailto:LMONTASAR.MAHMOUD@hista.edu.ly)

المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا - الأبيار

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

#### 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 والتكنولوجيا - الأبيار، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وفق نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، الملمسية، 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، وتتصدر بعد الأمان والثقة باقي الأبعاد، في حين سجل بعد 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، الملمسية، 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 الاستثمارات الاستثمارية المناسبة، وقد شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تطورات متسرعة في طبيعة الخدمات التي يقدمها، مستنداً إلى التحولات التقنية والرقمية وتزايد توقعات العملاء وت pari الملايي 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 عنصراً أساسياً 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 المالي بشكل عام.

## 2.1 مشكلة الدراسة:

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

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

- 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 المصادر من أعضاء هيئة التدريس والموظفوين بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا – الأبيار.
- تحليل مظاهر نقص السيولة التي يوجهها العملاء لدى المصادر التجارية الليبية.
- قياس أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية في الحد من مشكلة نقص السيولة.
- تحديد الفروق في تقييم جودة الخدمة حسب خصائص العملاء الديموغرافية والمصرفية.
- تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المصادر على تحسين جودة الخدمة وتقليل حدة مشكلة نقص السيولة.

## 4.1 أهمية الدراسة:

تبُعُ أهميتها هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيوياً يمسّ الأداء الفعلي للمصارف التجارية الليبية، خاصة في ظل التحديات المتعلقة بتوفير السيولة النقدية، وتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- **أهمية علمية:** تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية، من خلال ربطها بمشكلة نقص السيولة في بيئة مصرفيّة 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 يتربّع على ذلك من تحسين في الدورة الاقتصادية اليومية.
- **أهمية للقطاع المصرفي:** توفر الدراسة مدخلاً لفهم العلاقة بين جودة الخدمة وتوفّر السيولة، مما يسهم 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 والحد من مشكلة نقص السيولة بالمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملاء المصارف من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا الأبيار.

#### - الفرضيات الفرعية:

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية والحد من مشكلة نقص السيولة.

H2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة والحد من مشكلة نقص السيولة.

H3: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان والثقة والحد من مشكلة نقص السيولة.

H4: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسة (التجهيزات، القنوات الإلكترونية، البطاقات) والحد من مشكلة نقص السيولة.

H5: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء والحد من مشكلة نقص السيولة.

### 6.1 متغيرات الدراسة:

- **المتغير المستقل:** يمثل في جودة الخدمات المصرفية، وتناس من خلال أبعاد نموذج SERVQUAL وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، الملموسة، التعاطف).
- **المتغير التابع:** ويتمثل في الحد من مشكلة نقص السيولة، ويفقّس 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 التحليلي، ويكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا 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 ضوئها يتم تقديم التوصيات الازمة.

### **8.1 حدود الدراسة:**

تمثل الحدود مكانية بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا الابيار ، والحدودبشرية: تتمثل في أعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد، والحدود الموضوعية ترتكز 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 وتسييل معاملاتهم المالية، وتشير الأدب إلى أن الخدمات المصرفية تتضمن خدمات الإيداع، والسحب، والتحويل، وإدارة الحسابات، والبطاقات المصرفية، وتمويل الأنشطة الاقتصادية، إضافة إلى خدمات التكنولوجيا المالية الحديثة (العبدلي، 2020)، وتعُدّ جودة هذه الخدمات مؤشرًا جوهريًا على قدرة المصرف على المنافسة وتحقيق رضا العملاء.

#### **1.1.2 مفهوم جودة الخدمة:**

عرّفتها الأدبيات بأنها الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة وبين إدراكيهم الفعلي لما يحصلون عليه عرّفتها الأدبيات بأنها الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة وبين إدراكيهم 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، ويكون من خمس أبعاد رئيسية:

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

**بـ. 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).

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

**دـ. الملموسيّة:** 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:

تمثل السيولة عنصراً حاسماً في استقرار النظام المالي، إذ يؤدي نقصها إلى تقويض ثقة العملاء وحدوث طوابير السحب وتعطل العمليات، واعتبرت المؤسسات المالية الدولية أن السيولة هي "التدفق الدموي" للنظام المالي، 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 و يؤخر 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 وتقليل الازدحام، مما يعزز التدفقات النقدية داخل المصرف.
  - زيادة رضا العملاء وتقديمهم: الخدمات عالية الجودة تبني ثقة العملاء، وبالتالي تقلل السحوبات المفرطة 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 بيّنت 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 والموظفيين في المؤسسات التعليمية من الشرائح التي تتعامل بكثافة مع المصارف، سواء في الرواتب أو التحويلات أو التعاملات الإلكترونية، ويُعد رضا هذه الفئة مؤشراً موثوقاً 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.

في 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 - خصوصاً الملمسية والضممان والتعاطف - مرتبطة إيجاباً بالأداء المالي، بينما لم يظهر بعد السيولة المصرفية مرتبطاً 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 (إيفيدي 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 والضممان كانت الأكثر تأثيراً في رضا العملاء، مما يبرز أهمية العوامل البشرية والتنظيمية في تشكيل الصورة النهائية للخدمة المصرفية.

وفي دراسة أكثر تقدماً من حيث التحليل الإحصائي، قام موغوفا (2025) بفحص الدور الوسيط لرضا العملاء بين جودة الخدمات والولاء في القطاع المصرفي. وأشارت النتائج أن جودة الخدمة لا تؤثر في الولاء مباشرة، بل تكون فعاليتها من خلال خلق رضا يتتطور لاحقاً 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 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"، خصوصاً في السياق الليبي الذي يعني أساساً من أزمة سيولة مزمنة ومستمرة، تختلف جذورها عن باقي الدول.

كما أن الفئة المستهدفة في الدراسة الحالية (أعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا - الأئية) لم تتناولها الدراسات السابقة، على الرغم من أنها فئة واعية، وتعتمد على المصرف بشكل متكرر، ويمكن أن تقدم تقييمات دقيقه 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 يتم معالجته بوضوح في الدراسات الحديثة وذلك من خلال دراسة ميدانياً في بيئة مصرفية تعاني من اختناقات نقدية، مما يعطي النتائج قيمة عملية أكبر على مستوى المصادر، 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 المصادر الليبية، مما لم تطرق إليه الدراسات السابقة بصورة مباشرة.

### **المبحث الثالث: الإطار العلمي للدراسة**

#### **1.3 أداة الدراسة:**

استُخدمت استماراة الاستبيان لكونها أداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة التي تخدم أهداف الدراسة، حيث تعد استماراة الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات ملائمة، لأنها توفر كثيراً من الجهد في عملية جمع البيانات، هذا وقد استعان الباحثين ببعض الدراسات السابقة في تصميم استماراة 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 القارئين وجميع الموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا الأبيار وبعد تحديد مجتمع الدراسة وتحديد عينة الدراسة بدقة شرع الباحث في التحضير والترتيب لعملية توزيع وجامع الاستبيان على الفئات المشاركة في الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفيين بالمعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا الأبيار، وقد وزعت استمارات الاستبيان على عينة الدراسة، وزّعت (60) استماراة استبيان، تعذر الحصول على خمسة منها، واسترجعت خمسة وخمسون استماراة، 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:**

يتبيّن من الجدول (1) المتعلق بالنوع أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور وبنسبة 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	إناث
%100	55	المجموع

### 2.3.3 توزيع أفراد العينة حسب العمر:

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

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر

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

### 3.3.3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يتبيّن من الجدول (3) المتعلّق بالمؤهل العلمي أنّ أغلب أفراد العينة هم من حملة الماجستير وبنسبة بلغت (52.7%)، ويليها في الترتيب حملة البكالوريوس وحصلت على نسبة (27.3%)، أما حملة أعلى حملة المؤهل العلمي即 الدبلوم العالي فقد جاءت في الترتيب ونسبة بلغت (12.7%)، وجاءت في الترتيب الأخير حملة الدكتوراه وبنسبة بلغت (7.3%).

جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

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

### 4.3.3 توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

يتبيّن من الجدول (4) المتعلّق بالوظيفة أنّ 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

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

### 5.3.3 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

يتبيّن من الجدول (5) المرتّب بسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة أنّ النسبة الأعلى تتمثّل 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

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

## 4.3 أساليب تحليل البيانات:

### 1.4.3 ثبات مقاييس الدراسة وصدقها:

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

جدول رقم (6) معاملات ثبات وصدق مقاييس الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
بعد الاعتمادية: قدرة المصرف على تقديم خدمات دقيقة ومنتظمة	5	0.976	0.987
بعد الاستجابة: سرعة تقديم الخدمة والاستعداد لمساعدة العميل	5	0.983	0.991
بعد الامان والثقة: خبرة الموظفين وموثوقية الإجراءات	5	0.975	0.987
بعد الملمسية: التجهيزات، البنية التحتية، القنوات الالكترونية	5	0.969	0.984
بعد 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 والصرف 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:

#### المotor الأول: جودة الخدمات المصرفية

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

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	المستوى
1- بعد الاعتمادية: قدرة المصرف على تقديم خدمات دقيقة ومنتظمة	3.05	1.195	%61.0	2	متوسط
2- بعد الاستجابة: سرعي تقديم الخدمة والاستعداد لمساعدة العميل	2.65	1.171	%53.0	4	متوسط
3- بعد الامان والثقة: خبرة الموظفين وموثوقية الإجراءات	3.52	1.028	%70.4	1	مرتفع
4- بعد الملمسية: التجهيزات، البنية التحتية، القنوات الالكترونية	2.96	1.240	%59.2	3	متوسط
5- بعد 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 بعد 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 بالعميل 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 الالي 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

قيمة الدالة Sig.	قيمة T	معاملات الانحدار $\beta$ المقدرة	قيمة F	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
280.0	2.261	.146	174.602	.963	.981	الاعتمادية	مشكلة نقص السيولة
0.000	37.076	.732				الثابت	

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 ( $\alpha < 0.05$ ) ، 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 ظهرت 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 (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 احصائية بين بُعد الاعتمادية والحد من مشكلة نقص السيولة.

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

### جدول (10): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الثانية

قيمة الدالة Sig.	قيمة T	معاملات الانحدار $\beta$ المقدرة	قيمة F	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
000.0	7.239	.398	155.198	.967	.983	الاستجابة	مشكلة نقص السيولة
0.000	39.423	.748				الثابت	

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 ( $\alpha < 0.05$ ) ، 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 ظهرت 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 بعد 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 قبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة والحد من مشكلة نقص السيولة.

**الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد 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 $\beta$	قيمة T	قيمة الدلالة Sig.
مشكلة نقص السيولة	بعد 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 بعد الأمان والثقة ومشكلة نقص السيولة حيث بلغ معامل الارتباط (0.970) عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) ، كما بلغ معامل التحديد  $R^2$  94.1% ، الأمر الذي يشير إلى أن 94.1% من التغيرات التي تطرأ على مشكلة نقص السيولة ترجع إلى التغيرات في بعد 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 بعد 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 قبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان والثقة والحد من مشكلة نقص السيولة.

**الفرضية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الملحوظة والحد من مشكلة نقص السيولة.

### جدول (12): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرابعة

قيمة الدلالة Sig.	قيمة T	معاملات الانحدار المقدرة $\beta$	قيمة F	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
000.0	4.893	.286	109.748	.966	.983	بعد الملموسة	مشكلة نقص السيولة
0.000	38.855	.706				الثابت	

يتضح من الجدول (12) أن هناك علاقة ارتباط قوية بين بُعد الملموسة 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 الملموسة 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 الملموسة، 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 الملموسة سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (.286)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (109.748) وهي دلالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) ، وهذا ما دلت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل قبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسة 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

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

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 (0.238)، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء سيؤدي لزيادة في مشكلة نقص السيولة بقيمة (0.238)، 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 احصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بُعد التعاطف والاهتمام بالعملاء والحد من مشكلة نقص السيولة.

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

جدول (13): تحليل اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

قيمة الدالة Sig.	قيمة T	معاملات الانحدار $\beta$	قيمة F	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع	
290.0	1.542	.071	287.430	.982	1.99	جودة الخدمات المصرفية	مشكلة نقص السيولة	
0.000	53.632	.779						

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 معامل التحديد لنموذج علاقة جودة الخدمات المصرفية والحد من مشكلة نقص السيولة Square ، 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 احصائية عند مستوى (5%)؛ وفقاً لنتيجة هذا التحليل نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية 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 ومصداقية 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، الملمسية، 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 وتأخير 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:**

- A- 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.