



مجلة

العلوم الإنسانية

علمية محكمة - نصف سنوية

Journal of Human Sciences

تصدرها كلية الآداب / الخمس

جامعة المرقب. ليبيا

Issued by Faculty of Arts -
Alkhums - Elmergib University -
Libya

تصنيف معامل التأثير العربي 2024م (2.05)

تصنيف معامل ارسيف Arcif 2024م (0.0185)

تصنيف الرقم الدولي (2710-3781/ISSN)

رقم الإيداع القانوني بدار الكتب الوطنية (2021/55)

30

العدد

الثلاثون

مارس

2025م

فاعلية الأرشفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية بمدينة الخمس

إعداد: أ. ناصر مختار كصارة*

أ. خيرية عبد السلام عامر*

الملخص:

تواجه المؤسسات المصرفية تحديات متزايدة في تحسين جودة خدماتها لضمان رضا العملاء وتعزيز تنافسيتها. في هذا السياق تهدف الدراسة إلى تقييم تأثير تبني تقنيات الأرشفة الإلكترونية على أداء الخدمات المصرفية، ومدى انعكاس ذلك على كفاءة العمليات، وسرعة الإنجاز، ورضا العملاء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أدوات جمع البيانات الاستبانات، وتحليلها إحصائياً عبر برنامج (SPSS). أظهرت نتائج الدراسة أن اعتماد الأرشفة الإلكترونية تسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث تعزز كفاءة العمليات الداخلية، وتوفر وصولاً أسرع إلى المعلومات، مما ينعكس إيجابياً على تجربة العملاء. ومع ذلك، تواجه المصارف بعض التحديات مثل نقص الكوادر المؤهلة والتحديث المستمر للبنية التحتية التقنية. توصي الدراسة بأهمية تعزيز الاستثمار في التقنيات الرقمية، وتوفير التدريب اللازم للموظفين، وتطوير الأنظمة الأمنية لضمان حماية البيانات. تسلط هذه النتائج الضوء على الدور الحاسم للأرشفة الإلكترونية في تطوير القطاع المصرفي وتعزيز تنافسيته في ظل التحول الرقمي المتسارع.

* قسم المكتبات-كلية الآداب الخمس-جامعة المرقب، nmkassara@elmergib.edu.ly

* قسم المكتبات-كلية الآداب الخمس-جامعة المرقب، kaamer@elmergib.edu.ly

Abstract

Banking institutions face increasing challenges in improving the quality of their services to ensure customer satisfaction and enhance their competitiveness. In this context, the study aims to assess the impact of adopting electronic archiving technologies on banking service performance and its reflection on operational efficiency, processing speed, and customer satisfaction. The study employed a descriptive-analytical approach using data collection tools such as questionnaires, with statistical analysis conducted through the SPSS program.

The study results indicate that adopting electronic archiving significantly contributes to improving banking service quality by enhancing internal operational efficiency and providing faster access to information, which positively impacts the customer experience. However, banks face certain challenges, including a shortage of qualified personnel and the continuous need to update technological infrastructure. The study recommends increasing investment in digital technologies, providing necessary training for employees, and developing security systems to ensure data protection. These findings highlight the critical role of electronic archiving in advancing the banking sector and enhancing its competitiveness amid the accelerating digital transformation.

الكلمات المفتاحية: الأرشفة الالكترونية، الخدمة المصرفية، جودة الخدمات.

المقدمة:

تسعى المصارف في جميع أنحاء العالم للارتقاء بمستوى خدماتها المصرفية المقدمة، حتى تصل إلى درجة التفوق الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها على حد سواء، حيث تقوم تلك المصارف باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها تساعد المصرف على توفير الخدمات التي ترضي عملائها.

إن نجاح العمل المصرفي أصبح يعتمد إلى حد كبير على مدى استخدام المصرف للأرشفة الالكترونية لتطوير وتحسين الخدمات الالكترونية، كالإنترنت، الصراف

الآلي، بطاقة الائتمان، التحويل الإلكتروني للأموال الداخلي والدولي، المصارف الخلوية، واستخدام الهاتف النقال في المعاملات وغيرها من العمليات الإلكترونية. كما نجد أنه كلما استخدم المصرف للأرشفة الإلكترونية، كلما أدى ذلك إلى زيادة حاجة العميل إلى خدمات شخصية مميزة ومتطورة، نتيجة لزيادة وعيه وإدراكه للمزايا التي تحققها الأرشفة الإلكترونية، وكلما كان المصرف مجبر بأن يقدم خدمات ذات نوعية أفضل، وبالشكل الذي يجعلها تفوق ما يتوقعه المستفيد.

مشكلة الدراسة:

تشكل جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية أحد المحددات الأساسية لرضا العملاء وتعزيز التنافسية في القطاع المصرفي، إلا أن العديد من المصارف التجارية في مدينة الخمس، وعلى رأسها مصرف الجمهورية ومصرف الصحاري ومصرف شمال أفريقيا، تواجه تحديات جوهرية في هذا المجال. فمن خلال الاستطلاعات الأولية، نلاحظ تدني مستوى جودة هذه الخدمات، والذي يعزى إلى مجموعة من العوامل، من أبرزها ضعف تطبيق أنظمة الأرشفة الإلكترونية وفق المعايير المثلى، وغياب البنية التحتية التقنية المتطورة، إلى جانب النقص في الكوادر البشرية المؤهلة لإدارة الوثائق والبيانات المصرفية بفاعلية. في ضوء ذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة واقع الأرشفة الإلكترونية في هذه المصارف، واستكشاف مدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة. وبناءً عليه، تتمثل إشكالية الدراسة في التساؤل الآتي: ما مدى فاعلية أنظمة الأرشفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية في مدينة الخمس؟

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

1. التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية ودور الأرشفة الإلكترونية في تحسينها والارتقاء بها.

2. تساعد هذه الدراسة في محاولة تحسين وتطوير الارشفة الالكترونية في كل من مصرف الجمهورية ومصرف الصحاري ومصرف شمال أفريقيا في مدينة الخمس.

3. المساعدة على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية في كل من مصرف الجمهورية ومصرف الصحاري ومصرف شمال أفريقيا في مدينة الخمس.

أهداف الدراسة: سعت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في :

1. التعريف بمفهوم بالارشفة الالكترونية، أهدافها، مميزاتها، مراحلها.
2. ماهية جودة الخدمات المصرفية وأساليب تحسينها، وتطويرها.
3. دور الأرشفة الإلكترونية وأنظمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
4. التعرف عن واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمصارف التجارية قيد الدراسة
5. أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها كل من مصرف الجمهورية ومصرف الصحاري ومصرف شمال أفريقيا في مدينة الخمس.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مفهوم الأرشفة الإلكترونية لدى العاملين بالمصارف التجارية قيد الدراسة؟
2. ما واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمصارف التجارية قيد الدراسة؟
3. ما اهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية قيد الدراسة؟
4. ما مدي مساهمة الأرشفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء؟
5. ما أثر المتغيرات الشخصية حيال واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمصارف التجارية قيد الدراسة ؟

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة فاعلية الأرشفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الحدود المكانية: تناولت هذه الدراسة كل من مصرف الجمهورية، ومصرف الصحاري، ومصرف شمال أفريقيا في مدينة الخمس.

الحدود الزمنية: نوفمبر - ديسمبر/2024- يناير/2025.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج المناسب لجمع المعلومات والبيانات وتحليلها وتفسيرها وفقاً لإجراءات الدراسة الميدانية.

اعتمد البحث على نوعين أساسيين لجمع البيانات:

1-البيانات الثانوية: تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث من خلال ما ورد من مراجع وكتب وأبحاث ذات صلة، بالإضافة إلى الدوريات والمنشورات المتعلقة بالبحث.

2-البيانات الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسة للبحث والذي صمم خصيصاً لهذا الغرض، حيث وزع على مجتمع الدراسة، وقد تم جمع وتفرغ وتحليل البيانات الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

تمت الاستعانة بالحزمة الإحصائية Statistical Package for the Social Science (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبانة، ومن الأدوات والمقاييس الإحصائية المستخدمة ما يلي :

(1) النسب المئوية والتكرارات.

(2) مقاييس الاحصاء الوصفي مثل المتوسط الحسابي والوزن النسبي، والانحراف المعياري.

(3) اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

(4) اختبار (T) حول المتوسط لعينة واحدة .

مصطلحات الدراسة:

الأرشفة الإلكترونية **Electronic Archive** "هي عملية نقل وإدخال الملفات إلى الوسائط المختلفة للحوسيب بحيث يمكن تخزينها لفترات طويلة مثل الشروط المختلفة أو الأقراص الضوئية، بحيث تستعمل كذلك اتحادات مساندة أو ما فقدت الملفات الأصلية من وسائط التخزين الورقية أو التقليدية".⁽¹⁾

المصرف Bank "هو عبارة عن شركة يصرح لها من قبل الدولة أو السلطات المختصة للقيام بوظيفة الايداع (قبول النقد كودائع)، والدفع (سحب الودائع) والائتمان (منح القروض) وبهذا فهو يعمل كوسيط مالي بين المودعين والمقترضين".⁽²⁾

الخدمة المصرفية **Banking Services** "هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية، والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".⁽³⁾

جودة الخدمات **Service Quality** "هي مجموعة الخصائص والمواصفات التي يجب أن تتوافر في الخدمات التي يتم تقديمها بما يفي باحتياجات العملاء الحاليين والمرتبين، وقد أصبحت جودة الخدمات عنصراً أساسياً لنجاح مؤسسات الأعمال

1 سيد حسب الله، أحمد الشامي، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. انجليزي، عربي. الرياض، دار المريخ، 2001، ص188.

2 صالح سليمان عيد، أحمد خليفة، محاسبة المصارف وشركات التأمين، غريان، منشورات كلية المحاسبة، 1992، ص12.

3 تيسير العجارمة، التسويق المصرفي. عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2005، ص32.

بصفة عامة والمصارف بصفة خاصة، وهي من أهم عناصر المنافسة في الأسواق المحلية والدولية على حد سواء". (1)

الدراسات السابقة

1- دراسة (Diener & Spacek: 2021) بعنوان التحول الرقمي في القطاع

المصرفي: منظور إداري حول عوائق التغيير. تهدف هذه الدراسة للعقبات الرئيسية المتصورة أمام التحول الرقمي في كل من القطاعين المصرفي الخاص والتجاري من وجهة نظر إدارية ويحلونها وفقا لذلك، باستخدام مزيج من المقابلات السياقية مع أعضاء مجالس إدارة البنوك الألمانية، وتحليل المحتوى الاستقرائي، واستكشاف مناهج أفضل الممارسات. وتوصلت النتائج أن عناصر الاستراتيجية والإدارة والتكنولوجيا والتنظيم والعملاء والموظفين تحظى بمستوى عال من الاهتمام في التحول الرقمي يمكن العثور على العوائق الرئيسية الأخرى في مجالات المعرفة والمنتجات السوقية ، ومشاركة الموظفين والعملاء ، والمنفعة العامة يتميز كل حاجز رئيسي بالعديد من الحواجز الفرعية ذات الأهمية المتفاوتة للتحول الرقمي للبنوك.

2- دراسة (أبوغميقة:2021) بعنوان نظام إدارة الوثائق الجارية بمصرف

الجمهورية بطرابلس دراسة للواقع والتخطيط للمستقبل، هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام إدارة الوثائق الجارية بمصرف الجمهورية الرئيسي الإدارة العامة في مدينة طرابلس، وما هي الصعوبات والتحديات التي تواجه تفعيل النظام الحالي بالصورة المطلوبة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج أهمها ضعف التخطيط لعملية إدارة الوثائق الجارية وعدم وجود خطة

1 على أحمد عسكر وعامر محمد عميش، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على القدرة التنافسية دراسة عملية لبعض المصارف التجارية والأهلية. مؤتمر الجودة، 2006، ص9.

واضحة يمكن تنفيذها، ولم تحدد جوانب قانونية واضحة في الأرشفة الإلكترونية للوثائق، وإن واقع نظام إدارة الوثائق الجارية بالمصرف يعاني من ضعف في متطلبات تشغيلية والتجهيزات والمعدات والبرمجيات المستخدمة تحتاج إلى تطوير وتحديث بما يتناسب مع آليات العمل المطلوبة بالإضافة إلى قلة التأهيل والتدريب للعاملين في مجال الأرشيف.

3- دراسة (أبوروي: 2020) بعنوان الأرشفة الإلكترونية بمصرف الأمان الرئيسي بطرابلس. هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الأرشفة الإلكترونية بمصرف الأمان بمدينة طرابلس، واستعرضت مفهوم الأرشفة الإلكترونية وأهدافها وخصائصها ومراحلها، وكذلك أهم متطلبات تطبيق الأرشفة الإلكترونية، وما هي المصارف التجارية، أنواعها، جودة خدماتها، وما دور الأرشفة الإلكترونية وأنظمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها لا يتم التعامل بالبريد الإلكتروني في المراسلات الداخلية والخارجية، وإن البرمجيات المستحدثة حالياً لا تعطي كافة النشاطات التي تقوم بها المصرف وتحتاج إلى تطوير، وكذلك قصور في تقديم بعض الخدمات الإلكترونية، عدم تقديم خدمة سداد الرسوم الجمركية، وخدمات سداد الفواتير من خلال موقع المصرف على الإنترنت، ولا يقدم المصرف خدمات تأمينية لعملائه، عروض برامج، وكذلك لا يقدم خدمة أسعار العملات المختلفة عبر الرسائل القصيرة.

الإطار النظري للبحث:

مفهوم الأرشفة الإلكترونية: "هي عملية تخزين البيانات والمعلومات على وسيط إلكتروني أو رقمي لمدة قد تكون طويلة أو محدودة الأجل وفقاً لأهميتها الأمنية وندرته التاريخية من أجل استرجاعها حسب الحاجة أو الطلب".⁽¹⁾

1 حنان الصادق بيزان، دراسات ورؤي في إدارة المعلومات والمعرفة. القاهرة، دار حميثرا للنشر والترجمة، 2017، ص24.

"هي عملية إدارة السجلات والملفات التي يجب توفير الحماية والصيانة لها، وإمكانية الوصول إليها في أي وقت، لذلك، فإن طريقة الأرشفة الإلكترونية للبيانات ما هي إلا نقل ما هو محل للاستخدام بشكل مستمر ونشط إلى جهاز تخزين منفصل، وذلك من أجل الاحتفاظ بها على المدى الطويل، أو هو نقل لبيانات قديمة لم تعد تستخدم في الوقت الراهن، إلا إنها مهمة بالنسبة للمؤسسة المالكة لها إذ تحتاج إلى الرجوع إليها في المستقبل".⁽¹⁾

أما معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات يعرف الأرشفة الإلكترونية بأنها "قاعدة بيانات إلكترونية تقوم بمهام نظام الارشيف الالكتروني لأوعية مختلفة من المعلومات لتحل محل الارشيف التقليدي".⁽²⁾

أهداف الارشيف الالكتروني: يرى الباحثان أن أهم هدفين أساسيين للأرشفة الإلكترونية هما:

- 1- هدف آني أو حالي: وهو مواجهة التدفق الهائل للوثائق والسيطرة عليها، بمعالجتها وحفظها آلياً في أكثر من نسخة واسترجاعها في أسرع وقت.
 - 2- هدف استراتيجي: تهدف الارشفة الالكترونية على المدى البعيد بلوغ بيئة بلا ورق وحكومة إلكترونية بلا تنقل.
- مميزات الأرشفة الإلكترونية تتمثل في:**⁽³⁾

- 1- حماية الملفات والوثائق من الضياع والتلف وهذا كثير ما يحدث في الارشيف التقليدي.

1 الصالحي، مؤمن. "الأرشفة التقليدية والحديثة". مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 11، العدد 24، سنة 2019، ص 213.

2 عبد الغفور القاري، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات إنجليزي عربي. الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000، ص 108.

3 سامي، شيرين، "مزايا الارشفة الالكترونية وعيوبها"، المجلة العربية لنشر العلمي، المجلد 5، العدد 50، لسنة 2022، ص 7.

- 2- بحث واسترجاع سريع جدا لما تم حفظه من للوثائق.
- 3- إمكانية تحويل محتوى الملفات أو الوثائق إلي قاعدة بيانات يتم الرجوع إليها عند الحاجة والاستفادة منها.
- 4- الارتقاء بأداء المؤسسات لذا فقد أصبح من الضروري على كل مؤسسة أو منشأة حكومية أن تواكب العصر وتحول إلي الأرشفة الإلكترونية.⁽¹⁾
- 5- ربط أجزاء المؤسسة فيما بينها مهما تباعدت فروعها.
- 6- التقليل من المراجعات للأجهزة الحكومية من قبل المستفيدين.
- 7- توحيد المعايير في التعامل مع الوثائق والربط بين المعلومات في أكثر من قاعدة معلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- مراحل الارشفة الالكترونية:**⁽²⁾ تنقسم مراحل الارشفة الالكترونية إلى مرحلتين أساسيتين: الأولى تخطيطية والثانية تنفيذية
- أولاً: مراحل التخطيط للأرشفة الإلكترونية**
- 1- مرحلة الدراسة والمسح: تتمثل في حصر الوثائق، وتحديد كميتها وأشكالها وأنواعها
- 2- مرحلة التحليل: تتمثل في تحديد الأولويات لتحويل الوثائق من الشكل المادي إلى الشكل الإلكتروني، وإعداد قوائم تتضمن البيانات الأساسية للوثائق كتحديد أماكنها وعناوين تواجدها.

1 عبدالسويسي، آمنة، "الأرشفة الإلكترونية للبيانات وأثرها في نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة". مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، المجلد 4، العدد2، لسنة 2022، ص 52.

2 البحيري، سحر، "آليات التحول الرقمي- رقمنة وثائق إدارة مشروعات التطوير بجامعة بني سويف نموذجاً" مجلة الروزنامة الحولية المصرية للوثائق، المجلد18، العدد18، لسنة 2020، ص103.

3- مرحلة بناء الخطة: تتمثل في وضع خطة لحفظ الوثائق أي مدة الزمنية

حفظها، وتاريخ تقرير مصيرها النهائي مع تحديد تاريخ إتلافها أو ترحيلها.⁽¹⁾

4- مرحلة اختيار البرمجيات: تشمل التجهيزات الآلية والبرمجيات المختصة في

التسيير الإلكتروني للوثائق والمنظومات وقواعد البيانات.

5- مرحلة إعداد قواعد البيانات: وتتمثل في إعداد قواعد للبيانات التي ستضمونها

حفظ ومعالجة الوثائقية الإلكترونية.

ثانياً: المراحل التنفيذية للأرشفة الإلكترونية:⁽²⁾

1- مرحلة تحضير الوثائق المادية من أماكن حفظها أو تواجدها إلى المكان

المخصص لتنفيذ المشروع، وتجميعها حسب تصنيف حسب أشكالها المادية

بمختلف بياناتها التوثيقية ومستنداتها.

2- وضع علامات على الوثائق لتمييزها وتسهيل إرجاعها بعد نهاية المشروع

ترميز الوثائق المعدة للرقمنة حسب نظام تصنيف لها معد مسبقاً.

3- مرحلة مراقبة الجودة: هي مرحلة تتم بالتوازي مع التصوير الضوئي.⁽³⁾

4- مرحلة الفهرسة والتكشيف: هي مرحلة تتعلق بإدخال البيانات للوثائق المرقمنة

عبر قاعدة البيانات المنجزة وهي عملية فهرسة مادية ووصفية وتكشيف للوثائق .

5- مرحلة الحفظ والخرن: تتم مرحلة حفظ وخرن الوثائق في وسائط ودعائم

مختلفة .

1 أمنة، محمد عزت، "تطبيق نظم إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسات،" المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، العدد 21 لسنة 2021، ص 1036.

2 خيرية عبدالسلام عامر، الأرشفة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الإدارة العامة بجامعة المرقب- دراسة حالة، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، 2017، ص58.

3 بوعافية، السعيد، "تحديات التحول نحو الأرشيف الرقمي في الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة،" مجلة بلبوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04 ، لسنة 2019، ص 238.

فوائد الأرشيف الإلكتروني: (1)

- 1- تقديم أسرع الحلول من أجل اتخاذ القرار المناسب من قبل الادارة العليا.
- 2- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام إذ يمكن استرجاع الوثائق في ثوان، كما يمكن للعديد من الاشخاص قراءة الوثيقة ذاتها في وقت واحد.
- 3- الحفاظ على الوثائق النادرة من التلف دون حجب الوصول إليها من قبل الراغبين في دراستها.
- 4- تبسيط الاجراءات وتقليل النماذج اللازمة (الاقتصاد في استهلاك الورق) لتيسير وتدفق العمل في المنشآت.

ماهية جودة الخدمات:

أصبحت جودة الخدمات ركيزة أساسية لنجاح مؤسسات الأعمال، ولا سيما المصارف، حيث تمثل أحد العوامل الحاسمة في تعزيز قدرتها التنافسية على المستويين المحلي والدولي. وتشير جودة الخدمات إلى مجموعة من الخصائص والمواصفات التي ينبغي أن تتوفر في الخدمات المقدمة لضمان تلبية احتياجات العملاء الحاليين والمحتملين على نحو فعال. وفي ضوء التحديات المتسارعة التي تفرضها البيئة الاقتصادية المعاصرة، فإن تحقيق الاستدامة والتميز في القطاع المصرفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى نجاح المصارف في تبني مفهوم جودة الخدمات كنهج استراتيجي يعزز من رضا العملاء وكفاءة الأداء المؤسسي.

1 إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف- أرشيف ولاية قسنطينة نموذجاً رسالة ماجستير بجامعة منتوري، قسنطينة - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم المكتبات، 2009، ص78.

مفهوم جودة الخدمة المصرفية "هي القدرة على تحقيق رغبات الزبائن بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمة التي تقدم لهم".⁽¹⁾ وهي "التقاء احتياجات ومتطلبات الزبائن وارتباط مستوى الخدمة المصرفية المراد تسليمه بالتوقعات الموضوعية من قبل هؤلاء الزبائن".⁽²⁾

أساليب تحسين جودة الخدمات المصرفية

اتفق العديد من الباحث على إن هناك عدة أساليب لتحسين جودة الخدمات المصرفية، أهمها:⁽³⁾

- 1- البحوث والدراسات الدورية المستمرة.
- 2- التركيز على العنصر البشري الفاعل.
- 3- الاهتمام بالتسويق الداخلي.
- 4- سرعة التصدي لمشاكل الزبائن.
- 5- تعليم الزبون على الخدمة.

تطوير جودة الخدمات المصرفية

تتبع المصارف مجموعة من السياسات التي يتم بموجبها تطوير وتحسين خدماتها باعتمادها عدد من السياسات التي نوجزها فيما يلي:⁽⁴⁾

1 ناجي سعيد على حباس، واقع جودة لخدمة المصرفية بالمصارف التجارية الليبية آفاق وتطويرها، دراسة ميدانية عن عملاء المصارف التجارية العاملة بمنطقة الزاوية، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، 2012، ص63.

2 نسرين عياشي عمر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك: دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: الجزائر، 2014، ص35.

3 نسرين نجم الدين أبوراوي، الأرشفة الإلكترونية بمصرف الأمان الرئيسي بطرابلس، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، 2020، ص66.

4 طارق فرج نصر الهيملي، مدخل مقترح لإدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية الليبية، كلية الاقتصاد: جامعة دمشق، 2011، ص124.

1- التطوير بالإضافة: تعتمد هذه السياسة على استخدام الابتكار وإضافة الجديد إلى مجموعة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف حالياً لتكون أكثر إشباعاً لحاجات الزبون، أو إشباع حاجة جديدة لم يكن يعرفها من قبل.

2- التطوير المدمج: يتم بموجب هذه السياسة دمج نوعين أو أكثر من الخدمات المصرفية المقدمة، وتقديمها في شكل خدمة مصرفية واحدة مبتكرة وجديد.

من خلال ما تقدم يمكن تعريف تطوير الخدمة المصرفية على أنها "عملية تقديم خدمات مصرفية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية أو إضافة خدمة مصرفية جديدة كلياً"

متطلبات تطوير جودة الخدمات المصرفية: أصبح من الضروري على المصارف التجارية والعاملة بالسوق أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية التي يتم تقديمها للعملاء، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي خلال القرن الحالي، ويمكن في هذا الخصوص تحديد عدد من محاور العمل الرئيسية لتطوير جودة الخدمات المصرفية والتي تتمثل فيما يلي: (1)

1- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي.

2- تنوع الخدمات المصرفية.

3- الارتقاء بالعنصر البشري لتطوير جودة الخدمات المصرفية.

أهمية تطوير جودة الخدمات المصرفية:

تتمثل أهمية تطوير الخدمات المصرفية في الاتي: (2)

1 محمود سيد عبداللطيف، "متطلبات تطوير جودة الخدمات المصرفية"، النشرة الاقتصادية إدارة

البحوث الاقتصادية بنك الاسكندرية، المجلد 4، لسنة 2002، ص9.

2 سليمة عبيدات، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضى الزبون، دراسة حالة بنك الفلاحة،

معهد الاقتصاد- المركز الجامعي: الجزائر، لسنة 2012، ص 73.

- 1- المساعدة على التكيف مع التطورات والتغيرات التي تحدث في حاجات ورغبات الزبائن، مما يسهم في الحفاظ عليهم وجذب آخرين.
 - 2 - تخفيض التكاليف بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
 - 3- المساهمة في زيادة حجم التعامل والمبيعات في السوق الحالية.
- دور الأرشفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية:**

إن نجاح العمل المصرفي أصبح يعتمد إلى حد كبير على مدى استخدام المصرف للأرشفة الالكترونية والخدمات الالكترونية، كالإنترنت، الصراف الآلي، بطاقة الائتمان، التحويلات الالكترونية المالية الداخلية والدولية، المصارف الخلوية، واستخدام الهاتف النقال في المعاملات وغيرها من العمليات الالكترونية. وقد ساهمت هذه الخدمات الإلكترونية في كفاءة وسرعة الأداء للخدمة المصرفية، مما أحدث تعاملًا مباشرًا بين الآلة الإلكترونية والعمل دون الحاجة إلى موظف المصرف، أو اللجوء إلى الاصطفاف في الطوابير والازدحام وضياح الوقت، من أجل الحصول على استشارة صغيرة، فالخدمات تضمن إجراء العمليات المصرفية المطلوبة بكل يسر وسهولة، وكان لشبكة الإنترنت دوراً بارزاً ومهماً في ذلك، إلا أن المصارف في الدول النامية ومنها ليبيا، مازالت الأرشفة الالكترونية والخدمات الالكترونية فيها محدودة الاستخدام ولكنها قابلة لتطبيق. (1)

إن قيام المصرف بتقديم خدمات مصرفية بديلة، ومكملة ومبتكرة من خلال التقنيات الرقمية كالتعاملات المصرفية الالكترونية، إن أشارت إلى شيء فهي تشير إلى أن هذه الخدمة أصبحت أكثر ملائمة، وقبول نتيجة للقيمة المضافة التي يستفيد منها العميل:

- 1- السهولة في الدخول إلى حسابه.

1 أسهمان محمد سهل، الخدمات الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية- دراسة تطبيقية عن المصرف التجاري الوطني فرع المدينة، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، لسنة 2017، ص 14.

- 2- التخلص من القيود الزمنية والمكانية.
- 3- إمكانية إنجاز معاملاته المصرفية بمفرده، بعيداً عن المشاكل المتعلقة بالطوابير، وما يترتب عنها من مشاكل بين العملاء أنفسهم.⁽¹⁾
- كما نجد أنه كلما استخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كلما أدى ذلك إلى زيادة حاجة العميل إلى خدمات شخصية، نتيجة لزيادة وعيه وإدراكه للمزايا التي تحققها الصيرافه الإلكترونية، وكلما كان المصرف مجبر بأن يقدم خدمات ذات نوعية أفضل، وبالشكل الذي يجعلها تفوق ما يتوقعه المستفيد.
- أن التعاملات المصرفية عبر الشبكة، تتمتع بعدة مزايا تفنقدها التعاملات التقليدية، مما تجعل الخدمات المصرفية ترتقي إلى أعلى مستوياتها، كما يجب الاعتماد على أنظمة إلكترونية تعالج وبصفة مستمرة مختلف الشكاوي التي يتقدم بها العملاء.
- مزايا استخدام الأرشفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية:** تعد الأرشفة الإلكترونية أداة استراتيجية لتعزيز جودة وكفاءة الخدمات المصرفية، حيث تسهم في تحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات المالية من خلال مجموعة من الفوائد التي تؤثر مباشرة على تجربة العملاء والعمليات الداخلية. وفيما يلي أبرز المزايا التي توفرها الأرشفة الإلكترونية في هذا السياق:
- 1- وسيلة لتعزيز المصارف لحيصلتها في السوق المصرفية : من خلال القدرة على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية متكاملة، وعلى مدار الساعة وأيضا مراعاة السرية والأمان والدقة، ومراعاة حاجات العملاء الحالية والمستقبلية.
- 2- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية، بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن، دون التقيد بمكان وزمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى مدى أيام

1 - منال جمعة كريم أبوغميقة، نظام إدارة الوثائق الجارية بمصرف الجمهورية بطرابلس دراسة للواقع والتخطيط للمستقبل، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، لسنة 2021، ص82.

الأسبوع، وهو ما يوفر الراحة للعملاء، إضافة إلى سرية المعاملات، والتي تزيد من ثقة الزبائن.

3- تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة، تتضمن الخدمات المصرفية الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الوسائل الحديثة تميزها عن الأداء التقليدي.

4- خفض التكاليف: من أهم ما يميز الخدمات المصرفية الالكترونية، أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بأعمال الخدمات التقليدية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العملاء.

5- التخفيف من الأعمال الورقية: تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

6- سرعة إنجاز الأعمال المصرفية: مع اتساع وسائل التقنية الحديثة، وما أحدثه من سرعة في إنجاز الأعمال المصرفية، أضحى سهلاً على العملاء الاتصال بالمصرف، وأن يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة، بأداء صحيح وكفاءة عالية.

7- إعادة هندسة النظم المصرفية: وذلك بما يوفر الدقة وتخفيض التكلفة، وكذلك تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية. (1)

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الأرشفة الإلكترونية تلعب دوراً جوهرياً في تطوير القطاع المصرفي من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة الأمان والموثوقية، مما يجعلها أحد العوامل الأساسية في دعم التحول الرقمي للمصارف.

الإطار الميداني للبحث:

نظراً لصغر مجتمع الدراسة، وإمكانية الوصول إليه فقد استخدم الباحث المسح الشامل والذي اشتمل على الموظفين العاملين في الإدارات والذين لهم علاقة بالأرشفة والخدمات الإلكترونية، حيث قام الباحث بحصرهم حيث بلغ عددهم (110) موظفاً موزعين على ثلاثة مصارف تجارية. تم توزيع (107) استبانة، والجدول (1) يبين توزيع الاستبانة على أفراد المجتمع.

جدول (1) تفاصيل توزيع الاستبانة على أفراد المجتمع

ت	المصرف	العدد	النسبة	الموزعة	المسترجعة	غير صالحة	صالحة
1	شمال أفريقيا	40	36%	40	38	3	35
2	الصحاري	15	14%	15	15	1	14
3	الجمهورية	55	50%	52	47	5	42
	المجموع	110	100%	107	100	9	91

كان عدد الفاقد (7) استبانات، أي بنسبة فاقد (7%)، استلم منها (100) استمارة، منها (9) استمارات غير صالحة للتحليل، وبذلك يكون عدد (91) استمارة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل، نسبة استرجاع بلغت (85%) وهي نسبة عالية.

تحليل وتفسير بيانات تساؤلات الدراسة وفقاً لمحاور الاستبيان

1- ما مفهوم الأرشفة الإلكترونية لدى العاملين بالمصرف:

جدول (2) يوضح آراء أفراد مجتمع الدراسة حول مدى إلمامهم بمفهوم الأرشفة الإلكترونية

ت	العبرة	العدد	التكرار			المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب
			غير موافق	محايد	موافق			
1	ترتيب الأرشفة الإلكترونية في أذهان العاملين بالمصرف بالاتصال الإلكتروني	91	56	23	12	1.52	0.72	9
			62%	25%	13%			
2	مفهوم الأرشفة الإلكترونية لدى العاملين بالمصرف يعني الأرشيف اللاورقي	91	12	22	57	2.49	0.72	4
			13%	24%	63%			
3	يدرك العاملون بالمصرف العلاقة بين	91	45	36	10	1.62	0.68	7

			11%	40%	49%		مفهوم الأرشفة الإلكترونية واستخدام تقنيات المعلومات	
2	0.67	2.56	60	22	9	91	أن مصطلح الأرشفة الإلكترونية هو أسلوب يقلل من الجهد والوقت المبذول في الأرشفة	4
			66%	24%	10%			
6	0.67	1.63	10	37	44	91	ينظر إلى الأرشفة الإلكترونية في المصرف على أنها إدارة معلومات	5
			11%	41%	48%			
5	0.69	2.48	54	27	10	91	يؤمن العاملون بالمصرف بدور الأرشفة الإلكترونية في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية	6
			59%	30%	11%			
9	0.73	1.52	13	21	57	91	تساعد الأرشفة الإلكترونية إدارة المصرف في تخطي الحدود الزمنية والمكانية	7
			14%	23%	63%			
3	0.68	2.53	58	23	10	91	الأرشفة الإلكترونية أسلوب يساهم في تنفيذ الإدارة الإلكترونية	8
			64%	25%	11%			
8	0.68	1.53	10	28	53	91	الأرشفة الإلكترونية أسلوب يساهم في بناء المصرف الإلكتروني	9
			11%	31%	58%			
1	0.64	2.63	65	18	8	91	مفهوم الأرشفة الإلكترونية بالمصرف أسلوب لتحسين وتطوير العمل الإداري	10
			71%	20%	9%			
25%	0.52	2.05	المتوسط العام لمفهوم الأرشفة الإلكترونية لدى العاملين بالمصرف					

إن عبارة (مفهوم الأرشفة الإلكترونية بالمصرف أسلوب لتحسين وتطوير العمل الإداري) جاءت في المرتبة الأولى من قائمة العبارات، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (71%).

وجاءت عبارة (أن مصطلح الأرشفة الإلكترونية هو أسلوب يقلل من الجهد والوقت المبذول في الأرشفة) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (66%).

في المرتبة الثالثة جاءت عبارة (الأرشفة الإلكترونية أسلوب يساهم في تنفيذ الإدارة الإلكترونية)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (64%).

في حين جاءت عبارة (مفهوم الأرشفة الإلكترونية لدى العاملين بالمصرف يعني الأرشيف إلكتروني) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (63%)، في حين جاءت عبارة (يؤمن العاملون بالمصرف بدور الأرشفة الإلكترونية في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (59%).

بينما في المرتبة الأخيرة جاءت كل من عبارة (ترتبط الأرشفة الإلكترونية في أذهان العاملين بالمصرف بالاتصال الإلكتروني) وعبارة (تساعد الأرشفة الإلكترونية إدارة المصرف في تخطي الحدود الزمنية والمكانية)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (62%)، و(63%) على التوالي.

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره من خلال الجدول رقم (2) إلى وجود ارتفاع في بعض مستوى إمام مجتمع الدراسة بمفهوم الأرشفة الإلكترونية للموظفين العاملين بالمصارف التجارية بمدينة الخمس بعض العبارات، وعدم إمام لأغلب العبارات الأخرى.

2- واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمصارف:

جدول (3) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمصارف قيد الدراسة

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التكرار			العدد	العبارة	ت
			موافق	محايد	غير موافق			
13	0.70	1.41	11	15	65	91	يتوافر بالمصرف تجهيزات وأدوات البنية التحتية اللازمة للأرشفة الإلكترونية	1
			12%	16%	71%			
6	0.76	2.10	31	38	22	91	يوفر المصرف عمليات الصيانة الدورية الضرورية للأجهزة والشبكات	2
			34%	42%	24%			
11	0.76	1.54	15	19	57	91	يوفر المصرف للعاملين التعليمات اللازمة لتطبيق مفهوم الأرشفة الإلكترونية	3
			16%	21%	63%			
12	0.73	1.53	13	22	56	91	تضع إدارة المصرف تطبيق الأرشفة الإلكترونية ضمن أولوياتها	4
			14%	24%	62%			

8	0.77	1.67	17	27	47	91	يوجد لدى إدارة المصرف خطة إستراتيجية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية	5
			19%	30%	52%			
10	0.77	1.57	16	20	55	91	يتوافر لدى المصرف الكوادر الفنية المؤهلة لاستخدام الأرشفة الإلكترونية	6
			18%	22%	60%			
9	0.77	1.63	16	25	50	91	تشجع إدارة المصرف العاملين على المبادرة باستخدام الأرشفة الإلكترونية	7
			18%	27%	55%			
2	0.77	2.29	44	29	18	91	يتقبل العاملين بالمصرف تطبيق الأرشفة الإلكترونية	8
			48%	32%	20%			
9	0.77	1.63	16	25	50	91	توفر إدارة المصرف للعاملين التدريب اللازم لاستخدام تقنيات الأرشفة الإلكترونية	9
			18%	27%	55%			
14	0.71	1.38	12	11	68	91	يوفر المصرف البرمجيات اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية مع تحديثها بصفة مستمرة	10
			13%	12%	75%			
5	0.80	2.15	37	31	23	91	إصلاح الشبكات يتم بالسرعة المطلوبة بما لا يعيق العمل	11
			41%	34%	25%			
1	0.75	2.32	45	30	16	91	يتوافر بالمصرف الآليات اللازمة لحماية البرامج وبيانات العملاء	12
			49%	33%	18%			
7	0.78	2.09	32	35	24	91	تتوافر بالمصرف الآليات اللازمة لمراقبة ومنع الاستخدام غير المشروع لأدوات الدفع الإلكترونية	13
			35%	38%	26%			
3	0.67	2.24	34	45	12	91	لا يواجه المصرف مخاطر ملموسة من عمليات الاحتيال المعلوماتي والقرصنة الإلكترونية	14
			37%	49%	13%			
4	0.73	2.23	37	38	16	91	تتوافر بالمصرف الآليات اللازمة لمنع مخاطر إفشاء المعلومات الخاصة بالعملاء	15
			41%	42%	18%			
19%	0.35	1.85	المتوسط العام لواقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمصارف					

إن عبارة (يتوافر بالمصرف الآليات اللازمة لحماية البرامج وبيانات العملاء) جاءت في المرتبة الأولى من قائمة العبارات، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (49%).

وجاءت عبارة (يتقبل العاملون بالمصرف تطبيق الأرشفة الإلكترونية) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (48%). وفي المرتبة الثالثة جاءت عبارة (لا يواجه المصرف مخاطر ملموسة من عمليات الاحتيال المعلوماتي والقرصنة الإلكترونية)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (محايد) وتساوي (49%).

في حين جاءت عبارة (تتوافر بالمصرف الآليات اللازمة لمنع مخاطر إفشاء المعلومات الخاصة بالعملاء) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (محايد) وتساوي (42%).

في حين جاءت عبارة (إصلاح الشبكات يتم بالسرعة المطلوبة بما لا يعيق العمل) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (41%). بينما في المرتبة الأخيرة جاءت عبارة (يوفر المصرف البرمجيات اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية مع تحديثها بصفة مستمرة)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (75%).

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره من خلال الجدول رقم (3) إلى وجود قصور في أنه لا تتوافر بالمصارف قيد الدراسة الآليات اللازمة والبرمجيات اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية مع تحديثها بصفة مستمرة.

3- الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف:

جدول (4) يوضح آراء أفراد مجتمع الدراسة حول للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف

ت	العبارة	العدد	التكرار		
			موافق	محايد	غير موافق
1	يقدم المصرف خدمة الصراف الآلي .	91	38	12	41
			42%	13%	45%
3	0.93	1.97	38	12	41
			42%	13%	45%

6	0.84	1.74	23 25%	21 23%	47 52%	91	يتيح الصراف الآلي خدمة التحويل بين الحسابات .	2
5	0.81	1.77	22 24%	26 29%	43 47%	91	يتيح الصراف الآلي خدمة السحب والإيداع .	3
7	0.68	1.42	10 11%	18 20%	63 69%	91	يقدم المصرف خدمة إرسال كشوف الحسابات للعملاء إلكترونياً .	4
2	0.84	2.04	34 37%	27 30%	30 33%	91	يقدم المصرف بطاقات الخصم DEBIT CARD	5
4	0.84	1.96	30 33%	27 30%	34 37%	91	يقدم المصرف البطاقات الائتمانية CREDIT CARD – CHARGE) (CAR	6
7	0.68	1.42	10 11%	18 20%	63 69%	91	يقدم المصرف خدمات البطاقات المدفوعة مقدماً PREPAID CARD	7
8	0.66	1.33	10 11%	10 11%	71 78%	91	يقدم المصرف خدمات حركة حساب العملاء من خلال الهاتف النقال .	8
11	0.64	1.30	9 10%	9 10%	73 80%	91	يقدم المصرف خدمة أسعار العملات المختلفة عبر الرسائل القصيرة بالهاتف	9
9	0.64	1.32	9 10%	11 12%	71 78%	91	يستخدم المصرف الهاتف النقال للتعريف بخدماته المصرفية للعملاء .	10
11	0.62	1.30	8 9%	11 12%	72 79%	91	يستخدم المصرف الرسائل القصيرة في تعريف العملاء بالعروض الخاصة للبطاقات الائتمانية التي يصدرها .	11
1	0.85	2.13	40 44%	23 25%	28 31%	91	يستخدم المصرف الرسائل القصيرة عبر الهاتف لإعلام العميل بعمليات الشراء والسحب من البطاقة الإلكترونية	12
10	0.62	1.31	8 9%	12 13%	71 78%	91	يقدم المصرف خدمة الحصول على القرض من خلال موقع المصرف عبر الإنترنت .	13
13	0.61	1.27	8 9%	9 10%	74 81%	91	يقدم المصرف خدمة سداد الفواتير من خلال موقع المصرف على الإنترنت .	14
11	0.64	1.30	9	9	73	91	يقدم المصرف خدمة سداد الرسوم	15

			10%	10%	80%		الجمركية من خلال موقع المصرف على الإنترنت.	
12	0.63	1.29	9	8	74	91	يقدم المصرف خدمات تأمينية لعملائه (عروض - برامج)	16
			1010%	9%	81%			
10	0.64	1.31	9	10	72	91	يتيح المصرف لعملائه خدمات فتح الحسابات الجارية من خلال الإنترنت عبر موقع المصرف الإلكتروني.	17
			10%	11%	79%			
21%	0.32	1.54	المتوسط العام للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف					

إن خدمة (يستخدم المصرف الرسائل القصيرة عبر الهاتف لإعلام العميل بعمليات الشراء والسحب من البطاقة الإلكترونية) جاءت في المرتبة الأولى من قائمة الخدمات التي تقدمها المصارف قيد الدراسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (44%).

جاءت خدمة (يقدم المصرف بطاقات الخصم DEBIT CARD) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (37%). في المرتبة الثالثة جاءت خدمة (يقدم المصرف خدمة الصراف الآلي)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (45%).

في حين جاءت خدمة (يقدم المصرف البطاقات الائتمانية CREDIT CARD - CHARGE CAR) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (37%).

في حين جاءت خدمة (يتيح الصراف الآلي خدمة السحب والإيداع) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (47%).

بينما في المرتبة الأخيرة جاءت خدمة (يقدم المصرف خدمة سداد الفواتير من خلال موقع المصرف على الإنترنت) وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (81%).

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره من خلال الجدول رقم (4) عدم توفر لأغلبية الخدمات الإلكترونية والتي من المفترض تقديمها من قبل المصارف التجارية قيد الدراسة.

4- مدى مساهمة الأرشفة الالكترونية الحالية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء

جدول (5) يوضح آراء أفراد مجتمع الدراسة حول مدى مساهمة الأرشفة الالكترونية الحالية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء

ترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	التكرار			العدد	العبارات	ت
			موافق	محايد	غير موافق			
8	0.76	1.66	16	28	47	91	استخدام الأرشفة الالكترونية ساعدت في تحسين كفاءة وأداء الموظفين ، يمكن من خلالها تقديم خدمة عالية للعملاء	1
			18%	31%	52%			
7	0.78	1.68	18	26	47	91	استخدام الأرشفة الالكترونية أدت إلى تحسين والرقمي بخدمة العملاء	2
			20%	29%	52%			
6	0.86	1.82	27	21	43	91	تطبيق الأرشيف الالكتروني ساهم في كسب ثقة العملاء	3
			30%	23%	47%			
11	0.80	1.60	18	19	54	91	استخدام الأرشيف الالكتروني ساهم بتحصيل الشيكات خلال دقائق	4
			20%	21%	59%			
8	0.79	1.66	18	24	49	91	يحفظ الأرشيف الالكتروني صور بيانات الشيكات ومستندات العملاء بصورة دائمة للرجوع إليها عند الحاجة	5
			20%	26%	54%			
13	0.76	1.56	15	21	55	91	تطبيق الأرشفة الالكترونية ساهمت بالرد على الشكاوي والاستفسارات بسرعة	6
			16%	23%	60%			
10	0.79	1.63	18	21	52	91	استخدام الأرشفة الالكترونية ساهم بتحديد مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها لكل زبون.	7
			20%	23%	57%			
12	0.77	1.59	16	22	53	91	تطبيق الأرشفة الالكترونية ساهمت في الشعور بالأمان والثقة من قبل الزبائن	8
			18%	24%	58%			
9	0.78	1.64	17	24	50	91	استخدام الأرشيف الالكتروني ساهم في سرية حسابات الزبائن	9
			19%	26%	55%			
10	0.79	1.63	18	21	52	91	استخدام الأرشفة الالكترونية ساهم في وجود قنوات اتصال لنقل المعلومات	10
			20%	23%	57%			

						والاستفسارات من الزبائن إلى المصرف	
3	0.82	1.89	26 29%	29 32%	36 40%	91	11
							تطبيق الأرشفة الالكترونية أدى إلى استخدام تكنولوجيا الاتصالات للتواصل مع الزبون في تقديمه للخدمات المصرفية
1	0.82	1.93	28 31%	29 32%	34 37%	91	12
							ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة (التماطل) التي يتعرض لها الزبون
2	0.77	1.91	23 25%	37 41%	31 34%	91	13
							ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة (التأخير) التي يتعرض لها الزبون
4	0.85	1.88	28 31%	24 26%	39 43%	91	14
							ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة (سوء المعاملة) التي يتعرض لها الزبون
5	0.84	1.87	27 30%	25 27%	39 43%	91	15
							ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة تعطل شبكات الاتصال بالمصرف
8%	0.14	1.73	المتوسط العام مدي مساهمة الأرشفة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء				

إن عبارة (ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة (التماطل) التي يتعرض لها الزبون) جاءت في المرتبة الأولى من قائمة العبارات، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (37%).

جاءت عبارة (ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة (التأخير) التي يتعرض لها الزبون) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (محايد) وتساوي (41%).

في المرتبة الثالثة جاءت عبارة (تطبيق الأرشفة الالكترونية أدى إلى استخدام تكنولوجيا الاتصالات للتواصل مع الزبون في تقديمه للخدمات المصرفية)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (40%).

في حين جاءت عبارة (ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة (سوء المعاملة) التي يتعرض لها الزبون) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (43%).

في حين جاءت عبارة (ساهمت الأرشفة الالكترونية في التقليل من مشكلة تعطل شبكات الاتصال بالمصرف) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (43%).

بينما في المرتبة الأخيرة جاءت عبارة (تطبيق الأرشفة الالكترونية ساهمت بالرد على الشكاوي والاستفسارات بسرعة)، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (60%).

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره من خلال الجدول رقم (5) أن الأرشفة الالكترونية الحالية لم تساهم في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

5- أثر المتغيرات الشخصية على واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية :

جدول رقم (6) تحليل التباين لأثر المتغيرات الشخصية على واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية

المتغير الشخصي	الفئة	المتوسط الحسابي	الدلالة المعنوية المحسوبة Sig
الخبرة	أقل من 5 سنوات	2.2	0.002
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	1.79	
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	1.83	
	من 15 سنة فما فوق	1.59	
المستوى العلمي	دبلوم متوسط	1.96	0.195
	دبلوم عالي	1.83	
	بكالوريوس - ليسانس	1.84	
	ماجستير	1.77	
التخصص	تقنية معلومات	1.43	0.004
	محاسبة	2.21	
	ادارة	1.58	
	تمويل ومصارف	2.18	
المصرف	شمال أفريقيا	1.9	0.463

	1.82	الصحاري
	1.83	الجمهورية

1- الخبرة: تظهر البيانات أن الأشخاص ذوي الخبرة الأقل (أقل من 5 سنوات) لديهم متوسط أعلى، مما قد يدل على تصورات أكثر إيجابية تجاه الأرشفة الإلكترونية مقارنةً بالأشخاص ذوي الخبرة الأطول.

2- المستوى العلمي: أن اختلافات المستوى العلمي (دبلوم متوسط، بكالوريوس، ماجستير) لا تؤثر بشكل ملحوظ على آراء الأفراد بشأن تطبيق الأرشفة الإلكترونية.

3- التخصص: إن المتخصصين في تقنية المعلومات قد يكون لديهم آراء مختلفة أو قد يواجهون تحديات مختلفة فيما يتعلق بتطبيق الأرشفة الإلكترونية.

4- المصرف: المصرف الذي ينتمي إليه الأفراد لا يؤثر بشكل كبير في آرائهم حول الأرشفة الإلكترونية.

هذا يشير إلى أن الخبرة والتخصص هما العاملان الرئيسيان المؤثران في تقييم تطبيق الأرشفة الإلكترونية، بينما المستوى العلمي والمصرف ليس لهما تأثير معنوي على هذه العملية.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

استنادًا إلى الاستبيان الذي تم تصميمه وتوزيعه على أفراد مجتمع الدراسة لتقييم واقع تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية في المصارف التجارية بمدينة الخمس، من منظور العاملين بها، خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- المؤهلات العلمية للعاملين: أظهرت النتائج أن 50% من العاملين في المصارف المشمولة بالدراسة يحملون درجات البكالوريوس و الماجستير، مما يشير إلى إمكانية استثمار الكفاءات الأكاديمية في عمليات التدريب وتوظيف نظام إدارة الأرشفة الإلكترونية بكفاءة، الأمر الذي من شأنه تحسين جودة الخدمات المصرفية.

2- الخبرة الوظيفية : تبين أن 78% من المشاركين يمتلكون خبرة عملية تمتد لأكثر من 11 سنة، مما يعكس أهمية توظيف خبراتهم المتراكمة في تبني واستخدام

أنظمة الأرشفة الإلكترونية، الأمر الذي يسهم في تحقيق أفضل الممارسات وتعزيز كفاءة الأداء المصرفي.

3- ندرة التخصصات الأرشيفية: كشفت الدراسة عن وجود قصور واضح في التخصصات المتعلقة بالأرشفة داخل المصارف المشمولة بالبحث، حيث شكّل خريجو تخصص "إدارة" نسبة 74% من أفراد العينة، في حين توزعت النسبة المتبقية على تخصصات أخرى مثل المحاسبة، والاقتصاد، وعلوم الحاسوب، مما يعكس الحاجة إلى إدماج متخصصين في علم الأرشيف ضمن الكوادر المصرفية.

4- ضعف برامج التدريب في الأرشفة الإلكترونية: أشارت النتائج إلى تدني مستوى الاهتمام بتقديم دورات تدريبية متخصصة في الأرشفة الإلكترونية، حيث لم يتلق معظم موظفي وحدات المحفوظات بالمصارف المستهدفة تدريباً رسمياً في هذا المجال، بل كان اكتسابهم للمهارات مبنياً على جهود ذاتية فردية.

5- قصور في المفاهيم الأساسية للأرشفة الإلكترونية: أظهرت الدراسة وجود ضعف في إدراك بعض المفاهيم الأساسية للأرشفة الإلكترونية، حيث تبين أن العديد من العاملين يعتقدون خطأً أن الأرشفة الإلكترونية تقتصر على الاتصال الإلكتروني فقط، دون الإلمام بدورها في تحسين إدارة العمليات -المصرفية وتجاوز القيود الزمنية والمكانية.

6- التحديات التي تواجه تطبيق الأرشفة الإلكترونية: توصلت الدراسة إلى أن أبرز الصعوبات التي تعيق تبني الأرشفة الإلكترونية في المصارف المشمولة بالبحث تشمل:

- عدم توفر البنية التحتية التقنية اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.
- غياب البرمجيات المتخصصة مع نقص في عمليات تحديثها بشكل مستمر.
- غياب التشريعات والسياسات الإدارية التي تنظّم التعاملات ضمن بيئة الأرشفة الإلكترونية.
- نقص الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع الأنظمة الأرشيفية الإلكترونية.

7- ضعف الخدمات الإلكترونية المصرفية: كشفت النتائج عن عدم توفر العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة التي يُفترض تقديمها للزبائن، ومن أبرزها:

- خدمة سداد الفواتير عبر الإنترنت.
- تقديم برامج تأمينية مصرفية تنافسية.
- خدمة سداد الرسوم الجمركية إلكترونياً عبر موقع المصرف.

8- أثر الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية: بيّنت النتائج أن تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين تجربة العملاء من خلال تقليل مشكلات التأخير في المعاملات، إضافة إلى تعزيز سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات.

9- العوامل المؤثرة على تطبيق الأرشفة الإلكترونية: أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكلٍ من متغير سنوات الخبرة والتخصص الأكاديمي على واقع تطبيق الأرشفة الإلكترونية في المصارف المشمولة بالدراسة، في حين لم تُظهر النتائج أي أثر إحصائي ذي دلالة لمتغيري المؤهل العلمي أو المصرف نفسه على تبني نظام الأرشفة الإلكترونية.

التوصيات: وفي ضوء ما سبق يوصى بالآتي:

توعية المسؤولين على المصارف التجارية بمدينة الخمس على أهمية الاعتماد على نظام إدارة الأرشفة الإلكترونية وضرورة التركيز على:

أ- ضرورة التركيز على الموارد البشرية في التطبيق الناجح لنظام إدارة الأرشفة الإلكترونية.

ب- توفير الاعتمادات المالية اللازمة للاستعانة بالأساليب والوسائل التقنية لتطبيق النظام.

ت- العناية بالنواحي الفنية التقنية لتطبيق نظام إدارة الأرشفة الإلكترونية

ث- إتاحة الفرص الجادة والمشجعة للعاملين لتبنى تطبيق إدارة الأرشفة الإلكترونية من خلال تبادل الخبرات مع الجهات الأخرى التي طبقت إدارة الأرشفة الإلكترونية سواء داخل وخارج ليبيا.

قائمة المصادر والمراجع

- 1- إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف- أرشيف ولاية قسنطينة نموذجا رسالة ماجستير بجامعة منتوري، قسنطينة - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم المكتبات، 2009، ص78.
- 2- أسهان محمد سهل، الخدمات الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية- دراسة تطبيقية عن المصرف التجاري الوطني فرع المدينة، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، لسنة 2017.
- 3- البحيري، سحر، "آليات التحول الرقمي- رقمنة وثائق إدارة مشروعات التطوير بجامعة بني سويف نموذجا" مجلة الروزنامة الحولية المصرية للوثائق، المجلد 18، العدد 18، لسنة 2020.
- 4- الصالحي، مؤمن. "الارشفة التقليدية والحديثة". مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 11، العدد 24، سنة 2019.
- 5- أمنة، عزت، "تطبيق نظم إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسات،" المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، العدد 21، لسنة 2021.
- 6- بوعافية، السعيد ، "تحديات التحول نحو الأرشيف الرقمي في الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة،" مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04 (2019).
- 7- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي. عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2005.
- 8- حنان الصادق بيزان، دراسات ورؤي في إدارة المعلومات والمعرفة. القاهرة، دار حميثرا للنشر والترجمة، 2017.
- 9- خيرية عبدالسلام عامر، الأرشفة الالكترونية ومدى تطبيقها في الادارة العامة بجامعة المرقب- دراسة حالة، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، 2017.
- 10- سامي، شيرين، "مزايا الارشفة الالكترونية وعيوبها"، المجلة العربية لنشر العلمي، المجلد 5، العدد 50، لسنة 2022.

- 11- سليمة عبيدات، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضى الزبون، دراسة حالة بنك الفلاحة، معهد الاقتصاد- المركز الجامعي: الجزائر، لسنة 2012.
- 12- سيد حسب الله، أحمد الشامي، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. انجليزي، عربي. الرياض، دار المريخ، 2001.
- 13- صالح سليمان عيد، أحمد خليفة، محاسبة المصارف وشركات التأمين، غريان، منشورات كلية المحاسبة، 1992.
- 14- طارق فرج نصر الهيملي، مدخل مقترح لإدارة الجودة الشاملة في المصارف التجارية الليبية، كلية الاقتصاد: جامعة دمشق، 2011.
- 15- عبد الغفور القاري، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات إنجليزي عربي. الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000 .
- 16- عبدالسويسي، آمنة، "الأرشفة الإلكترونية للبيانات وأثرها في نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة". مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، المجلد 4، العدد2، لسنة 2022.
- 17- عبداللطيف، محمود سيد، "متطلبات تطوير جودة الخدمات المصرفية"، النشرة الاقتصادية إدارة البحوث الاقتصادية بنك الاسكندرية، المجلد4 ، لسنة 2002.
- 18- على أحمد عسكر وعامر محمد عميش، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على القدرة التنافسية دراسة عملية لبعض المصارف التجارية والأهلية. مؤتمر الجودة، 2006.
- 19- منال جمعة كريم أبوغميقة، نظام إدارة الوثائق الجارية بمصرف الجمهورية بطرابلس دراسة للواقع والتخطيط للمستقبل، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، لسنة 2021.
- 20- ناجي سعيد على حباس، واقع جودة لخدمة المصرفية بالمصارف التجارية الليبية آفاق وتطويرها، دراسة ميدانية عن عملاء المصارف التجارية العاملة بمنطقة الزاوية، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، 2012.

21- نسرين عياشي عمر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك: دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: الجزائر، 2014.

22- نسرين نجم الدين أوراوي، الأرشفة الإلكترونية بمصرف الأمان الرئيسي بطرابلس، أكاديمية الدراسات العليا: جنزور، 2020.

23- Diener, F., & Spacek, M. (2021). Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change. *Sustainability*, 13(4), 2032.

<https://doi.org/10.3390/SU13042032>