



أثر تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية على أداء القطاع المصرفي الليبي (دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية بمدينة سرت)

أ. حمزة محمد علي الهوني

اسم المؤلف أ. سليم عبدالله محمد شادي

قسم المحاسبة

قسم الاقتصاد

h.alhouni@su.edu.ly

البريد الإلكتروني : sa3010380@gmail.com

جامعة سرت / جامعات سرت / محاضر بكلية الاقتصاد

الملخص:

معلومات المقال :

تاريخ الاستلام : 2025/08/22

تاريخ القبول: 2025/11/15

تاريخ النشر : 2025/12/28

الكلمات المفتاحية:
 الصيرفة الإلكترونية ، المصارف التجارية ، الأداء الوظيفي ، الأداء المالي.

يهدف هذا البحث لبيان ماهية وعناصر التعويض التي يشملها الضرر الجسدي في ظل النصوص القانونية الحالية وقضاء المحاكم، ونقصد بالضرر الجسدي ذلك الاعتداء على الحق في التكامل الجسدي من خلال الإصابة البدنية والوفاة، وتعويضه هو مبلغ مالي يدفع للمتضرر او ورثته كجبر للضرر الجسدي والنفسي والاقتصادي الذي لحق بهم بسبب حادث أو خطأ تسبب فيه طرف آخر. ويشمل هذا التعويض العناصر المادية والمعنوية. كما يعرض الورقة عن الأضرار المادية والمعنوية (أضرار مرتدة) التي تسبب فيها فقدان حياة المتوفى أو إصابته وتدور عناصر هذا البحث حول خصوصيات هذا الضرر والتعويض عليه؟ وهل النصوص سواء كانت في القواعد العامة أم النصوص الخاصة قد جاءت كافية لتفصيلية عناصر هذا الضرر على نحو يحقق العدالة وإعادة الحال على ما كان عليه قبل الضرر، أم أن هناك حاجة لتدخل تشريعى

The Impact of Implementing the Electronic Banking System on the Performance of the Libyan Banking Sector

Hamza Mohamed Ali Alhouni

Saleem Abdullah Mohammed Shadi

h.alhouni@su.edu.ly

sa3010380@gmail.com

Abstract:

The study aimed to measure the impact of implementing the electronic banking system on the performance of the Libyan banking sector - in its functional and financial dimensions - as a field study on the four most prominent commercial banks operating in the city of Sirte, The study adopted the descriptive analytical approach as a methodology for the study, To achieve this objective, the study used a questionnaire form designed specifically for this purpose, in addition to using some statistical and mathematical methods related to this type of topics, represented by the five-point Likert scale, Cronbach's alpha scale, the arithmetic mean, the standard deviation, and the T-test . The study reached a number of results, the most prominent of which was that there is a positive impact of implementing the electronic banking system on the functional and financial performance in the Libyan banking sector, which is fully consistent with the first and second hypotheses of the study . One of the most important recommendations of the study is the necessity of adopting intensive and modern training methods for the staff to develop their skills in order to benefit from these competencies in a distinguished pioneering manner, as well as creating a database for the problems and emergency disruptions that occur in the electronic banking system on the one hand, and the package of procedures and methods that have been adopted and followed to confront and address these problems if they occur again on the other hand.

Keywords:

Electronic banking ,
 Commercial banks , Job performance , Financial performance

مقدمة

يعد القطاع المصرفي العصب الرئيسي للاقتصاد ، لما لهذا القطاع من دور محوري في تنظيم جل التعاملات والأنشطة النقدية للدولة ، إضافةً إلى الاختصاص الأصيل المنوط برأس هرم هذا ومع ظهور التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال والتواصل المختلفة والتسارع الريء في تطور هذه الوسائل ، أصبح من الضرورة بمكان على القطاع المصرفي مجارة هذا التطور الحاصل في وسائل التقنية الحديثة وبالتالي التطوير من وسائله وأدواته الخدمية بشكل مستمر والتحلي عن كل أوجه العمل التقليدية التي لا تناسب مع ما هو شائع اليوم في العالم المعاصر ، وتعتبر الصيرفة الإلكترونية من أبرز وأهم أشكال أدوات التقنية الحديثة التي تعمل من خلالها كل مؤسسات القطاع المصرفي وخصوصاً المصارف التجارية. ومن الملحوظ للباحث والمهمش بشأن القطاع المصرفي الليبي أنه قد خطا خطوات ملموسة في الآونة الأخيرة نحو التعامل بوسائل التقنية الحديثة ، وتطوير خدماته المصرفية المقدمة لعملائه من خلال نظام الصيرفة الإلكترونية ، مما إنعكس إيجاباً على الحياة المعيشية للمواطن .

2- مشكلة الدراسة

تكمن المشكلة البحثية التي تحاول هذه الدراسة تسليل الضوء عليها في مدى الأثر الذي ولدَه اعتماد نظام الصيرفة الإلكترونية على معدلات الأداء الوظيفي والمالي لمؤسسات القطاع المصرفي الليبي ، وبناءً عليه يمكن صياغة سؤال المشكلة البحثية على النحو التالي: ما هو أثر تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للقطاع المصرفي الليبي؟.

ما هو أثر تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للقطاع المصرفي الليبي؟.

3- فرضيات الدراسة

بناءً على الأسئلة التي طرحتها مشكلة الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

يساهم نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء الوظيفي بالقطاع المصرفي الليبي.

يساهم نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء المالي بالقطاع المصرفي الليبي.

4- أهداف الدراسة

1. تقديم تعاريفات ومفاهيم لنظام الصيرفة الإلكترونية من خلال استعراض الأدبيات الاقتصادية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

2. إستعراض أبرز وأهم أدوات نظام الصيرفة الإلكترونية.

3. قياس أثر تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية على معدلات الأداء الوظيفية والمالية بالمصارف التجارية الليبية.

5-1 أهمية الدراسة

1. تسليل الضوء على أثر تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

2. إثراء النقاش حول أهمية موضوع الصيرفة الإلكترونية.

3. تقديم بعض النتائج والتوصيات التي من الممكن الاستئناس بها والرجوع إليها عند إجراء أعمال بحثية تمحور حول ذات الموضوع.

6- حدود الدراسة

الحدود المكانية : تركز الحدود المكانية في أبرز أربع مصارف تجارية عاملة بمدينة سرت وهي (الوحدة ، الجمهورية ، الصحاري ، التجاري).

الحدود الزمنية : انحصرت الحدود الزمنية للدراسة في العام 2025.

الحدود البشرية : شملت الحدود البشرية للدراسة عينة من موظفي المصارف التجارية الأربعه . بمختلف مستوياتهم ومهامهم الإدارية . الذين ترکزت عليهم الحدود المكانية للدراسة.

الحدود الموضوعية : تمحور الحدود الموضوعية حول موضوع أثر نظام الصيرفة الإلكترونية على أداء القطاع المصرفي الليبي.

7- الدراسات السابقة

1. دراسة (الحمداني ، 2013) بعنوان (قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف).

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى اهتمام المصارف التجارية بخدمات الصيرفة الإلكترونية ومدى التوسع في تطبيقها ومواكبة التطور العالمي ، إضافةً إلى قياس أثر مؤشرات الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف إلى قياس أثر مؤشرات الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عينة الدراسة . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الصيرفة الإلكترونية (عدد أجهزة الصراف الآلي ، عدد بطاقات الصراف الآلي ، عدد المستفيدين من خدمة البنك الناطق ، إيرادات بطاقات الإئتمان) ومؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة (مؤشر الربحية ، مؤشر السيولة ، مؤشر ملاءة رأس المال ، مؤشر توظيف الأموال).

2 دراسة (عابود ، 2013) بعنوان (أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة الأداء المصرفي).

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة الأداء المصرفي سعياً منها في دعم قدرة المصارف محل الدراسة على التنافس فيما بينها ورفع قدراتها التنافسية . وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية المصارف الليبية مازالت متعددة في الإستخدام الكامل للإنترنت ، حيث لازالت الخدمات محدودة في هذا المجال ، إضافةً إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر البطاقة البلاستيكية (ATM) والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترت والخدمات الإلكترونية عبر الهاتف تؤثر تأثيراً كبيراً على كفاءة الأداء في المصارف محل الدراسة.

7. دراسة (رزيقة ، 2022) بعنوان (أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية).

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين معدلات الأداء بالمصارف التجارية محل الدراسة . وتوصلت الدراسة إلى قدرة الصيرفة الإلكترونية على تحسين معدلات الأداء بالمصارف التجارية محل الدراسة ، وذلك كما يظهر في الأثر الإيجابي الذي طرأ على الأداء المالي وذلك من خلال ثبو مؤشرات الربحية وتقليل معدل التكاليف ، إضافة إلى رفع كفاءة العمليات الداخلية من خلال توفير الجهد والوقت والسرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.

8. دراسة (رحيل ، 2023) بعنوان (العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية . حالة القطاع المصرفي الليبي).

هدفت الدراسة إلى تقديم أدلة استكشافية على العوامل المؤثرة في الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر العملاء بالمصارف التجارية الليبية . وتوصلت الدراسة إلى إنعدام ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، كما أن لدى العملاء مخاوف من وجود مخاطر محتملة الواقع في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، إضافة إلى أن العملاء يشعرون بالقلق الشديد من إحتمالية فقدان بياناتهم الشخصية والتعرض للإختراقات والإحتيال.

9. دراسة (دببون ، والجدي ، 2023) بعنوان (أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لدى المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور كل من (الموارد البشرية ، التكنولوجيا ، الميكل التنظيمي) على كفاءة الأداء الوظيفي للمصارف التجارية العاملة بمدينة سرت . وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي (بعد الموارد البشرية ، بعده التكنولوجيا ، بعده الميكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي بالمصارف التجاري بمدينة سرت.

8.1 استعراض الأدبيات الاقتصادية ذات العلاقة بموضوع الدراسة

1-8-1 مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تم تعريفها من قبل وزارة التنمية الدولية البريطانية على أنها : تقديم خدمات مالية خارج الإطار التقليدي للفروع المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام البطاقات الإلكترونية ، والهواتف الجوال ، والإنترنت (الجاج ، 2012 ، ص 11).

الصيرفة الإلكترونية : هي إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة ، وتنحصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها حسراً وفقاً لشروط الإثبات التي يحددها المصرف (باشير ، والورفلي ، 2022 ، ص 126).

2-8-1 مفهوم المصارف التجارية

3 دراسة (عبدالله ، 2015) بعنوان (أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على الميزة النسبية للخدمات الآلية الحديثة في المصارف التجارية الليبية ، إضافةً إلى التعرف على الخدمات المصرفية (التقليدية والحديثة) بالمصارف محل الدراسة . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل من ملكية المصارف والموقع الجغرافي وتأثير مستوى الخدمات المصرفية على استخدام الأنظمة الآلية للعمل المصرفي ، كذلك أدى استخدام الأنظمة الآلية إلى زيادة جدّة المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي مما أبرز ضرورة الاهتمام بأمن المعلومات.

4. دراسة (نوا ، ولطيفه ، 2019) بعنوان (الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين السعي لرضا العميل وتحديات الواقع).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية ومدى رضا عملاء هذه المصارف على الخدمات المقدمة لهم . وتوصلت الدراسة إلى إعاقبة النظام المعمول به في المصارف التجارية خلال فترة الدراسة لنظام الصيرفة الإلكترونية بسبب نقص الكفاءات البشرية لدى المصارف ، إضافةً لانعدام الآليات التي تساهم في نجاح هذا النظام ، فضلاً عن غياب الوعي والثقافة لدى العملاء للتعامل مع نظام الصيرفة الإلكترونية .

5. دراسة (باشير ، والورفلي ، 2022) بعنوان (أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف التجارة والتنمية ومدى أثر مؤشرات (الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان ، التعاطف) على رضا الزبائن . وتوصلت الدراسة إلى موافقة جميع الزبائن على توفر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضاه عنها ، إضافةً إلى أن البعد الأفضل من ناحية الجودة هو بعد التعاطف يليه بعده الاستجابة ثم الأمان ، أما البعد الأقل من بين أبعاد الجودة فهو بعده الاعتمادية .

6. دراسة (النائي ، 2022) بعنوان (الخدمات الإلكترونية وأثرها على الأداء دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الجميل).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الصيرفة الإلكترونية على معدلات الأداء بمصرف الجمهورية فرع الجميل ، وذلك من خلال سير آراء موظفي المصرف لتقدير أداء المصرف بعد أن قام المصرف باعتماد تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية . وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للصيرفة الإلكترونية على كفاءة الأداء المصرفي ، وظهر ذلك جلياً من خلال تحسين مستوى الإنتاجية واهتمام إدارة المصرف بتحسين مستوى الخدمات لزبائن المصرف.

4. الإستغناء أو عدم الحاجة للحصول على السيولة النقدية.
 5. سرية هوية العميل ، حيث يمكن إنجاز المعاملة دون أن يرى الطرفين أحدهما الآخر.
 6. سرعة إنجاز المعاملات المصرفية بعيداً عن التعقيد والإطالة.
 7. تلاشي الفجوة الجغرافية وبعد المكان بين العملاء (الحادي ، 2012 ، ص 16.15).

ثانياً : الإطار العملي للدراسة

1-2 منهجية الدراسة الميدانية

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وبالتالي تضمنَ هذا الجانب عمليات قياس وتحليل لجزء من البيانات التي تم تجميعها من مفردات مجتمع الدراسة من خلال نموذج استمارية الاستبيان أعد لهذا الغرض ، وتم اعتماد برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) كأداه إحصائية لتحليل البيانات المجمعة ، وذلك في سبيل قياس أثر نظام الصيرفة الإلكترونية على أداء القطاع المصري الليبي ، وتم ذلك وفقاً لمنهجية محددة تمتلَّت في الخطوات التالية:

أولاً : أدوات جمع البيانات

تم تغطية الجانب النظري للدراسة من خلال الاستعارة بالمراجع والمصادر العلمية المختلفة . أما فيما يخص الجانب العملي فللحصول على البيانات والمعلومات التي تطلبها الدراسة والوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة ، تم تبني عدة إجراءات وأدوات تمتلَّت في الآتي :

1- استمارة الاستبيان

تم تصميم استمارة استبيان روعي فيها جانب البساطة في الأسئلة التي تحوّلها ، بحيث تكون سلسة و بعيدة عن الصعوبة والغموض ، وبحيث يمكن الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لهذه الدراسة ، وكانت الأسئلة التي تحوّلها الاستمارة على النحو التالي:

الجزء الأول : تضمن عدة أسئلة تتعلق بخصائص المبحوثين كالجنس والอายуه والمستوى التعليمي ... إلخ.

الجزء الثاني : تمحور حول سؤالين رئيسيين ارتبط الأول بأثر نظام الصيرفة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للقطاع المصري الليبي ، في حين ارتبط السؤال الثاني بأثر نظام الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للقطاع المصري الليبي.

2 أسلوب المقابلة الشخصية

تم الاعتماد على أسلوب المقابلة الشخصية في بعض الأحيان باعتبار أنَّ هذا الأسلوب يُمكِّن المبحوث من فهم بعض الأسئلة التي يجد صعوبةً في فهمها ، بالإضافة إلى أنه يضمن للباحث تعينة الاستمارة بشكل صحيح ودقيق.

المصارف التجارية : هي المصارف التي تقوم بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب أو لآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي بما يحقق أهداف التنمية ودعم الاقتصاد القومي ، وتبادر عمليات الادخار والاستثمار المالي وكل ما تستلزمها المشروعات من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقاً للأوضاع التي يقرّرها المصرف المركزي (الحنفي ، 2008 ، ص 89).

3-8-1 الأداء المصرفـي

هو انعكاس للمركز المالي للمصرف الذي ينطوي على الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر وقائمة التدفقات النقدية الذي يترجم العمليات المصرفية خلال فترة زمنية معينة (طالب ، والمشهداني ، 2011 ، ص 68).

4-8-1 الأداء الوظيفـي

هو الذي يعكس الآلية التي يتحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة ، وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقيس على أساس النتائج (بواشرش ، 2015 ، ص 83).

5-8-1 الأداء المالي

هو وصف لوضع المصرف المالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمها للوصول إلى تحقيق أهدافه من خلال دراسة الإيرادات ، وال موجودات ، والملطويات ، وصافي الثروة (الخطيب ، 2010 ، ص 46).

6-8-1 أبرز أدوات خدمات الصيرفة الإلكترونية

1. الصرف الآلي .

2. التفود الرقمية (الإلكترونية).

3. أوامر الدفع المصرفية.

4. خدمات المأتم المحوال المصري.

5. شبكة الإنترنت المصرفية.

6. خدمات البطاقات المصرفية المختلفة (البلاستيكية ، المغネットة ، الذكية).

7. خدمات الصكوك الإلكترونية.

8. خدمة المقاصلة الإلكترونية.

9. خدمة التوقيع الإلكتروني.

10. خدمة ماكينات الخصم على البطاقات الإلكترونية في موقع البيع المختلفة (خدمة نقاط البيع) (غميم ، 2007 ، ص 91).

7-8-1 أبرز مزايا نظام الصيرفة الإلكترونية

1. إنعدام المعاملات الورقية إلا في نطاق ضيق جداً.

2. خلق فرص جيدة لولوج مؤسسات مصرفية صغيرة الحجم لهذا النظام ، حيث يوفر نظام الصيرفة الإلكترونية ميزة الإستغناء عن العدد الكبير من الكادر الوظيفي.

3. يوفر نظام الصيرفة الإلكترونية للعميل أو الزبون ميزة الحصول على الخدمة المصرفية دون التواجد بشكل شخصي في المصرف.

(Morgan)	حجم العينة وفقاً لـ	% نسبة الموظفين	عدد الموظفين	المصارف التجارية	ترتيب
10	%25.0	10		مصرف الوحدة	1
10	%25.0	10		مصرف الجمهورية	2
10	%25.0	10		المصرف الجاري	3
10	%25.0	10		مصرف الصخاري	4
40	% 100	40		مجموع أربع مصارف تجارية	

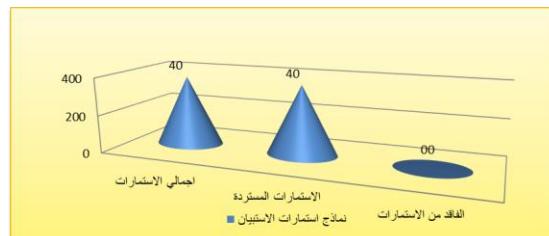
المصدر : من إعداد الباحث

وبعد إجراء عملية التوزيع وفقاً للجدول رقم [3] ، ومع انتهاء فترة المخازن عملية تعبئة استثمارات الاستبيان ، وفي خطوة لاحقة تم تجميع ماتم ملؤه من قبل عينة الدراسة ، حيث بلغت نماذج استثمارات الاستبيان التي تم تعبئتها (المسترددة) 40 استثماراً ، وبهذا فقد بلغ عدد الفاقد من إجمالي الاستثمارات التي تم توزيعها (0) ، ويوضح الجدول رقم [4] التالي عدد الاستثمارات الموزعة والاستثمارات المسترددة والقابلة للتحليل.

جدول رقم [4] : عدد الاستثمارات الموزعة والاستثمارات المسترددة والقابلة للتحليل

المصدر : من إعداد الباحث

شكل رقم (1) : الاستثمارات الموزعة والاستثمارات المسترددة والفاقد من الاستثمارات



2- الخصائص العامة لعينة الدراسة

تم تجزئة العينة الإجمالية المستهدفة بالدراسة إلى عدة توزيعات بحسب الجنس ، والفئة العمرية ، والمستوى التعليمي ... كما هو موضح على النحو التالي:

1- توزيع العينة حسب الجنس

ومن خلال البيانات المجمعة عن طريق استثمارات الاستبيان ، تم قياس أثر نسخة الصيغة الإلكترونية على أداء القطاع المصرفي الليبي وذلك بالاعتماد على عدة أدوات للقياس كان أولها مقياس ليكارت الخماسي (Likert scale) كما هو موضح في الجدول رقم [1] ، ثم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للوقوف على مدى صدق وثبات عبارات استثمار الاستبيان والذي بلغت قيمته (0.88) ، ثم استخدام معامل الصدق الذاتي وهو يمثل الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمته (0.92) كما هو موضح في الجدول رقم [2] ، وهاتان القيمتان لكلا المعاملين تعبران عن صدق وثبات عبارات استثمار الاستبيان المستخدمة في هذه الدراسة .

إضافة إلى أدوات القياس السابقة الذكر تم استخدام المتوسط الحسابي والأنحراف المعياري واختبار T للعينة الواحدة- (One-Sample t-Test).

جدول رقم [1] : الدرجات والمتوسطات المرجحة والأوزان النسبية لإجابات مقياس ليكارت الخماسي

الرأي	الدرجة	المتوسط المرجح	الوزن النسبي	المستوى
غير موافق	1	1.79-1	35.8-20	ضعييف جداً
بسندة	2	2.59-1.80	51.8-36	ضعييف
غير موافق	3	3.39-2.60	67.8-52	متوسط
محابي	4	4.19-3.4	83.8-68	قوى
موافق	5	5-4.20	100-84	قوى جداً
موافق بسندة				

جدول رقم [2] : قيمة معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق الذاتي

محاور الاستثمار	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
2	12	0.88	0.92

ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

تم اختيار عينة عشوائية بلغت 40 مفردة (موظف) من مجموع مفرادات مجتمع الدراسة ، وقد تم تجزئة العينة الكلية إلى مجموعة من المفردات المتساوية موزعة على المصارف التجارية الأربع التي مثّلت الحدود البشرية للدراسة وذلك كما هو مبين في الجدول رقم. [3]

جدول رقم [3] : توزيع عينة الدراسة على المصارف التجارية بمدينة سرت

من خلال الجدول رقم [7] يتضح أن الفئات ذوي التحصيل العلمي المرتفع نسبياً والذي يعادل مستوى جامعي فما فوق بلغت نسبتهم (57%) ، في حين كانت نسبة حاملي المؤهلات العلمية المتوسطة (الثانوية العامة أو ما يعادلها) (42.5%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

4- توزيع العينة حسب الخبرة العملية

جدول رقم [8] توزيع العينة حسب الخبرة العملية					
Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	أقل من 5 سنوات	13	32.5	32.5	32.5
Valid	10 - 5 سنوات	14	35.0	35.0	67.5
	15 - 11 سنة	12	30.0	30.0	97.5
	أFTER من 15 سنة	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

من خلال الجدول رقم [8] يتضح أن فئات العاملين الذين تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين 10.5 سنوات شكلت أعلى نسبة من مفردات العينة حيث بلغت (35%) بواقع (14) مفردة ، في حين أن فئات العاملين الذين تزيد سنوات الخبرة لديهم عن 15 سنة شكلت أدنى نسبة من مفردات العينة حيث بلغت (2.5%) بواقع مفردة واحدة فقط.

5- توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول رقم [9] توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي					
Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	موظف	30	75.0	75.0	75.0
Valid	رئيس قسم	7	17.5	17.5	92.5
	مدير فرع	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

من خلال الجدول رقم [9] يتضح أن فئات العاملين الذين يشغلون صفة موظف. أي ليس لديه منصب إداري . شكلت ما نسبته (75%) بواقع (30) مفردة وهي النسبة الأعلى من إجمالي مفردات العينة ، في حين أن (7.5%) من يشغل صفة مدير إدارة كانت النسبة الأقل حيث بلغت (3) مفردات فقط .

3-2 الآراء المرتبطة بمتغيرات الدراسة

جدول رقم [5] توزيع العينة حسب الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	29	72.5	72.5	72.5
	أنثى	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم [5] يتضح أن غالبية العينة هم من فئة الذكور حيث بلغت نسبتهم حوالي (73%) ، في حين بلغت نسبة الإناث حوالي (28%) .

2- توزيع العينة حسب العمر

جدول رقم [6] توزيع العينة حسب العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	5	12.5	12.5	12.5
	من 30 إلى 40 سنة	18	45.0	45.0	57.5
	من 41 إلى 50 سنة	16	40.0	40.0	97.5
	أFTER من 50 سنة	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم [6] يتضح أن الفئة العمرية ما بين 40.30 سنة شكلت أعلى نسبة من مفردات العينة حيث بلغت (45%) بواقع (18) مفردة ، في حين أن الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة شكلت النسبة الأدنى حيث بلغت (2.5%) بواقع (1) مفردة واحدة فقط.

3- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم [7] توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الثانوية العامة أو ما يعادلها	17	42.5	42.5	42.5
	بكالوريوس أو ما يعادلها	16	40.0	40.0	82.5
	ماجستير	5	12.5	12.5	95.0
	غير ذلك	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات برنامج Spss

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول [15] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في توسيع الخدمات التي تقدمها المصادر التجارية لعملائها				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	4	10.0	10.0
	موافق بشدة	36	90.0	90.0
	Total	40	100.0	100.0

المصدر : مخرجات برنامج Spss				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.5	2.5
	موافق	14	35.0	35.0
	موافق بشدة	25	62.5	62.5
	Total	40	100.0	100.0

جدول [16] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية بالتوسيع في بعض الخدمات المصغرية مما تزب عليه زيادة عوائد تلك الخدمات				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5.0	5.0
	موافق	16	40.0	40.0
	موافق بشدة	22	55.0	55.0
	Total	40	100.0	100.0

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول [17] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في رفع مستوى الأرباح السنوية لدى المؤسسة المصغرية				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5.0	5.0
	محايد	1	2.5	7.5
	موافق	34	85.0	85.0
	موافق بشدة	3	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول [18] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في تقليل الازدحام في صلات استقبال الزبائن مما أسهم في رفع إداء الموقف				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.5	2.5
	موافق	18	45.0	45.0
	موافق بشدة	21	52.5	52.5
	Total	40	100.0	100.0

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول [19] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في تجذيم ظاهرة البدوريات الإدارية				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	7	17.5	17.5
	محايد	18	45.0	45.0
	موافق	1	2.5	2.5
	موافق بشدة	14	35.0	35.0
	Total	40	100.0	100.0

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول [20] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في تخفيف التفاصيل والمتغيرات التي تؤثر على إنتاجية المصادر				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	8	20.0	20.0
	محايد	1	2.5	2.5
	موافق	24	60.0	60.0
	موافق بشدة	7	17.5	17.5
	Total	40	100.0	100.0

جدول [21] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في الحد من ظاهرة المصادر الإدارية				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	17	42.5	42.5
	محايد	3	7.5	7.5
	موافق	5	12.5	12.5
	موافق بشدة	15	37.5	37.5
	Total	40	100.0	100.0

المصدر : مخرجات برنامج Spss

جدول [22] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في زيادة إنتاجية المصادر				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	18	45.0	45.0
	موافق	21	52.5	52.5
	موافق بشدة	1	2.5	2.5
	Total	40	100.0	100.0

جدول [23] اراء عينة الدراسة حول المعايير : ساهم تظام الصورة الإلكترونية في تخفيف التفاصيل والمتغيرات التي تؤثر على إنتاجية المصادر				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	40	100.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

كذلك أظهرت نتائج القياس أن المتوسطات الحسابية للعبارات المرتبطة بمؤشر الأداء المالي الخضرت أيضاً بين (4.453.48) بمستويات الخضرت بين (القوي ، والقوى جداً) في حين كان المتوسط العام لإجمالي العبارات المرتبطة بذات المؤشر (4.01) عند المستوى (قوى) وفقاً لمقاييس ليكارت الخمسي ، وهذا يعكس بجلاء التوافق شبه التام ما بين آراء مفردات الدراسة والعبارات التي احتوتها استماره الاستبيان.

كما تظهر نتائج القياس من خلال الجدول رقم [22] أن المتوسطات الحسابية للعبارات التي تضمنتها استماره الاستبيان الخضرت في الجمل بين (4.903.45) ، بينما قيمة الانحراف المعياري لم تتجاوز [1.377] ، في حين كان المتوسط الحسابي العام (4.07) عند المستوى (قوى) ، ولقد جاءت جميع الأبعاد في هذا التغير بمستويات (قوية ، وقوية جداً).

5.2 اختبار الفرضيات

- **الفرضية الأولى :** يساهم نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء الوظيفي بالقطاع المصرفي الليبي.
- **الفرضية الثانية :** يساهم نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء المالي بالقطاع المصرفي الليبي.

يمكن اختبار فرضيتي الدراسة بالاعتماد على اختبار T للعينة الواحدة (one-sample t-Test) ، وهو اختبار إحصائي يستخدم لمقارنة متوسط عينة واحدة مع قيمة محددة وذلك كما هو موضح على النحو التالي :

1. فرضية الأداء الوظيفي (الفرضية الأولى)

جدول رقم [23] : اختبار الفرضية الأولى للدراسة

One-Sample Statistics					
الفرضية الأولى (الأداء الوظيفي)	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
	40	4.1117	.8515	.0429	
	Test Value = 8				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
				Lower	Upper
الأداء الوظيفي	24.2651	39	.000	1.0201	.9152 1.1017

الصادر : مخرجات برنامج

جدول [21] أراء عينة الدراسة حول العبارة : ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في ارتفاع معدل التداول وبالتالي حدوث نمو في الأرباح السنوية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	7.5	7.5	7.5
	موافق	23	57.5	57.5	65.0
	موافق بشدة	14	35.0	35.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

42. الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمفردات عينة الدراسة

جدول رقم [22] الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات نموذج استماره الاستبيان

رقم	العبارة	الوزن النسبي	Std. Deviation	Mean	N
1	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد للذين من الموافق	قوى جداً	.636	4.58	40
2	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في تقليل الأرذح في صلات استقبال الزبائن مما يهم في رفع اداء المؤشر	قوى جداً	.640	4.47	40
3	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في تجنب ظاهرة البيرقراطية الإدارية	قوى	1.154	3.55	40
4	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في خلق روح التنافس والتمابن بين الموظفين لزيادة الادارة والقيادة المطلوبة	قوى	.981	3.75	40
5	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في الحد على الأذى الناتج من ظاهرة النساء الإداري	قوى	1.377	3.45	40
6	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية بصلتها	قوى جداً	.304	4.90	40
الأداء الوظيفي					
7	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية بتوسيع بعض الخدمات المصرفية مما تزكي عليه زيادة عوائد تلك الخدمات	قوى	.85	4.11	40
8	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في رفع مستوى الأرباح السنوية لدى المؤسسة المصرفية	قوى جداً	.749	4.45	40
9	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في خلق حوار ومتازة للموظفين الآخرين تماماً مع استطاعات الصيرفة الإلكترونية	قوى	.552	3.95	40
10	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في زيادة التحالفات المصرفية للعملاء وبذالن زيادة الحصول من هذه الخدمات	قوى	.000	4.00	40
11	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمات تسهيل دفع فواتير الماء والكهرباء في خلق حوار من هذه الخدمات	قوى	1.020	3.48	40
12	ساهم نظم الصيرفة الإلكترونية في ارتفاع معدل التداول وبالتالي حدوث نمو في الأرباح السنوية	قوى جداً	.000	4.00	40
	الأداء العائلي	قوى	.52	4.01	40
	الأداء العائلي	قوى	0.68	4.07	40
	Valid N (listwise)				

المصدر : مخرجات برنامج Spss

يشير الجدول رقم [22] أعلاه أن المتوسطات الحسابية للعبارات المرتبطة بمؤشر الأداء الوظيفي الخضرت بين (4.903.45) بمستويات الخضرت بين (القوي ، والقوى جداً) في حين كان المتوسط العام لإجمالي العبارات المرتبطة بذات المؤشر (4.11) عند المستوى (قوى) وفقاً لمقاييس ليكارت الخمسي ، وهذا يعطي مؤشراً واضحاً للتتوافق شبه التام ما بين آراء مفردات الدراسة والعبارات التي احتوتها استماره الاستبيان.

تشير نتائج اختبار والتي يوضحها الجدول رقم [23] أعلاه المرتبطة بالفرضية الأولى التي تنص على : يساهم نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء

5. بینت عمليات التحليل أن الفئات ذوي التحصيل العلمي المرتفع نسبياً والذي يعادل مستوى جامعي فما فوق بلغت نسبتهم (57%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة ، الأمر الذي يمكن أن يُؤسِّر بأن القطاع المصرفي الليبي يملك الموارد البشرية القادرة والمؤهلة للتعامل مع وسائل التقنية الحديثة ومحاراة كل ما هو جديد في هذا المجال.

6. بینت عمليات التحليل أن الموظفين الذين تراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 سنوات وإلى غاية أكثر من 15 سنة بلغت نسبتهم 67.5% من إجمالي مفردات عينة الدراسة ، وهذا الأمر يعكس بجلاء امتلاك القطاع المصرفي الليبي للكفاءات ذات الخبرة العملية الكافية للتعامل مع نظام الصيرفة الإلكترونية بكل حرافية واقتدار.

– التوصيات

1. ضرورة اعتماد وسائل تدريب حديثة للكادر الوظيفي لتطوير مهاراتهم في سبيل الاستفادة من هذه الكفاءات بشكل رياضي متميز .

2. تكوين قاعدة بيانات للمشاكل والتعطلات الطارئة التي تطرأ على نظام الصيرفة الإلكترونية من جهة ، وحرمة الإجراءات والوسائل التي تم تبنيها وإتباعها لمواجهة ومعالجة هذه المشاكل فيما لو تكرر حدوثها من جهة أخرى.

3. المساهمة في نشر التوعية وثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى عمالء وزبائن القطاع المصرفي وتنمية الحس لديهم بحدى أهمية هذا النظام.

4. التوسيع في استجلاب وتوطين أحدث الوسائل التقنية المرتبطة بنظام الصيرفة الإلكترونية .

5. التوسيع في نشر ماكينات السحب الذاتي (ATM) على نطاق واسع لتقليل الازدحام وبالتالي ضمان حصول العميل على الخدمة بكل سهولة ويسر .

6. زرع عامل الثقة والاطمئنان لدى عمالء القطاع وذلك من خلال نشر المعلومات التي تضمن سرية التعامل مع بيانات العميل ، إضافة لجدار الحماية المستخدم في النظام للتأكد من استحالة أو صعوبة حدوث أي اختراق للنظام.

الوظيفي بالقطاع المصرفي الليبي ، أن قيمة T المحسوبة بلغت (24.27) وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي بلغت (2.010) ، عند مستوى معنوية (0.000) أقل من 5% ، وبناءً عليه يمكن قبول هذه الفرضية.

2- فرضية الأداء المالي (الفرضية الثانية)

جدول رقم [24] : اختبار الفرضية الثانية للدراسة

One-Sample Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Test Value = 3	
الفرضية الثانية (الأداء المالي)	40	4.0121	.5244	.0593	t	df
Test Value = 3						
الأداء المالي	9.6862	39	.000	.5543	Lower	Upper

المصدر : مخرجات برنامج Spss

تشير نتائج اختبار T والتي يوضحها الجدول رقم [24] أعلاه المرتبطة بالفرضية الثانية التي تنص على : يساهم نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء المالي بالقطاع المصرفي الليبي ، أن قيمة T المحسوبة بلغت (9.67) وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي كانت (2.010) ، عند مستوى معنوية (0.000) أقل من 5% ، وبناءً على ذلك يتم قبول هذه الفرضية.

– النتائج

1. هناك أثر إيجابي لتطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء الوظيفي بالقطاع المصرفي الليبي .

2. هناك أثر إيجابي لتطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في رفع معدل الأداء المالي بالقطاع المصرفي الليبي .

3. بینت عمليات التحليل أن غالبية العينة هم من فئة الذكور حيث بلغت نسبتهم حوالي (73%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة ، في حين بلغت نسبة الإناث حوالي . (28%)

4. بینت عمليات التحليل أن الفئة العمرية الأقل من 30 وإلى غاية 50 سنة شكلت مابنسبة 97% يواقع (39) مفردة من إجمالي مفردات عينة الدراسة ، وهذا يعطي مؤشراً واضحأً على إعتماد القطاع المصرفي الليبي على الكوادر المهنية الشابة الأكثر عطاءً وإنتاجية.

قائمة المراجع

- طالب ، علاء فرحان ، والمشهداني ، إيمان شيحان ، 2011 ، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف ، دار هناء للنشر والتوزيع ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية
- عبدالله ، الصادق احمد بلقاسم ، 2015 ، أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية ، مجلة أفاق ، عدد 01
- مجلة المحامي ، تصدر عن النقابة العامة للمحامين الليبيين، ع 51 س 14، يناير 2003، ع 62، 61 س 16 ناصر 2005، التمور 2005 ف.
- مجلة إدارة القضايا، تصدر عن إدارة القضايا بالجماهيرية العظمى، ع 2، س 1، كانون (ديسمبر) 2002 ف،
- الرسائل العلمية:**
- عبد السلام سعيد (1988)، التعويض عن ضرر النفس في المسئولية التقتصيرية في القانون الوضعي والفقه الإسلامي رسالة دكتوراه كلية الحقوق، جامعة القاهرة.
- الحنفي ، عبد الغفار ، 2008 ، إدارة المصارف ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، جمهورية مصر العربية.
- الخطيب ، محمد محمود ، 2010 ، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة ، دار حامد للنشر ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية.
- النائي ، طارق الهادي ، 2022 ، الخدمات الإلكترونية وأثرها على الأداء . دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الجميل ، مجلة جامعة صبراتة العلمية ، مجلد 06 ، عدد 12 ، صبراتة ، ليبيا.
- باشير ، عبدالله محمد ، والورفلي ، آية يوسف ، 2022 ، أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، مجلد 05 ، عدد 04 ، سرت ، ليبيا.
- بوالشوش ، كمال ، 2015 ، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية ، دار الأيام للنشر ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية.
- دببون ، محمد سالم ، والجدي ، زمز ، 2023 ، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لدى المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت ، مجلة البيان العلمية ، عدد 16 ، ليبيا.
- رحيل ، محمد مفتاح الشيخ ، 2023 ، العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر عمالء المصارف التجارية . حالة القطاع المصرفي الليبي ، مجلة البحوث الأكاديمية ، عدد 27 ، ليبيا.
- رزيقه ، مخوخ ، 2022 ، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ، مجلد 07 ، عدد 02 ، الجزائر.
- الأزرق ، أحمد سالم علي ، وانبيض ، مسعود علي مسعود ، 2021 ، واقع استخدام الصيرفة الإلكترونية ومقومات نجاحها والمعوقات التي تواجهها في ظل انتشارجائحة كورونا COVID-19 . دراسة تطبيقية على فروع مصرف الجمهورية المركب ، المؤتمر العلمي الدولي الخامس لكلية الاقتصاد والتجارة ، تحت شعار "مستقبل الاقتصاديات العربية في ظل انتشار الأوبئة والجائح الصحية ، جامعة المركب ، ليبيا.
- الحاج ، ليث محمود أحمد ، 2012 ، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحمداني ، محمد مجید جوادي ، 2013 ، قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف ، رسالة ماجستير ، منشورة ، جامعة كربلاء ، جمهورية العراق