مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال
المجلد: 11 العدد: 2 ديسمبر 2024 م
ISSN: 2521-8352 | e-ISSN: 2521-8360

أثر أنظمة الدفع الالكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة

(دراسة تطبيقية)

د. وليد أحمد محمد أبوشعالة
قسم التمويل والمصارف. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
جامعة مصراته
Walid.Abushaala@eps.misuratau.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2024.10.25 **تاريخ القبول: 2024.12.12** **تاريخ النشر: 2024.12.18**

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تحليل البيانات الميدانية التي جُمعت باستبيان آراء موظفي المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حول المجتمع بالاعتماد على إحصاءات العينة, وجاءت النتائج منسجمة مع أدبيات الدراسة، وتدعم الفرضية الرئيسية للبحث والفرضيات الفرعية والتي تم صياغتها على أنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود أثر إيجابي لمتغيرات أنظمة الدفع الإلكتروني (نظام البطاقات الالكترونية، نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT)، ونظام المقاصة الالكترونية ECC) على تأثير كل متغير على حده في المتغير التابع (الأداء المالي) في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته، وأن أنظمة الدفع الإلكتروني حققت عنصر الأمن في سداد قيمة السلع والخدمات مما انعكس على الأداء المالي لها, كما أنها أترث على كفاءة العمليات الداخلية من حيث تخفيض الجهد والسرعة في انجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، وفي رفع القدرات التنافسية لها وفي استقطاب أكبر عدد منهم، وعلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وسرعة انجاز العمليات بها.

وقد أوصت الدراسة بأنه على إدارات المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته السعي والعمل على الرفع من أداء العاملين لديها وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة, وكذلك توصي بالعمل على توسيع وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها لعملائها لما لذلك من أثر على زيادة الأداء المالي لها وزيادة مستوى أرباحها وبشكل يحقق التحول الرقمي والحوكمة الرقمية, كما توصي بضرورة تطوير أبعاد الأداء المالي وذلك لان لها أهمية كبيرة في توجيه النمو للمصارف التجارية الليبية مما يساهم في تحقيق أهدافها المنشودة.

الكلمات المفتاحية: *أنظمة الدفع الإلكتروني, الأداء المالي، المصارف التجارية الليبية.*

The Impact of Electronic Payment Systems on the Financial Performance of Commercial Banks Operating in Misurata

(An Applied Study)

Dr. Walid Ahmed Mohammed Abushaala

Department of Finance and Banking –Faculty of Economics and Political Science

Misurata University

Walid.Abushaala@eps.misuratau.edu.ly

Abstract

The study aimed to identify the impact of electronic payment systems on the financial performance of commercial banks operating in the city of Misurata. In order to achieve the objectives of the study and test its hypotheses, the study analyzed the field data collected by surveying the opinions of employees of commercial banks operating in the city of Misurata. The study relied on the descriptive analytical approach on the community based on sample statistics. The results were consistent with the literature of the study and support the main hypothesis of the research and the sub-hypotheses that were formulated as there is a statistically significant moral impact of electronic payment systems on the financial performance of commercial banks operating in the city of Misurata.

The study concluded with a set of results, the most prominent of which is the presence of a positive impact of the variables of electronic payment systems (electronic card system, internal and external electronic transfer system (immediate settlements RTGS, SWIFT, and electronic clearing system ECC) on the impact of each variable separately on the dependent variable (financial performance) in commercial banks operating in the city of Misurata, and that electronic payment systems achieved the element of security in paying the value of goods and services, which was reflected in their financial performance, and they also affected the efficiency of internal operations in terms of reducing effort and speed in completing operations and responding to customer requirements, and in raising their competitive capabilities and attracting the largest number of them, and improving the quality of banking services and the speed of completing operations in them. The study recommended that the administrations of commercial banks operating in the city of Misurata should strive and work to raise the performance of their employees and train them continuously to improve the level of electronic banking services provided, and also recommends working to expand and diversify the electronic banking services they provide to their customers because of the impact this has on increasing their financial performance and increasing the level of their profits in a way that achieves digital transformation and digital governance, and it also recommends the necessity of developing the dimensions of financial performance because they are of great importance in directing growth For Libyan commercial banks, which contributes to achieving their desired goals.

Keywords: *Electronic payment systems, financial performance, Libyan commercial banks*.

1- المقدمة

يحتل النظام المصرفي مركزاً حيوياً في الأنظمة الاقتصادية والمالية لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات الكافية والتوزيع الكفء لهذه المدخرات على الاستثمارات المختلفة، حيث شهد العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مست جميع نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما أدى بمرافق ومؤسسات الدول إلى السير نحو مواكبة هذا التطور التكنولوجي.(عليك، 2020).

ولقد فرض عصر العولمة تغيرات كثيرة في شتى مجالات الحياة وتسابقت دول العالم لدخول الأسواق العالمية من أوسع أبوابها فالكل يحاول إيجاد أفضل وأسهل الطرق للدخول في هذا النظام العالمي الجديد بشتى الطرق مما جعل العالم أشبه بقرية صغيرة. إن هذا التطور التكنولوجي في المعلومات والاتصالات من العوامل التي ساعدت وبشكل كبير في حدوث تغير جذري في أنماط النشاط والعمل المصرفي في عصر العولمة، حيث أولت المصارف اهتماماً كبيراً باستخدام أحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطويرها للحصول على كفاءات عالية بهدف تطوير عمل الصيرفة الإلكترونية في المصارف وذلك للدور الذي تؤديه في تحقيق رضا عملائها، وهو ما نتج عنه ظهور أنظمة الدفع الالكتروني بمختلف أنواعها التي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية المصرفية استناداً إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).(لعور،2020).

لذا فإن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المصارف بشكل عام وعلى مستوى المصارف التجارية بشكل خاص يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنمو أداء المصارف واستمرارها وتطوير أدائها، وذلك لأن الخدمات الإلكترونية قد تطورت بشكل كبير وواسع في الآونة الأخيرة ولغرض تقيم كفاءة أداء العمل المصرفي خلال فترة معينة، فإن ذلك يعني ضرورة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومواكبة التكنولوجيا لتحديد الأهداف التي تضمن للمصرف وصوله إلى تحقيق غايته في تحقيق أقصى الأرباح المنشودة، ونظراً لارتباط مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني بالمفاهيم المالية (أي التكاليف والأرباح)(شرهان، وآخرون،2023). وانطلاقاً مما تقدم ومن خلال مراجعة الدراسات والبحوث السابقة تبين وجود فجوة علمية تتطلب الدراسة من جانبين الأول: معرفة واقع أنظمة الدفع الإلكتروني المطبقة في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته والثاني: معرفة أثر أنظمة الدفع الإلكتروني (نظام البطاقات الالكترونية، نظام التحويلات الالكترونية، نظام المقاصة الالكترونية) على أدائها المالي.

2- الدراسات السابقة:

1.2 دراسة صوان والزدام (2024) بعنوان: "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية" (دراسة حالة مصرف اليقين).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة مصرف اليقين، وتمثلت أهمية الدراسة في معرفة مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال تقديم الأفكار الابتكارية والإبداعية التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين والتي تساهم في زيادة الأرباح والأداء المالي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والدراسات المكتبية والمصادر الثانوية والمقالات والدراسات والرسائل الجامعية. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لمصرف اليقين، بالإضافة إلى

إن استخدام وسائل الدفع الالكتروني يسهم في تحسين الأداء المصرفي بطريقه ناجحة وبمستوى يحقق إنجاز مهامه وكذلك وظائفه بصورة جيدة.

2.2 دراسة شرهان وآخرون (2023) بعنوان: "تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في الأداء المالي في البنوك اليمنية دراسة تطبيقية في البنوك العاملة في مدينة صنعاء".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أنظمة الدفع الالكتروني بأبعادها الثلاث (بطاقة الدفع والتحصيل، المحفظة الإلكترونية، النقود الإلكترونية) على الأداء المالي في المصارف اليمنية محل الدراسة. ولغرض تحليل بيانات ومعلومات الدراسة واستخلاص النتائج واختبار الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى المنهج الاستقرائي في اختبار الفرضيات, وكذلك استخدم استمارة الاستبانة كأداة للدراسة وعينة الدراسة كانت عبارة عن 140 موظفاً من المصارف اليمنية. وقد توصلت الدراسة إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تعتبر المحرك الأساسي للتجارة الإلكترونية، والذي ساهم بشكل كبير على الأداء المالي للمصارف وذلك من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف، كما تلعب دوراً هاماً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها, فضلاً عن وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتغيرات أنظمة الدفع الإلكتروني:(بطائق الدفع والتحصيل الإلكتروني، المحفظة الإلكترونية، النقود الإلكترونية، على المتغير التابع (الأداء المالي) في المصارف اليمنية.

3.2 دراسة غلاء وآخرون (2022) بعنوان: "نظم الدفع الإلكتروني وأثرها في تحسين الأداء للمصارف التجارية الليبية" (دراسة حالة).

هدفت الدراسة إلى بيان مفهوم وأهمية نظم الدفع الإلكترونية وكذلك بيان مفهوم الأداء المصرفي ومعرفة مقاييسه، ودور هذه النظم في رفع كفاءة الأداء المصرفي، حيث تم إعداد قائمة استبيان تم توزيعها على عينة من العاملين بالمصارف التجارية الواقعة بمنطقة الخمس لمعرفة هل تؤدي نظم الدفع الإلكترونية إلى تحسنٌ الأداء للمصارف التجارية، حيث تم تحليل المعلومات الواردة بالاستبانة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وإجراء اختبار (One Sample T-test) لاختبار الفرضيات. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن نظم الدفع الإلكترونية حققت عنصر الأمن في سداد قيمة السلع والخدمات كما انعكس على الأداء المصرفي وكذلك تقليل المخاطر المالية وتقليل التكاليف، وأن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع الإلكترونية والأداء المصرفي.

4.2 دراسة سدرات وعاشوري (2020) بعنوان: "أثر استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في الجزائر".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان المطور الذي صمم وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وتمثل مجتمع الدراسة في المصارف الجزائرية وكانت عينة الدراسة 76 مفردة من العاملين في المصارف التجارية الجزائرية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي: أن أنظمة الدفع الإلكتروني تؤثر إيجابياً على الأداء المالي للمصارف من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف، وأن أنظمة الدفع الإلكتروني تلعب دوراً هاماً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، وأنها تؤثر على كفاءة العمليات الداخلية من خلال تخفيض الجهد والسرعة في انجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، كذلك تؤثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية بالإضافة إلى رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء.

5.2 دراسة عبد الشافي والزبيدي (2020) بعنوان":نظام المدفوعات الإلكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي، بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني وأقسامه ومفهوم الأداء المصرفي وبيان دور نظم الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة الأداء المصرفي، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة بالمصارف العراقية واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة وعينة الدراسة كانت عبارة عن 72 موظفاً من المصارف العراقية. وقد توصلت الدراسة إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم في تقليل الوقت والتكاليف اللازمة لعملية تحويل النقود والأدوات المالية، كما أسهمت في ابتكار أساليب جديدة في إنجاز الأعمال المصرفية وتقليل المخاطر الناجمة عن تداول النقود بالشكل التقليدي، وأكدت نتائج التحليل الإحصائي لإجابة عينة الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع الإلكتروني وكفاءة الأداء المصرفي.

6.2 دراسة رشيدي وبوعزيز (2020) بعنوان:" دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز رضاء الزبائن، دراسة حالة بنك خليج الجزائر، وكالة أدوار".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أنظمة الدفع الإلكتروني بالمصارف في تعزيز رضاء الزبائن، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة بالمصارف الجزائرية واعتمدت على الاستبيان وتمثل حجم عينة الدراسة 51 مفردة من عملاء مصرف خليج الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن تعزيز رضاء العملاء هدف استراتيجي تسعى المصارف لتحقيقه من خلال تفعيل مصادر جديدة متمثلة في الكفاءة والابتكار، وأن أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة أداة غير جيدة وهذا ما لم يوافق عليه أفراد عينة الدراسة، كما أن الزبون لا يشعر بالرضاء نحو الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في المصرف وهذا ما لم يوافق عليه أفراد عينة الدراسة.

7.2 دراسة بن محسن (2019) بعنوان:"دور أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BAD وكالة سنة 2018".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الكبير الذي اتخذته أنظمة الدفع الإلكتروني كمسار في تطوير وتوسيع العمليات المصرفية، وذلك بواسطة الوسائل الإلكترونية المعتمدة وهذا ما دفع المصارف إلى تبنيها وجعلها كنظام إلكتروني يساعده في تفعيل وتحسين أدائه المصرفي، حيث تم اختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية محل الدراسة (BNA–BADR) للفترة (2015 –2018) مستعملين في ذلك المنهج الوصفي، وقد تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي وبرنامج (EXCEL) وذلك لإبراز الأثر والدور الذي تلعبه عدد البطاقات الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ولتقييم هذا الأداء تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات (مؤشر العائد على حقوق الملكية، مؤشر هامش الربح، مؤشر الرافعة المالية) للبنوك محل الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية في الرفع من العائد على حقوق الملكية ووجود كذلك علاقة طردية بين البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية في تحسين الرافعة المالية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة ذات العالقة بالموضوع نجد أن الباحث استنتج من خلال الدراسات السابقة بأن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة حيث تناولت موضوع أنظمة الدفع الإلكتروني وربطها بمتغيرات مختلفة إضافة إلى أنها قد أجريت في بيئة مختلفة عن بعضها واختلافها أيضا في المجال التطبيقي ومن جانب آخر فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في اعتماد المقاييس الجاهزة

والمحكمة والمتمثلة في الاستبانة وملائمتها بما يخدم أسلوب هذه الدراسة والتعرف على المنهجية التي سارت عليها الدراسات السابقة إضافة إلى الاطلاع على الوسائل الإحصائية المستخدمة, وتأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر أنظمة الدفع الالكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة استناداً على النماذج التي تمت الإشارة إليها في هذه الدراسة كما أن الدراسة الحالية تركز على قياس تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني (البطاقات الإلكترونية، نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT)، ونظام المقاصة الالكترونية ECC)، على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته وبذلك فإن الدراسة الحالية تعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

3- مشكلة الدراسة:

إن استفادة المصارف من التطورات التقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر على البنية التحتية للمصارف، فضلاً على أن أنظمة الدفع الإلكتروني هي الأنظمة الوحيدة التي يتم من خلالها عمليات المقاصة والتسوية وتحويل الأموال بين المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية بشكل خاص، كما أن لها أثر في تخفيض تكاليف العمليات في المصارف التي تتم عبر هذه الأنظمة، حيث تعد أنظمة الدفع الإلكتروني من أهم الأدوات الميسرة للتجارة الإلكترونية وتسهيل إتمام التعاملات الأمر الذي ينعكس على الأداء المالي للمصارف ايجابياً (شرهان وآخرون، 2023). وفي ظل التطورات والتحولات التي يشهدها النشاط الاقتصادي عامة والقطاع المصرفي خاصة تسعى مختلف المصارف التجارية الحكومية والخاصة العاملة في ليبيا إلى تبني المزيد من التكنولوجيا المصرفية في مجال المعلومات والاتصالات وذلك في ظل وجود العراقيل التي تواجهها في التعامل مع معطيات الاقتصاد الرقمي وتتمثل هذه في تقنيات وسائل أنظمة الدفع الإلكتروني والتي تعتبر حديثة النشأة في المصارف التجارية الليبية وذلك بما تقدمه هذه الأخيرة من خدمات لزبائن المصرف. وعلى ضوء ما سبق يمكن إظهار مشكلة الدراسة بشكل فعلي من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر أنظمة الدفع الالكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية المتعلقة والمرتبطة به وهي:

1. ما هو أثر البطاقات الإلكترونية على الأداء المالي في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة مصراته؟
2. ما هو أثر نظام التحويلات الإلكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS, السويفت SWIFT) على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته؟
3. ما هو أثر نظام المقاصة الإلكترونية (ECC) على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته؟

4- فرضيات الدراسة: استناداً إلى مشكلة الدراسة واعتماداً على التساؤلات المطروحة سابقاً يمكن وضـــع الفرضيات التالية: **الفرضية الرئيسية والتي سيجرى اختيارها هي:**

Ha: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته.

ومن خلال الفرضية الرئيسية للدراسة تتفرع لدينا الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

Ha1: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبطاقات الإلكترونية على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته.

الفرضية الفرعية الثانية:

Ha2: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لنظام التحويلات الإلكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS, السويفت SWIFT) على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته.

الفرضية الفرعية الثالثة:

Ha3: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لنظام المقاصة الإلكترونية (ECC) على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته.

5- أهداف الدراسة:

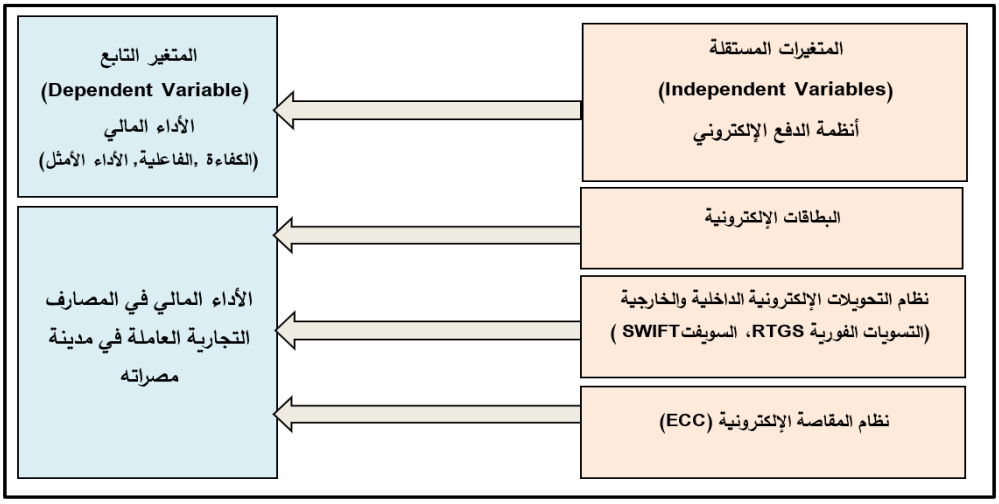
تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني .
2. دراسة أثر أنظمة الدفع الإلكتروني (البطاقات الإلكترونية، نظام التحويلات الالكترونية، نظام المقاصة الإلكترونية) على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته.

6- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من حيث موضوعها والذي يمثل استقراء وتشخيص الواقع الحالي لأنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في زيادة كفاءة الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة كعينة مستهدفة لذلك فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من حيث تناول موضوع أثر أنظمة الدفع الإلكتروني المطبقة فيها على الأداء المالي لها، وكذلك تساهم نتائج الدراسة في تشكيل رافداً علمياً للباحث في نفس هذا المجال حيث ستساهم في توفير قاعدة معلومات وبيانات حول واقع وتأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية، كما تكمن أهمية الدراسة في الوصول إلى نتائج إيجابية ذات دلالات إحصائية حول موضوع أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية، وتأثير الأنظمة في التحسين والرفع من كفاءة وجودة الخدمات المصرفية.

7- نموذج الدراسة: من خلال مراجعة الأدبيات السابقة ثم بناء نموذج الدراسة الأتي:



شكل (1) نموذج الدراسة (من إعداد الباحث)

1.7 أبعاد الأداء المالي:

- **الكفاءة:** أن المعاملات المالية الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) تضمن زيادة كفاءة الأداء المالي للمصارف التجارية, بالإضافة إلى تأثيرها على كفاءة العمليات الداخلية من خلال تخفيض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات المصرفية والاستجابة لمتطلبات العملاء.

- **الفاعلية:** إن استخدام وسائل الدفع الالكتروني يساهم في تحسين الأداء المالي المصرفي بطريقه ناجحة وبمستوى يحقق إنجاز مهامه وكذلك وظائفه بصورة جيدة، كما أن استخدامها يلعب دوراً هاماً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها.
- **الأداء الأمثل (الربحية والاستمرارية والنمو):** إن أنظمة الدفع الإلكتروني تعتبر المحرك الأساسي للتجارة الإلكترونية، والذي ينعكس بشكل كبير على الأداء المالي للمصارف التجارية من خلال زيادة الربحية وتخفيض التكاليف، وزيادة انتشارها تساهم في زيادة الحصة السوقية لها وتقلل من حدة الازدحام فيها, كما أنها تؤدي إلى زيادة إيراداتها المصرفية مما تحصل عليه من رسوم مقابل خدماتها, وأيضا تؤدي إلى توفر السيولة لديها مما يضمن الاستمرارية والنمو.

8- 8. حدود الدراسة: تم إجراء هذه الدراسة في إطار الحدود الآتية:

1.8 الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة أثر أنظمة الدفع الالكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته.

2.8 الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين العاملين بأقسام كل من(قسم البطاقات المصرفية الالكترونية، قسم الحوالات المصرفية الداخلية والخارجية (نظام التسويات الفورية (RTGS) ونظام السويفت (SWIFT)، وقسم المقاصة الإلكترونية (ECC) داخل هذه المصارف بمدينة مصراته.

3.8 الحدود المكانية: المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته وهي: مصرف الجمهورية فرع أحمد الشريف، مصرف الجمهورية فرع الميدان، مصرف الجمهورية فرع وكالة قوز التيك ، مصرف الوحدة فرع مصراته، المصرف التجاري الوطني فرع مصراته، مصرف الأندلس فرع مصراته ، مصرف السراي فرع مصراته، المصرف الليبي الإسلامي فرع مصراته، مصرف النوران فرع مصراته، مصرف الوحدة فرع مصراته، مصرف اليقين فرع مصراته، مصرف شمال أفريقيا فرع مصراته، مصرف الصحارى فرع مصراته، مصرف اليقين فرع مصراته، مصرف المتوسط فرع مصراته.

4.8 الحدود الزمانية: تتمثل في الفترة إلى أجريت فيها هذه الدراسة من خلال توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، حيث تركزت في النصف الأخير من سنة 2024م .

9- 9. الإطار النظري للدراسة:

1.9 مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني:

قدم الباحثون في مجال أنظمة الدفع الإلكتروني مجموعة من المفاهيم من أهمها:

هي "مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية". (الزين، 2011).

وأن الدفع الإلكتروني يشير إلى "أنه عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات (مولفرعة، 2014). كما أنه منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء، وضمان وصول الخدمة".(بودلال، 2018).

كما أنها "أنظمة التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً بدلا من استخدام النقود المعدنيّة والنقود الورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن".(شاهين، 2012).

2.9 أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني:

لقد تطورت أنظمة الدفع الالكتروني على مر الزمان تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وانبثق عن هذا التطور مجموعة من الأنظمة الإلكترونية من بينها ما يلي: (لعور،2020).

أولاً. أنظمة الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية:

تعتبر بطاقات المصارف الإلكترونية من أكثر وسائل الدفع الإلكترونية تداولاً نظراً للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات الخاصة مع تطور عنصر الأمان فيها فضلاً عن السهولة التي تتيحها في المعاملات المصرفية الإلكترونية كما أنها تسمى كذلك بالنقود البلاستيكية ويستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته الأفراد وهي أداء سداد مقابل ما يحصل عليه من خدمات عبر الإنترنت أو من المحلات التقليدية. ومن أبرزها مايلي: (لعور،2020).

- **البطاقات الإلكترونية:** عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع، كما يجب استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع خاصة لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له، وبعض هذه البطاقات الالكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى.
- **بطاقات الدفع:** تعتمد على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى المصارف.
- **بطاقات الائتمان:** وهي البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان، بحيث يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى شهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين.
- **بطاقات الصرف:** تختلف عن بطاقات الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل الزبون للمصارف خلال الشهر الذي تم فيه السحب من المصرف التجاري عبر الموقع الإلكتروني وتكون مشفره من المصرف للحفاظ على سرية العملاء ويوجد هناك أنواع أخرى مثل بطاقة الدفع الشهري، بطاقة ائتمان مسبقة الدفع، وأشهر الشركات الموظفة لهذه البطاقات هيا فيزا (visa) وماستر كارد (MasterCard).
- **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف، وتاريخه، وتاريخ حياة العميل.
- **الصكوك الإلكترونية:** وهي مثل الصك التقليدي تعتمد فكرة الصك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية الدفع والمتمثلة في جهة السداد (المصارف) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما من تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الإلكتروني والتي تتبنى فكرة الشيكات الإلكترونية(مصرف بوسطن، سيتي مصرف) وأهم نظامين يتم اعتمادهما حالياً للصكوك الإلكترونية هما نظام (FSTC) ونظام (Cyber Cash). (لعور،2020).

ثانياً. أنظمة التسوية والتحويلات المصرفية الالكترونية:

يقصد بنظام التحويلات المالية الإلكترونية مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر مصارف إلكترونية، أو مصارف المرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر تتمثل في اختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة وسير في التعامل بفعل قابليتها للتجزئة على أكثر من مستفيد على غرار الصك.

كما يعرف نظام التسوية والتحويلات المصرفية بعملية منح الصلاحية لمصرف ما، للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي أخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهاتف وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق. (لعور،2020).

- **أنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة (RTGS):**

هو نظام للتسوية بين المصارف لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام، ويقوم بمعالجة أوامر الدفع بين المصارف لتحويل المبالغ والمدفوعات المستعجلة عبر هذا النظام، وتتعلق هذه المدفوعات المصرفية بالتحويلات لحسابهم الخاص ولحساب زبائنهم على حد سواء وقد جاء هذا النظام لمسايرة التطورات المصرفية والمعايير الدولية في مجال أنظمة الدفع بهدف ضمان سرعة المبادلات وتخفيض مخاطر الدفع بين المصارف، وقد دخل هذا النظام قيد التشغيل في فبراير (2006). (لعور،2020).

- **المقاصة الالكترونية (ECC):**

وتتمثل وظائفها الأساسية في: (لعور،2020).

✓ تسير المقاصة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع (الشيك، التحويل، البطاقة المصرفية، السفتجة).

✓ استلام الشيكات الممسوحة ضوئياً وإعادة توجيهها للمصارف المسحوبة منها.

✓ إعادة دفع أرصدة المقاصة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة وتسويتها.

✓ تسير المبادلات بين المصارف بوسائل الدفع الغير المادية.

✓ الحفاظ على الأرشيف للمعطيات الإلكترونية.

ثالثاً. أنظمة التحويلات الالكترونية الدولية:

تعددت العمليات المصرفية بتعدد قطاعات الاقتصاد الوطني ومنها الحوالات المصرفية التي تقدمها المصارف لخدمات الزبائن المصرف لتلبية حجات الاقتصاد الوطني، وباعتبار قطاع التجارة الخارجية من أهم القطاعات في الاقتصاد العالمي والوطني فتعتبر العمليات المصرفية الخاصة بهذا القطاع من بين أهم العمليات الشائعة الاستعمال والأكثر أهمية وهذا لزياد المبادلات التجارة بين البلدان في العالم ومنه الحاجة إلى استعمال نظام (سويفت swift) في العمليات المصرفية والاتصال مابين المصارف ولتسهيل الخدمات المقدمة والسير الحسن لهذه العمليات. (لعور،2020).

- **نظام السويفت swift:**

عبارة عن شبكة دولية تسهل الاتصالات بين المصارف المالية على نطاق عالمي وهي منظمة لا تهدف إلي تحقيق الربح، تتخذ مقرها الاجتماعي في بروكسل، هذه الشركة مسيرة ومراقبة كلياً من طرف

الشركاء، وفي الاصطلاح تعني كلمة سويفت بمعنى"السريع" وتعني سرعة تنفيذ العمليات المالية.أسست هذه الشبكة للرد على احتياجات العمليـــــــات المصرفيــة وعلاج التدفق في الأوراق، ومن الناحية التقنية تضمن سير العمليات بأجهزة الإعلام الآلي للشبكة باتصالات خاصة، وأصبحت ممثلاً مركزياً يواكب ويدعم العمل المصرفي الإلكتروني. (لعور،2020).

3.9 مفهوم الأداء المالي للمصارف:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الأداء المالي ومن أهمها ما يلي:

- "الأداء المالي هو عملية منظمة ومستمرة لقياس وإصدار الأحكام على النتائج المتحققة مقارنة مع ما تم تحقيقه في الماضي وما هو مطلوب تحقيقه مستقبلاً". (خالص،2004).
- "هو قياس الأداء المالي كما يرى "حسن بشري" لتحديد كفاءة العمل المصرفي وتحليل وتقييم مستويات أداءه ويفترض أن يوفر التقييم معلومات وافية عن نقاط الضعف والقوة خلال فترة زمنية معينة مما يوفر وسيلة أكثر كفاءة لترشيد الأداء وتقوميه" .إذا فعلى المستوى الاستراتيجي فإن تقييم الأداء هو: "تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم المصرف". (قريشي،2004).

كما أن كلا من "حميد عبيد وحيدر يونس" تحدثا على أن "عملية تقييم الأداء المالي في المصارف باستخدام النسب المالية (كونها من أهم الأدوات المعتمدة في تحليل القوائم المالية فضلاً عن كونها الركيزة الأساسية في عملية التخطيط) وهي الوقوف عند مدى سالمة المركز المالي وربحية المؤسسات".(الزبيدي، الموسوي،2011).

- يمكن تعريفه أيضا بأنه هو: "الحكم على مدى فاعلية القرارات المالية التي تم اتخاذها من حيث تأثريها على المركز المالي للمصرف وقدرتها المالية، وتقييم مدى كفاءة وفاعلية الأنشطة والسياسات المختلفة المستخدمة بالمصرف (كسياسة السيولة والودائع،...وغيرها) في التأثير على ربحية المصرف ومركزه التنافسي. والاستفادة من كل ذلك في وضع خطط فاعلة للأداء المستقبلي في المصارف". (لعور،2020).

4.9 أهمية الأداء المالي للمصارف التجارية:

تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء المصارف من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المصرف.وتنبع أهمية الأداء المالي أيضاً وبشكل خاص في عملية متابعة المصارف وتفحص سلوكها وتقييم مستويات أدائها. (فهد، مزنان،2007).

5.9 العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمصارف التجارية:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في أداء المصرف وقد يكون البعض منها في داخل المصرف والبعض الأخر يكون فيخارجها. ومن تلك العوامل ما يكون ضمن نطاق سيطرة الإدارة ومنها ما هو خارج نطاق تلك السيطرة، لذلك سنحاول استعراض أهم العوامل التي تؤثر في أداء المصرف. (فهد، مزنان،2007).

ويتأثر الأداء المالي للمصارف بعوامل داخلية (العوامل التنظيمية وعوامل خارجية (العوامل البيئية) وفيما يلي أهم العوامل:(شرهان وآخرون، 2023).

1. **العوامل التنظيمية:** هي العوامل الداخلية والخاصة بالمصرف، كحجم الأعمال أو الأنشطة في المصرف، وكفاءة الإدارة.

- **حجم الأعمال:** إن حجم الموارد التي يمتلكها المصرف وطبيعة تراكيبها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة المصرفية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الإجمالية لها وقلت كمية المسحوبات منها ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في المصرف, الأمر الذي يساهم في تحسين إنتاجية
المصرف وربحيته.
- **الكفاءة الإدارية:** وتعبر عن قدرة الإدارة على تحقيق الأهداف المحددة من خلال حشد الطاقات والمهارات الشخصية والإمكانات المتاحة وترشيد استغلالها بما يضمن الاستخدام الأمثل لكافة الموارد المتاحة وما يعكسه ذلك من جودة في الخدمات وسمعة حسنة لمصارف.

2. **العوامل البيئية:** وهي العوامل التي تكون خارج نطاق السيطرة، ويمكن تقسيم تلك العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء المصرفي إلى:

1. **الظروف الاقتصادية:** يتأثر أداء المصارف التجارية بمجموعة من العوامل الاقتصادية من أبرزها، ماهية الجهاز المصرفي ودور في التنمية الاقتصادية، والهيكل السائد لأسعار الفائدة الدائنة والمدينة، وتعريف أسعار الخدمات المصرفية المقررة، والإمكانيات المتاحة لمنح الائتمان، والاتجاهات والأسلوب المتوقع تطبيقه في أداء المصارف التجارية خلال المرحلة المقبلة لضمان تحقيق ظروف تنافسية عادلة مع المصارف الأخرى.

2. **الابتكارات التكنولوجية:** لقد أسهمت الابتكارات في مجال التكنولوجيا إلى حد كبير في التوسع في الصناعة المصرفية، حيث أنها تلعب دوراً محورياً في أداء المصارف وتتيح الفرصة لها لتحسين الخدمات، بالإضافة إلى توفير مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية،إن الأداء المالي للمصارف التجارية يتأثر بطريقة أو بأخرى بعوامل داخلية وخارجية من شأن هذه العوامل أن تدفع المصارف إلى تحسين وتطوير أدائها بشكل مستمر.

6.9 معايير الأداء المالي للمصارف التجارية:

تعرف المعايير "على أنها أسس تعد لغرض القياس أو المقارنة أو التصرف عن طريق سلطة معينة أو قبول عام أو عرف
كأساس لما يجب أن يقتدي به سلوك أو إجراء معين، ويعد استخدام المعايير أسلوباً سليماً مناسباً لقياس الأداء". (الحسيني والدوري ،2000؛ ميعاد،2014؛ رشيد وعبد الستار2012).وتمثل عمليات تقييم الأداء المصرفي السياسات التي تتخذها المصارف لتقدير مدى تحقيق الإدارات المختلفة ومراكز المسؤولية للهداف المرسومة، والوقوف على الانحرافات وتحديد أسبابها وآليات التصحيح المناسبة والحيلولة دون وقوعها، مستقبلاً.(شرهان وآخرون، 2023). وهناك أربعة معايير رئيسية هي: (الحسيني والدوري ،2000؛ ميعاد،2014؛ رشيد وعبد الستار2012).

- **المعايير التاريخية:** وتكون مستمدة من فعاليات المصارف ذاتها، إذ تمكن للمحلل المالي الداخلي فيها من حساب النسب المالية من الكشوف المالية للسنوات السابقة لغرض رقابة الأداء المالي من قبل الإدارة العليا والمالية، وكذلك يمكن أن يستفيد منها المحلل المالي الخارجي.

- **المعايير القطاعية:** تمثل هذه المعايير أساسا جيداُ لمقارنة أداء المصارف ومتابعة دورها الخاص، تتشابه المصارف في العديد من خصائصها مع النشاط الذي تقوم به.
- **المعايير التنافسية:** تعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المالي المحقق للمصرف مع الأداء المالي المحقق لمصارف أخرى، ومن مميزاتها أنها تربط أداء المصرف الواحد بصورة مباشرة مع القدرة التنافسية في مجال أعمالها أو خدمتها مع المصارف أخرى وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء المالي.
- **المعايير المستهدفة:** وهي نسبة التي تستهدفها إدارة المصارف لتُحقق من خلالها تنفيذ الموازنة أو الخطة، وبالتالي فإن مقارنة النسب المتحققة بفعل تلك الخطة المستهدفة تبرز وجه الانحرافات بين الأداء الفعلي والمخطط للمصارف وبالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

ولدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (أنظمة الدفع الإلكتروني بأبعاده (نظام البطاقات الالكترونية، نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT)، ونظام المقاصة الالكترونية ECC) والمتغير التابع (الأداء المالي) فانه تم التحقق من وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف العاملة في مدينة مصراته والتي تعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفهاً وصفاً دقيقاً وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق أداء الدراسة حيث سيتم تصميم استبانة تعتبر المصدر الرئيسي للحصول على البيانات الأولية كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات بالتحليل من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل يتعدى ذلك إلى التحليل والربط والتفسير للحصول على استنتاجات يبنى عليها موضوع الدراسة.

10- الإطار العملي للدراسة

1.10 إجراءات الدراسة:

يتناول هذا المبحث وصفاً لمنهج الدراسة وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا المبحث وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت الباحث عليها في تحليل الدراسة، وفي هذا المبحث سيتم تناول إجراءات الدراسة وذلك على النحو التالي:

2.10 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي، دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته. وقد تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستبيانات التي تم إعدادها لهذا الغرض، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (Statistical Package for Social Science SPSS).

3.10 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته وعددها (15) فرع من فروع المصارف التجارية العاملة بالمدينة مابين مصارف حكومية وخاصة, أما عينة الدراسة فتمثل في الموظفين العاملين بأقسام الخدمات الالكترونية (البطاقات الالكترونية، الحوالات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية (RTGS), السويفت (SWIFT)، والمقاصة الإلكترونية (ECC) داخل هذه المصارف بمدينة مصراته.

4.10 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة في الدراسة الميدانية وذلك لما لها من مميـــزات تتمثل بوضوح المعلومات وسهولة الحصول عليها

حيث تم تصميم الأسئلة بحيث تؤدي إلى سهـــولة وسرعة الإجابة عليها من قبل المبحوثين، أيضا وسهولة تحليلها، وقام

الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

كما استعمل الباحث مقياس خماسي، لتحديد درجة لكل عبارة، ولقد تم استخدام صيغة واحدة من الإجابات بما يتلاءم مع صيغة فقرات الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1) صيغة فقرات الاستبانة

الإجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

5.10 الأساليب الإحصائية:

لإنجاز الإطار العملي للدراسة استخدم برنامجي التحليل الإحصائي SPSS لتفريغ البيانات وتحليل اختبار الفروض، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات.
- الأشكال البيانية.
- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون.
- اختبار تي واختبار ولكوكس.
- الارتباط الخطي البسيط.

6.10 ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ.

جدول (2) معامل ألفا كرونباخ

البيان	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	0.590
المحور الثاني	0.419
المحور الثالث	0.304
المحور الرابع	0.523
الاستبانة ككل	**0.670**

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ 0.670، وهي قيمة ممتازة من الناحية الإحصائية، وهذا يعني أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

7.10 صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط الخطي لبيرسون بين كل عنصر من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه هذا العنصر، وقد كانت النتائج إيجابية، حيث دلت معاملات الارتباط المختلفة على أن هناك اتساقا داخليا لعناصر الاستبانة مع المجالات التي تنتمي إليها. وفيما يلي معاملات الارتباط المختلفة لكل عنصر مع المجال الذي ينتمي إليه.

جدول (3) معاملات الارتباط المختلفة لكل عنصر مع المجال الذي ينتمي إليه.

العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
نظام البطاقات الالكترونية			**نظام المقاصة الالكترونية**		
العبارة 1	0.49	0.002	العبارة 1	0.27	0.100
العبارة 2	0.40	0.011	العبارة 2	0.36	0.027
العبارة 3	0.72	0.000	العبارة3	0.42	0.007
العبارة 4	0.61	0.000	العبارة 4	0.47	0.002
العبارة 5	0.43	0.006	العبارة 5	0.28	0.083
العبارة 6	0.54	0.000	العبارة 6	0.68	0.000
العبارة 7	0.59	0.000	العبارة 7	0.48	0.002
نظام التحويلات			**الأداء المالي**		
العبارة 1	0.25	0.121	العبارة 1	0.55	0.000
العبارة 2	0.48	0.002	العبارة 2	0.35	0.029
العبارة 3	0.54	0.000	العبارة 3	0.49	0.001
العبارة 4	0.57	0.000	العبارة 4	0.61	0.000
العبارة 5	0.66	0.000	العبارة 5	0.39	0.013
العبارة 6	0.50	0.001	العبارة 6	0.38	0.017
			العبارة 7	0.56	0.000
			العبارة 8	0.31	0.052
			العبارة 9	0.44	0.005

جدول (4) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الأول عامل الصفة الوظيفية

الصفة الوظيفية	العدد	النسبة %
موظفين	30	76.9
رئيس قسم الخدمات الالكترونية	9	23.1

نلاحظ من الجدول السابق أن نسبة 76.9% من الأفراد كانوا موظفين ونسبة 23.1% من الأفراد كانت وظيفتهم رئيس قسم الخدمات الإلكترونية.

جدول (5) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الأول عامل المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
ماجستير	10	25.6
بكالوريوس	8	20.5
دبلوم عالي	21	53.8

من الجدول السابق نلاحظ أن 53.8% من أفراد عينة الدراسة كان المؤهل العلمي لديهم دبلوم عالي ونسبة 25.6% من أفراد العينة كان المؤهل العلمي لديهم ماجستير، ونسبة 20.5% من أفراد عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي بكالوريوس.

جدول (6) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الأول عامل التخصص

التخصص	العدد	النسبة %
تمويل ومصارف	26	66.7
محاسبة	3	7.7
اقتصاد	6	15.4
أخرى	4	10.3

يتبين من خلال الجدول السابق أن 66.7% من أفراد عينة الدراسة كان تخصصهم تمويل ومصارف، و15.4% اقتصادو7.7%محاسبة.

جدول (7) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الأول عامل الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة %
1 – 5 سنوات	1	2.6
6 – 10 سنوات	2	5.1
11 – 15 سنة	22	56.4
أكثر من 15 سنة	14	35.9

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن 56.4% من أفراد عينة الدراسة كانت لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة و35.9% لديهم خبرة أكثر من 15 سنة و2.6% لديهم خبرة من سنة إلى 5 سنوات.

جدول (8) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثاني أنظمة الدفع الالكتروني

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	الرتبة
1. البطاقات الإلكترونية الكلاسيكية (الخدمية) و(الائتمانية) توفر خدمات السداد والسحب المصرفي	5	22	12	0	0	3.82	0.64	0.000	6
	12.8%	56.40%	30.80%	0%	0%				
2. البطاقات الإلكترونية (الائتمانية) إضافة إلى خدمات السداد والسحب فهي تقدم خدمات إضافية مثل السحب على المكشوف والشراء بسقف سحب أعلى..الخ	2	27	10	0	0	3.79	0.52	0.000	7
	5.10%	69.20%	25.60%	0%	0%				
3. البطاقات الإلكترونية توفر الجهد والوقت لحاملها وتزيد إيرادات المصارف المُصدر لها	5	29	5	0	0	4	0.51	0.000	4
	12.80 %	74.40%	12.80%	0%	0%				
4. تعمل البطاقات الإلكترونية على تشجيع إنجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت	5	27	7	0	0	3.95	0.56	0.000	5
	12.80 %	69.20%	17.90%	0%	0%				
5. البطاقات الإلكترونية للمصارف بتحقيق أرباح من	6	28	5	0	0	4.03	0.54	0.000	3
	15.40 %	71.80%	12.80%	0%	0%				

تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة									
6. تضمن البطاقات الالكترونية بقاء جزء كبير من الأفراد المستفيدين منها كمتعاملين دائمين للمصرف حيث تشجع على التعامل معه والاستفادة من خدماته الأخرى	11	26	2	0	0	4.23	0.54	0.000	1
	28.20 %	66.70%	5.10%	0%	0%				
7. تعتبر البطاقات الالكترونية أداة جيدة من أدوات الإعلان التسويقي للمصرف	7	29	3	0	0	4.1	0.5	0.000	2
	17.90 %	74.30%	7.70%	0%	0%				

يهدف هذا المحور لمعرفة اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات المتغير المستقل أنظمة الدفع الالكتروني حيث اتضح من خلال نتائج جدول رقم (8) إن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص أنظمة الدفع الالكتروني كانت إيجابية ما بين (3.79 إلى 4.23)، وقيمة الدلالة الإحصائية (P–Value) لجميع القيم أقل من 0.05، لذا فإن درجة الموافقة كانت متفاوتة بين عبارات أنظمة الدفع الالكتروني ما بين عالية وعالية جداً، مما يشير إلى وجود اتفاق وانسجام في آراء عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بأنظمة الدفع الالكتروني، وبمتوسط حسابي (3.99) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.99)، ولتحديد معنوية هذا الفرق فإن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، لذا فإن مستوى أهمية أنظمة الدفع الالكتروني قيد الدراسة وفق مقياس Likert الخماسي كان عالياً. وهذا يدل ويشير لأهمية أنظمة الدفع الالكتروني في المصارف.

جدول (9) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثاني نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT)

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	الرتبة
1. التحويلات الإلكترونية تضمن زيادة إيرادات الخدمات المصرفية للمصارف وتخفيض تكاليفها	8	31	0	0	0	4.21	0.41	0.000	1
	20.5%	79.5%	0%	0%	0%				
2. التحويلات الإلكترونية تضمن موثوقية التدفق النقدي وسرعة في الإنجاز والتحصيل	6	30	3	0	0	4.08	0.48	0.000	4
	15.4%	76.9%	7.70%	0%	0%				
3. التحويلات الإلكترونية تقلل من حجم الأعمال الورقية	7	29	3	0	0	4.1	0.5	0.000	3
	17.9%	74.4%	7.70%	0%	0%				
4. يوفر التعامل بنظام التحويلات الإلكترونية منافع لكل من المصارف والعملاء	9	27	3	0	0	4.15	0.54	0.000	2
	23.1%	69.2%	7.70%	0%	0%				
5. يوفر التعامل بنظام سويفت في التحويلات الالكترونية الخارجية سرعة فائقة في نقل الرسائل المتبادلة وسرعة نقل الأموال	4	29	6	0	0	3.95	0.51	0.000	6
	10.3%	74.4%	15.4%	0%	0%				
6. يسمح نظام سويفت للمصارف من إجراء جميع التحويلات الإلكترونية الخارجية مثل التحويل المباشر والتحصيل	7	25	7	0	0	4	0.61	0.000	5
	17.9%	64.1%	17.9%	0%	0%				

المستندي وفتح الاعتماد المستندي.... الخ									

يهدف هذا المحور لمعرفة اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات المتغير المستقل نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) حيث اتضح من خلال نتائج جدول رقم (9) إن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) كانت إيجابية ما بين (3.95 إلى 4.21)، وقيمة الدلالة الإحصائية (P–Value) لجميع القيم أقل من 0.05، لذا فإن درجة الموافقة كانت متفاوتة بين عبارات نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) ما بين عالية وعالية جداً، مما يشير إلى وجود اتفاق وانسجام في آراء عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بنظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT)، وبمتوسط حسابي (4.08) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.08)، ولتحديد معنوية هذا الفرق فإن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، لذا فإن مستوى أهمية نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) قيد الدراسة وفق مقياس Likert الخماسي كان عالياً. وهذا يدل ويشير لأهمية نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) في المصارف.

جدول (10) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثاني نظام المقاصة الالكترونية (ECC)

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	الرتبة
1. في نظام المقاصة الإلكترونية هناك شبكة تواصل ما بين المصارف التجارية عبر تطبيق الواتساب	5	31	3	0	0	4.05	0.46	0.000	4
	12.80%	79.50%	7.70%	0%	0%				
2. يقوم نظام المقاصة الإلكترونية بتخفيض تكاليف الخدمات المصرفية	7	32	0	0	0	4.18	0.39	0.000	2
	17.90%	82.10%	0%	0%	0%				
3. نظام المقاصة الإلكترونية يساهم في تسير العمل المصرفي	9	29	1	0	0	4.21	0.47	0.000	1
	23.10%	74.40%	2.60%	0%	0%				
4. نظام المقاصة الإلكترونية يضمن أمن المبادلات لتفادي أي خسائر أو أي مشاكل محاسبية	5	30	4	0	0	4.03	0.49	0.000	5
	12.80%	76.90%	10.30%	0%	0%				
5. نظام المقاصة الإلكترونية يتم من خلاله تسوية أرصدة المصارف التجارية لدى المصرف المركزي	5	33	1	0	0	4.1	0.38	0.000	3
	12.80%	84.60%	2.60%	0%	0%				
6. يعتبر الصك الالكتروني (المقاصة الإلكترونية أداة دفع فوري مثل الإيداع النقدي	5	25	7	2	0	3.85	0.71	0.000	7
	12.80%	64.10%	17.90%	5.10%	0%				
7. تكلفة استخدام الصك الإلكتروني في التحصيل أقل من تكلفة استخدام الصك العادي	6	27	6	0	0	4	0.56	0.000	6
	15.40%	69.20%	15.40%	0%	0%				

يهدف هذا المحور لمعرفة اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات المتغير المستقل نظام المقاصة الالكترونية (ECC) حيث اتضح من خلال نتائج جدول رقم (10) إن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص نظام المقاصة الالكترونية (ECC) كانت إيجابية ما بين (3.85

إلى 4.21)، وقيمة الدلالة الإحصائية (P–Value) لجميع القيم أقل من 0.05، لذا فإن درجة الموافقة كانت متفاوتة بين عبارات نظام المقاصة الالكترونية (ECC) ما بين عالية وعالية جداً، مما يشير إلى وجود اتفاق وانسجام في آراء عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بنظام المقاصة الالكترونية (ECC)، وبمتوسط حسابي (4.06) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.06)، ولتحديد معنوية هذا الفرق فإن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، لذا فإن مستوى أهمية المقاصة الالكترونية (ECC) قيد الدراسة وفق مقياس Likert الخماسي كان عالياً. وهذا يدل ويشير لأهمية نظام المقاصة الالكترونية (ECC) في المصارف.

جدول (11) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثالث الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	الرتبة
1. تعمل المصارف على توفير خدمات إلكترونية تضمن تسويق مصرفي إلكتروني لمعاملات مالية تتميز بالمرونة والسهولة والسرعة	5	26	8	0	0	3.92	0.58	0.000	8
	12.8%	66.70%	20.5%	0%	0%				
2. تملك المصارف معلومات كبيرة عن المعاملات المالية مجمعة ومخزنة إلكترونياً تساعد على تطبيق تسويق إلكتروني مصرفي	3	29	6	1	0	3.87	0.57	0.000	9
	7.70%	74.40%	15.4%	2.60 %	0%				
3. تنخفض تكاليف الخدمات المصرفية الإلكترونية الإدارية وكتابة الصكوك بتبني التسويق الإلكتروني المصرفي	7	29	3	0	0	4.1	0.5	0.000	3
	17.9%	74.40%	7.70%	0%	0%				
4. تعمل المصارف على تحقيق التواصل عن بعد والترابط الدائم مع الزبائن من خلال المعاملات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	9	28	2	0	0	4.18	0.51	0.000	1
	23.1%	71.80%	5.10%	0%	0%				
5. تعمل المصارف على تبسيط الإجراءات وترشيد العمليات وتوفير الوقت والدقة في تنفيذ الخدمات الإلكترونية	6	30	3	0	0	4.08	0.48	0.000	4
	15.4%	76.9%	7.70%	0%	0%				
6. تضمن المعاملات المالية عبر شبكة الإنترنت زيادة كفاءة الأداء المالي للمصارف التجارية	3	33	3	0	0	4	0.4	0.000	7
	7.70%	84.60%	7.70%	0%	0%				
7. زيادة انتشار وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة الحصة السوقية للمصارف التجارية وتقلل من حدة الازدحام فيها	6	28	5	0	0	4.03	0.54	0.000	5
	15.4%	71.80%	12.80 %	0%	0%				

8. زيادة انتشار وسائل الدفع الإلكتروني تؤدي إلى زيادة إيرادات المصرف لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد وغرامة ضياع البطاقة	4	32	3	0	0	4.03	0.43	0.000	6
	10.3%	82.10%	7.70%	0%	0%				
9. زيادة انتشار أدوات الدفع الإلكتروني تؤدي إلى توفر السيولة لدى المصارف التجارية	9	27	3	0	0	4.15	0.54	0.000	2
	23.10 %	69.20%	7.70%	0%	0%				

يهدف هذا المحور لمعرفة اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات المتغير التابع الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته حيث اتضح من خلال نتائج جدول رقم (11) إن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته كانت إيجابية ما بين (3.87 إلى 4.18)، وقيمة الدلالة الإحصائية (P–Value) لجميع القيم أقل من 0.05، لذا فإن درجة الموافقة كانت متفاوتة بين عبارات الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته ما بين عالية وعالية جداً، مما يشير إلى وجود اتفاق وانسجام في آراء عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته، وبمتوسط حسابي (4.04) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.04)، ولتحديد معنوية هذا الفرق فإن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05, لذا فإن مستوى أهمية الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته قيد الدراسة وفق مقياس Likert الخماسي كان عالياً. وهذا يدل ويشير لأهمية الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته.

جدول (12) مستوى المعنوية لبيان الاستبانة

البيان	الاختبار	مستوى المعنوية	القرار
نظام البطاقات الالكترونية	0.971	0.405	تتبع
نظام التحويلات الالكترونية	0.956	0.133	تتبع
نظام المقاصة الالكترونية	0.922	0.010	لا تتبع
الأداء المالي	0.948	0.070	تتبع

تم استخدام اختبار شابيرو لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث نلاحظ أن جميع قيم مستويات المعنوية أقل من 5%، مما يعني أنه ينبغي استخدام الاختبارات اللامعلمية.

جدول (13) استخدام الاختبارات اللامعلمية

البيان	المتوسط	الانحراف	الاختبار	مستوى المعنوية
نظام البطاقات الالكترونية	3.99	0.29	21.0	0.000
نظام التحويلات الالكترونية	4.08	0.26	26.1	0.000
نظام المقاصة الالكترونية	4.06	0.22	780	0.000
الأداء المالي	4.04	0.23	28.1	0.000

يتبين من الجدول السابق أن:

- بُعد "نظام البطاقات الالكترونية" كان متوسطه يساوي 3.99 بمستوى معنوية أقل من 5%، وهذا يعني أن مجتمع الدراسة موافق على العبارات.
- بُعد "نظام التحويلات" كان متوسطه يساوي 4.08 بمستوى معنوية أقل من 5%، وهذا يعني أن مجتمع الدراسة موافق على العبارات.
- بُعد "نظام المقاصة الالكترونية" كان متوسطه يساوي 4.06 بمستوى معنوية أقل من 5%، وهذا يعني أن مجتمع الدراسة موافق على العبارات.
- بُعد "الأداء المالي" كان متوسطه يساوي 4.04 بمستوى معنوية أقل من 5%، وهذا يعني أن مجتمع الدراسة موافق على العبارات.

جدول (14) استخدام الاختبارات اللامعلمية وقيمةP-value للبيان نظام البطاقاتالالكتروني

النموذج	التقدير	الخطأ المعياري	t	مستوى المعنوية المشاهد	R	R^2
الثابت	3.826	0.517	7.403	0.000	0.068	0.005
نظام البطاقات الالكترونية	0.054	0.129	0.415	0.681		
	F= 0.172 P-value=0.681					

نلاحظ من خلال النموذج السابق أن مستوى المعنوية المشاهد للنموذج ككل معنوي (F=0.172, P-value=0.681) ، وكانت قيمة معلمة المتغير "نظام البطاقات الالكتروني" تساوي 0.054 وهي قيمة موجبة ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية =0.681)، ومعامل الارتباط يساوي 0.068 مما يعني وجود علاقة طردية بين نظام البطاقات الالكتروني والأداء المالي ولكن ليس ذات دلالة. وقد كانت القدرة التفسيرية للنموذج قد بلغت 0.5%.

جدول (15) استخدام الاختبارات اللامعلمية وقيمة P-value للبيان نظام التحويلات الالكترونية

النموذج	التقدير	الخطأ المعياري	t	مستوى المعنوية المشاهد	R	R^2
الثابت	3.204	0.585	5.477	0.000	0.229	0.052
نظام التحويلات الالكترونية	0.205	0.143	1.431	0.161		
	F=2.094 P-value=0.161					

نلاحظ من خلال النموذج السابق أن مستوى المعنوية المشاهد للنموذج ككل معنوي (F=2.094, P-value=0.161)، وكانت قيمة معلمة المتغير "نظام التحويلات الالكترونية" تساوي 0.205 وهي قيمة موجبة ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية = 0.161)، ومعامل الارتباط يساوي 0.229 مما يعني وجود علاقة طردية بين نظام التحويلات الالكترونية والأداء المالي ولكن ليس ذو دلالة إحصائية. وقد كانت القدرة التفسيرية للنموذج قد بلغت 5.2%.

جدول (16) استخدام الاختبارات اللامعلمية وقيمة P-value للبيان المقاصة الالكترونية

النموذج	التقدير	الخطأ المعياري	t	مستوى المعنوية المشاهد	R	R^2
الثابت	2.131	0.623	3.420	0.002	0.450	0.202
المقاصة الالكترونية	0.470	0.153	3.064	0.004		
	F= 9.390 P-value=0.004					

نلاحظ من خلال النموذج السابق أنه يوجد أثر للمقاصة الإلكترونية على الأداء المالي، حيث كان مستوى المعنوية المشاهد للنموذج ككل معنوي (F=9.390, P-value=0.004) ، وكانت قيمة معلمة

المتغير "المقاصة الالكترونية" تساوي 0.470 وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية 0.=004) ، ومعامل الارتباط يساوي 0.450 مما يعني وجود علاقة طردية بين المقاصة الالكترونية والأداء المالي. وقد كانت القدرة التفسيرية للنموذج قد بلغت 20.2%.

8.10 مناقشة النتائج:

تشير نتائج الدراسة من حيث التوجهات العامة للنتائج المستنتجة إلى وجود أثر إيجابي لمتغيرات أنظمة الدفع الإلكتروني (نظام البطاقات الالكترونية، نظام التحويلات الالكترونية، نظام المقاصة الالكترونية) على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته, ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أنها توافق مع ما آلت إليه دراسة شرهان وآخرون (2023) عن وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتغيرات أنظمة الدفع الإلكتروني:(بطائق الدفع والتحصيل الإلكتروني، المحفظة الإلكترونية، النقود الإلكترونية، على المتغير التابع (الأداء المالي) في المصارف اليمنية. ومن خلال استعراض أنظمة الدفع الالكتروني بينت النتائج أن البطاقات الإلكترونية الكلاسيكية (الخدمية) و(الائتمانية) توفر خدمات السداد والسحب المصرفي, وتقدم خدمات إضافية مثل السحب على المكشوف والشراء, كما توفر الجهد والوقت لحاملها وتزيد من إيرادات المصارف المُصدر لها, وتعمل البطاقات الإلكترونية على تشجيع إنجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت, وتسمح للمصارف بتحقيق أرباح من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة, وتضمن البطاقات الالكترونية بقاء جزء كبير من الأفراد المستفيدين منها كمتعاملين دائمين للمصرف حيث تشجع على التعامل معه والاستفادة من خدماته الأخرى, كما تعتبر أداة جيدة من أدوات الإعلان التسويقي للمصرف. أما فيما يخص نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) فقد بينت النتائج أنها تضمن زيادة إيرادات الخدمات المصرفية للمصارف وتخفض تكاليفها, وتضمن أيضاً موثوقية التدفق النقدي والسرعة في الإنجاز والتحصيل, كما أنها تقلل من حجم الأعمال الورقية, ويوفر التعامل بها منافع لكل من المصارف والعملاء. أما فيما يتعلق بنظام المقاصة الالكترونية (ECC) فبينت النتائج أنها تعمل على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية وتساهم في تسير العمل المصرفي، كما أنها تضمن أمن المبادلات لتفادي أي خسائر أو أي مشاكل محاسبية, ومن خلالها يتم تسوية أرصدة المصارف التجارية لدى المصرف المركزي.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد توافق مع ما آلت إليه دراسة سدرات وعاشوري (2020) التي أشارت إلا أن أنظمة الدفع الإلكتروني تؤثر على كفاءة العمليات الداخلية من خلال تخفيض الجهد والسرعة في انجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، وكذلك تؤثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية بالإضافة إلى رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء. كما توافقت نتائج الدراسة أيضا مع دراسة بن محسن (2019) التي أشارت إلا وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية في الرفع من العائد على حقوق الملكية ووجود كذلك علاقة طردية بين البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية في تحسين الرافعة المالية. وكذلك توافقت مع دراسة عبد الشافي والزبيدي (2020) التي توصلت إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم في تقليل الوقت والتكاليف اللازمة لعملية تحويل النقود والأدوات المالية، كما أسهمت في ابتكار أساليب جديدة في إنجاز الأعمال المصرفية وتقليل المخاطر الناجمة عن تداول النقود بالشكل التقليدي. كما توافقت مع دراسة رشيدي وبوعزيز (2020) التي أشارت إلا أن تعزيز رضاء العملاء هدف استراتيجي تسعى المصارف لتحقيقه من خلال تفعيل مصادر جديدة متمثلة في الكفاءة والابتكار. أما بخصوص أثرها على الأداء المالي للمصارف فقد بينت النتائج أن المعاملات المالية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت تضمن زيادة كفاءة الأداء المالي للمصارف التجارية, وأن زيادة انتشار وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة الحصة السوقية لها وتقلل من حدة الازدحام فيها, كما

أنها تؤدي إلى زيادة إيرادات المصارف لما تحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد وغرامة ضياع البطاقة, وأيضا تؤدي إلى توفر السيولة لدى المصارف التجارية. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أنها توافقت مع ما آلت إليه دراسة صوان والزدام (2024) التي توصلت إلى إن استخدام وسائل الدفع الالكتروني يسهم في تحسين الأداء المصرفي بطريقه ناجحة وبمستوى يحقق إنجاز مهامه وكذلك وظائفه بصورة جيدة. كما توافقت نتائج الدراسة أيضاً مع دراسة غلاء وآخرون (2022) التي توصلت إلا أن نظم الدفع الإلكترونية حققت عنصر الأمن في سداد قيمة السلع والخدمات كما انعكس على الأداء المصرفي وكذلك تقليل المخاطر المالية وتقليل التكاليف, كما توافقت نتائج الدراسة أيضا مع دراسة شرهان وآخرون (2023) التي أشارت إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تعتبر المحرك الأساسي للتجارة الإلكترونية، والذي ساهم بشكل كبير على الأداء المالي للمصارف وذلك من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف، كما تلعب دوراً هاماً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها.

1.11: النتائج:

وعليه نستنتج من خلال اختبارات فرضيات الدراسة التي تم تطبيقها في الواقع الميداني للدراسة:

1) وجود أثر إيجابي لمتغيرات أنظمة الدفع الإلكتروني (نظام البطاقات الالكترونية، نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT)، ونظام المقاصة الالكترونية ECC) على تأثير كل متغير على حده في المتغير التابع (الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته عينة الدراسة وكالاتي:
   - وجود علاقة طردية بين نظام البطاقات الالكترونية والأداء المالي وقد كانت قيمة المعلمة المتغير "نظام البطاقات الالكترونية" تساوي 0.054 وهي قيمة موجبة ولكنها ليس ذات دلالة إحصائية، وأن مستوى المعنوية المشاهد للنموذج ككل معنوي (F=0.172, P-value=0.681)، ومعامل الارتباط يساوي 0.068 وقد كانت القدرة التفسيرية للنموذج قد بلغت 0.5%.
   - وجود علاقة طردية بين نظام التحويلات الالكترونية الداخلية والخارجية (التسويات الفورية RTGS، والسويفت SWIFT) والأداء المالي فقد كانت قيمة معلمة المتغير "نظام التحويلات" تساوي 0.205 وهي قيمة موجبة ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية, وأن مستوى المعنوية المشاهد للنموذج ككل معنوي (F=2.094, P-value=0.161)، ومعامل الارتباط يساوي 0.229 وقد كانت القدرة التفسيرية للنموذج قد بلغت 5.2%.
   - وجود علاقة طردية بين نظام المقاصة الالكترونية(ECC) والأداء المالي وقد كانت قيمة معلمة المتغير "المقاصة الالكترونية" تساوي 0.470 وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية، وأن مستوى المعنوية المشاهد للنموذج ككل معنوي (F=9.390, P-value=0.004)، ومعامل الارتباط يساوي 0.450 وقد كانت القدرة التفسيرية للنموذج قد بلغت 20.2%.
2) حققت أنظمة الدفع الالكتروني عنصر الأمن في سداد قيمة السلع والخدمات مما انعكس على الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته.
3) إن أنظمة الدفع الإلكتروني أثرت على كفاءة العمليات الداخلية للمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته من حيث تخفيض الجهد والسرعة في انجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، وفي رفع القدرات التنافسية لها وفي استقطاب أكبر عدد منهم، وعلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وسرعة انجاز العمليات بها.

4) إن استخدام وسائل الدفع الالكتروني هو من أهم مصادر تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية بطريقة ناجحة وبمستوى يحقق إنجاز مهامه ووظائفه بصورة متميزة.

2.11: التوصيات:

1) على إدارات المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته السعي والعمل على الرفع من أداء العاملين لديها وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة.
2) العمل على تعزيز أنظمة الدفع الالكتروني وتطوير خدماتها من خلال تبني المصرف المركزي لسياسات فعالة لدعمها مع قيامه بمتابعة العمليات المالية الالكترونية واتخاذ كافة الإجراءات التي تكفل سلامة العمليات المالية.
3) العمل على توسيع وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته لعملائها لما لها من أثر في زيادة الأداء المالي لها وزيادة مستوى أرباحها وبشكل يحقق التحول الرقمي والحوكمة الرقمية.
4) ضرورة تطوير أبعاد الأداء المالي وذلك لان لها أهمية كبيرة في توجيه النمو للمصارف التجارية الليبية مما يساهم في تحقيق أهدافها المنشودة.
5) بذل المزيد من الجهود نحو توعية الجمهور بأهمية أنظمة الدفع الإلكتروني لما لهذا العنصر من دور رئيسي في استقطاب العملاء وتحقيق الإيرادات ورفع مكانة العمل المصرفي الإلكتروني.

قائمة المراجع:

الحسيني, فلاح حسن، مؤيد الدوري، عبد الرحمن، (2000) **إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، دار وائل للنشر الطبعة الأولى.

الزبيدي, حميد عبيد عبد موسى, الموسوي, حيدر يونس كاظم (2011) **أثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية الأردنية في سوق عمان المالي للمدة (1990-2008)**، جامعة كربلاء, قسم العلوم المالية والمصرفية، ص55, العراق.

الزين، منصوري, (2011) **وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)**، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية).

بن محسن، (2019) **دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية، دراسة حالة للبنك الجزائري (BAN وبنك التنمية والفلاحة الريفية BADR) وكالة ورقلة، للفترة 2015-2018**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, الجزائر.

بودلال, علي، (2018) **اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري**, مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 5، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر.

خالص، صالح, (2004) **تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي**، مخبر العولمة واقتصاديات شمال 24 إفريقيا، بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بوعلي بالشلف، الملتقى الوطني الأول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية: واقع وتحديات, الجزائر.

رشيدي، سماح، بوعزيز، حياة (2020)، **دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز رضاء الزبائن دراسة حالة بنك جامعة أحمد دراية، وكالة أدوار**، رسالة ماجستير، الجزائر.

سدرات، ياسمينة، عاشوري، بدر الدين (2020) **أثر استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر, دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في الجزائر**، رسالة ماجستير, جامعة محمد بوضياف, الجزائر.

شاهين، أيمن أحمد محمد، (2012) **مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين**، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

شرهان, أرفق محمد، وآخرون, (2023) **تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في الأداء المالي في البنوك اليمنية**, مجلة جامعة البيضاء، للعدد(1)، المجلد (5)، ص41, اليمن.

صوان, أحمد, الزدام, فاروق, (2024) **أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية, دراسة حالة مصرف اليقين**, مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية, الجماعة الأسمرية الإسلامية, المجلد (21), العدد (1), ص 1-18, ليبيا.

عبد الستار، رجاء رشيد، (2012) **تقويم الأداء المصرفي لمصرف الترشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية, العدد (31), العراق.

عبد الشافي،والزبيدي،(2020)، **نظام المدفوعات الإلكتروني وأثر في كفاءة الأداء المصرفي، بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي**, مجلة دارسات محاسبية ومالية، المجلة (15)، العدد(51)، العراق.

عليك، ذهبية، (2021) **دور أنظمة الدفع الالكتروني في عصرنة النظام المصرفي الجزائري دراسة تحليلية وتقييميه**، رسالة ماجستير، جامعة يحيى فارس, كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير, قسم العلوم الاقتصادية, الجزائر.

غلاء, أبوبكر غلاء محمد, وآخرون, (2022) **نظم الدفع الإلكتروني وأثرها في تحسين الأداء للمصارف** التجارية الليبية" (دراسة حالة), مجلة المنتدى الأكاديمي, الجماعة الأسمرية الإسلامية, المجلد (6), العدد (1)، ص 242-261, ليبيا.

فهد، نصر، مزنان، حمود، (2007) **أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية: دراسة مقارنة في عينة من المصارف التجارية العراقية والأردنية للمدة (1980-2004)**، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة, العراق.

قريشي، محمد جموعي، (2004) **تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائري خلال الفترة (1994-2000)**، مجلة الباحث، دورية أكاديمية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية, جامعة قاصدي مرابح- ورقلة، العدد (3), ص 90, الجزائر.

لعور، دنيا، (2020) **أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على جودة القوائم المالية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR رقم 324**، وكالة أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي, الجزائر.

مولفرعة، نعيمة، (2014) **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**, مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة التكوين المتواصل، تيارت، المجلد 3، العدد 6, الجزائر.

ميعاد, حميد علي،(2014) **دور تقويم الأداء في الحد من الفساد إداري والمالي**، مجلة كلية بغداد للعلوم اقتصادية، العدد39، ص315, العراق.