



## نظم الدفع الإلكتروني وأثرها في تحسين الأداء للمصارف التجارية الليبية

(دراسة حالة)

\* أبوبكر غلاء محمد غلاء

\*\* محمود محمد الدالي

\*\*\* معمر جمال اعليجة

### الملخص:

هدف البحث 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 تحسين 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 وخلص البحث 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.

الكلمات الافتتاحية: الدفع الإلكتروني، الأداء المصرفي، المصارف التجارية، الأتمتة.

\* قسم المحاسبة كلية إدارة الأعمال / جامعة الجفرة Abobakergalla@yahoo.com

\*\* قسم المحاسبة/ كلية الاقتصاد والتجارة الخمس / جامعة المرقب mahamooddali@gmail.com

\*\*\* قسم المحاسبة / كلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي/جامعة المرقب Abcd89663@gmail.com

## 1-1 المقدمة:

تعد نظم الدفع الإلكتروني من مؤشرات قياس درجة تطور القطاعات الاقتصادية، لاسيما القطاع المصرفي، إن استخدام الأنظمة الآلية في (العمل المصرفي) أمر لا بد منه من أجل الاستجابة للتغيير والتطوير، بعد أن بدأت علامات التطوير التكنولوجي تنعكس على جزء رئيس من الخدمة المصرفية وقد أعطى هذا التقدم العملي على مستوى المعلومات والاتصالات أبعاد جديدة لبيئة العمل المصرفي، كما أن الآلات الحديثة المستخدمة من قبل المصرف، تعطي صورة واضحة ومتطورة وحديثة عنه، وكان للمصارف التجارية الليبية شأنها من ذلك شأن المصارف المتطورة أن تستجيب لتلك التطورات التكنولوجية وتستوعبها، وتتبنى الأنظمة الآلية الملائمة لها.

وبسبب كون القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية الأكثر حساسية للتغيرات والتطورات في العالم، كان لا بد من إنشاء نظم دفع إلكترونية تعمل في ظروف آمنة من حيث تشغيل النظم والتحوط لها من المخاطر المرتبطة بها، إذ أصبحت هذه النظم أحد أهم المكونات للقطاع المالي بصورة عامة، والقطاع المصرفي، وزيادة كفاءته وفعاليته في تحقيق الاستقرار المالي في البلد من خلال التداول الإلكتروني للأموال، وتقليل الاعتماد على التداول الورقي.

يضاف إلى كل ما سبق أن بطاقات الضمان وبطاقات صرف النقدية وبطاقات الشبكات وغيرها ما كانت تصدر إلا في حالة وجود التقدم في استخدام التقنية (عبدالله، 2015، ص38).

## 2-1 مشكلة البحث:

تعد نظم الدفع الإلكتروني من أهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف ولاسيما بعد التطور الملحوظ الذي طرأ على العمل المصرفي، ومحاولة الاستفادة من التطورات التقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حتى أصبحت هذه النظم هي النظم الوحيدة التي يتم من خلالها عمليات التقاص والتسوية وتحويل الأموال بين المؤسسات المالية بشكل عام والمصارف بشكل خاص، كما أثرت هذه النظم في تكاليف العمليات التي تتم عبر هذه النظم، حيث شهد القطاع المصرفي في ليبيا تطورات متمثلة باستخدام نظم الدفع الإلكتروني ضمن البنية التحتية لعمل المصارف.

وبناء على ما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الآتي:

كيف تسهم نظم الدفع الإلكتروني في زيادة تحسين الأداء للمصارف التجارية الليبية؟



### 3-1 أهمية البحث

- ويستمد البحث أهميته الموضوعية والتطبيقية للمصارف من عدة اعتبارات هي:
- أ- تناول البحث أحد أهم مكونات البنية التحتية لأعمال المصارف ألا وهي نظم الدفع الإلكتروني.
- ب- توجيه اهتمام المعنيين في الإدارات العليا في المصارف إلى أهمية نظم الدفع الإلكترونية.
- ج- تناول البحث موضوع كفاءة الأداء المصرفي، الذي يعد أحد أهم المؤشرات التي تعبر عن مدى نجاح المصرف، ومقدراته في الاستمرار في الساحة المصرفية.

### 4-1 هدف البحث:

- يهدف البحث بشكل رئيس إلى التوضيح والتعريف بمفهوم وأهمية نظم الدفع الإلكترونية من خلال مراجعة الأدبيات المختلفة، بجانب هذا يركز على الأهداف الآتية:
- أ- بيان مفهوم الأداء المصرفي، والتعرف على مقاييسه وعناصر الكفاءة في الخدمة المصرفية.
- ب- بيان دور نظم الدفع الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المصرفي.
- ج- الوصول إلى نتائج وتوصيات واقتراحات مبنية على تشخيص الواقع لتكون بمثابة سبل تساعد متخذي القرار في تفعيل وإنجاح نظم الدفع الإلكترونية لتحسين ورفع كفاءة الأداء المصرفي.

### 5-1 فرضيات البحث:

- في ضوء وجود مشكلة البحث وأهدافه يمكن صياغة الفروض الآتية:
- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي.
- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء الوظيفي.

### 6-1 منهج البحث:

- استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة وذلك لكونه المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات، وقد تم الاعتماد على المصادر الآتية:
- أ- المصادر الثانوية: وهي المصادر المكتوبة مثل الكتب والدوريات والمجلات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع حيث غطت الجانب الأدبي للبحث.

ب- المصادر الأولية: تم تصميم استبانة احتوت على مجموعة من الأسئلة ووزعت على الموظفين العاملين في عدد من هذه المصارف.

#### 7-1 حدود البحث:

تم إجراء هذا البحث في إطار الحدود الآتية:

**الحدود البشرية:** اقتصر البحث على العاملين بالمصارف التجارية الليبية المحلية بمدينة الخمس.

**الحدود المكانية:** المصارف التجارية الليبية المحلية بمدينة الخمس وهي: مصرف الجمهورية فرع المرقب، مصرف الجمهورية فرع سوق الخميس، مصرف الجمهورية فرع وكالة ميناء الخمس، مصرف الوحدة الخمس، المصرف التجاري فرع الخمس، مصرف شمال أفريقيا فرع الخمس، مصرف الصحارى فرع الخمس، مصرف الصحارى فرع سوق الخميس.

**الحدود الزمانية:** تتمثل في الفترة التي أجري بها البحث من خلال الزيارات الأولية للباحثين لأجل تشخيص مشكلة البحث، ومن ثم توزيع الاستبانة واعادتها من أفراد عينة البحث، حيث تركزت في الربع الأخير من سنة 2021م.

**الحدود الموضوعية:** اقتصر على دراسة أثر نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء للمصارف التجارية المحلية بمدينة الخمس.

#### 8-1 الدراسات السابقة:

**1-دراسة (عبدالله، 2015) بعنوان أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية دراسة تحليلية لأداء العاملين وعملاء أربع مصارف تجارية بمدينة طرابلس.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الميزة النسبية للخدمات الآلية الحديثة في البنوك التجارية الليبية، وكذلك التعرف على الخدمات المصرفية (التقليدية والحديثة) بالمصارف التجارية الليبية، وأيضاً اقتراح سياسة الخدمات التي يجب أن يقدمها المصرف في ضوء التطورات في مفاهيم العملاء والتطورات العالمية في الفن المصرفي والعمل على تقديم الخدمات المصرفية الجديدة للسوق، كما توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن عملية تخطيط وتطوير الخدمات في المصرف لا تخضع لعملية تخطيط منظمة حيث لا توجد سياسة مكتوبة وواضحة لتخطيط الخدمات بالمعنى العلمي، ويتم في ضوءها تحديد تشكيلة الخدمات ومواصفاتها بما يتناسب مع حاجات ورغبات العملاء.



## 2-دراسة (شاهين، 2010) بعنوان نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها

دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، وهدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- الوقوف على أنواع أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها.
- الوقوف على طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملاءمتها للتطورات التقنية.
- الوقوف على التحديات المتعلقة بيئة عمل المصرف الإلكتروني.

كما توصلت الدراسة إلى أن تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت يتسبب في إحداث نقلة متطورة في بيئة العمل المصرفي بالإضافة إلى الخصائص الفنية لتكنولوجيا شبكة المعلومات، مما يستلزم وجود ضوابط قبل الدخول في العمل المصرفي الإلكتروني لتخفيف المخاطر الناجمة عنها.

## 3-دراسة (جاسم ومحمد، 2020) بعنوان نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية.

هدفت الدراسة إلى بيان مستوى استجابة العينة لفقرات نظم الدفع الإلكتروني وربحية المصارف، وكذلك بيان تأثير نظم ووسائل الدفع الإلكتروني في ربحية المصارف التجارية العراقية.

كما توصلت الدراسة إلى استخدام نظم الدفع الإلكتروني يسهم في زيادة الحصة السوقية للمصرف أو تمكنه من تقديم خدمات مصرفية متطورة ومبتكرة ومتنوعة التي تكسب المصرف ميزة تنافسية، مما يسهم ذلك إلى جذب الزبائن وزيادة حجم الودائع مما يزيد من قدرة المصرف على تقديم التسهيلات وزيادة حجم استثماراته.

### ■ موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

استنتج الباحثون من خلال الدراسات السابقة بأن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة حيث تناولت موضوع نظم الدفع الإلكتروني وربطها بمتغيرات مختلفة إضافة إلى أنها قد أجريت في بيئة مختلفة عن بعضها واختلافها أيضاً في المجال التطبيقي ومن جانب آخر فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في اعتماد المقاييس الجاهزة والمحكمة و المتمثلة في الاستبيان وملائمتها بما يخدم أسلوب هذه الدراسة والتعرف على المنهجية التي سارت عليها الدراسات السابقة إضافة إلى الاطلاع على الوسائل الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتأتي هذه الدراسة للتعرف على نظم الدفع الإلكتروني وأثرها في تحسين أداء المصارف التجارية استناداً على النماذج التي تمت الإشارة إليها في هذه الدراسة وبذلك فإن الدراسة الحالية تعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

## 2- الجانب النظري للبحث:

### 2-1 مفهوم وماهية نظم الدفع الإلكتروني:

تعد نظم الدفع الإلكتروني الجزء الأهم في محور البنية التحتية المالية، وتعد مؤشراً من مؤشرات قياس درجة تطور القطاعات الاقتصادية، وتنبثق أهميتها كونها من أهم القنوات التي من خلالها يتم نقل الأموال بين المصارف والمؤسسات المالية بدقة وسرعة وكفاءة، الأمر الذي يسهم في تحقيق إجراء عمليات الدفع وانخفاض مخاطر العمليات الغير مؤتمنة وزيادة أعدادها (جاسم ومحمد، 2020، ص4).

### 2-2 تعريف نظم الدفع الإلكتروني:

لقد تعددت تعريفات نظم الدفع الإلكترونية، فيعرف من الناحية القانونية بأنه الإجراء التنظيمي أو الترتيب الذي يدعم نقل القيمة وفاء للالتزام نقدي، ومن ناحية مكونات النظام بأنه الآليات بما في ذلك المؤسسات والأشخاص، والقواعد والتقنيات التي تجعل من تبادل القيمة النقدية أمر ممكنناً (عبدالله الشافي والزبيدي، 2020، ص77)، وأيضاً يمكن تعريف نظم الدفع بأنها مجموعة من الوسائل والقواعد والإجراءات التي تسهل تداول الأموال بين المصارف والمؤسسات المالية المشاركة بالنظام التي تقدم خدمات الدفع للأفراد والشركات ويتم إدارة النظام من قبل المشغلين وعادة ما تكون البنوك المركزية هي المسؤولة عن إدارة وتشغيل نظم الدفع (جاسم ومحمد، 2020، ص4).

### 2-3 أهمية نظم الدفع:

تلعب نظم الدفع الإلكتروني دوراً محورياً في توزيع الأموال في جميع أنحاء الاقتصاد، وإذا حدثت بعض الأعطال في نظم الدفع الإلكتروني وعرقل تدفق الأموال، فيكون التأثير غير عادي ومخرب، وستصبح الأنشطة الاقتصادية ووظائف الأسواق المالية مموله تماماً، لذلك تمثل نظم الدفع الإلكترونية أحد مكونات البنية التحتية اللازمة لعمل اقتصاد السوق، وأيضاً تعد سلامة وكفاءة أحد نظم الدفع من العوامل الأساسية في الحفاظ على استقرار العملة، والحفاظ على التنمية الاقتصادية والنشاط الاقتصادي (جاسم ومحمد، 2020، ص4).

### 2-4 أهداف نظم الدفع الإلكتروني:

ومن أهم أهداف نظم الدفع الإلكترونية ما يلي (جاسم ومحمد، 2020، ص5):-

- إتاحة الفرصة للمصارف لتقديم خدمات مصرفية متطورة، إذا توفرت قاعدة اتصالات حديثة وقوية للتحويلات المالية فيما بينها.



-تمكين الافراد والشركات من إجراء التحويلات المالية آلياً، مع ضمان وصولها إلى المستفيد في وقت معين.

-تعزيز الأداء المالي للمصارف من خلال تنظيم المدفوعات المصرفية المالية في القطاع بطريقة آلية منظمة والاستخدام الأمثل للأموال.

-تجنب المخاطر التي تنشأ عن عمليات التداول المباشر للأوراق المالية، وكذلك الاستغناء عن نقل النقود يدوياً من مكان إلى آخر.

-إنشاء قاعدة تقنية استراتيجية ووضع تجهيزات وإجراءات لمواكبة التطورات المستقبلية مثل التجارة الإلكترونية.

## 2-5 تحديات نظم الدفع الإلكتروني:

تواجه نظم الدفع الإلكتروني عدة تحديات أهمها (جاسم ومحمد، 2020، ص5):

-الأمان: تمثل تطبيقات الدفع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية الإلكترونية تحدياً لأنها تعتمد اعتماداً كبيراً على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهامة التي تخلق نقاط ضعف في المصارف والمؤسسات المالية التي يحتمل أن تضر الزبائن إذ يمثل أمن المعلومات الممارسات والإجراءات والتكنولوجيا المعمول بها والتي تضمن حماية المعلومات من التعديل، والوصول غير المصرح به (السيولة) وأن يتيح بسهولة (الإتاحة) للمستخدمين المصرح لهم عند الطلب، قد لا يحصل نظام الدفع الإلكتروني غير الآمن على ثقة مستخدميه، إذ يتحتم على المصارف أن تفهم المخاوف الأمنية وتعالجها من أجل الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم تطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية.

-البنية التحتية: تشكل البنية التحتية المناسبة للدفع الإلكتروني تحدياً، ولضمان نجاح الدفع الإلكتروني، هناك حاجة إلى بنية تحتية موثوقة وفعالة من حيث التكلفة يمكن الوصول إليها من قبل غالبية السكان وتشمل البنية التحتية لاتصالات المدفوعات الإلكترونية شبكة الكمبيوتر مثل الأنترنت والشبكة المستخدمة للهاتف المحمول، بالإضافة إلى ذلك، تحتاج إلى أتمتة الأنشطة والعمليات المصرفية، وتعد الشبكة التي تربط المصارف والمؤسسات المالية الأخرى للمقاصة وتأكيد الدفع شرطاً أساسياً لأنظمة الدفع الإلكترونية.

-التحديات القانونية والتنظيمية: تعد مجموعة القوانين والقواعد واللوائح الأخرى الوطنية أو الإقليمية أو الدولية من المتطلبات المهمة للتنفيذ الناجح لأنظمة الدفع الإلكتروني، وتشمل قواعد غسل الأموال، والإشراف على المصارف التجارية من قبل السلطات الإشرافية، ومراقبة نظام الدفع الإلكتروني من قبل البنوك المركزية، وحماية الزبائن والبيانات، وقضايا التعاون والمنافسة، وتشير الطبيعة الافتراضية والعالمية للدفع



الإلكتروني أسئلة قانونية مثل تحديد الاختصاص القضائي والقوانين المعمول بها في القضايا المتنازع عليها وصلاحيه العقود الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

-التحديات الاجتماعية والثقافية: يؤدي الاختلاف في المستوى الثقافي والاجتماعي والتعليمي للزبائن إلى تأخير تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني، إن اطمئنان الزبائن وثقتهم بأنظمة الدفع التقليدية جعلتهم أقل تقبلاً لتبنى تقنيات جديدة للدفع، إذ تتطلب أنظمة الدفع الحديثة وقتاً لأجل كسب ثقة الناس حتى لو كانت أسهل وأرخص من الأساليب التقليدية.

## 2-6 مفهوم الأداء:

تعددت الآراء في الأدبيات حول وضع تعريف محدد للأداء، حيث يتجه العديد من الأكاديميين إلى التركيز على البعد الاقتصادي في تعريف الأداء بينما يتجه آخرون بالاهتمام بالبعد التنظيمي والاجتماعي، ويشير مفهوم الأداء في عمومه إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية (الحسيني والدوري، 2008، ص48).

## 2-7 الأداء المصرفي:

يعد الأداء المصرفي محط اهتمام كل من المتخصصين، وأصحاب المصالح، وذلك بسبب الدور الذي تؤديه هذه المؤسسات المالية في التطور الاقتصادي، وتسريع عملية التنمية الاقتصادية من خلال قدرة هذه المؤسسات المالية على جذب الموارد المالية، وتقديم الخدمات المصرفية التي تساعد على تحسين التدفقات النقدية التي تعد دعامة أساسية للتطورات الاقتصادية، كما تقدم المصارف خدمات مصرفية ولهذه الخدمات أهميتها وخصوصيتها، ويتركز عليها اقتصاديات البلدان، ولا تتطور البلدان الا بوجود قطاع مصرفي يقدم خدمات مبتكرة لذلك تسعى إدارات المصارف إلى تقديم الأداء المصرفي المتميز، وتحديد نقاط القوة والضعف (الشمري، 2015، ص181).

## 2-8 أهمية الأداء المصرفي:

تبرز أهمية الأداء من خلال العديد من النقاط أهمها ما يأتي (عبدالشافي والزبيدي، 2020، ص87):

- معرفة ما تم إنجازه من أهداف المصرف.

- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة، لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.

- تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الانحرافات والأخطاء وإجراء التحسينات بشكل مستمر.

- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.





- مساعدة المصرف في وضع المعايير اللازمة لتطوير أدائها والتنسيق بين الأقسام المختلفة للمصرف.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.

## 2-9 مقاييس تقييم الأداء المصرفي:

من أهم طرق تقييم الأداء المصرفي ما يأتي:

### 1-9-2 المقاييس المالية:

تعد الكشوفات المالية أحد أهم مصادر المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، لقياس الأداء في المصارف، إذ تقوم المصارف بإعداد هذه الكشوفات وفق شروط معينة منصوص عليها قانوناً، ويتم استعمال النسب المالية للتعبير عن المؤشرات المالية من خلال الاعتماد على البيانات الواردة في الكشوفات المالية (الجبوري، 2010، ص68).

### 2-9-2 مقاييس أصحاب المصالح:

إذ تعكس هذه المقاييس جميع أنشطة المصرف من خلال استخدام كل فريق من أصحاب المصالح مجموعة من المؤشرات الخاصة به، وأصحاب المصالح هم الزبائن والممولين والموظفين والهيأة التشريعية وهيئات حماية المستهلك (المشهدى، 2002، ص22).

### 3-9-2 مقاييس الجودة الشاملة:

إذ تركز هذه المقاييس على الجودة كقياس لأداء المنظمة ككل من بداية تجهيز الخدمة إلى غاية وصولها إلى المستهلك، وتعد هذه المقاييس من المفاهيم الحديثة، وهذه المقاييس مجموعة من المبادئ، مثل السعي إلى التحسين المستمر في مخرجات المنظمة، وتنفيذ العمل بشكل سليم، ومنع الانحرافات (العلي، 2001، ص495).

### 4-9-2 الكفاءة:

يحتل موضوع الكفاءة المصرفية موقعا هاما ولاسيما في المرحلة الراهنة من تطور القطاع المصرفي الذي يشهد توسعاً بمعدلات مرتفعة إذ أن عملية تقييم الأداء من خلال قياس كفاءة المصارف في استخدام الموارد المتاحة لديها، والحكم على نجاحها في تحقيق الأهداف المخطط لها، والتي يجب أن تنسق تماماً مع كل متطلبات السياسة النقدية باعتباره من العناصر الأساسية اللازمة لضمان استمرار التنمية الاقتصادية بالمعدلات المنشودة (السيسي، 2011، ص355).

وتعرف الكفاءة بأنها قدرة المصرف على إحكام العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات بطريقة كفؤة وتسعى إلى تعظيم المخرجات وتخفيض المدخلات (حسين، 2016، ص18).

## 2-9-5 الفاعلية:

يمكن تعريف الفاعلية على أنها القيام بعمل الأشياء الصحيحة، وترتبط الفاعلية باختيار الغرض الصحيح ونطاق عمل الخدمة أو المنتج الذي تتميز به المؤسسة بشكل صحيح، وتعتبر الفاعلية عن درجة نجاح المصارف في تحقيق أهدافها وذلك من خلال ما تنتجه من خدمات ويتم التعرف على النتائج المطلوب الوصول إليها، وتقاس بمقاييس قيمة، مثل القيمة التي يتم إنفاقها على الخدمات المقدمة، كما تقاس بمقاييس كمية كما هو الحال بوحدات الأداء التي تقاس بها الخدمات (إسماعيل وعدهس، 2010، ص47)، ومن ثم تعد الفاعلية هي مؤشر على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وبالتالي يمكن التفريق بين الكفاءة والفاعلية من خلال أن الكفاءة تتضمن العمل بطريقة صحيحة ويقصد بالفاعلية أداء الأعمال الصحيحة (عبد الشافي والزبيدي، 2020، ص89).

## 2-9-6 الإنتاجية:

تمثل الإنتاجية احد المقاييس المهمة للاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج والتي تتضمن الطاقات والموارد المادية والموارد البشرية المتاحة في المصرف، والتي تكفل تحقيق الأهداف، والإنتاجية هي مقياس لقدرة المصرف على استخدام الموارد المتاحة في إنتاج الخدمة المصرفية (الجليحايوي، 2010، ص110)، اذ تعبر الإنتاجية عن العلاقة بين عناصر الإنتاج (المدخلات) التي تسهم في الإنتاج من جهة و (المخرجات) من جهة أخرى أي أنها النسبة بين المخرجات والمدخلات خلال مدة زمنية معينة (الحسيني والدوري، 2000، ص277).

## 3- الجانب الميداني للبحث:

للوصول لأهداف البحث ثم استخدام استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لدراسة العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء للمصارف التجارية الليبية.

**3-1** اعتمد الباحثون على استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لاختبار فروض البحث، وتم تصميم استمارة الاستبانة على أساس مقياس ليكرت الخماسي من أجل تحديد إجابات أفراد عينة البحث بحيث تشير الدرجة (5) إلى القبول بدرجة عالية جداً، والدرجة (4) إلى القبول بدرجة عالية، والدرجة (3) إلى الرأي المحايد، والدرجة (2) إلى القبول بدرجة قليلة، والدرجة (1) إلى عدم القبول، كما تم حساب المتوسط



الافتراضي لهذه الأرقام وهو  $3=5/(5+4+3+2+1)$  لقياس متوسط الإجابات على أسئلة الاستبانة مقاساً بالنسبة لذلك القيمة.

### 2-3 مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في كافة العاملين بالمصارف الليبية المحلية الواقعة بمدينة (الخمس) والبالغ عددهم (229)، حيث تم توزيع عدد (85) استمارة استبيان تمثل عينة عشوائية، وقد تم الحصول على عدد (76) استمارة استبانة صالحة لتحليل والتي تمثل 89% من إجمالي استمارات الاستبانة التي تم توزيعها على مفردات العينة، وقد توزع مجتمع البحث وعينته على النحو الآتي:

#### جدول رقم (1) مجتمع البحث وعينته

العينة	عدد الموظفين	المصارف
15	49	مصرف الجمهورية فرع المرقب
7	22	مصرف الجمهورية فرع المعقولة
12	21	مصرف الجمهورية فرع وكالة ميناء الخمس
10	32	مصرف الوحدة فرع الخمس
14	40	مصرف التجاري فرع الخمس
8	30	مصرف شمال أفريقيا فرع الخمس
6	15	مصرف الصحاري فرع الخمس
13	20	مصرف الصحاري فرع سوق الخميس
85	229	المجموع

#### الجدول رقم (2) الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل

البيان	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة الغير صالحة للتحليل	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل
العدد	85	4	76
النسبة	100%	5%	95%

### ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1- الإحصاء الوصفي: حيث تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة بالإضافة إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

2- اختبار ألفا كرو نباخ للصدق والثبات

3- اختبار (One Sample T-test):

يستخدم هذا الاختبار لمقارنة المتوسطات الحسابية الفعلية لكل متغير من المتغيرات المستقلة مع المتوسط الحسابي الفرضي وذلك لمعرفة فيما إذا كان الفرق بين المتوسط الحسابي الفعلي والمتوسط الحسابي الفرضي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة إحصائية  $(0.5 \leq \alpha)$

كما تم استخدام اختبار (One Sample T-test)، وذلك لمقارنة درجة التأثير المحسوبة مع الوسط الحسابي الافتراضي لدرجة التأثير المقبولة والبالغة (3).

التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات البحث:

أولاً: معامل الصدق والثبات

اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)

يقصد بثبات المقياس Reliability الاتساق الداخلي بين عباراته، مما يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، والمقياس الثابت يعطي نفس النتائج إذا قاس نفس الشيء مرات متتالية، وتوجد عدة طرق لحساب ثبات المقياس، كطريقة إعادة الاختبار Test-retest وطريقة الاختبارات المتوازنة parallel tests وطريقة التجزئة النصفية split-half وطريقة الفا كرو نباخ Cronbach Alpha. وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً، حيث معامل ألفا كرو نباخ لمحاور البحث والدراسة كاملة كما في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3) معامل ألفا كرونباخ لمحاور البحث

اسم المحور	عدد العبارات	معامل الصدق
المحور الأول: نظم الدفع الإلكتروني	9	.930
المحور الثاني: كفاءة الأداء المصرفي	9	.912
جميع المحاور	18	.961



ومن الجدول رقم (3) نجد أن قيمة معامل الصدق والثبات مقبولة لمحاور الدراسة ككل، حيث تجاوزت، حيث بلغ (0.961) وهو أكبر من (0.05) وبالتالي يمكن القول إنه معامل ذا دلالة جيدة لأغراض البحث، ويمكن الاعتماد عليه في التحليل وتعميم النتائج على مجتمع البحث.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي.  
جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالفرضية الأولى

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X1	تعد نظم الدفع الإلكترونية من أهم القنوات التي يتم من خلالها تحويل النقود والأدوات المالية بين المؤسسات المصرفية والمالية.	4.289	.537
X2	يسمح نظام الدفع الإلكتروني بدفع قيمة السلعة والخدمة بصورة سلسلة وأمنة أفضل من ذي قبل.	4.092	.494
X3	تعتمد كفاءة التعاملات المالية وبشكل كبير على نظم الدفع الإلكترونية.	4.328	.789
X4	تؤثر نظم الدفع الإلكترونية في الاستقرار المالي.	4.355	.534
X5	نعد نظم الدفع الإلكترونية من أهم عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ السياسة النقدية.	4.236	.562
X6	تسهم نظم الدفع الإلكترونية في تقليل نسبة النقد المتداول وتوفر معلومات شاملة عن إدارة النقد.	4.171	.379
X7	تسهل نظم الدفع الإلكترونية التعاملات المالية، لتلبية احتياجات السوق الحالية والمستقبلية.	4.013	.416
X8	يؤدي الإخفاق في إنجازات نظم الدفع الإلكترونية إلى هدر الموارد المالية.	3.894	.623
X9	تتأثر كفاءة نظم الدفع الإلكترونية بتعطيل الأجهزة وضعف كفاءة الأشخاص العاملين فيها.	4.092	.291
	إجمالي الفقرات	4.163	0.513

ويتضح من خلال الجدول رقم (4) أن الفقرة رقم 4 جاءت في المرتبة الأولى وبوسط حسابي بلغ 4.355 وانحراف معياري بلغ 0.534 حيث عبر المشاركون أن نظم الدفع الإلكترونية تؤثر في الاستقرار المالي، و أن

الفقرة رقم 3 جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ **4.328** وانحراف معياري **0.789** على أن كفاءة التعاملات المالية تعتمد وبشكل كبير على نظم الدفع الإلكترونية، و أن الفقرة رقم 1 جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ **4.289** وانحراف معياري **0.537** حيث أكد المشاركون أن نظم الدفع الإلكترونية من اهم القنوات التي يتم من خلالها تحويل النقود والادوات المالية بين المؤسسات المصرفية والمالية، وجاءت الفقرة رقم 5 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ **4.236** وانحراف معياري **0.562** فقد عبر المشاركون أن نظم الدفع الإلكترونية من أهم عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ السياسة النقدية، وأن الفقرة رقم 6 جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ **4.171** وانحراف معياري **0.379** حيث بين المشاركون أن نظم الدفع الإلكترونية تسهم في تقليل نسبة النقد المتداول وتوفر معلومات شاملة عن إدارة النقد، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول **4.163** وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3 وانحراف معياري بلغ **0.513** .

تم اختبار الفرضية الأولى باستخدام (One Sample T-test)، وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول رقم (6).

#### الجدول رقم (5) نتائج اختبار (One Sample T-test) للفرضية الأولى

القرار	المتوسط الحسابي	الاحتمال (sig) p.value	T المحسوبة
رفض الفرضية الصفرية	<b>4.163</b>	<b>.000</b>	<b>85.112</b>

يبين الجدول (5) نتائج اختبار الفرضية الأولى، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي (**4.163**)، وهي أكبر من المتوسط الفرضي (**3.000**)، وبلغت قيمة T المحسوبة (**85.112**) وهي قيمة موجبة، وبمستوى دلالة يساوي (**0.000**)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة كانت أقل من (**0.05**)، وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي " .



الفرضية الثانية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء الوظيفي.

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالفرضية الثانية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ر.م
.613	3.750	تتصف إجراءات المصرف وعمليات تحويل النقود والأدوات المالية بالسهولة عند اعتماد نظم الدفع الإلكترونية.	X1
.424	3.921	تسهل نظم الدفع الإلكترونية في تقليل الوقت اللازم لعمليات تحويل النقود والأدوات المالية.	X2
.553	4.013	تسهل نظم الدفع الإلكترونية من تقليل المخاطر الناجمة عن تداول النقد بالشكل التقليدي.	X3
.224	4.052	يسعى المصرف إلى زيادة الدقة والكفاءة في عملياته من خلال الاشتراك في نظم الدفع الإلكترونية.	X4
.490	4.197	يعزز نظام المدفوعات الإلكترونية تنفيذ الدفعات بسرعة ويسر بما يسهم بشكل إيجابي في أداء النظام المصرفي.	X5
.802	4.250	تتسم إدارة السيولة في المصرف بالانتظام والأمان في ظل نظم الدفع الإلكترونية.	X6
.886	4.013	تسهل نظم الدفع الإلكترونية في تقليل الكفاءة اللازمة لعمليات تحويل النقود والأدوات المالية.	X7
.458	4.052	يتميز المصرف بدقة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، وسرعتها في ظل اشتراكه في نظم الدفع الإلكترونية.	X8
.291	4.092	تسهل نظم الدفع الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون وزيادة الوعي المالي والمصرفي.	X9
<b>0.526</b>	<b>4.037</b>	<b>إجمالي الفقرات</b>	

ويتضح من خلال الجدول رقم (6) أن الفقرة رقم 6 جاءت في المرتبة الأولى وبوسط حسابي بلغ 4.250 وانحراف معياري بلغ 0.802 حيث عبر المشاركون أن إدارة السيولة في المصرف تتسم بالانتظام والأمان في ظل نظم الدفع الإلكترونية، وأن الفقرة رقم 5 جاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 4.197 وانحراف معياري 0.490 حيث عبر المشاركون أن نظام المدفوعات الإلكترونية يعزز تنفيذ الدفعات بسرعة ويسر بما يسهم بشكل إيجابي في أداء النظام المصرفي، وأن الفقرة رقم 9 جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4.029 معياري 0.291 حيث أكد المشاركون أن نظم الدفع الإلكترونية تسهم في تحقيق رضا الزبون وزيادة الوعي المالي والمصرفي، وجاءت الفقرة رقم 4 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4.052 وانحراف معياري 0.224 فقد عبر المشاركون أن المصرف يسعى إلى زيادة الدقة والكفاءة في عملياته من خلال الاشتراك في



نظم الدفع الإلكتروني، وأن الفقرة رقم 8 جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4.052 وانحراف معياري 0.458 حيث بين المشاركون أن المصرف يتميز بدقة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، وسرعتها في ظل اشتراكه في نظم الدفع الإلكتروني، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول 4.037 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3 وبانحراف معياري بلغ 0.526 .

تم اختبار الفرضية الثانية باستخدام (One Sample T-test)، وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول رقم (8).

الجدول رقم (7) نتائج اختبار (One Sample T-test) للفرضية الثانية

المحسوبة T	الاحتمال (sig) p.value	المتوسط الحسابي	القرار
81.224	.000	4.037	رفض الفرضية الصفرية

يبين الجدول (7) نتائج اختبار الفرضية الثانية، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي (36.3421)، وهي أكبر من المتوسط الفرضي (3.000)، وبلغت قيمة T المحسوبة (81.224) وهي قيمة موجبة، وبمستوى دلالة يساوي (0.000)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة كانت أقل من (0.05)، وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء الوظيفي ".



## النتائج والتوصيات:

### أولاً: النتائج

- 1- تمثل نظم الدفع الإلكتروني أداء هامة لتحويل النقود بين مختلف المؤسسات المالية، كما بينت أنها عامل مهم في تنفيذ السياسة النقدية.
- 2- حققت نظم الدفع الإلكتروني عنصر الأمن في سداد قيمة السلع والخدمات مما انعكس على الأداء المصرفي.
- 3- أصبح أداء المعاملات المالية بالصورة الفعالة والكفاءة يعتمد أساساً على نظم الدفع الإلكتروني.
- 4- عملت نظم الدفع الإلكتروني على تقليل المخاطر المالية وكذلك تقليل التكاليف لعمليات التمويل المالي.
- 5- بينت نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع الإلكتروني والأداء المصرفي.
- 6- بينت نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء الوظيفي

### ثانياً: التوصيات

- 1- العمل على تعزيز نظم الدفع الإلكتروني وتطوير خدماتها من خلال تبني المصرف المركزي لسياسات فعالة لدعمها.
- 2- قيام المصرف المركزي بمتابعة العمليات المالية الإلكترونية واتخاذ كافة الإجراءات التي تكفل سلامة العمليات المالية.
- 3- قيام المصرف بتعزيز ثقافة عمليات الدفع الإلكتروني لدى الزبائن لما تحققه لهم من سرعة في الإنجاز ودقة في العمل وتقليل التكلفة وتخلق الرضا بين الطرفين.
- 4- العمل على تدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين بالمصارف على التعامل مع وسائل الدفع الإلكتروني

### المراجع:

- 1- جاسم سمير سبتي، محمد، محمود إسماعيل، 2020، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 15، العدد 51، نظم الدفع الإلكتروني وفرضية تأثيرها في ربحية المصارف "بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية".
- 2- الجبوري، أنمار مهدي فاضل (2010) أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف، دراسة تطبيقية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.
- 3- الجليحاوي، زينب جواد عبيد (2010)، أثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية، "رسالة ماجستير - كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء".
- 4- حسين، أحمد (2016) الكفاءة ودورها في تحسين الأداء المصرفي، بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.
- 5- الحسيني، فلاح حسن عداي، والدوري، مؤيد عبدالرحمن عبدالله (2008) إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 6- شاهين، علي عبدالله، 2010، مجلة الازهر بغزة، المجلد 12، العدد 1، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها "دراسة تطبيقية على بنك فلسطين".
- 7- الشمري، صادق راشد (2015) دور أبعاد الريادة الاستراتيجية في تحسين الأداء المصرفي المتميز، دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 83.
- 8- عبد الشافي، أحمد عبدالوهاب، الزبيدي، حمزة فائق وهيب، 2020، نظم المدفوعات الإلكترونية وأثرها في كفاءة الأداء المصرفي، "بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 15، العدد 51.
- 9- عبدالله، الصادق محمد بالقاسم، 2015، أثر استخدام الخدمات المصرفية الأولية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية التجارية الليبية "دراسة تحليلية لآراء العاملين وعملاء أربع مصارف تجارية بمدينة طرابلس"، مجلة آفاق اقتصادية، كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب، العدد الأول.
- 10- العلي، عبدالستار محمد (2001) إدارة الإنتاج والعمليات - مدخل كمي، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى.
- 11- المشهدي، أنير عبد الأمير حسوني (2002) نظام الحوافز وأثرها في الأداء المصرفي، دراسة تطبيقية مقارنة لعينة من مصارف القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية.