مجلة البحوث العلمية

جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

طرابلس – ليبيا

(البحوث العلمية)

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر مرتين سنوياً عن جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية -طرابلس – ليبيا

منشورات جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية 2022م

جميع الحقوق محفوظة

رقم الإيداع القانوني: 2016/201 -دار الكتب الوطنية – بنغازي

النسخة الورقية ISSN: 2707- 9546 -

النسخة الإليكترونية ISSN: 2707- 9554 -

Journal of Scientific Research - Tripoli Libya

لا يسمح بإعادة إصدار محتويات هذه المجلة أو تخزينها في نطاق استعادة المعلومات أو نقلها أو استنساخها بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No part of this Journal maybe reproduced or transmitted in any form or any means، electronic or mechanical، including photocopying recording or by any stored retrieved system، without the permission from the publisher.

رؤية ورسالة وأهداف المجلة

الرؤية:

- تسعى مجلة البحوث العلمية لأن تكون الخيار الأول للباحثين الراغبين بنشر مقالاتهم البحثية على كافة المستويات المحلية والعربية والإقليمية والدولية.

الرسالة:

- نشر الأبحاث والدراسات العلمية المتميزة والأصيلة وتمكين الباحثين من الوصول إليها والرقي بمستوى البحث العلمي على كافة الأصعدة المحلية والعربية والإقليمية والدولية.

الأهداف:

- نشر الأبحاث والدراسات العلمية وتعزيز النشر العلمي في مختلف تخصصات العلوم الاجتماعية والتطبيقية للاستفادة منها محلياً وعربياً وإقليمياً ودولياً.
- استهداف المختصين من الباحثين في المجالات ذات العلاقة بتخصص الجامعة الأكاديمي.
- تقديم المجلة كنموذج رائد محلياً وعربياً وإقليمياً ودولياً في مجالات تخصص العلوم الإنسانية والتطبيقية.

مجلة (البحوث العلمية)

مجلة (البحوث العلمية) العدد (14) من النصف الثاني من السنة السابعة 2022م

منشورات مجلة (البحوث العلية) جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

أسعار المجلة

الجهات	سعر النسخة داخل ليبيا	سعر النسخة خارج ليبيا
الطلبة	3 د.ل	4 دولارات أمريكية
المشتركون	5 د.ل	6 دولارات أمريكية
الأفراد	7 دولارات أمريكية	6 دولارات أمريكية
الوزارات والهيئات والمؤسسات وما في حكمها	10 دولارات أمريكية	12 دولاراً أمريكي

تنويه:

إن تقديم البحوث المنشورة أو تأخيرها في ترتيب الصفحات لا يعني المفاضلة لكن متطلبات التنسيق الفني هي التي تتحكم في هذا الترتيب. وإن البحوث المنشورة لا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة أو الجامعة.

هيئة تحرير مجلة

(البحوث العلمية)

جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

المشرف العام: د. المبروك مفتاح أبو شينة

رئيس التحرير: أ.د. عابدين الدردير الشريف

أعضاء لجنة التحرير:

أ. أكرم الهادي محمد

م. أشرف القماطي

التصحيح والمراجعة اللغوية:

د. محمود عمار المعلول

د. انتصار علي الشريف

الهيئة الاستشارية للمجلة

ر.م	الاسم	القسم	الكلية	الجامعة	الدولة
1	أ.د. أسامة بن غازي المدني.	قسم الإعلام	كلية العلوم الاجتماعية	جامعة أم القرى	السعودية
2	أ.د. أمطير سعد غيث	قسم التاريخ	كلية الآداب	جامعة المرقب	ليبيا
3	أ.د. تيسير أحمد محمد أبو عرجة	قسم الصحافة	كلية الإعلام	جامعة البتراء	الأردن
4	أ.د. جمال محمد جابر عبد الله	قسم الترجمة	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	جامعة الإمارات العربية المتحدة	الإمارات
5	د. زكية علي الديب	قسم الترجمة	مدرسة اللغات	الأكاديمية الليبية	ليبيا
6	أ.د. علي الدوكالي	قسم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة طرابلس	ليبيا
7	أ.د. علياء عبد الفتاح رمضان	قسم الإعلام التربوي	كلية التربية النوعية	جامعة طنطا	مصر
8	أ.د. عمر إبراهيم حسين		كلية القانون	جامعة طرابلس	ليبيا
9	أ.د. عياد أبوبكر هاشم	قسم الفنون التشكيلية	كلية الفنون والإعلام	جامعة طرابلس	ليبيا
10	د. فتحي خليفة اليعقوبي.	قسم الهندسة المدنية	كلية الهندسة	جامعة طرابلس	ليبيا
11	د. فرج محمد نصر بن لامة	قسم العلوم السياسية	كلية الاقتصاد و العلوم السياسية	جامعة طرابلس	ليبيا
12	د. فرحة مفتاح عبد الله بشر	قسم اللغة العربية	كلية الآداب	جامعة سرت	ليبيا
13	أ.د. فيصل إبراهيم محمد المقدادي	قسم المسرح	كلية الفنون الجميلة	جامعة أربيل	العراق
14	د. لبنى رحموني	قسم العلوم الإنسانية	كلية العلوم الإنسانية والتطبيقية	جامعة أم البواقي	الجزائر
15	د. محمد عبد الفتاح عوض	قسم الإعلام	كلية الآداب	جامعة الزقازيق	مصر
16	أ.د. محمد عبد الله لامة	قسم الجغرافيا	كلية الآداب	جامعة طرابلس	ليبيا
17	أ.د. محمد علي غريب	قسم الإعلام	كلية العلوم الاجتماعية	جامعة أم القرى	السعودية
18	أ.د. مفتاح دخيل	قسم الجغرافيا	كلية الآداب	جامعة طرابلس	ليبيا
19	د. وجدان ميلاد الشتيوي	قسم علم النفس	أكاديمية الدراسات العليا	بنغازي	ليبيا

- الأسماء تم ترتيبها أبجدياً

قواعد النشر وشروطه بمجلة (البحوث العلمية)

بجامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

نبذة عن المجلة:

مجلة محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة **إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية**-طرابلس -ليبيا باللغتين العربية والإنجليزية، وتهتم المجلة بنشر البحوث والدراسات العلمية، إلى جانب عرض ملخصات الكتب والدوريات، والرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراه)، والتقارير الصادرة عن المؤتمرات والندوات وورش العمل من داخل ليبيا وخارجها.

أهداف المجلة:

- تفعيل البحث العلمي وإثراؤه في كافة المجالات العلمية ذات العلاقة بالتخصصات العلمية في الجامعة.
- الاهتمام بقضايا التنمية الشاملة في ضوء المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية.
- إتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم ودراساتهم العلمية، ونقل أفكارهم العلمية من أجل توسعة دائرة المعرفة لدى الباحثين وصانعي القرارات والممارسين في داخل ليبيا وخارجها.
- خلق حوار علمي بنّاء بين الباحثين والمهتمين بالموضوعات المستجدة في كافة المجالات العلمية ذات العلاقة بالتخصصات العلمية

قواعد النشر: يشترط في الموضوعات المقبولة للنشر بالمجلة إتباع القواعد والشروط الآتية:

1- **البحوث والدراسات:** يشترط في البحوث والدراسات المقدمة للنشر في المجلة أن تتصف بالآتي:

أ. أصالة أفكار البحث وموضوعه، وكونه لم يسبق نشره أو تقديمه للنشر في مجلة أخرى ولم يكن جزءًا من رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه.

ب. سلامة المنهج العلمي المتبع في البحث.

ج. سلامة لغة البحث ووضوح أفكاره وترابطها.

2- **الإشارة إلى المرجع:** عند التوثيق تتم الإشارة إلى مصادر البحث ومراجعه بأرقام متسلسلة وفقاً لترتيب ورودها فيه، وكذلك الأمر في ثبت المصادر والمراجع، وعلى الباحث أن يلتزم بالأسلوب التالي: -

(أ) في حالة الكتب يذكر اسم المؤلف كاملاً، عنوان الكتاب، مكان النشر، سنة النشر، ورقم الصفحة أو الصفحات.

(ب)في حالة البحوث أو المقالات المنشورة في دوريات متخصصة، يذكر اسم الكاتب كاملاً، واسم الدورية، ورقم العدد، وتاريخ النشر، ورقم الصفحة أو الصفحات التي يشغلها المقال أو البحث.

(ت) إذا كان النقل غير مباشر، يذكر صاحب المصدر الأصلي.

3- **الهوامش: يقتصر** استخدام الهوامش على شرح أو توضيح بعض النقاط الغامضة التي لا يتسع المجال لتناولها في المتن، أو بهدف تسليط الضوء عليها، وترقم كل صفحة بشكل مستقل، ويظهر الهامش في أسفل الصفحة.

4- **قائمة المراجع والمصادر:** يراعى في كتابة قائمة المراجع والمصادر كتابة المراجع العربية أولاً، ثم الأجنبية، على أن تتضمن فقط ما اعتمد عليه الباحث وأشار إليه في متن البحث، ويرتب كل منها ترتيباً هجائياً، وأن تكتب على النحو الآتي:

أولاً: المراجع العربية:

- المهدي غنية "مبادئ التسويق"، (طرابلس: الجامعة المفتوحة (2002).).
- عبد السلام أبو قحف "مقدمة في إدارة الأعمال الدولية"، (الإسكندرية: مطبعة الإشعاع الفنية (1998).

- محمد المكي "أهمية المراقبة الداخلية للمراجع الخارجي"، (طرابلس: مجلة دراسات في الإدارة والأعمال المصرفية)، العدد 6 (1984)، ص ص: 5 – 18.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Drury، Colin (2000)، Management and Cost Accounting، 5th edition، (London: Thomson Learning).
- Kaplan، Robert (2000)، "Balance without profit"، Financial Management، (January)، 23 26.

ثالثاً: مصادر ومراجع الإنترنت:

- Andersen، Arthur، (1997)، Learning about professional development: Our commitment to training، : http://WWW. Arthurandersen.com/careers/training.asp.

5- **الشروط العامة والفنية:**

- أن يكتب الباحث اسمه ودرجته العلمية ووظيفته وجهة عمله في الصفحة الأولى من بحثه، مع ضرورة ذكر العنوان الذي تتم مراسلته عليه، ورقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.
- أن تكون البحوث والدراسات العلمية مكتوبة باللغة العربية، كما تقبل باللغة الإنجليزية بشرط إرفاقها بملخص باللغة العربية لا يتجاوز 150 كلمة.
- ألا يزيد عدد الصفحات عن (20) صفحة، بما فيها الجداول والمراجع والأشكال التوضيحية من صور ورسومات.
- أن تكون البحوث والدراسات العلمية مطبوعة على برنامج Microsoft Word، وتقدم في شكل ورقي بحجم (A4) مع ترك مسافة مفردة بين الأسطر (Single Spaced)، وعلى وجه واحد، بالإضافة إلى نسخة مخزنة على قرص ليزري (CD)، مع إرفاقها بنسخة من السيرة الذاتية للباحث.

- أن تكون كتابة البحوث المكتوبة باللغة العربية بالخط:((Times New Roman).). أما البحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية فتكتب بالخط المعروف باسم (Times New Roman).
- أن يكون حجم الخط على النحو التالي:
  - ✓ بنط 18 داكن للعناوين الرئيسة.
  - ✓ بنط 16 داكن للعناوين الفرعية.
  - ✓ بنط 14 للمتن.
  - ✓ بنط 12 للمستخلص بخط مائل.
  - ✓ بنط 10 للهوامش والحواشي
- تكون الهوامش على النحو التالي:
  - ✓ أعلى وأسفل 2.5 سم.
  - ✓ أيمن 3 سم.
  - ✓ أيسر 2.5 سم.
- تخضع المواد العلمية المقدمة للنشر في المجلة للتقويم العلمي واللغوي من قبل أساتذة متخصصين تحددهم هيئة التحرير بشكل سري، يحق للمجلة مطالبة صاحب المادة العلمية بإجراء التعديلات الواردة من المقومين، كما يحق للمجلة إجراء التعديلات الشكلية فقط متى تطلب الأمر ذلك دون أخذ الإذن المسبق من الباحث، كما يجوز لهيئة التحرير الاستعانة بأكثر من محكم عند الضرورة، ويبلغ الباحث بقبول البحث من عدمه أو تعديله وفقاً لتقارير المحكمين.
- لا يحق للباحث الذي لم يقبل عمله العلمي للنشر أن يطالب باسترجاعه.
- على الباحث أن يتعهد كتابياً بعدم نشر البحث أو الدراسة بأية وسيلة أخرى إلا بعد مرور سنتين من تاريخ النشر.
- جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن آراء أصحابها، ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة أو الجامعة.
- تلتزم المجلة بإشعار الكاتب بوصول عمله وإحالته إلى هيئة التحرير في موعد غايته أسبوعان من تاريخ استلامه.
- تُشعر المجلة الكاتب بصلاحية عمله للنشر خلال أسبوعين من استلام ردود المحكمين.
- تعلم المجلة الكاتب في أيّ عدد سيتمّ نشر بحثه.
- تنتقل حقوق طبع البحث ونشره إلى المجلّة عند إعلام صاحب البحث المقبول للنشر بقبوله.
- يتم ترتيب نشر البحوث في أعداد المجلة وفقاً لاعتبارات فنية بحتة وأولوية تسليمها للمجلة، ولا علاقة لها بأهمية البحث أو مكانة الباحث.
- يحصل الباحث على ثلاث نسخ من عدد المجلة عند نشر بحثه أو دراسته.

6 – عناوين المراسلة: كافة البحوث والدراسات **وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة ترسل باسم رئيس تحرير مجلة (البحوث العلمية) جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية– طرابلس -- ليبيا**، وذلك على العنوان التالي:

العنوان:(البحوث العلمية) مجلة **جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية**-، طرابلس-ليبيا.

أو ترسل إلى العنوان البريدي التالي: **صندوق بريد: 83060 بريد شارع الزاوية-طرابلس -ليبيا.**

أو ترسل على التالي: **البريد الإلكتروني:**Info@africaun.edu.Ly

الهاتف:218217291428+

بريد مصور:218217291428+

موقع الجامعة على الإنترنت:WWW.africauniversityedu.ly

أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية :دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية

د. علي صالح احمد
عضو هيئة تدريس جامعة الزيتونة
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
أستاذ مشارك بقسم التمويل والمصارف
Salehali64@yahoo.com

أ. عبد الغفار الشارف الجنفاوي
عضو هيئة تدريس جامعة طرابلس
" كلية الاقتصاد والعلوم السياسية "
محاضر وباحث بقسم التمويل والمصارف
abdulgffarj@gmail.com

أ. سعود المهدي زايد
عضو هيئة تدريس جامعة طرابلس -" كلية الاقتصاد والعلوم السياسية " محاضر وباحث بقسم التمويل والمصارف ssoad13@gmail.com

ملخص الدراسة:

تتناول هذه الورقة (**آثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية**) ولتحقيق هذا الامر في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي وتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية كافة وعددها 16 مصرفا، ووزعت استبانة الدراسة على مسؤولي وموظفي إدارة البطاقات والخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف قيد الدراسة، وبعد التحليل تم

توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية بنسبة مقدارها (96 %) حيث أن وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة تساهم وتؤثر في تطوير وسائل الدفع الالكترونية، 0.941 ، 0.981 على التوالي، يعني وجود علاقة معنوية بينها وبين تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، من خلال النتائج المتحصل عليها فإن اهم التوصيات،

عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على مصارف التجارية الليبية تنويع الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة، الاستفادة من خبرات المصارف المنافسة، وضع خطط تدريبية للكوادر البشرية من أجل مواكبة المستجدات الحديثة لتطور نظم الدفع الإلكترونية من جميع النواحي الفنية.

الكلمات الدالة: التكنولوجيا، الكوادر البشرية، العمليات المصرفية الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية.

المقدمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات والعنصر البشري سلاحاً استراتيجياً يساعد في بناء وتعزيز استراتيجية أي مؤسسة من خلال توفير البيانات والمعلومات من داخل وخارج المؤسسة، الأمر الذي يساعدها في دعم علاقتها مع الزبائن والموردين والمؤسسات الأخرى، كذلك فهي تقدم الدعم الكبير للمؤسسات ويشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى التقنيات الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها العملية وتتضمن الأجهزة والمكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، كما أن البنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدربة ذات كفاءة وتمتلك مواصفات تأهيلية مناسبة قادرة

على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات ومعدات الاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وتحسين فعاليات العمليات وإنتاجياتها وتعزيز مخرجاتها.

مشكلة الدراسة وعناصرها:

تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور الذي تؤديه وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية كشريكين استراتيجيين في نظام وسائل الدفع الالكترونية الجديد، ومجابهة متطلبات التجارة الالكترونية. لذا جاءت الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

- **ما أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية؟**

فرضيات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الفرضية العدمية الرئيسة الآتية: -

- **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.**

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية: -

- **الفرضية الفرعية الأولى:**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

أهمية الدراسة:

1. يتناول موضوعا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات وعملية تبنيه وتطبيقه من قبل المصارف التجارية لتطوير وسائل الدفع الالكترونية.
2. الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي ومؤسسات الوساطة المالية والدور الفعال الذي تلعبه المصارف في تحريك النشاط الاقتصادي وتمويل المجالات الاقتصادية.
3. تسهم الدراسة في توجيه الاهتمام نحو والكوادر البشرية المؤهلة الأمر الذي يدعم قدرات المصرف في مواجهة التحديات والتغيرات السائدة في بيئة الأعمال المصرفية الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

- ❖ إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي، في تطوير وسائل الدفع الالكترونية.
- ❖ إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات ليس على تطور وسائل الدفع فقط، وإنما حتى على طبيعة هذه الخدمات في حد ذاتها، فقد ساعدت على ظهور الخدمات المصرفية.
- ❖ بيان أثر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطور وسائل الدفع الإلكترونية.

- **منهجية الدراسة:**

حيث تسعى هذه الدراسة إلى أبعاد الظاهرة طريق المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمنشورات والمقالات والمجلات العلمية وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الإنترنت، فأن المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتم اتباعه يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، حيث اعتمدت

الدراسة على استبيانات تم إعدادها لتحقيق أغراض في جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، وتفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (spss).

مجتمع عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة البطاقات والعمليات الالكترونية في المصارف التجارية الليبية كافة، وعددها ستة عشر مصرفاً (مصرف ليبيا المركزي، دليل المصارف التجارية) كما وردت في التقرير السنوي للمصرف المركزي لعام 2018، قد تم استثناء مصرفين، اعتذر عن تعبئة صحيفة الاستبيان بسبب سياسة المصرف التي تمنع ذلك، كما أفاد موظفو المصارف عند زيارتها.

حدود الدراسة:

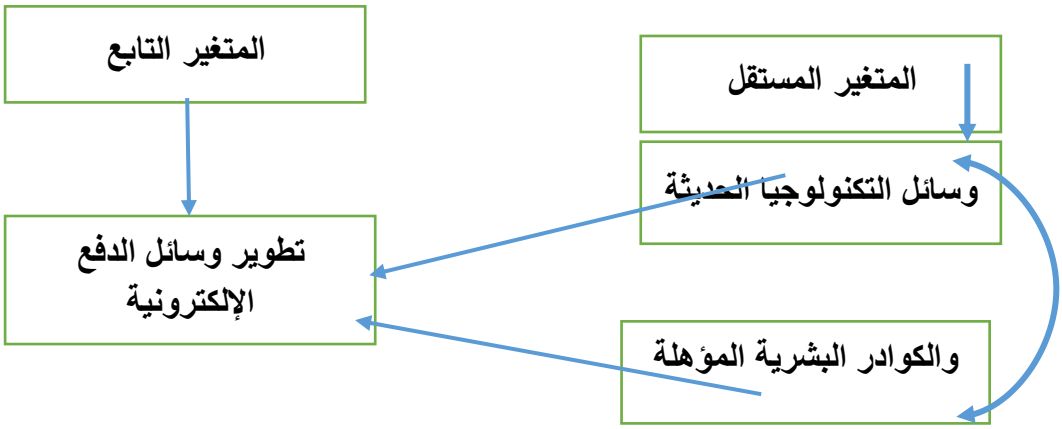
- **الحدود الزمانية:**

امتدت الدراسة الميدانية على مستوى المصارف التجارية الليبية سنة 2020م.

- **الحدود المكانية:**

كان الاهتمام فيه بالبعد الوطني حيث تم دراسة آليات العمل المصرفي ووسائل الدفع الإلكترونية معتمدين على المصارف التجارية الليبية ومكانها العاصمة طرابلس.

أنموذج الدراسة:



شكل رقم (1)

الدراسات السابقة:

1. دراسة بصيري محفوظ، 2019بعنوان: (نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة)

ابرزت هذه دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير وسائل الدفع الجديدة وأثر ذلك على النظام المالي والمصرفي الجزائري ، من خلال دراسة تطور نشاط كل من نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ، ونظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض وذلك خلال الفترة 2006-2017، حيث توصلنا إلى أن نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر مازال في مراحله الأولى ولم يرق إلى مصاف الدول المتطورة المتحكمة في هذه التكنولوجية، حيث أن وسائل الدفع المستعملة مازالت تقليدية في أغلبها كما أن استعمال وسائل الدفع الجديدة تبقى محدودة بدورها أيضا، لذا يجب على الدولة أن تقوم بتبني استراتيجية تحفيزية لاستعمال التكنولوجية الحديثة وتعميمها على مختلف الأعوان.

2. دراسة د. سعيد بركة، أ. فوزي شوق،2014بعنوان: (تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي)

لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع إلكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنيت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب. هذا التطور التكنولوجي الذي يخدم المتعاملين الاقتصاديين حمل في طيته عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الإلكترونية وجرائم البطاقات البنكية. أما الجزء التطبيقي حاولنا من خلاله معرفة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية (BNA-CPA-BADR-CNEP) بأم البواقي، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن أراء عينة يقدر حجمها بـ:51 عامل في الوكالات البنكية، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية " " واستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بأن هناك نسبة عالية من المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني خاصة مخاطر استخدام البطاقة البنكية وضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية وأيضا يمكن إرجاعه إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني.

3. دراسة أيمن أحمد محمد شاهين2013م بعنوان :(مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية ودور المصارف الفلسطينية في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية والتعرف على أنظمة الدفع الإلكترونية والتعرف على أشكال التجارة الإلكترونية ومزاياها وعيوبها. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث وزعت استبان على مجتمع الدراسة المكون من العاملين في الإدارة العليا والإدارة التنفيذية في المصارف المحلية في فلسطين وعددها (8) مصارف.

4. دراسة سناء مسودة،2011م بعنوان :(مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها)

هدفت الدراسة إلى البحث في الدور الذي تؤديه المصارف الاردنية في عالم المعلوماتية الجديد كشريك استراتيجي وطرف ثالث موثوق فيه في تشجيع عمليات التجارة الإلكترونية وتطويرها، وقد اتبعت لدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث وزعت استبانة على مجتمع الدراسة المكون من المصارف العاملة في الأردن وعددها (23) مصرفاً. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها المصارف الأردنية إلى زيادة القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من اقتناء الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، وعدم ملاءمة النظام القضائي لمتطلبات التطبيق العلمي لتشريعات الصيرفة الإلكترونية، وعدم توافر الثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

أولاً: وسائل التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي:

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الانجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة وقد تكاتفت التكنولوجيا الحديثة مع المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتنجب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل وتسير اتجاهات التطور التقني في الدول الصناعية المتقدمة إلى حرص البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات.

- **ماهية التكنولوجيا المصرفية: -**

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة وعلى ذلك يقدم مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي في مجالين الأول: هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي والثاني: هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية. **(البنك المركزي المصري، ص31)** وتهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالاستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ العلمي بحيث تساهم في: **(محمود خليل بوعي،1989، ص94)**

- **أنواع التكنولوجيا: -**

يمكن تصنيف التكنولوجيا وعلاقتها بالمزايا التنافسية في أربعة أنواع رئيسية هي: **(الجهاز المركزي، 1995، ص100-101)**

1. **الأساس التكنولوجي:**

وهي التكنولوجيا المتوافرة لدى جميع العاملين في القطاع وهذا النوع من التكنولوجيا لا يوفر أي ميزة تنافسية.

2. **تكنولوجيا التميز:**

وهي عبارة عن ذلك النوع من التكنولوجيا والتي تعطي مستخدمها مزايا تنافسية على الآخرين سواء من حيث الجودة والسعر.

3. **تكنولوجيا المستقبل:**

وهي تكنولوجيا لم تخرج بعد من معامل الاختبار وبهذا فهي في مرحلة التجريب وهي تشكل فقرات في مجال المعرفة العلمية.

- **خصائص التكنولوجيا المصرفية:** يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المصرفية في النقاط التالية: **(البنك الأهلي المصري،2001، ص138)**

1. لا تعتبر التكنولوجيا بمفاهيمها هدفا في حد ذاتها بل هي عبارة عن وسيلة يستخدمها المصرف لتحقيق أهدافه.
2. تعتبر الخدمة المصرفية المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
3. لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا في مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.
4. إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية القابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.

- **مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي:**

من أهم مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي نجد: **(سامي احمد مراد، ص183-189)**

1. الترابط: ويعني مدى ترابط عناصر ومكونات الوحدة المصرفية مع بعضها البعض لتحقيق رضا العميل.
2. التكنولوجيا المصرفية المجسدة مثل: الآلات والمعدات المستخدمة في الوحدة المصرفية واللازمة لتقديم الخدمة المصرفية.

- **استخدام التطبيقات التكنولوجيا في الخدمات المصرفية:**

تشير اتجاهات التطور التقني في الدول المتقدمة إلى حرص المعارف على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الالكترونية مع المزج بين واحد أو أكثر منها في تقنية واحدة وتتمثل هذه الوسائط حاليا في: **(البنك الأهلي، 1999، ص38)**

ثانياً: الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية

يعد العنصر البشري من الركائز الاساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها **(محمد كرياج، ص:115)**. كما أن بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدربة ذات كفاءة وتمتلك مواصفات وذات مواصفات تأهيلية مناسبة قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات ومعدات الاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وتحسين فعاليات العمليات وإنتاجياتها وتعزيز مخرجاتها، وذلك من خلال مراعاة ما يلي:

- انتقاء الأفراد الذين يتم استخدامهم للعمل وفقا لمعايير متعددة منها الشهادة، والخبرة، والمهارات المتعلقة بفهم الأساليب التكنولوجية الحديثة، والقدرة على معالجة المعلومات.
- تأهيل وتدريب ما هو موجود من موظفين على كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة بالشكل الذي يعزز من قدرتهم وكفاءتهم في إنجاز أعمالهم.
- وضع البرمجيات اللازمة الخاصة بكيفية التعامل مع الزبائن وكيفية فهم التطورات المحيطة بالسوق والمنافسة. **(محمد كرياج ص 117)**.

ثالثا: وسائل الدفع الالكترونية

شهدت المصارف التجارية خلال العقد الأخير تطورات مهمة، انعكست على تطوير معظم البنود الأساسية في مراكزها المالية، وذلك نتيجة السياسة النقدية والمصرفية التي اتبعها مصرف ليبيا المركزي من جهة، وما قامت به المصارف من جهود في سبيل الرفع من مستوى أدائها وتحسين مستوى خدماتها من جهة أخرى. إن الجهاز المصرفي في أي دولة يتكون من وحدات مصرفية متعددة تشمل على مؤسسات الصرافة والإقراض، ومؤسسات الاستثمار والتنمية، وهي تعمل وفق سياسات وقوانين تنظم أداءها وتخضع للرقابة على أعمالها من قبل سلطة مركزية تعرف بالمصرف المركزي **(أبو عوده، 2010، ص44)**.

قنوات العمل المصرفي الإلكتروني: تنوعت قنوات العمل المصرفي الإلكتروني لتواكب اقتصاديات العالم الحديثة ومن أهم هذه القنوات نجد:

1-آلة الصراف الآلي (ATM): وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها المصارف في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنوك أو في الأماكن العامة كالمطارات التجارية والجامعات وغيرها، **(ثناء القباني،2006، ص:96)**. والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثلا لسحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات للشخص نفسه أو لمستفيد آخر، أو الحصول على كشف رصيد مختصر، أو السحب التقليدي باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها **(طارق طه،2007، ص:266-267)**.

2-نقاط البيع الإلكترونية (EPOS): وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً، وذلك بتمرير البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونيا بحساب المصرف، (الشمري، عبداللات،2001، ص:31). وتقدم أنواعاً متعددة من الخدمات المالية كالدفع الآلي في المحلات التجارية، مثل ضمان الشيكات والقيد المباشر عن طريق الموجود لدى التحويل الإلكتروني من حساب المشتري، إلى حساب التاجر باستخدام جهاز (EPOS) الموجود لدى التاجر، **(Elwary Ashref,112p,1998)**.

3-الصيرفة المنزلية أو المكتبية (Banking Office and Home) طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 بواسطة بنك (United American) بولاية تيسني الأمريكية، ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية(PC)ويعرف على أنه عملية تحويل وإعادة تحويل البيانات بين الحاسب الآلي للمصرف والحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية،، ويتم حاليا توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات البنوك المنزلية حيث بإمكان العميل الدخول أولا على موقع شبكة الإنترنت والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر(Password) أو رقم سري (Pin Number) بالدخول إلى حسابه بالمصرف وإتمام العمليات المصرفية المطلوبة(**ناظم الشمري،2001،ص:81).**

4-مصارف الهاتف الجوال (Mobile Banking): أُنشِئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم والذي يتجه اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجوالة بصورة مطردة، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدام هذه الهواتف للعديد من الأغراض، وهي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط الجهاز الجوال بالمصرف عن طريق الانترنت وتعطى هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة بالمصرف يثبتها العميل على جهاز الهاتف المحمول الخاص به ،**(غنوش العطرة،2015، ص:7).**

5. المحافظ الإلكترونية: المحافظ الإلكترونية تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الإنترنت، ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان، ويمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية بأنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر".6. **PAY QR :**

تقدم هذه الخدمة عبر المصارف عن طريق مؤسسات مثل (مؤسسة ماستركارد وغيرها) حيث تمكن هذه الخدمة البديلة للكاش من الدفع بواسطة الهاتف المحمول وذلك عند الشراء من محلات تعتمد هذه التقنية في تعاملها مع المصرف وتتم هذه العملية من طريق تحويل الأموال من حساب الزبون إلى حساب التاجر.

- **واقع العمليات ووسائل الدفع الالكترونية في ليبيا:**

تقرير عدد اجهزة نقاط البيع وعدد الحركات عليها لسنة 2020:

جدول رقم (1) عدد المعاملات التي تمت بواسطة مختلف وسائل الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2016-2017

الفترة	عدد المعاملات التي تمت بواسطة البطاقات الإلكترونية	عدد البطاقات الصادرة من قبل الجهاز المصرفي على مستوى الاقتصاد	عدد نقاط البيع المسجلة على مستوى الاقتصاد	اجمالي عدد الصرافات الآلية الفعالة على مستوى الاقتصاد
2016	4,640,514	311,338	1050	398
2017	16,434,545	1,063,543	3558	533

المصدر: دنف، محمود، ودنف، أحمد، اعتمادا على البيانات المقدمة من شركة معاملات، تداول، مسارات للخدمات المالية و المصرفية (بيانات غير منشورة)

جدول رقم (2)

البيان	سنة 2020		إجمالي (2020 – 2010)
عدد الأجهزة	3,494	▲	**12,488**
إجمالي الحركات	15,748,817	▲	/
قيمة الحركة د. ل	2,113,455,118.008	▲	/

بالنظر إلى بيانات الجداول السابقة نجد أن عدد المعاملات الإلكترونية التي تمت باستخدام البطاقات المصرفية على مستوى جميع المصارف خلال سنة 2017قد بلغ حوالي 16,434,545 مليون معاملة مقارنة مع4,640,514 مليون معاملة تمت خلال 2016 وبنسبة زيادة بلغت 354%، تم عادة وانخفضت بنسبة 100%بسبب توفر السيولة بشكل كافي في المصارف، ولاكن لا زال عدد حركات مسجلة مرتفع وهذا يرجع الى اكتساب المجتمع لثقافة وسائل الدفع الالكترونية بإجمالي بلغت 2,113,455,118.008 د، خلال سنة 2020.

رابعاً: قياس أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

تحليل فرضيات الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل:

- وسائل التكنولوجيا الحديثة
- الكوادر البشرية المؤهلة

المحور الأول: أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

الجدول (3) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور وسائل التكنولوجيا الحديثة لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

ت	الفقـــــرة	التكرار	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	متوسط الاستجابة	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.	ك	4	6	27	72	67	4.09	0.934	0.000	مرتفعة
		%	2.3	3.4	15.3	40.9	38.1				
2	تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الكترونيا وعرض الأرصدة المالية.	ك	3	8	51	49	65	3.94	0.998	0.000	مرتفعة
		%	1.7	4.5	29	27.8	36.9				
3	تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.	ك	5	16	49	66	40	3.68	1.015	0.000	مرتفعة
		%	2.8	9.1	27.8	37.5	22.7				
4	تواكب المصارف الليبية التطورات التكنولوجية، بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.	ك	1	14	36	109	16	3.71	0.764	0.000	مرتفعة
		%	0.6	8	20.5	61.9	9.1				
5	يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري.	ك	4	6	58	69	39	3.76	0.915	0.000	مرتفعة
		%	2.3	3.4	33	39.2	22.2				
6	توفر أجهزة الصراف الآلي(ATMS) وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعاملين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة.	ك	11	0	27	100	38	3.88	0.960	0.000	مرتفعة
		%	6.3	0	15.3	56.8	21.6				
7	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	ك	0	19	52	58	47	3.76	0.970	0.000	مرتفعة
		%	0	10.8	29.5	33	26.7				
8	يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافة.	ك	0	19	22	96	39	3.88	0.877	0.000	مرتفعة
		%	0	10.8	12.5	54.5	22.2				
9	يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بديلا عن التوقيع اليدوي.	ك	7	65	59	33	12	2.88	0.989	0.095	متوسطة
		%	4	36.9	33.5	18.8	6.8				
	الإجمالي							3.73	.87726	0.000	مرتفعة

من الجدول رقم (3) تبين إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على (8) فقرات من فقرات محور التكنولوجيا الحديثة ومتوسطة على فقرة واحدة من فقرات هذا المحور، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.73) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.73)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى وسائل التكنولوجيا الحديثة في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.

الجدول (4) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

ت	الفقـــــرة	التكرار والنسبة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يحرص المصرف على رفع كفاءة العصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة.	ك	0	7	52	71	46	3.89	0.84084	مرتفعة
		%	0	4	29.5	40.3	26.1			
2	تدري الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال تفافة تكنولوجيا المعلومات.	ك	4	6	52	95	19	3.68	0.80193	مرتفعة
		%	2.3	3.4	29.5	54	10.8			
3	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية.	ك	11	12	53	48	52	3.67	1.15359	مرتفعة
		%	6.3	6.8	30.1	27.3	29.5			
4	يتم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.	ك	5	14	29	85	43	3.84	0.98044	مرتفعة
		%	2.8	8	16.5	48.3	24.4			
5	تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.	ك	6	32	53	54	31	3.41	1.08112	مرتفعة
		%	3.4	18.2	30.1	30.7	17.6			
6	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.	ك	4	37	41	37	57	3.60	1.2056	مرتفعة
		%	2.3	21	23.3	21	32.4			
7	إجراء تدريبات أمنية على جرائم التقنية العالية تحقيقا وكشفا وإثباتا بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبيهم إلى مخاطر الاعتداءات المعلومات.	ك	5	28	42	95	6	3.39	0.89426	مرتفعة
		%	2.8	15.9	23.9	54	3.4			
8	يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية.	ك	5	36	64	44	27	3.30	1.01008	مرتفعة
		%	2.8	20.5	36.4	25	15.3			
9	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف	ك	22	18	73	44	19	3.1136	1.13068	مرتفعة
		%	12.5	10.2	41.5	25.0	10.8			
	الكوادر البشرية							3.6	91667.	مرتفعة

من الجدول رقم (4) تبين إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على جميع فقرات محور الكوادر البشرية، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.6) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.6)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، **وهذا يدل على أن مستوى الكوادر البشرية في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.**

جدول رقم (5) نتائج اختبار (One Sample T-test) لإجمالي محور وسائل التكنولوجيا الحديثة، تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة.

المحور	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	القيمة ال إحصائ ية-T Test	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة.	3.6364	917427 .	9.202	0.000	مرتفعة

من الجدول (5) يتبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي مقومات العمل المصرفي يساوي (3.6364) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.53)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، **وهذا يدل على أن مستوى وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.**

ثانياً: المتغير التابع: تطوير وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية

الجدول (6) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية

ت	الفقـــــرة	التكرار والنسبة	غير موافق	موافق غير	محايد	موافق	موافق تماماً	متوسط الإستجابة	الانحراف المعياري	الدرجة
1	سرعة الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية.	ك	1	24	83	36	32	3.42	0.95883	مرتفعة
		%	0.6	13.6	47.2	20.5	18.2			
2	سهولة استخدام وسائل الدفع الالكترونية	ك	1	25	28	69	53	3.84	1.02969	مرتفعة
		%	0.6	14.2	15.9	39.2	30.1			
3	توفر وسائل الدفع الإلكترونية قاعدة أوسع من العملاء.	ك	1	1	44	66	64	4.09	0.82712	مرتفعة
		%	0.6	0.6	25	37.5	36.4			
4	توافر وسائل الدفع الإلكترونية على مدار الساعة	ك	2	27	42	38	67	3.80	1.11819	مرتفعة
		%	1.1	15.3	23.9	21.6	38.1			
5	تعمل وسائل الدفع الإلكترونية على سرعة وسهولة تنفيذ العمليات.	ك		9	57	79	31	3.75	0.80356	مرتفعة
		%		5.1	32.4	44.9	17.6			
6	يتوفر دور توعوي كبير لتعريف بوسائل الدفع الإلكترونية.	ك	29	14	39	61	33	3.31	1.31677	مرتفعة
		%	16.5	8	22.2	34.7	18.8			
7	إعفاء وسائل الدفع الإلكترونية من أية رسوم لتصبح مجانية.	ك	52	46	24	22	32	2.64	1.47163	منخفضة
		%	29.5	26.1	13.6	12.5	18.2			
8	يتم تخصيص مبالغ بشكل يساعد على تطوير وسائل الدفع الالكترونية	ك	63	12	32	35	34	2.80	1.56395	متوسطة
		%	35.8	6.8	18.2	19.9	19.3			
9		ك	22	27	68	30	29	3.10	1.21739	متوسطة

	وسائل الدفع الالكترونية دقيقة جداً في عمليات الدفع اليومية ولا تحدث بها أخطاء أثناء عمليات الدفع	%	12.5	15.3	38.6	17	16.5			
10	وسائل الدفع الالكترونية تجعل المصرف يعمل قبل وبعد وقت الدوام الرسمي.	ك	6	21	61	40	48	3.59	1.11284	مرتفعة
		%	3.4	11.9	34.7	22.7	27.3			
11	تم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بفاعلية عالية	ك	22	9	51	65	29	3.40	1.19561	مرتفعة
		%	12.5	5.1	29	36.9	16.5			
12	هناك رغبة كبيرة في تطوير برنامج وسائل الدفع الالكترونية بالمصرف	ك	21	4	30	40	81	3.89	1.33893	مرتفعة
		%	11.9	2.3	17	22.7	46			
13	وسائل الدفع الالكترونية بالمصرف تقلل تكاليفه وتزيد كفاءته.	ك	17	8	41	39	71	3.79	1.28557	مرتفعة
		%	9.7	4.5	23.3	22.2	40.3			
الإجمالي								3.49	1.11369	مرتفعة

من الجدول رقم (6) تبين إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على (10) فقرات من فقرات محور تطوير وسائل الدفع الالكتروني ومتوسطة على فقرتين وفقرة واحدة كانت منخفضة، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.49) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.49)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، **وهذا يدل على أن مستوى تطوير وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.**

ثالثا: اختبار الفرضيات لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية اذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05. ولتحديد أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (Bath analysis version 22).

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

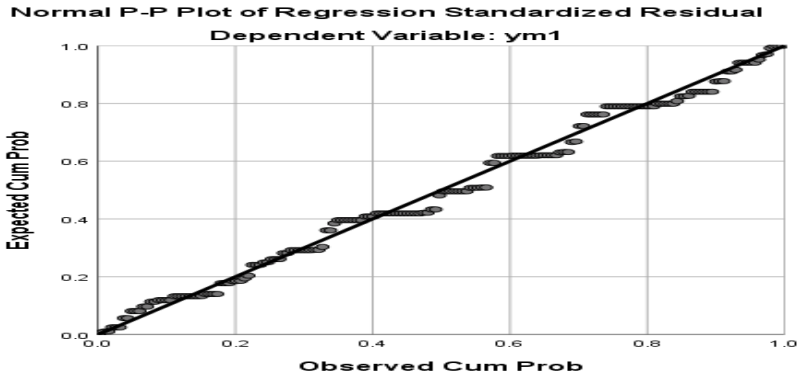
جدول (7): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	قيمة الدلالة الإحصائية	نسبة الأثر	معاملات الانحدار	
				الثابت	وسائل التكنولوجيا الحديثة
.970	.941	0.000	%94	-1.102	1.232

قيمة Fالمحسوبة = 2779.291 درجات الحرية (1 ، 175) ، قيمة F الجدولية = 3.894

أظهرت النتائج في الجدول رقم (7) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.970)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين،

وهذا يشير إلى إن الاهتمام بوسائل التكنولوجيا الحديثة يساهم في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، ولتحديد أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (**2779.291**) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.894)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.941) وهي تشير إلى أن ما نسبته (94%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة ما لم يؤثر مؤثر أخر.



شكل (2) يبين العلاقة بين وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة الفرضية: لذا يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة " لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية " وقبول الفرضية البديلة" يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية". ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y= 1.102 - 1.232*X_1 + \varepsilon$$

حيث:

Y تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، X1 وسائل التكنولوجيا الحديثة ، ε الخطأ العشوائي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أيمن أحمد محمد شاهين2013م)، التي تشير الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية في المصارف الفلسطينية علي تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سيناء، مسودة، 2011)، بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الالكترونية وتطويرها.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

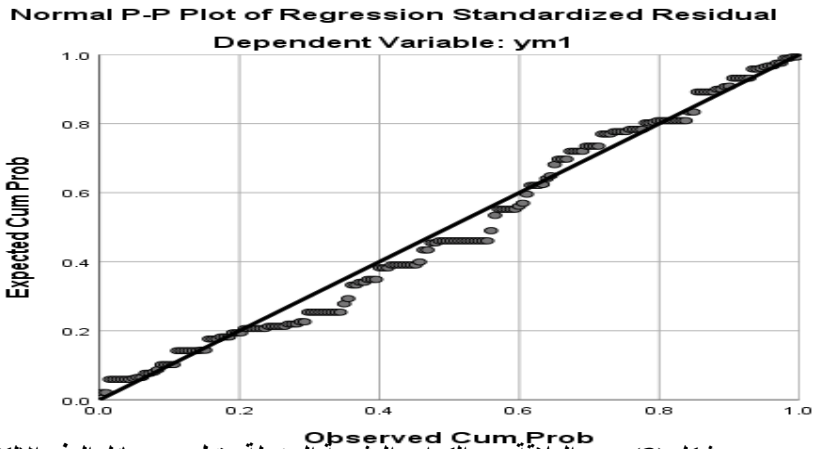
جدول (8): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر الكوادر البشرية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
الكوادر البشرية	الثابت				
1.203	-850.-	%98	0.000	0.981	0.990

قيمة Fالمحسوبة = 8879.915 درجات الحرية (1 ، 175) ، قيمة F الجدولية = 3.894

أظهرت النتائج في الجدول رقم (8) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.99)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى

إن الاهتمام بالكوادر البشرية المؤهلة يساهم في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية. ولتحديد أثر الكوادر البشرية المؤهلة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (**8879.915**) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (**3.894**)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.981) وهي تشير إلى أن ما نسبته (98%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى الكوادر البشرية ما لم يؤثر مؤثر أخر.



شكل (3) يبين العلاقة بين الكوادر البشرية المؤهلة وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة الفرضية:

لذا يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية " وقبول الفرضية البديلة " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية ". ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y= 0.850 - 1.203 *X_2 + \varepsilon$$

حيث:

Y تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، X2_الكوادر البشرية ، ε الخطأ العشوائي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أيمن أحمد محمد شاهين2013م)، التي تشير الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية في المصارف الفلسطينية على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

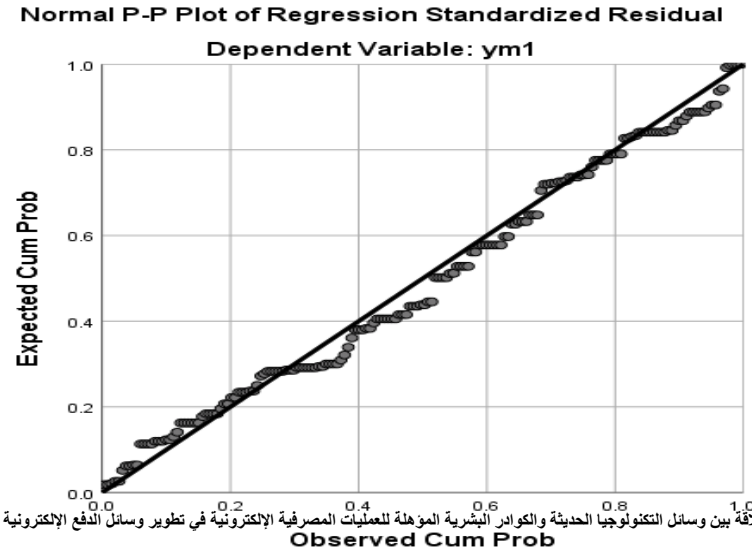
كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سيناء، مسودة، 2011)، بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الالكترونية وتطويرها وذلك لحرص المصارف الأردنية على رفع كفاءة العنصر البشري.

جدول (9) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	قيمة الدلالة الإحصائية	نسبة الأثر	معاملات الانحدار			
				الثابت	وسائل التكنولوجية الحديثة	الكوادر البشرية المؤهلة	وسائل التكنولوجية الحديثةالكوادر البشرية المؤهلة
0.982	0.963	0.000	%96	-.840-	1.232	1.203	1.192

قيمة Fالمحسوبة = 4580.379 درجات الحرية (2 ، 174) ، قيمة F الجدولية = 3.0469

أظهرت النتائج في الجدول رقم (9) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين(وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية) وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية ، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.982) ، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى إن وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية تساهم في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، ولتحديد وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (4580.379) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.046)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد(0.963) وهي تشير إلى أن ما نسبته (96%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية ما لم يؤثر مؤثر أخر،



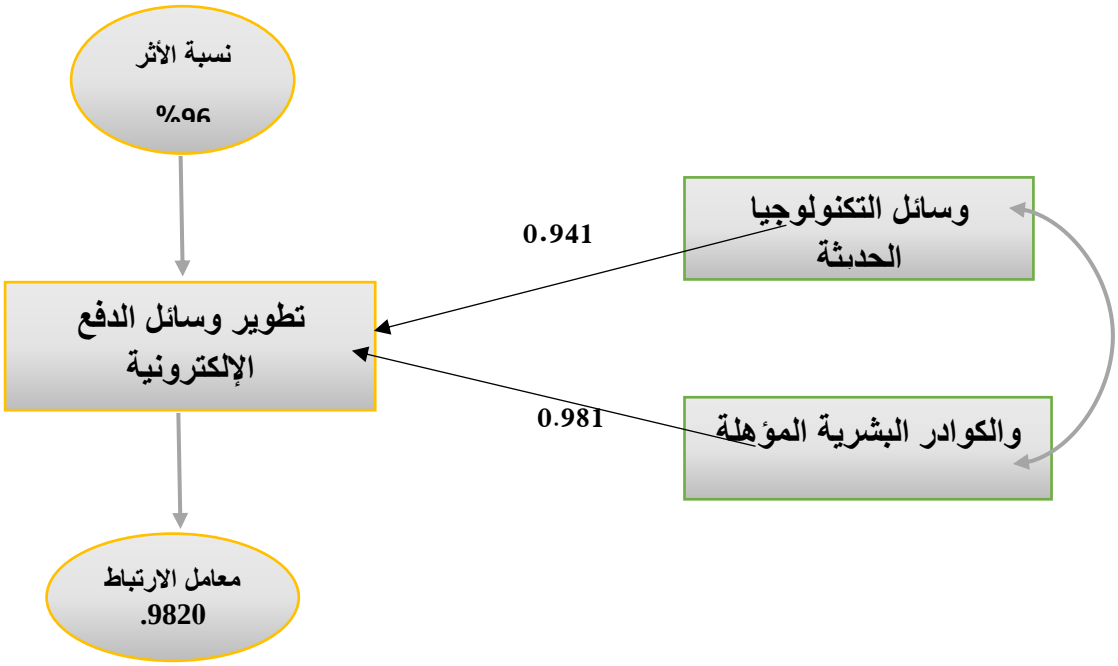
شكل (4) يبين العلاقة بين وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

لذا يتم رفض الفرضية الرئيسية " لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية."، وقبول فرضها البديل "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.". ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=0.840 - 1.232*X_1 + 1.203*X_2+ \varepsilon$$

حيث:

Y تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، X_1 وسائل التكنولوجيا الحديثة ، X_2 الكوادر البشرية المؤهلة ε، الخطأ العشوائي.



شكل رقم (5) يبين أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

النتائج والتوصيات

النتائج: -

بعد تحليل البيانات التي تم جمعها فإن الدراسة توصلت إلى الآتي:

1. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل التحديد(0.963) وهي تشير إلى أن ما نسبته (96%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية ما لم يؤثر مؤثر أخر.
2. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.941) وهي تشير إلى أن ما نسبته (94%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة ما لم يؤثر مؤثر أخر، ويرى الباحثان إن ذلك عائد إلى توافر شبكات الاتصالات والشبكات الالكترونية التي تربط المصارف فيما بينها وتوفر الخدمات المالية المتنوعة مثل دفع الفواتير الكترونيا وعرض الأرصدة المالية وكذلك توافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في وأيضاً توافر أجهزة الصراف الآلي وماكينات نقاط البيع والتي هي من ركائز التوزيع الإلكتروني وأيضاً توافر الخدمات المصرفية الآلية في المنازل والمكاتب بواسطة الانترنت والهاتف الجوال .
3. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.981) وهي تشير إلى أن ما نسبته (98%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى الكوادر البشرية ما لم يؤثر مؤثر أخر، ويعزى ذلك إلى حرص الإدارات على رفع كفاءة العصر البشري لضمان مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة وتدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال تفافة تكنولوجيا المعلومات وإلى الخطط

التدريبية الموضوعة من أجل تغطية الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري، وأيضا الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.

4. ارتفاع مستوى وسائل الدفع الالكتروني، فقد تبين إن قيمة متوسط الاستجابة بلغ (3.49) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعزى ذلك إلى سرعة الحصول على الخدمات المصرفية وسهولة استخدام وسائل الدفع الالكتروني وتوفر هذه الوسائل على مدار الساعة وخاصة خارج وقت.

التوصيات:

1. زيادة الاهتمام بالوعي وتفافة المجتمع للعمليات المصرفية الإلكترونية من ناحية التعريف تفافة تكنولوجيا المعلومات المصرفية وسهولة استخدام وسائل الدفع الالكتروني.
2. العمل على تخصيص مبالغ مالية للمساهمة في تطوير وسائل الدفع الالكترونية لتواكب التطورات والمستجدات التكنولوجية العالمية.
3. وضع خطط تدريبية للكوادر البشرية من أجل مواكبة المستجدات الحديثة لتطور وسائل الدفع الإلكترونية من جميع النواحي الفنية.
4. تفعيل الشراكة بين المصارف التجارية الليبية مع المستجدات الحديثة لوسائل التكنولوجيا الحديثة وذلك لتطوير وسائل الدفع الالكترونية.

المصادر والمـــراجع

البحوث والكتب والرسائل العلمية

1. الشمري، ناظم محمد نوري، والعبدالات، عبد الفتاح زهير(2008). الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
2. (أحمد، محمود أحمد دنف، ورقة علمية، 2018).
3. محمد كرياج "البنوك الالكترونية " دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، د.ط 2000 ص:115.
4. أبو عوده، على (2010). " أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. ثناء علي القباني،" النقود البلاستيكية، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، د.ط 2007.
6. طارق طه،" إدارة البنوك في العولمة والإنترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، د.ط، 2007.
7. غنوش العطرة،" استخدام الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية"، دراسة حالة البنوك الجزائرية، محلة أبحاث اقتصادية وإدارية مجامعة الجزائر3، عدد18، 2015.

المراجع الأجنبية

1. E lwary Ashref,"Bank Marketing on the Internet", published master thesis, Carditt brustuess school university of walles coedit ,U.K, 1998