

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

Received	2026/09/20	تم استلام الورقة العلمية في
Accepted	2026/10/11	تم قبول الورقة العلمية في
Published	2026/10/13	تم نشر الورقة العلمية في

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية

أبو القاسم محمود ابوساتالة¹، أحمد محمد الجطلاوي²

الأكاديمية الليبية فرع الخمس - ليبيا

¹amabusatala@academy.edu.ly, ²ahmeeeeed909094@gmail.com

الملخص:

يتمثل هدف الدراسة في معرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية في مدينة زليتن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلال تصميم استبانة علمية مبنية على مقياس ليكرت الخماسي، وتم توزيع عدد (100) استمارة على المحاسبين والمراجعين، ومدراء فروع المصارف، ونوابهم، وخضعت (100) استمارة للتحليل ونسبة (100%)، وأظهرت نتائج اختبار T لعينة واحدة أن اتجاهات أفراد العينة كانت موافقة، وبدرجة ذات دلالة إحصائية، على وجود دور مدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية محل الدراسة، وهذا مؤشر إيجابي يشير إلى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي، واعتماداً على نتائج الدراسة أوصى الباحث بضرورة تطوير البنية التحتية التقنية للمصارف التجارية وضمان استمرارية خدمات الدفع الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، الأداء المالي، المصارف التجارية، مدينة زليتن.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

Electronic Payment Methods and Their Role in Enhancing the Financial Performance of Libyan Commercial Banks: A Field Study

Abulgasem Mahmoud Abusatala¹, Ahmed Mohammed Aljatlawi²

Libyan Academy-Alkhoms - Libya

¹amabusatala@academy.edu.ly, ²ahmeeee909094@gmail.com

Abstract:

This study aims to investigate the role of electronic payment methods in improving the financial performance of Libyan commercial banks from the perspective of employees working in commercial banks in the city of Zliten. To achieve this objective, the study adopted a descriptive-analytical approach and developed a structured questionnaire based on a five-point Likert scale. A total of 100 questionnaires were distributed to accountants, auditors, branch managers, and deputy branch managers. All 100 questionnaires were retrieved and deemed valid for analysis, representing a response rate of 100%. The findings indicated the existence of a statistically significant relationship between electronic payment methods and the improvement of financial performance in commercial banks in Zliten. This result highlights the importance of electronic payment methods and their contribution to enhancing financial performance. Based on the study findings, the researcher recommends developing the technological infrastructure of commercial banks and ensuring the continuity and reliability of electronic payment services.

Keywords: Electronic Payment Methods; Financial Performance; Commercial Banks; Zliten City.

مقدمة:

يشهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً متسارعاً أدى إلى انتشار وسائل الدفع الإلكتروني، مثل البطاقات المصرفية، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، والتحويلات الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت، وقد أسهمت هذه الوسائل في تغيير أساليب

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

تقديم الخدمات المصرفية من خلال تسريع إنجاز المعاملات، وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية، وتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، كما أصبحت المصارف مطالبة بتطوير وسائل الدفع الإلكتروني لمواكبة التغيرات التقنية وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستجابة لاحتياجات العملاء، وترتبط وسائل الدفع الإلكتروني بالأداء المالي للمصارف من خلال خفض تكاليف معالجة المعاملات، وتقليل الأخطاء، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، وزيادة الإيرادات الناتجة عن العمليات والرسوم، وأنه بينت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الرقمنة أو المدفوعات الإلكترونية وأداء المصارف (Ashiru et al., 2023)، وأن بعض قنوات الدفع الإلكتروني، ولا سيما نقاط البيع والمدفوعات عبر الهاتف والإنترنت، ارتبطت بتحسين أداء المصارف التجارية، كما أنه يحسن كفاءة الربح والربحية من خلال زيادة الإيرادات وخفض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية (Chao et al., 2024؛ Ren et al., 2024) ووجود علاقة موجبة بين التكنولوجيا المالية والأداء المصرفي المقاس بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية (Al-Shouha et al., 2024).

ومع ذلك لا يكون دور وسائل الدفع الإلكتروني إيجابيا في جميع الحالات؛ فقد تؤدي تكاليف إنشاء البنية التحتية الرقمية، ومتطلبات الأمن والحماية، واشتداد المنافسة، إلى ضغط مؤقت على ربحية المصارف، وقد سجلت بعض الدراسات آثارا سلبية للتحويل الرقمي في مصارف فيتنامية ومصرية وصينية، مما يدل على أن نتائج الدفع الإلكتروني تتأثر بدرجة التكامل المؤسسي، وكفاءة الإدارة، ونوع الأداة، والبيئة التنظيمية والتنافسية (Yuan et al., 2025؛ Elmahdy et al., 2025؛ Nguyen-Thi-Huong et al., 2023)، لذلك فإن دراسة دور وسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي تظل مهمة، خصوصا في البيئات المصرفية التي تشهد توسعا تدريجيا في استخدام الخدمات الرقمية.

وفي البيئة الليبية تؤدي المصارف التجارية دورا مهما في تيسير المدفوعات وتنشيط النشاط الاقتصادي، الأمر الذي يجعل تطوير وسائل الدفع الإلكتروني موضوعا ذا أهمية عملية، وقد أشارت دراسة غلاء وآخرون، (2022) إلى وجود علاقة ذات دلالة بين نظم الدفع الإلكتروني والأداء المصرفي في المصارف التجارية الليبية بمنطقة الخمس، كما توصلت دراسة أبوشعالة (2024) إلى وجود اتجاه إيجابي نحو دور أنظمة الدفع الإلكتروني في

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة، وبالرغم من أهمية هذه النتائج، فإن الحاجة ما تزال قائمة إلى دراسة هذا الموضوع في بيئات مصرفية ليبية أخرى، ومنها مدينة زليتن.

وانطلاقاً من ذلك، تبحث هذه الدراسة في دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية من خلال دراسة ميدانية في مدينة زليتن، وتركز على آراء العاملين بشأن دور هذه الوسائل في سرعة إنجاز المعاملات، والأمان، وتقليل الأخطاء والتكاليف، وزيادة الإيرادات، وتحسين السيولة والكفاءة، وتجدر الإشارة إلى أن الدراسة تعتمد على استبانة تقيس تصورات العاملين واتجاهاتهم، ولا تمثل قياساً مباشراً للأداء المالي الفعلي من خلال المؤشرات المحاسبية، مثل العائد على الأصول أو العائد على حقوق الملكية، وبناء على ذلك تهدف الدراسة إلى تحديد مدى اتفاق آراء أفراد العينة حول الدور الذي تؤديه وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية محل الدراسة.

1- الدراسات السابقة:

تناول هذا الجزء عرضاً لأبرز الدراسات العربية والأجنبية الحديثة التي بحثت في وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الرقمي وعلاقتها بالأداء والكفاءة المصرفية، وقد روعي في اختيار هذه الدراسات تنوع بياناتها ومناهجها ونتائجها، بما يساعد على تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وبيان الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها في المصارف التجارية الليبية بمدينة زليتن، فقد أشارت دراسة محمود وشنب (2026) إلى اتجاهات سلبية لدى غالبية العملاء بسبب توقف الخدمات وتكرار الخصم وتقدم الأنظمة والشبكات، مع إدراكهم أهمية الدفع الإلكتروني، كما لم يمثل العمر أو المؤهل العلمي عائقاً أمام التبني، وأظهرت دراسة لطايفه والقاضي (2026) أن تقدير العملاء لموثوقية النظام والفائدة المدركة وتصميم المواقع وجودة الخدمات الإلكترونية كان مرتفعاً، وأن جودة الخدمات والفائدة المدركة وموثوقية النظام وجودة الإنترنت أثرت دالاً في الاستخدام، بينما لم يؤثر تصميم المواقع، وتوصلت دراسة Mahboub & Sadok, (2026) لعدم وجود أثراً إحصائياً للتحويل الرقمي في هامش صافي الفائدة، وفسرت ذلك باحتمال أن تكون

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

الاستثمارات الرقمية مدفوعة بال محاكاة أو الضرورة التنافسية أكثر من كونها استراتيجية ذات عائد مالي مثبت، وفي نفس الاتجاه بينت دراسة (Khadhraoui & Ajina, 2026) تفوق المصارف الأعلى دمجاً للتقنيات في المؤشرات الثلاثة، وتتمثل الحدود في صغر العينة، واعتماد مقياس الرقمنة على الإفصاح النصي في التقارير السنوية، بما قد لا يعكس الاستخدام الفعلي للخدمات، فضلاً عن ارتباط النتائج بالبيئة التونسية، وكما اشارت دراسة (Zhang 2026) لعدم إسهام التحول الرقمي في تحسين ربحية معظم المصارف، بل خفض هامش صافي الفائدة والعائد على الأصول، مع بروز الكفاءة التشغيلية ونسبة القروض المتعثرة كمسارين وسيطين مهمين، وتوصلت دراسة Feria-Dominguez, Proaño-Rivera, & (2026) الى ارتباط الشمول المالي إيجابياً بربحية الأصول، كما ارتبط التحول الرقمي إيجابياً وبصورة دالة بالعائد على حقوق الملكية لدى المصارف منخفضة الأداء، من دون أثر موحد بين المصارف، أظهرت دراسة (Rojas et al., 2026) أثر موجب ودال لتبني المحافظ الإلكترونية في الربحية النقدية الإجمالية و ROE و ROA، وكان الأثر الأقوى على الربحية النقدية الإجمالية، وأوضحت دراسة (Ridene et al., 2026) أن المصارف التي تتبنى تقنيات الدفع الرقمي والمعاملات عبر الهاتف تحقق كفاءة تكلفة و ربح أعلى، وأن الشراء عبر الإنترنت يرتبط بأثر موجب، بينما يرتبط استخدام البطاقات وأجهزة الصراف الآلي بتكاليف تشغيل أعلى وكفاءة ربح أقل، وأشارت دراسة (Jain et al., 2026) من خلال مراجعة منهجية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني في ربحية المصارف، وافادت دراسة (Ayadi et al., 2025) أن الاستثمار التقني يحسن الكفاءة، وأن أثره أقوى في كفاءة الربح، مع احتمال تضرر الكفاءة عند الإفراط في الاستثمار؛ كما استفادت البنوك ذات التوجه التجزئي أكثر، وكانت البنوك الأكثر رقمنة أقل تعرضاً لتراجع كفاءة التكلفة أثناء الجائحة، وبينت دراسة (Li et al., 2025) ارتباط تطور التكنولوجيا المالية إيجابياً بتغير الكفاءة، وكان الأثر أقوى في البنوك التجارية المدنية والبنوك الصغيرة، كما عزز التطور المالي الإقليمي هذا الأثر، وأظهرت دراسة العبدلي وبشير وعبد السيد (2025)، أن مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات بالقوائم المالية مرتفع، وأوصت بزيادة متابعة مصرف ليبيا المركزي للتبني الكامل للخدمات الإلكترونية، وخلصت بومزبر ومناع (2025)، إلى علاقة طردية قوية ودالة بين عمليات

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

أجهزة الصراف الآلي وROA، في حين لم تظهر علاقة دالة بين عمليات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وROA، وأظهرت بوعكة وبرايمي زرزور (2025)، أن المصارف الجزائرية تعاني نقصاً في الخدمات الإلكترونية ولا تبلغ مستوى دول أخرى في تقديمها وتطبيقات اقتصاد المعرفة، وخلصت دراسة سالم (2025)، إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تحسن سهولة الخدمة وسرعتها، وتزيد الإيرادات، وتقلل الازدحام والطوابير، وتمكّن العملاء من إجراء المعاملات بسهولة وأمان، وأظهرت دراسة الصقر (2025)، إسهام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الكفاءة التشغيلية للمصارف التجارية في ليبيا من خلال تسهيل الإجراءات وتقليل الوقت والجهد، وأظهرت دراسة Agarwal et al., 2024 أن بطاقات الخصم والائتمان تؤثر معنوياً في ROA وROE، وأن بطاقات الخصم تؤثر في هامش الربح التشغيلي، بينما لم يظهر أثر معنوي لبطاقات الائتمان على هذا الهامش أو لبطاقتي الخصم والائتمان على ربحية السهم، وخلصت دراسة Ren et al., 2024 إلى وجود علاقة موجبة ودالة بين التحول الرقمي وكفاءة الربح، مع انتقال الأثر عبر زيادة الإيرادات وخفض التكاليف، وتوصلت دراسة إبراهيم وعيسى (2024)، وجود أثر واضح بين مؤشرات التحول الرقمي والبطاقات المصرفية الإلكترونية، وأوصت بوضع قواعد رقابية وتنظيمية للحد من الاحتيال، وبيّنت دراسة أبوشعالة (2024) أثراً معنوياً ذا دلالة لأنظمة الدفع الإلكتروني في الأداء المالي، مع أثر إيجابي للبطاقات الإلكترونية والتحويلات الداخلية والخارجية عبر RTGS وSWIFT والمقاصة الإلكترونية ECC، وانعكاس ذلك على أمن السداد وكفاءة العمليات وسرعة الإنجاز وجودة الخدمة والقدرة التنافسية، وخلصت دراسة الجنيد والعلفي (2024)، إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تسهم في خفض المخاطر بمعامل تأثير بلغ 0.783؛ وبلغ أثر الإنترنت المصرفي 67%، وبطاقات الدفع 63%، بينما بلغ أثر محافظ النقود الإلكترونية 48%، مع ضعف وعي العملاء بالاستخدام بدرجة 63%، وتوصلت دراسة الشرابي (2024) الى وجود أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي للقطاع المصرفي العراقي، وخلصت دراسة غلاء وآخرون (2022) ان نظم الدفع الإلكتروني 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.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

التعقيب النقدي والفجوة البحثية:

تكشف الدراسات السابقة عن اتجاهين رئيسيين، الاتجاه الأول يرى أثراً موجباً للرقمنة أو الدفع الإلكتروني في الربحية والكفاءة، كما في الصين في دراسة Ren وزملائه، وفي تونس والإكوادور وببرو، وكذلك في دراسة أبوشعالة بمصراتة ودراسة بومزير ومناح بشأن أجهزة الصراف الآلي، ويظهر الاتجاه نفسه في دراسات الكفاءة الإقليمية، مع ملاحظة أن أثر القنوات ليس متماثلاً؛ فقد ارتبط الهاتف والشرء عبر الإنترنت بكفاءة أعلى، بينما ارتبطت البطاقات وأجهزة الصراف بتكاليف تشغيل أكبر، أما الاتجاه الثاني فيستمر بالحذر أو النتيجة السلبية؛ فقد لم تجد دراستا المغرب والصين الأحدث أثراً موجباً واضحاً في هامش صافي الفائدة أو الربحية، بل سجلت دراسة Zhang تراجعاً في بعض المؤشرات، في حين لم يظهر أثر الإنترنت في دراسة مصرف السلام-الجزائر، ويعني ذلك أن أثر المدفوعات الرقمية ليس آلياً، بل يتوقف على نوع القناة، ونضج البنية التحتية، والكفاءة التشغيلية، والقروض المتعثرة، والتنظيم، وحجم المصرف، وطريقة قياس الأداء والرقمنة، لذلك لا تسمح الأدلة الحالية بحسم ما إذا كان تحسن الخدمة أو زيادة الاستخدام يتحول فعلاً إلى تحسن في الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية.

الفجوة والمساهمة العلمية للدراسة:

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة اختلافاً في نتائجها حول دور وسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المصرفي، إذ توصلت بعض الدراسات إلى آثار إيجابية في الكفاءة أو الربحية، بينما توصلت دراسات أخرى إلى آثار محدودة أو غير دالة، كما ركزت بعض الدراسات على التحول الرقمي أو جودة الخدمات أو اتجاهات العملاء، في حين اعتمدت دراسات أخرى على مؤشرات مالية فعلية، مما يكشف عن اختلاف في موضوعات القياس ومصادر البيانات.

وهنا تتمثل الفجوة البحثية في محدودية الدراسات التي تناولت الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي للمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العاملين، مع تناول جوانب البنية التحتية والأمان والسرعة وتقليل الأخطاء والتكاليف والإيرادات والكفاءة، وتتمثل الإضافة العلمية للدراسة الحالية في تقديم دليل ميداني عن

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

تصورات العاملين حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي، مع التمييز بين الأداء المالي المدرك والأداء المالي الفعلي، واختبار اتجاهات أفراد العينة ومقارنة آرائهم بين المصارف التجارية محل الدراسة، كما تقدم الدراسة إضافة تطبيقية من خلال توفير نتائج يمكن أن تستفيد منها إدارات المصارف والجهات ذات العلاقة في تطوير خدمات الدفع الإلكتروني.

2- مشكلة الدراسة:

أدى الانتشار المتسارع للتقنيات المالية والقنوات المصرفية الرقمية إلى جعل وسائل الدفع الإلكتروني مكوناً أساسياً في تطوير العمل المصرفي؛ إذ يفترض أن تسهم في خفض زمن المعاملات وتكاليفها، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، والحد من مخاطر تداول النقد، غير أن الأدلة التطبيقية لا تؤيد افتراضاً عاماً بأن الرقمنة تؤدي تلقائياً إلى تحسين الأداء المالي، فقد وجدت دراسة حالة مصرف فلسطين أثراً موجباً لوسائل الدفع الإلكتروني في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، دون أن يظهر أثر معنوي في ربحية السهم (Awwad, 2021)، كما أظهرت دراسة في دولة الإمارات أن أثر تبني التكنولوجيا المالية يرتبط بمدى ملائمة التبني وإدارته، وليس بمجرد وجود التقنية (Dwivedi et al., 2021)، وفي المقابل، توصلت دراسة حديثة على مصارف فيتنامية إلى أثر سلبي للاستثمار الرقمي في الأداء خلال الفترة المدروسة، مع احتمال تأخر ظهور المنافع (Tien et al., 2025)، وبينت دراسة أخرى أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية وربحية المصارف قد تكون غير خطية؛ إذ قد تضغط الاستثمارات الرقمية على الربحية في مراحلها الأولى قبل أن تتحول آثارها إلى موجبة (Li et al., 2023)، ويكشف هذا التباين أن المشكلة لا تتمثل في السؤال عما إذا كانت وسائل الدفع الإلكتروني مفيدة بصورة مطلقة، بل في تحديد طبيعة دورها واتجاهه والشروط التي تجعله موجباً أو محدوداً أو متأخراً، فقد اختلفت النتائج باختلاف قناة الدفع، ومؤشر الأداء المستخدم، ومرحلة الاستثمار، ووحدة التحليل، وكذلك باختلاف الاعتماد على بيانات مالية فعلية أو على إدراكات العاملين والعملاء. فقد سجلت دراسة عراقية علاقة موجبة بين نظم الدفع الإلكتروني وكفاءة الأداء المصرفي من وجهة نظر العاملين (عبد الشافي والزبيدي،

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

(2020)، كما وجدت دراسة جزائرية أثرا لوسائل الدفع الإلكتروني في جودة الخدمات المصرفية لدى الموظفين (راخ وقصري، 2024)، إلا أن هذه النتائج لا تثبت بمفردها تحسنا فعلياً في الربحية أو العائد المحاسبي؛ ولذلك ينبغي التمييز بين الأداء المالي المقاس بالقوائم والمؤشرات الزمنية، والأداء المالي كما يدركه العاملون في المصرف. وتزداد أهمية هذه المشكلة في البيئة الليبية التي يواجه فيها استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تحديات تتعلق بالثقة والأمان والبنية التحتية والثقافة الرقمية والإطار التنظيمي، فقد بينت دراسة على عملاء المصارف التجارية الليبية وجود ضعف في الثقة بالخدمات الإلكترونية، ومخاوف من فقدان البيانات والاختراق والاحتيال، فضلاً عن قصور الإرشادات المقدمة للعملاء (رحيل، 2023)، كما أشارت دراسات ليبية أخرى إلى تطور أدوات الدفع الإلكتروني في ظل أزمة السيولة، وإلى أهمية السرعة والسرية والأمان، لكنها ركزت على الاستخدام أو جودة الخدمة ورضا العملاء، مثل دراسة الهاملي والكزة (2024)، ودراسة أبو غالبية وعبد المجيد (2024)، وبحسب النتائج المتاحة، لا تزال هناك حاجة إلى دراسة ميدانية تركز على مدينة زليتن وتبحث في دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العاملين، مع مراعاة خصوصية البيئة التشغيلية والتنظيمية المحلية، وعليه الدراسة الحالية لا تدعي قياساً مالياً فعلياً لمؤشرات مثل العائد على الأصول أو العائد على حقوق الملكية، وإنما تختبر تصورات العاملين في المصارف التجارية بمدينة زليتن من خلال استبانة حول مدى إسهام وسائل الدفع الإلكتروني في خفض التكلفة، وتحسين الكفاءة، وتوسيع قاعدة العملاء، وتعزيز الأداء المالي المدرك، ومن ثم تتحدد مشكلة الدراسة في عدم وضوح طبيعة هذا الدور واتجاهه في البيئة الليبية المحلية في مدينة زليتن على وجه الخصوص، بما يقود إلى السؤال الرئيس الآتي: ما دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العاملين فيها بمدينة زليتن؟

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي للمصارف التجارية الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

العاملة بمدينة زليتن، وتقديم توصيات إلى إدارات المصارف والجهات ذات العلاقة بما يسهم في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين كفاءة العمل المصرفي.

4- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودورها المتزايد في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة أداء المصارف التجارية. ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال جانبين وهما:

الأهمية العلمية:

تتبع الأهمية العلمية للدراسة من تناولها موضوعاً معاصراً يرتبط بالتطور التكنولوجي والتحول الرقمي في القطاع المصرفي، وذلك من خلال دراسة دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية، كما تسهم الدراسة في إثراء الدراسات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية في البيئة الليبية، وتوفير أساس علمي يمكن أن تستفيد منه الدراسات المستقبلية في هذا المجال، ولا سيما الدراسات التي تتناول المصارف التجارية الليبية.

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في إمكانية استفادة إدارات المصارف التجارية من نتائجها في تقييم دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمل المصرفي، وتسريع إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء والتكاليف التشغيلية، وتعزيز أمن الخدمات المصرفية، كما قد تساعد النتائج في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البنية التحتية التقنية وتدريب العاملين، فضلاً عن تقديم توصيات إلى إدارات المصارف والجهات ذات العلاقة بما يسهم في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين الخدمات المصرفية.

5- فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلته وأهدافه، تنطلق الدراسة من الفرضيات الرئيسة الآتية:

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا تختلف آراء أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي عن درجة الحياد عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي تبعا للمصرف الذي يعملون فيه، عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$.

6- مصطلحات الدراسة:

يقصد بالمصطلحات الإجرائية المعاني التي تعتمد عليها الدراسة الحالية لهذه المفاهيم في حدود موضوعها وأهدافها وأداة جمع البيانات المستخدمة فيها.

وسائل الدفع الإلكتروني: الوسائل والتقنيات التي تتيح تنفيذ عمليات الدفع والتحويل المالي بصورة إلكترونية، مثل البطاقات المصرفية، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، والتحويلات الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت.

الأداء المالي المدرك للمصارف التجارية: تصورات وآراء العاملين بالمصارف التجارية حول مدى إسهام وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين بعض الجوانب المالية والتشغيلية للمصرف، مثل خفض التكاليف، وتحسين الكفاءة، ودعم السيولة، وتنمية الإيرادات المرتبطة بالعمولات والرسوم.

المصارف التجارية: يقصد بها المؤسسات المالية التي تمارس أعمال الوساطة المالية، وتستقبل الودائع، وتقدم القروض، وتوفر الخدمات المصرفية للعملاء، ومن بينها خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني.

7- نموذج متغيرات الدراسة:

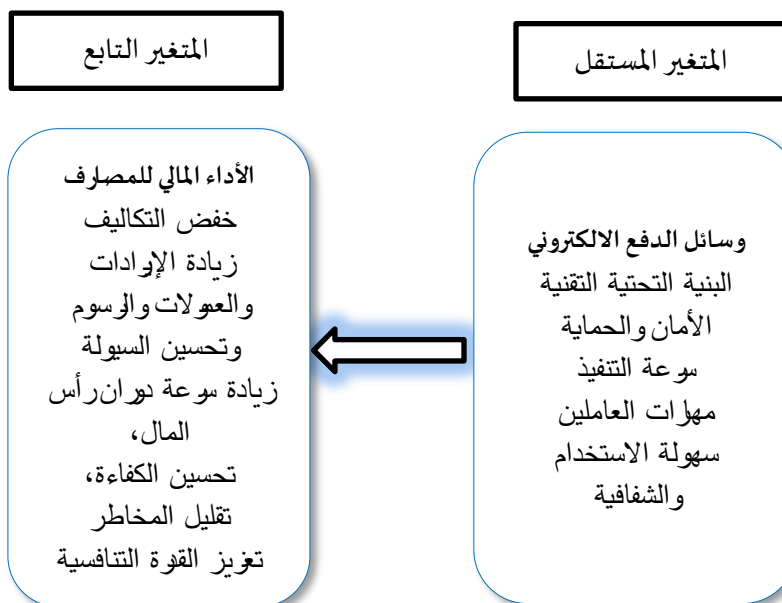
يقوم نموذج الدراسة على بيان العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني بوصفها متغيرا مستقلا، والأداء المالي للمصارف التجارية بوصفه متغيرا تابعا، وذلك من وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية في مدينة زليتن شكل (1).

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني، مستوى توافر واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية، ويقاس من خلال مؤشرات البنية التحتية التقنية، والأمان والحماية، وسرعة التنفيذ، ومهارات العاملين، وتنوع وسائل الدفع، وسهولة الاستخدام، والشفافية.

المتغير التابع: الأداء المالي المدرك، مستوى تصورات العاملين حول إسهام وسائل الدفع الإلكتروني في خفض التكاليف التشغيلية والإدارية، وتحسين الكفاءة، ودعم السيولة، وتنمية الإيرادات المرتبطة بالعمولات والرسوم، وتقليل المخاطر المرتبطة بتداول النقد، وتعزيز القدرة التنافسية.



الشكل رقم (1): نموذج متغيرات الدراسة

يوضح نموذج الدراسة العلاقة المفترضة بين وسائل الدفع الإلكتروني، باعتبارها المتغير المستقل، والأداء المالي للمصارف التجارية، باعتباره المتغير التابع، وقد جرى تناول وسائل الدفع الإلكتروني من خلال أبعاد السرعة والأمان والسهولة والتنوع وتقليل الأخطاء، بينما جرى تناول الأداء المالي من خلال خفض التكاليف وزيادة الإيرادات وتحسين الربحية

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

والسيولة والكفاءة المالية، ويقاس النموذج هذه العلاقة من خلال آراء العاملين بالمصارف التجارية محل الدراسة، ولذلك فإن الأداء المالي المقصود هنا هو الأداء المالي المدرك، وليس المؤشرات المالية الفعلية المستخرجة من القوائم المالية.

8- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الجوانب الآتية:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على قياس الأداء المالي المدرك من وجهة نظر العاملين بالمصارف التجارية محل الدراسة، ولا تتضمن تحليلاً للقوائم المالية أو اختباراً للمؤشرات المحاسبية الفعلية، مثل العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، وصافي الربح، ونسبة التكاليف إلى الإيرادات.

الحدود المكانية والبشرية: أجريت الدراسة في المصارف التجارية العاملة بمدينة زليتن، مصرف الجمهورية، والوحدة، وشمال أفريقيا، الصحاري، المصرف الإسلامي، من خلال آراء المحاسبين، والمراجعين بالمصارف التجارية العاملة محل الدراسة.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الفترة الزمنية ما بين (مايو 2026 إلى أغسطس 2026).

الحدود المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام استبانة وزعت على عينة من المحاسبين والمراجعين بالمصارف التجارية في مدينة زليتن، وبناء على ذلك تعبر النتائج عن آراء أفراد العينة وتصوراتهم، ولا تمثل قياساً مباشراً للأداء المالي الفعلي للمصارف من خلال المؤشرات المحاسبية، مثل العائد على الأصول أو العائد على حقوق الملكية.

9- الإطار النظري للدراسة:

أدى التحول الرقمي إلى إعادة تشكيل طريقة تقديم الخدمات المصرفية وتنفيذ المعاملات المالية، ولم تعد وسائل الدفع الإلكتروني مجرد بديل للنقد، بل أصبحت جزءاً من منظومة مصرفية تشمل الأدوات الرقمية، وقنوات الاتصال، وأنظمة المعالجة والتسوية، والقواعد القانونية والأمنية، ويتطلب فهم دورها في الأداء المالي التمييز بين توافر التقنية، ومدى

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

استخدامها، وكفاءة تشغيلها، وقدرة المصرف على تحويل استخدامها إلى خفض في التكلفة أو زيادة في الإيرادات.

وسائل الدفع الإلكتروني:

وتعرف بأنها مجموعة الأدوات والأنظمة التي تتيح تنفيذ عمليات الدفع والتحويل ونقل الأموال بصورة إلكترونية، دون الاعتماد الكامل على النقود الورقية أو الإجراءات المصرفية اليدوية، وتشمل هذه الوسائل البطاقات المصرفية، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، والتحويلات الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت، وقد أصبحت هذه القنوات جزءاً أساسياً من التحول الرقمي في القطاع المصرفي، لما توفره من سرعة في تنفيذ المعاملات وإمكانية الوصول إلى الخدمات في أوقات وأماكن مختلفة (Kasri et al., 2022)، وينبغي التمييز بين وسيلة الدفع وقناة الدفع ومنظومة الدفع، فالوسيلة قد تكون بطاقة أو هاتفاً أو محفظة رقمية، والقناة قد تكون تطبيقاً أو موقعاً إلكترونياً أو شبكة نقاط بيع، وبذلك لا يقاس انتشار الدفع الإلكتروني بمجرد وجود تطبيق أو جهاز، بل بقدرته على تنفيذ المعاملات بصورة سريعة وآمنة ومستقرة، ويشمل الدفع عبر الهاتف المحمول استخدام الهاتف أو التطبيق المصرفي لتنفيذ التحويلات وسداد الفواتير والمشتريات (Khando et al, 2023)، وقد بينت دراسة (Al-Qudah et al, 2024) أن المنفعة المدركة وراحة الاستخدام ومهارة المستخدم ترتبط بنية تبني الدفع عبر الهاتف، مما يوضح أن نجاح الوسيلة لا يعتمد على خصائصها الفنية وحدها، بل يتأثر بقدره المستخدم على التعامل معها وثقته في النظام.

أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:

تتمثل أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تسريع تنفيذ المعاملات، وتقليل الإجراءات اليدوية، وتوفير سجل إلكتروني للعمليات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات خارج نطاق الفروع وأوقات العمل التقليدية، كما تساعد هذه الوسائل المصرف على التعامل مع عدد أكبر من المعاملات، وتحسين تدفق المعلومات بين الأقسام، ومتابعة العمليات بصورة أكثر انتظاماً.

ومن الناحية التشغيلية، قد يؤدي الدفع الإلكتروني إلى رفع الكفاءة وخفض تكلفة المعاملة من خلال تقليل الوقت والجهد والأخطاء، وقد توصلت دراسة (Saroy et al, 2023)

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

إلى أن تبني تقنيات الدفع الرقمي يحسن كفاءة التكلفة في القطاع المصرفي الهندي، وأن المنفعة ترتبط بالاندماج في منظومة دفع رقمية متكاملة والوصول إلى المدخلات بتكلفة أقل، وليس بمجرد تقليل حجم المدخلات.

كما يمكن أن تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في توسيع قاعدة العملاء وتعزيز الشمول المالي؛ لأنها تتيح الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف أو الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة الفرع، وأظهرت دراسة (Niankara and Traoret, 2023) وجود علاقة بين الشمول المالي واستخدام المدفوعات غير النقدية، مع تأثير الاستخدام بتوافر الإنترنت والهاتف والتعليم والدخل والمشاركة في سوق العمل. وهذا يعني أن الأثر الاقتصادي للدفع الإلكتروني يتطلب بيئة قادرة على إتاحة التقنية للفئات المختلفة.

متطلبات وتحديات الدفع الإلكتروني:

لا تتحقق فوائد وسائل الدفع الإلكتروني بمجرد توفيرها، بل تتطلب بنية تحتية مناسبة، وأنظمة اتصالات مستقرة، ووسائل حماية فعالة، وعاملين قادرين على تشغيل الأنظمة ومعالجة مشكلاتها. كما يرتبط استخدامها بضرورة حماية بيانات العملاء ومواجهة مخاطر الاحتيال والاختراق وانقطاع الخدمة. وقد أشارت دراسات حديثة في البيئة الليبية إلى أهمية الأمان والثقة والبنية التحتية والثقافة الرقمية في انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية وقبولها (رحيل، 2023؛ الهامي والكزة، 2024).

ومن ناحية أخرى، قد تتطلب أنظمة الدفع الإلكتروني استثمارات أولية ونفقات مستمرة للصيانة والتحديث والتدريب والحماية. لذلك قد تختلف نتائجها من مصرف إلى آخر، وقد لا تظهر منافعها المالية بصورة فورية. وبينت دراسة أوروبية أن العلاقة بين الرقمنة وكفاءة المصارف قد تكون غير خطية؛ فقد يحسن الاستثمار الرقمي الكفاءة في مستوى معين، بينما قد يؤدي الإفراط فيه إلى انخفاض العوائد الحدية (Ayadi et al., 2025).

تحديات وسائل الدفع الإلكتروني:

تواجه وسائل الدفع الإلكتروني تحديات تقنية واقتصادية واجتماعية وقانونية، فمن الناحية التقنية، تبرز الحاجة إلى بنية اتصالات مستقرة، وحماية الخصوصية، وأمن البيانات، واستمرارية الخدمة، ومن الناحية الاجتماعية، تؤثر الثقة والثقافة الرقمية وسهولة الاستخدام في قبول العملاء، وقد صنف (Khando et al, 2023) تحديات الدفع الرقمي إلى

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

تحديات اجتماعية واقتصادية وتقنية وتوعوية وقانونية، وبين أن الخصوصية والأمن ونقص البنية التحتية والثقة من أبرز العوامل المؤثرة في الانتشار، وأما من الناحية الاقتصادية، فتتطلب الأنظمة الإلكترونية استثمارات في الأجهزة والبرمجيات والصيانة والتدريب والحماية، وقد لا تظهر عوائد هذه الاستثمارات فوراً، خصوصاً إذا كان حجم الاستخدام محدوداً، كما يمكن أن تواجه المصارف مخاطر تشغيلية ومخاطر احتيال وانقطاع الخدمة، لذلك يرتبط نجاح الدفع الإلكتروني بوجود إدارة للمخاطر، وخطة للتدريب، ونظام فعال لحماية العملاء، وإطار قانوني واضح، وتشير دراسة (Ly and Ly, 2024) إلى أن سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة والراحة والأمان والثقافة المالية تؤثر في تبني الدفع الرقمي، وعليه فإن توفير الوسيلة دون تبسيط استخدامها أو توعية العملاء بها قد لا يؤدي إلى انتشارها. كما أن ارتفاع الثقة في النظام لا يقل أهمية عن توافره الفني.

الأداء المالي للمصارف التجارية:

يشير الأداء المالي إلى مدى قدرة المصرف على استخدام موارده وإدارة أنشطته بما يمكنه من تحقيق أهدافه المالية والتشغيلية، ويشمل ذلك تحقيق الأرباح، والمحافظة على السيولة، وضبط التكاليف، وتحسين الكفاءة، وإدارة المخاطر، ويقاس الأداء المالي في الدراسات المصرفية عادة باستخدام مؤشرات فعلية مستخرجة من القوائم المالية، مثل العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، وصافي الربح، ونمو الإيرادات، ونسب السيولة والكفاءة (Chao et al., 2024؛ Al-Shouha et al., 2024).

أبعاد الأداء المالي:

يمكن تناول الأداء المالي للمصارف التجارية من خلال مجموعة من الأبعاد الأساسية، تتمثل في الربحية بقدرة المصرف على تحقيق عوائد من موارده وأنشطته، وتشير السيولة إلى قدرته على الوفاء بالتزاماته وتلبية طلبات السحب والمدفوعات في الوقت المناسب، أما الكفاءة المالية والتشغيلية فتتعلق بقدرة المصرف على تحقيق النتائج المطلوبة باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد والتكاليف، وتشمل الأبعاد الأخرى نمو الإيرادات، وضبط النفقات، وإدارة المخاطر (Chao et al., 2024).

وقد بينت دراسات حديثة أن العلاقة بين التحول الرقمي والربحية ليست ثابتة في جميع البيئات، فقد وجدت دراسة على المصارف التجارية الريفية الصينية أن التحول الرقمي

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

يحسن الربحية من خلال تحسين جودة الأصول والكفاءة التشغيلية والقدرة على تحمل المخاطر، وفي حين وجدت دراسة أخرى أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية قد يضغط على ربحية بعض المصارف بسبب تكاليف الرقمنة والمنافسة وتغير مصادر الدخل التقليدية (Elmahdy et al., 2025)، ويشير ذلك إلى ضرورة تفسير الأداء المالي في ضوء طبيعة المصرف ومرحلة التحول الرقمي ومؤشرات القياس المستخدمة.

العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي:

يمكن تفسير العلاقة بين المتغيرين من خلال عدة مسارات، فيتمثل المسار الأول في الكفاءة التشغيلية إذ يؤدي الاعتماد على المعالجة الإلكترونية إلى تقليل الوقت والأخطاء والجهد، مما قد يخفض تكلفة المعاملة ويحسن إنتاجية الموارد، ويتمثل المسار الثاني في توسيع النشاط المصرفي من خلال جذب عملاء جدد وزيادة استخدام الخدمات وتحقيق إيرادات من العملات والرسوم، وأما المسار الثالث فيتمثل في تحسين المعلومات، لأن الأنظمة الإلكترونية توفر بيانات أسرع وأكثر انتظاماً عن العمليات وسلوك العملاء، كما قد يسهم الدفع الإلكتروني في تحسين الشمول المالي، وهو ما يوسع قاعدة المتعاملين مع المصارف ويزيد فرص تقديم خدمات إضافية، غير أن هذا المسار يتوقف على توفر الإنترنت والأجهزة والمهارات والثقة، وكذلك قد يؤثر الأمن والخصوصية في العلاقة؛ فإذا شعر العملاء بالأمان زاد الاستخدام، وإذا ارتفعت مخاطر الاحتيال أو انقطاع الخدمة انخفض الاستخدام وتحملت المصارف تكاليف إضافية.

يتضح أن وسائل الدفع الإلكتروني منظومة متكاملة تتجاوز مجرد استخدام البطاقة أو التطبيق، وأن أثرها في الأداء المالي يمر عبر الكفاءة التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، وتحسين المعلومات، ودعم الشمول المالي، ويتوقف تحقق هذا الأثر على مستوى الجاهزية التقنية، والثقة، والأمن، والتدريب، والتكلفة، والإطار القانوني، وبناء على ذلك تتناول الدراسة وسائل الدفع الإلكتروني بوصفها متغيراً مستقلاً، والأداء المالي المدرك بوصفه متغيراً تابعاً، وتقاس العلاقة بينهما من خلال آراء العاملين بالمصارف التجارية في مدينة زليتن.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

10- الإطار العملي للدراسة:

تم استخدام التحليل الإحصائي لدراسة اتجاهات العاملين حول وسائل الدفع الإلكتروني وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف التجارية، ويقتضي التحليل الإحصائي باختبار الفرضية الإحصائية حول إجابات جميع العاملين هل تتجه للموافقة أو للحياد أو لعدم الموافقة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي تم اتباعه من قبل الباحثين لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، والذي يسعى لوصف ظاهرة وسائل الدفع الإلكتروني، وتحليل دورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية، وذلك من خلال الربط بين الإطار النظري والدراسة الميدانية لاختبار الفرضيات، وتم ترتيب البيانات وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة للوصول لنتائج تجيب على سؤال الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من المحاسبين والمراجعين في المصارف التجارية الليبية، ونظرا لصعوبة حصر جميع أفراد مجتمع الدراسة، وصعوبة الاتصال بجميع مفرداته، فقد اقتصر العينة على المحاسبين والمراجعين الداخليين في المصارف التجارية العاملة بمدينة زليتن، حيث تم توزيع (100) استمارة، من خلال تسليمها باليد أو عن طريق البريد الإلكتروني وبعض وسائل التواصل الاجتماعي، وقد بلغت حصيلة التجاوب من قبل أفراد عينة كما مبين في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) عدد الاستبانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها من عينة الدراسة

البيان	الاستبانات الموزعة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات المستلمة	الاستمارات الغير صالحة	الاستمارات الصالحة
العدد	100	0	100	0	100
النسبة %	100%	0%	100%	0%	100%

يتضح من الجدول رقم (1) ان عدد الاستبانات الموزعة بلغت (100) استمارة استبانة، وتم استرداد (100) استبانة، وبعد استبعاد الاستبانات غير الصالحة للتحليل، بلغ عدد

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

الاستبانات الصالحة للتحليل (100) استبانة وبنسبة استجابة 100%، وتعتبر هذه النسبة تسمح بتحليل البيانات واستخلاص مؤشرات عن عينة الدراسة المحدد.

أداة جمع البيانات:

تم جمع بيانات الدراسة من قبل مصادر ميدانية باستخدام الاستبانة، حيث تم جمع البيانات من قبل العاملين بمصارف الوحدة والجمهورية والاسلامي وشمال أفريقيا والصحاري بزلتين المختارين في عينة الدراسة.

وتبعاً لذلك قام الباحث بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب أهدافها وفروضها، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبانة بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

الاطلاع على آراء الموظفين حول عبارات الاستبانة.

تحديد الأقسام الرئيسية التي شملها الاستبانة.

جمع وتحديد عبارات الاستبانة.

صياغة العبارات التي تقع تحت كل محور.

إعداد الاستبانة في صورته الأولية، والتي احتوت قسمين من الأسئلة، وهما الأول البيانات الشخصية، وخصائص العينة، والثاني أسئلة للموظفين حول عبارات الاستبانة.

ولقد استخدم الباحث مقياس (ليكرت الخماسي) لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبانة، حيث منح الدرجات من (5 إلى 1) ابتداءً بالبدائل (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقضي منهم.

جدول رقم (2): ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة

الإجابة	أرفض بشدة	أرفض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط م ج	(1-1.79)	(1.8-2.59)	(2.6-3.39)	(3.4-4.19)	(4.20-5)
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً

نوع البيانات: تحتوي صحيفة الاستبانة على البيانات التالية، وكما موضحة بالجدول رقم (3).

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

جدول (3): يوضح نوع البيانات في الدراسة

نوع البيانات	البيانات
بيانات وصفية (قابلة للترتيب)	المؤهل العلمي
بيانات وصفية غير قابلة للترتيب	التخصص
بيانات كمية (ترتيبية)	عدد سنوات الخبرة
بيانات وصفية قابلة للترتيب	المسمى الوظيفي
بيانات وصفية (قابلة للترتيب)	مستوى مهارات التعامل مع التكنولوجيا
بيانات كمية (ترتيبية)	عدد الورش والدورات أو الندوات أو المؤتمرات
بيانات وصفية قابلة للترتيب مقاسة بمقياس ليكرت	العبارات حول موضوع الاستبانة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات:

تم جمع كافة البيانات من المشاركين في الدراسة من قبل الباحث، ثم تفرغها لتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS- 27) لتحليل البيانات، جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة. كما استُخدم اختبار T لعينة واحدة (One-Sample T-Test) لمقارنة المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة بالقيمة المحايدة (3) في مقياس ليكرت الخماسي، بهدف اختبار دلالة اتجاه آراء أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي. كذلك استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة تبعاً للمصرف الذي يعملون فيه. واعتمدت الدراسة مستوى دلالة إحصائية قدره (0.05) لاتخاذ القرارات الإحصائية.

اختبارات الصدق والصلاحية:

للتأكد من صدق وصلاحية الاستبانة قام الباحث بالاختبارات الآتية:

صدق المحتوى:

لقد راع الباحث جانب صدق المحتوى في الاستمارة، من خلال عرضها على أساتذة متخصصين في العلوم الإدارية والمالية والإحصاء، للتأكد من أن جميع الأسئلة التي

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

تحتويها الاستمارة تغطي جميع أبعاد الإشكالية قيد الدراسة، وبعد أن تم جمع آراء وملاحظات هؤلاء المتخصصين تم إجراء التعديلات اللازمة.

اختبار الثبات والصدق:

للتأكد من ثبات الاختبار " أداة الدراسة " قام الباحث بحساب درجة الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للتأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة فكانت النتائج كما بالجدول رقم (4).

جدول رقم (4) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية	16	0.835

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) (معامل الثبات) لإجمالي الاستبانة كانت (0.835) وهي قيمة كبيرة أكبر من 0.60، وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات، وبالتالي يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

وصف عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية والوظيفية:

يسمح تحليل خصائص عينة الدراسة بالاطلاع على صفات أفراد عينة الدراسة المستهدف، تم معالجة بيانات استبانة الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية للمشاركين، وتم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (5) التالي:

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المؤهل	دبلوم متوسط	دبلوم عالي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراة
	4	11	68	16	1
	4%	11%	68%	16%	1%
التخصص	محاسبة	إدارة أعمال	تمويل ومصارف	اقتصاد	اخرى
	42	20	26	8	4
	42%	20%	26%	8%	4%

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

المؤهل	دبلوم متوسط	دبلوم عالي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراة
	4	11	68	16	1
	%4	%11	%68	%16	%1
المسمى الوظيفي	موظف مالي	مراجع	رئيس قسم	نائب مدير فرع	مدير فرع
	53	9	28	5	5
	%53	%9	%28	%5	%5
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	من 20 سنة فأكثر	
	5	33	52	10	
	%5	%33	%52	%10	
مهارة استخدام التكنولوجية الرقمية	ضعيف	متوسط	جيد	ممتاز	
	3	6	69	22	
	%3	%6	%69	%22	
الدورات في مجال التكنولوجيا الرقمية	لم يتلقى أي دورات	من 1 إلى 3 دورات	من 3 إلى 5 دورات	5 فأكثر	
	25	46	17	12	
	%25	%46	%17	%12	
المصارف	الجمهورية	الوحدة	الاسلامي	شمال افريقيا	الصحابي
	20	20	21	22	17
	%20	%20	%21	%22	%17

يتضح من جدول رقم (5) أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة 68%، وأن تخصص المحاسبة جاء في المرتبة الأولى بنسبة 42%، يليه تخصص التمويل والمصارف بنسبة 26% كما شكل الموظفون الماليون النسبة الأكبر من أفراد العينة بواقع 53%، مع ارتفاع نسبة ذوي الخبرات العملية المتوسطة والطويلة، وكما أظهرت النتائج أن 69% من المشاركين يمتلكون مهارة جيدة في استخدام التكنولوجيا

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

الرقمية، في حين حصل 75% منهم على دورات تدريبية في هذا المجال، أما توزيع أفراد العينة حسب المصرف، فقد جاء متقارباً نسبياً، حيث تراوحت النسب بين 17% و 22% وتشير هذه النتائج إجمالاً إلى تنوع أفراد العينة وامتلاكهم مؤهلات وخبرات مناسبة للإجابة عن فقرات الاستبانة وتوفير بيانات موثوقة للدراسة، وتؤكد هذه المؤشرات تنوع وجهات نظر عينة الدراسة وأهليتهم العالية للإجابة عن فقرات الاستبانة، مما يجعل إجاباتهم أساساً موثقاً لاستخلاص نتائج الدراسة.

التحليل الإحصائي الوصفي ومعالجة البيانات لعينة الدراسة:

لتحديد درجة الاتفاق على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى إجمالي فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، وفيما يلي سيتم تحليل الفقرات وصفيًا والمتعلقة بدور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية محل الدراسة، ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي، واختبار (One-Sample T-Test) لاختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة (0.05).

ولتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات الاستبانة لابد من بيان اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات استبانة قياس مستوى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية:

جدول رقم (6) نتائج اختبار (T- Test) حول فقرات الاستبانة

القرار	مستوى المعنوية α	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	.000	10.619	1.0076	4.07	تتوفر في المصرف بنية تحتية تقنية قوية تدعم مختلف وسائل الدفع الإلكتروني
موافق	.000	13.821	0.8610	4.19	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن العمليات النقدية اليدوية
موافق	.000	12.042	0.8636	4.04	يوفر المصرف أنظمة حماية وأمان عالية تضمن سرية العمليات المالية الإلكترونية

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

القرار	مستوى المعنوية α	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	.000	17.200	0.6918	4.19	تتميز خدمات الدفع الإلكتروني بالسرعة الفائقة في تنفيذ التحويلات والعمليات المالية
موافق	.000	8.546	0.9243	3.79	يملك الموظفون المهارات اللازمة للتعامل مع تقنيات الدفع الإلكتروني الحديثة
موافق	.000	19.668	0.6559	4.29	يساهم التنوع في وسائل الدفع (بطاقات، تطبيقات، نقاط بيع) في جذب شريحة أوسع من العملاء
موافق	.000	18.897	0.6403	4.21	توفر وسائل الدفع الإلكتروني تجربة مستخدم سلسة ومريحة للعملاء
موافق	.000	18.030	0.6711	4.21	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشفافية في المعاملات المالية
موافق	.000	16.011	0.7057	4.13	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في خفض التكاليف التشغيلية والإدارية للمصرف
موافق	.000	12.421	0.8453	4.05	خدمات الدفع الإلكتروني يمكن أن تساهم في تنمية الإيرادات المرتبطة بالعمولات والرسوم
موافق	.000	8.001	0.8998	3.72	الاعتماد على الدفع الإلكتروني يمكن أن يدعم إدارة السيولة النقدية لدى المصرف
موافق	.000	14.660	0.6889	4.01	تساهم الخدمات الإلكترونية في زيادة سرعة دوران رأس المال داخل المصرف
موافق	.000	15.789	0.7347	4.16	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في تحسين الكفاءة المالية والتشغيلية للمصرف مقارنة بالإجراءات التقليدية
موافق	.000	14.599	0.7740	4.13	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل المخاطر المالية المرتبطة بتداول النقد الورقي

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

القرار	مستوى المعنوية α	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	.000	18.240	0.6907	4.26	التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني قد يسهم في دعم النتائج المالية للمصرف
موافق	.000	17.813	0.7017	4.25	تعزز وسائل الدفع الإلكتروني من قدرة المصرف على المنافسة في السوق المصرفي

تعكس المخرجات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه رقم (6) النظرة الواقعية والموضوعية التي ينظر بها الكادر المالي في المصارف التجارية العاملة ببلدية زليتن نحو وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي، إذا تبين النتائج إن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين كانت إيجابية إذ تراوحت ما بين (3.72 إلى 4.29)، لذا فإن درجة الموافقة كانت متفاوتة بين عبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي المدرك، واستقر المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور عند (4.11)، وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.11) وهو ما يضع المحور بأكمله في نطاق الموافقة على وجود مستوى جيد، غير أن الانحراف المعياري العام البالغ (0.4185) يشير إلى تباين ملحوظ في وجهات النظر بين أفراد العينة تبعا لطبيعة كل عبارة، هذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشير إلى أن الموظفين في المصارف التجارية قيد الدراسة لديهم وعي واضح بوسائل الدفع الإلكتروني، ودورها في تحسين الأداء المالي، في حين بلغت قيمة Test (19.841) عند قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني وجود دلالة إحصائية، وعليه نستطيع قبول الفرضية البديلة، مما يشير إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني لها دور في تحسين الأداء المالي بشكل معنوي في المصارف التجارية الليبية، من وجهة نظر أفراد العينة، فيكون القرار رفض الفرض الصفري (H_0) وقبول الفرض البديل (H_1) وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من (3) هذا يعني أن آراء أفراد العينة اتجهت نحو الموافقة.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

اختبار فرضية الدراسة:

وتم في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة للتحقق من رفض أو عدم رفض هذا الفرض،
وتتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

اختبار الفرضيات المتعلقة بعبارات الاستبانة:

تكون هذه الفرضيات على الشكل التالي:

أراء الموظفين بالمصارف التجارية تتجه نحو الحياد: H_0

أراء الموظفين بالمصارف التجارية لا يتجه نحو الحياد (إما الموافقة أو عدم الموافقة):
 H_1

وقد تم استخدام البيانات المجمعة للوصول إلى قرار بشأن رفض أو عدم رفض للفرضيات
الصفريّة (فرضيات العدم) التي وضعت لتفسير الظاهرة موضوع الدراسة باستخدام اختبار
(One Sample-T-Test)، وذلك من خلال الخطوات التالية:

صياغة الفرضيات الإحصائية للدراسة إحصائيا على النحو التالي:

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_0 : \mu \neq 3$$

وسبب اختيار القيمة (3) كمتوسط افتراضي هو أن مقياس ليكرت المستخدم في استمارة
الاستبانة يتكون من خمسة مستويات وبالتالي فإن القيمة الوسطى في هذا المقياس هي
(3) وهي تعبر عن الرأي (لا أدري) أو (محايد).

وتم استخدام البيانات المجمعة للوصول إلى قرار بشأن رفض أو عدم رفض للفرضيات
الصفريّة (فرضيات العدم) التي وضعت لتفسير الظاهرة موضوع الدراسة باستخدام اختبار
(One Sample-T-Test) وبتطبيق اختبار (One Sample-T-Test) على
فرضيات الدراسة تحصلنا على النتائج التالية:

اختبار (One Sample-T-Test) حول فرضية الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بهذا المحور، وسيتم صياغة فرضية الدراسة إحصائيا
بالفرضية التالية:

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا تختلف آراء أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي عن درجة الحياد عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

Ha: تختلف آراء أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي عن درجة الحياد عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (7): نتائج اختبار (T-test) لعينة واحدة للدرجة الكلية لمحور الدراسة

الدرجة الكلية لمحور وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية					
العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية α	القرار
المتوسط العام لإجابات الاستبانة	4.1063	0.4185	26.433	0.000	موافق

أظهرت نتائج جدول رقم (7) لاختبار T لعينة واحدة للدرجة الكلية لمحور الدراسة أن المتوسط الحسابي بلغ (4.1063)، بانحراف معياري قدره (0.4185)، ويشير الانحراف المعياري إلى درجة تشتت الدرجات الكلية لأفراد العينة حول المتوسط الحسابي، وبما أن المتوسط العام أعلى من المتوسط المحايد (3)، كما بلغت قيمة الاختبار (26.433) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبناء على ذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، بما يشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة كانت موافقة، وبدرجة ذات دلالة إحصائية، على وجود دور مدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي للمصارف محل الدراسة.

اختبار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة تبعا للمصرف:

لاختبار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي، تبعا للمصرف الذي يعملون فيه، تمت صياغة الفرضية الثانية كما يأتي:

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي، تبعا للمصرف الذي يعملون فيه، عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطين أو أكثر من متوسطات إجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي، تبعا للمصرف الذي يعملون فيه، عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

ويمكن تمثيل الفرضيتين رياضيا كما يأتي:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

H_1 : ليست جميع المتوسطات متساوية؛ أي يوجد متوسط واحد على الأقل يختلف عن متوسط آخر.

حيث إن:

μ_1 : متوسط إجابات العاملين في مصرف الجمهورية.

μ_2 : متوسط إجابات العاملين في مصرف الوحدة.

μ_3 : متوسط إجابات العاملين في المصرف الإسلامي.

μ_4 : متوسط إجابات العاملين في مصرف شمال أفريقيا.

μ_5 : متوسط إجابات العاملين في مصرف الصحاري.

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA).

جدول رقم (8): الإحصاءات الوصفية لاستجابات أفراد العينة حسب المصرف

Maximum	Minimum	95% Confidence Interval for Mean		Std. Error	Std. Deviation	Mean	N	المصارف
		Upper Bound	Lower Bound					
4.50	3.75	4.2577	4.0485	0.04997	0.22349	4.1531	20	الجمهورية
4.38	3.31	4.0466	3.7597	0.06854	0.30650	3.9031	20	الوحدة
4.81	3.25	4.2782	3.7992	0.11480	0.52607	4.0387	21	الإسلامي
5.00	3.25	4.3999	3.9978	0.09667	0.45342	4.1989	22	شمال أفريقيا
5.00	3.38	4.4847	4.0227	0.10898	0.44932	4.2537	17	الصحاري
5.00	3.25	4.1893	4.0232	0.04185	0.41851	4.1063	100	Total

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

يوضح الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي، موزعة حسب المصرف الذي يعملون فيه، فقد بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات العاملين في مصرف الجمهورية (4.1531)، وفي مصرف الوحدة (3.9031)، وفي المصرف الإسلامي (4.0387)، وفي مصرف شمال أفريقيا (4.1989)، بينما بلغ المتوسط الحسابي في مصرف الصحاري (4.2537)، وهو أعلى متوسط بين المصارف محل الدراسة. وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع أفراد العينة (4.1063)، وتشير هذه النتائج إلى وجود تفاوت وصفي بين المتوسطات الحسابية للمصارف، إلا أن هذا التفاوت لا يكفي للحكم على وجود فروق ذات دلالة إحصائية؛ إذ يتم تحديد دلالة الفروق بالاعتماد على نتيجة تحليل التباين الأحادي الواردة في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة

حسب المصرف

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
بين المجموعات	1.523	4	.381	2.287	.066
داخل المجموعات	15.817	95	.166		
المجموع	17.340	99			

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي، تبعا للمصرف الذي يعملون فيه؛ إذ بلغت قيمة $F = 2.287$ ، عند مستوى دلالة (Sig. = 0.066)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبناء على ذلك، لا تتوافر أدلة إحصائية كافية لرفض الفرضية الصفرية أو لإثبات وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف محل الدراسة، ولا تعني هذه النتيجة إثبات التطابق التام بين المتوسطات، وإنما تعني أن الفروق الظاهرية بينها لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد، وعليه، لا نرفض الفرضية الصفرية، ولا تتوافر أدلة كافية لقبول الفرضية البديلة عند مستوى دلالة (0.05).

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج اختبار T لعينة واحدة أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي بلغ (4.1063)، وهو أعلى من القيمة المحايدة (3)، كما بلغت قيمة الاختبار (26.433) عند مستوى دلالة (0.000). وتشير هذه النتيجة إلى اتجاه أفراد العينة نحو الموافقة على أن وسائل الدفع الإلكتروني تؤدي دوراً مدركاً في دعم الأداء المالي والتشغيلي للمصارف، من خلال تسريع المعاملات، وتقليل الإجراءات اليدوية، وتحسين كفاءة تقديم الخدمات.

كما أظهرت النتائج اتفاق أفراد العينة على إسهام وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء، وخفض التكاليف التشغيلية والإدارية، ودعم الإيرادات المرتبطة بالعمولات والرسوم، وتحسين الكفاءة المالية والتشغيلية، وأن استخدام القنوات الإلكترونية يقلل الاعتماد على المعالجة الورقية واليدوية، ويساعد على تسريع تنفيذ العمليات وتحسين متابعتها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبوشعالة (2024) ودراسة (2024) Ren et al، والتي أشارت فيه الدراستان إلى الدور الإيجابي للدفع الإلكتروني والتحول الرقمي في دعم الكفاءة والأداء المصرفي، بينما تختلف جزئياً مع دراسة Zhang, (2026) التي أظهرت إلى أن التحول الرقمي لم يحسن بعض مؤشرات الربحية في المصارف الصينية، وقد يعزى هذا الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة، وطريقة قياس الأداء، والتميز بين الأداء المالي الفعلي والأداء المالي المدرك.

وأظهر تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تبعا للمصرف الذي يعملون فيه، حيث بلغت قيمة $F = 2.287$ ومستوى الدلالة (0.066)، وهي أكبر من (0.05)، ويشير ذلك إلى تقارب تصورات العاملين في المصارف محل الدراسة بشأن دور وسائل الدفع الإلكتروني، وقد يعود ذلك إلى تشابه البيئة المصرفية والتحديات التقنية والتنظيمية التي تعمل فيها هذه المصارف، وبذلك يمكن القول إن النتائج تؤكد وجود دور مدرك لوسائل الدفع الإلكتروني، بينما يحتاج قياس أثرها المالي الفعلي إلى دراسات مستقبلية تعتمد على المؤشرات المحاسبية والمالية للمصارف.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

النتائج والتوصيات:

النتائج:

بعد تحليل البيانات توصلنا الى النتائج التالية:

- أظهرت نتائج اختبار T لعينة واحدة أن اتجاهات أفراد العينة كانت موافقة، وبدرجة ذات دلالة إحصائية، على وجود دور مدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية محل الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى توافر البنية التحتية التقنية اللازمة لتشغيل وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد العينة.
- توصلت نتائج أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يسهم في الحد من الأخطاء البشرية المرتبطة بالعمليات النقدية والإجراءات اليدوية.
- أظهرت النتائج أن أفراد العينة يرون أن وسائل الدفع الإلكتروني تسهم في خفض التكاليف التشغيلية والإدارية للمصارف محل الدراسة.
- أفادت أظهرت النتائج أن أفراد العينة يرون أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يسهم في تحسين الكفاءة المالية والتشغيلية للمصرف مقارنة بالإجراءات التقليدية.
- خلصت النتائج أن أفراد العينة يرون أن خدمات الدفع الإلكتروني يمكن أن تدعم الإيرادات المرتبطة بالعمولات والرسوم.
- أوضحت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الدور المدرك لوسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي والتشغيلي تبعا للمصرف الذي يعملون فيه.

التوصيات:

مما توصلنا اليه من نتائج نوصي بالآتي:

- تطوير البنية التحتية التقنية للمصارف التجارية وضمان استمرارية خدمات الدفع الإلكتروني.
- تعزيز أنظمة الأمن والحماية الإلكترونية للحد من مخاطر الاحتيال وحماية بيانات العملاء.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

- تدريب العاملين وتوعية العملاء بطرق الاستخدام الآمن والفعال لوسائل الدفع الإلكتروني.
- التوسع في توفير وسائل الدفع الإلكتروني وزيادة شبكة نقاط البيع والخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت.
- الاستفادة من وسائل الدفع الإلكتروني في خفض التكاليف التشغيلية وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإجراءات اليدوية.
- تطوير الخدمات الإلكترونية بما يساهم في زيادة الإيرادات الناتجة عن العمليات والرسوم وتحسين الكفاءة المصرفية.
- تعزيز التعاون بين المصارف التجارية ومصرف ليبيا المركزي لوضع معايير موحدة لتشغيل وسائل الدفع الإلكتروني وحمايتها.
- تشجيع إجراء دراسات مستقبلية تعتمد على البيانات المالية الفعلية للمصارف، مثل العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية ونسبة التكاليف إلى الإيرادات، إلى جانب آراء العاملين والعملاء، من أجل قياس الأثر المالي المباشر لوسائل الدفع الإلكتروني بصورة أكثر دقة.

المراجع:

- إبراهيم، مصطفى محمد، وعيسى، صهيب عبید. (2024). تحليل مؤشرات التحول الرقمي على بطاقات الدفع الإلكتروني المصرفية في العراق للمدة (2017-2023). مجلة جامعة الكوت، عدد خاص لبحوث المؤتمر العلمي السابع للعلوم الإدارية، 62-71.
- أبو غالية، أمحمد صالح، وعبد المجيد، محمد قاسم. (2024). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على عملاء مصرف الوحدة فرع جامعة سرت. مجلة الدراسات الاقتصادية، 7(2)، 33-51.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

- أبو شعالة، وليد أحمد. (2024). أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة: دراسة تطبيقية. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 11(2)، 374-398.
- بوعكة، آسيا، وبراهمي زرزور. (2025). دور الصيرفة الإلكترونية في تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 10(2)، 586-604.
- بومزبر، هاجر، ومناع، فاتح. (2025). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف السلام-الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال، 9(4)، 164-187.
- الجنيد، صخر عارف، والعلفي، نبيل محمد. (2024). دور وسائل الدفع الإلكتروني في التخفيف من المخاطر المالية والمصرفية: دراسة تطبيقية على بعض المصارف اليمنية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 20(1)، 325-348.
- راخ، سفيان، وقصري، سعد. (2024). أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية: دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة. مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، 8(1)، 101-123.
- رحيل، محمد مفتاح الشيخ. (2023). العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية: حالة القطاع المصرفي الليبي. مجلة البحوث الأكاديمية، 27، 93-113.
- سالم، مجدي عادل. (2025). وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسات المالية: مؤسسة بريد الجزائر نموذجاً. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 9(1)، 211-226.
- الشرابي، محمد يونس. (2024). أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من (2018 - 2022). مجلة الريادة للمال والأعمال، 5(2)، 143-152.

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

الصقر، إبراهيم أحمد خليل. (2025). الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المصارف: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. مجلة الأصاله، 2(11).

عبد الشافي، أحمد عبد الوهاب، والزبيدي، حمزة فائق وهيب. (2020). نظام المدفوعات الإلكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي: بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 15(51)، 77-98.

العبدلي، ريماء حسين، وبشير، سارة رجب، وعبد السيد، عبد الرؤوف عبد الحميد. (2025). مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء. مجلة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(5)، 782-810.

غلاء، أبوبكر غلاء، والدالي، محمود محمد، واعليجة، معمر جمال. (2022). نظم الدفع الإلكتروني وأثرها في تحسين الأداء للمصارف التجارية الليبية: دراسة حالة. مجلة المنتدى الأكاديمي، 6(1)، 1-18.

لطائفه، أمجد سالم، والقاضي، محمد ركان. (2026). العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية الأردنية في محافظة المفرق من وجهة نظر العملاء. مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية، 16(2)، 77-105.

محمود، رباب شكري أحمد، وشنب، ناصر علي منصور. (2026). دراسة اتجاهات العملاء نحو تبني وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا: دراسة حالة لمصرف الجمهورية. مجلة العلوم الشاملة، 11(42)، 360-373.

الهالي، علي إبراهيم، والكزة، عبد السلام أحمد. (2024). تطور أدوات الدفع الإلكتروني في ظل أزمة السيولة النقدية في ليبيا. مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة درنة، 2(4)، 122-143.

Agarwal, Shilpa., Malik, Priyanka., & Gautam, Shalini. (2024). Analysis of financial performance with regard to digital payment: A case of HDFC bank. International Journal of

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

- System Assurance Engineering and Management, 15, 2085–2096.
- Al-Qudah, Anas. Ali., & Al-Okaily, Manaf., & Alqudah, Gssan., & Ghazlat, Anas. (2024). Mobile payment adoption in the time of the COVID-19 pandemic. *Electronic Commerce Research*, 24, 427–451.
- Al-Shouha, Laith Fouad., & Khasawneh, Ohoud., & El-qawaqneh, Shahir., & Al-Naimi, Ahmad. A., & Saram, Mohammed., & Wan Ismail, Wan Nur Syahida. (2024). The impact of financial technology on bank performance in Arabian countries. *Banks and Bank Systems*, 19(2), 234–244.
- Ashiru, Olawale., & Balogun, Gift., & Paseda, Oluseun. (2023). Financial innovation and bank financial performance: Evidence from Nigerian deposit money banks. *Research in Globalization*, 6, 100120.
- Awwad, Bahaa Subhi. (2021). The role of e-payments in enhancing financial performance: A case study of the Bank of Palestine. *Banks and Bank Systems*, 16(4), 114–124.
- Ayadi, Rym., & Chiaramonte, Laura., Cucinelli, Doriana., & Migliavacca, Mi;ena. (2025). Digitalization and banks' efficiency: Evidence from a European analysis. *International Review of Financial Analysis*, 97, 103837.
- Proaño-Rivera, Bladimir, & Feria-Dominguez, José Manuel. (2026). Does digital transformation pay off? Evidence from financial inclusion and bank profitability in Ecuador. *Economic Change and Restructuring*, 59, Article 63.
- Chao, Nan., Zhou, Yu., & Yang, Haifen. (2024). How does digital transformation affect the profitability of rural commercial banks? *Heliyon*, 10(8), e29412. 1-14.
- Dwivedi, Pradeep., Alabdooli, Jawaher. Ibrahim., & Dwivedi, Rajeev. (2021). Role of FinTech adoption for competitiveness and performance of the bank: A study of banking industry in UAE. *International Journal of Global Business and Competitiveness*, 16, 130–138.
- Elmahdy, Asmaa Hamdy Abdelaziz Mohamed., & Abdelkader, Menna Talla Khaled Mohamed., & Shaker, Mina Ayman Mikhaeel. (2025). Bridging the nexus between Fintech,

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

- operational efficiency and banks profitability. Future Business Journal, 11, 62. 1-14.
- Jain, Shivani., & Mishra, Abhyudaya Anand., & Sahu, Jagadish Prasad. (2026). The Economics of Digital Payments: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. Journal of Economic Surveys, 40(3), 1687–1705.
- Kasri, Rahmatina Awaliah., & Indrastomo, Banjaran Surya., & Hendranastiti, Nur Dhani., & Prasetyo, Muhammad Budi. (2022). Digital payment and banking stability in emerging economy with dual banking system. Heliyon, 8(11), e11198. 1-12.
- Khadhraoui, Feriel., & Ajina, Aymen. (2026). Digital transformation and bank performance: Evidence from Tunisia. Journal of Islamic Marketing, 17(9), 2947-2972.
- Khando, Khando., Islam, M. Sirajul., & Gao, Shang. (2023). The emerging technologies of digital payments and associated challenges: A systematic literature review. Future Internet, 15(1), 21.
- Li, Linwen., Gao, Wei., & Gu, Wanhong. (2023). Fintech, bank concentration and commercial bank profitability: Evidence from Chinese urban commercial banks. Finance Research Letters, 57, 104234.
- Li, Yixuan., & Stasinakis, Charalampos., & Yeo, Wee Meng., & Da Silva Fernandes, Filipa. (2025). Fintech, financial development and banking efficiency: Evidence from Chinese commercial banks. The European Journal of Finance, 31(10), 1245–1295.
- Ly, Romny., & Ly, Bora. (2024). Digital payment systems in an emerging economy. Computers in Human Behavior Reports, 16, 100517.
- Mahboub, Houda., & Sadok, Hicham. (2026). The financial performance of digital transformation: Evidence from Moroccan banks. Journal of Financial Reporting and Accounting, ahead of print, 1–20.
- Nguyen-Thi-Huong, Lan., & Nguyen-Viet, Hung., & Nguyen-Phuong, Anh., & Nguyen, Duy Van. (2023). How does

وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية
دراسة ميدانية

<http://www.doi.org/10.62341/istj-vol39-2-ay13>

- digital transformation impact bank performance? Cogent Economics & Finance, 11(1), 2217582.
- Niankara, Ibrahim., & Traoret, Rachidatou. I. (2023). The digital payment-financial inclusion nexus and payment system innovation within the global open economy during the COVID-19 pandemic. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 9(4), 100173.
- Ren, Xingzi., & Song, Ke., & Zhu, Kairan., & Yang, Xinyu. (2024). Does digital transformation increase bank profit efficiency? Evidence from China. Pacific-Basin Finance Journal, 86, 102388.
- Ridene, Sabrina., & Jedidi, Leila., & Ben Ayed, Wassim. (2026). Assessing the impact of FinTech on bank efficiency: Insights from the MENA region. Fintech and Digital Accounting Review, 2(1), 1–17.
- Rojas Guillén, Jose Antonio., & Quispe Bautista, Wini Ebelin., & Palacios Rojas, Doris Matilde. (2026). The Impact of Mobile Wallet Adoption on Bank Profitability: Evidence from a Longitudinal Analysis (2021–2025). Journal of Risk and Financial Management, 19(4), 259.
- Saroy, Rajas., & Jain, Preksha., & Awasthy, Sakshi., & Dhal, Sarat. Chandra. (2023). Impact of digital payment adoption on Indian banking sector efficiency. Journal of Banking and Financial Technology, 7, 1–13.
- Tien, Pham Phat., & Tri, Tran, Ba., & Duc Nguyen Ngoc., & Luong, Nguyen Thi. (2025). Impact of digital technology investment on bank performance in Vietnam. Journal of Finance - Marketing Research, 3(4), 126–142.
- Yuan, Xue., Puah, Chin. -Hong., & Marikan, Dayang Affizzah binti Awang. (2025). An Empirical Study on the Impact of Financial Technology on the Profitability of China's Listed Commercial Banks. Journal of Risk and Financial Management, 18(8), 440. 1-22.
- Zhang, Senbo. (2026). The influence of digital transformation on Chinese bank profitability performance. PLOS ONE, 21(1), 1-19, e0340249.