

# أثر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في زيادة جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العامة بمدينة طرابلس

■ د. شعله أبو القاسم الأبيض \* ■ أ. محمد منصور عبدالله \*\*

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية المطبقة في المصارف التجارية الليبية في زيادة جودة الخدمات المصرفية من خلال معرفة هذا الأثر في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية والمستخدمين الداخليين لهذه المعلومات بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي، وتم الاعتماد على أسلوب العينة الطبقية النسبية، وذلك من خلال استمارات استبيان وزعت على عينة الدراسة وتجميعها ثم تحليلها، وتم توزيع (165) استبانة، تم استرجاع (150) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، بنسبة استرجاع بلغت (90.9 % )، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي تم التوصل إلى وجود أثر لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية المطبقة في المصارف الليبية في زيادة جودة الخدمات المصرفية، ويكمن هذا الدور في مساهمة نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية للإدارة المصرفية لغرض تحسين جودة الخدمات المصرفية، وفي توفير المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  في استجابة عينة الدراسة حول مدى توفير نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات ويرجع سبب هذا الاختلاف إلى التفاوت في استخدام التكنولوجيا المتطورة في المصارف قيد الدراسة، وكذلك ضعف الكفاءة العلمية والمهنية للعاملين بهذه المصارف.

\* أستاذ مساعد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة طرابلس

\*\* محاضر مساعد بالمعهد العالي للعلوم والتقنية ترهونة

## مقدمة:-

تشكل نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية جزءاً مهماً لتحسين جودة الأداء المصرفي، لذلك فإن التركيز على تلك النظم واستخدام برامج تكنولوجية متطورة تعتبر مطلباً مهماً في مواجهة التحديات المتلاحقة والمتزايدة في مجال الصناعة المصرفية وذلك لتوفير الوقت والجهد وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة بهدف زيادة عدد الزبائن وتنمية الأداء المالي للمصرف.

وقد وفرت نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية إمكانيات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية، وذلك من خلال تطوير جميع عناصر هذه النظم من أفراد وهياكل وأدوات وذلك من خلال تعددية تلك الخدمات وتنوع الاستعمالات والتكاليف المنخفضة نسبياً الذي أدى إلى مرونة استجابة تلك النظم وقدرتها على التكيف مع التغيرات البيئية التي يعيشها العالم اليوم، وقد فتحت نظم المعلومات أسواقاً جديدة ومنتجات جديدة وخدمات جديدة وكفاءة في التنفيذ في قنوات الصناعة المصرفية والخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية المتقلة والخدمات المصرفية عبر الإنترنت<sup>1</sup>، وبناء على ذلك فقد ركزت هذه الدراسة على دراسة تأثير نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في زيادة جودة الخدمات المصرفية في ليبيا.

## الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية ومن بين هذه الدراسات :-

- دراسة (قاسم والعلي، 2012)<sup>2</sup> : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تقنية المعلومات في تطوير العمل بالمصارف الحكومية العاملة في سورية وذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقنية المعلومات وفاعلية تلك النظم المستخدمة، ولتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة فقد تكون مجتمع الدراسة من المصارف الحكومية العاملة بسورية حيث وزعت استمارة استبيان على عينة الدراسة المستهدفين بواقع 33 استمارة استبيان، وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن تقنية المعلومات تؤدي دوراً مهماً في

زيادة الأداء وتحسينه وذلك من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه والتقليل من الأخطاء المرتكبة وأوضحته الدراسة إلى أن هناك توافقاً بين النظم المعلوماتية المصرفية بسوريا والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.

وبناءً على ذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة تأهيل موظفي المصارف الحكومية في مجال تقنية المعلومات من خلال وضع برامج تدريبية ممنهجة تتعلق بإدارة واستخدام الأنظمة المتطورة.

– دراسة (Saeed and Roberta, 2013)<sup>3</sup>: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المصارف الليبية ودراسة إمكانية التحول من استخدام الطرق التقليدية في مجال الخدمات المصرفية التجارية إلى العمل وفق أحدث التطورات التكنولوجية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد أجريت على المصارف التجارية العامة داخل ليبيا أما عينة الدراسة فقد شملت المسؤولين الإداريين عن تلك المصارف عن طريق إجراء مقابلة شخصية مع سبعة عشر مسؤولاً إدارياً، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منخفضة في المصارف الليبية بسبب ضعف البنية التحتية للدولة لاسيما في مجال الاتصالات والكهرباء ورأت الدراسة أن التدخل الحكومي هو السبب الرئيس وراء النقص في تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وبناءً على ذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين مستويات الكفاءة والأداء في القطاع المصرفي الليبي وكذلك التركيز على تحسين استخدام التكنولوجيا الحديثة وإزالة القيود التي يفرضها واقع القطاع المصرفي في الحد من التحول إلى المصارف الحديثة بالإضافة إلى تحسين كفاءة العاملين بالقطاع المصرفي بشكل مستمر حتى تصبح المصارف قادرة على المنافسة.

– دراسة (أبو شعبان، 2014)<sup>4</sup>: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم إجراء هذه الدراسة على المصارف التجارية في قطاع غزة والبالغ عددها ستة مصارف، أما عينة الدراسة فقد

شملت العاملين في دوائر المحاسبة والمراجعة والحاسوب، ومن خلال ذلك فقد تم توزيع 72 استبانة وتم تحليل 60 استبانة بنسبة بلغت 83 % ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العامة بقطاع غزة تتسم بالفاعلية والكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية، وأوضحت الدراسة إلى أن هناك خدمات غير مقدمة بسبب التفاوت في تقديم تلك الخدمات من مصرف إلى آخر

وبناءً على ذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير عناصر نظم المعلومات المحاسبية باعتبارها من الركائز الأساسية المكونة للهيكل التنظيمي للمصرف بالإضافة إلى زيادة العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة.

- دراسة (Elgahwash and Mark, 2014)<sup>5</sup>: هدفت الدراسة إلى مراجعة أدبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات المصرفية عبر الانترنت ، وكذلك تسليط الضوء على فوائد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة في المصارف الليبية ثم مناقشة للقطاع المصرفي الليبي وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه المصارف أما عينة الدراسة فقد شملت عدد 141 شخصا من الليبيين الدارسين في استراليا خلال فترة إجراء الدراسة، وخلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الخدمات المصرفية عبر الانترنت يمكن تحسينها في القطاع المصرفي الليبي من خلال توفير نظم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، بهدف تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وسهلة الاستخدام على شبكة الإنترنت وقد استثمرت جميع المصارف في توسيع وتحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن القطاع المصرفي الليبي حقق جهودا (محدودة) من أجل تقديم الخدمة للعملاء، وقد وضعت أنظمة وعددا من الخدمات المصرفية الجديدة عبر الإنترنت لكن بمستوى منخفض.

وبناءً على ذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة المعرفة بفوائد تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي بالإضافة إلى أن المصارف الليبية لا بد لها من السعي نحو تقديم خدمات عبر الانترنت حتى تظل قادرة على المنافسة

– دراسة (أبومهادي، 2017)<sup>6</sup>: هدفت هذه الدراسة إلى قياس موثوقية النظم المحاسبية الالكترونية ومعرفة أثرها على مؤشرات الأداء المصرفي ولتحقيق الأهداف المرجوة فقد تم إجراء هذه الدراسة على المصارف المحلية الفلسطينية المدرجة بسوق الأوراق المالية البالغ عددها ستة مصارف، أما عينة الدراسة فقد تكونت من العاملين المتخصصين في الاعمال المالية والالكترونية حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة 55 استبانة والمسترد منها 40 استبانة بنسبة بلغت 73 %، وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها التزام المصارف الفلسطينية المدرجة ببورصة فلسطين للأوراق المالية بتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بالإضافة إلى توفير المتطلبات الاساسية لمبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الموضوعة من المعهد الأمريكي والكندي للمحاسبين القانونيين

وبناءً على هذه النتائج فقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز إهتمام المصارف الفلسطينية بتطبيق مبادئ الموثوقية لما لها من أثر كبير على نتائج أعمالها السنوية وكذلك قيام بورصة فلسطين للأوراق المالية بضرورة إلزام الشركات المدرجة فيها بضرورة تطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، إلى أن هذه الدراسة تناولت موضوع أثر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في زيادة جودة الخدمات المصرفية، حيث من المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تشكيل إضافة علمية تعكس واقعية جودة الخدمات المصرفية في ظل استخدام النظم المحاسبية الالكترونية بهدف تحديد الايجابيات من استخدام هذه الأنظمة وكذلك التعرف على السلبيات التي تقيد استخدام هذه الأنظمة بهدف وضع الحلول الناجعة لها، مما يعزز من زيادة كفاءة القطاع المصرفي في بيئة العمل المحلية، ويرفع من قدرته ويحسن أداءه ومركزه المالي بما يجعله قادراً على تعزيز مركزه التنافسي أمام بقية المصارف الوافدة ومن ثم ينعكس إيجاباً على تحقيق أغراض التنمية وتطوير الاقتصاد الوطني وإصلاحه

**مشكلة الدراسة:**

تطورت الخدمات المصرفية في البيئة المحلية تطوراً تدريجياً إلا أن ذلك لم يجنب المصارف من الانتقادات من قبل عملائها، مما دفع تلك المصارف إلى تطوير وتحسين خدماتها لمعالجة تلك الانتقادات، ومن ضمن تلك الانتقادات أن الخدمات المقدمة من قبل المصارف لم تكن مرضية للعملاء<sup>7</sup>.

ومن خلال ما تمر به المصارف من عجز في تقديم خدماتها، فقد اتضح مدى تدني مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية الليبية فيما يتعلق بمعرفة دور نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في هذه المؤسسات<sup>8</sup>، الأمر الذي تطلب ضرورة الوقوف على أسباب القصور التي حالت دون ذلك. وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي

ما هو أثر نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في ليبيا في زيادة جودة الخدمات المصرفية؟

**أهداف الدراسة:-**

وتتلخص أهداف الدراسة في الآتي

1- معرفة أثر نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة للإدارة المصرفية بشكل يؤكد على قدرة هذه النظم في تحقيق الاستفادة لهذه المصارف في زيادة جودة خدماتها.

2- معرفة أثر نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية في توفير المعلومات الحاسوبية اللازمة بشكل يؤكد على قدرة هذه النظم على تلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لها.

3 - معرفة الأثر المتوقع من نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية في تحسين الأداء المصرفي عموماً وجودة الخدمات المصرفية خصوصاً

**أهمية الدراسة:**

وتتبع أهمية هذه الدراسة من عدة اعتبارات تشمل ما يلي :-

1 - تكمن أهمية الدراسة من طبيعة الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الحاسوبية

الالكترونية في تزويد الإدارة والأطراف المستفيدة في المصارف بمخرجات هذه النظم، والتي يعتمد عليها في تقييم أداء المصارف.

2- تعد الدراسة محاولة لتقديم إضافة علمية تخدم القطاع المصرفي لتحسين جودة الخدمات المصرفية في ظل تطبيق نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في المصارف التجارية العاملة في طرابلس.

3- تتناول هذه الدراسة أكثر القطاعات الحيوية والتي تشكل إحدى الركائز الأساسية للاقتصاد الليبي وهو القطاع المصرفي الذي يعتبر من أكثر القطاعات استخداماً لأنظمة المعلومات الالكترونية.

فرضيات الدراسة:-

وتتلخص فرضية الدراسة في الآتي

«يؤثر نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية العاملة في ليبيا».

وتتكون هذه الفرضية من محورين هما:

المحور الأول : يوفر نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات اللازمة للإدارة المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية .

المحور الثاني : يوفر نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات.

منهجية الدراسة:-

تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لتجميع المعلومات وهما:

1- المصادر الثانوية: وتم معالجة الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات المحاسبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة

2- المصادر الأولية: وتم معالجة الجانب العملي للدراسة وذلك بتوزيع استمارات الاستبيان صممت خصيصاً لهذا الغرض، ثم تفريع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة، وذلك بغرض التحقق من صحة الفروض الموضوعية للخروج بنتائج وتوصيات تخدم موضوع الدراسة.

## الجانب النظري: تطور نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية

### أولاً: مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

تعرف نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية: «بأنها عبارة عن مجموعة من النظم والإجراءات والأجهزة الالكترونية والافراد، التي تعمل داخل الوحدة الاقتصادية بهدف تجهيز البيانات وتوفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة والجهات الأخرى في شأن اتخاذ القرارات، وتتميز هذه النظم بوجود قاعدة بيانات تعمل على تخزين كميات ضخمة من البيانات ومعالجتها بواسطة البرمجيات التطبيقية، ومن تم تحويلها إلى معلومات عند الطلب»<sup>9</sup>.

كما يعرف نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بأنه عبارة عن مجموعة من الأجهزة الالكترونية والبرامج والإجراءات والاتصالات والافراد، التي تتفاعل مع بعضها لتجميع ومعالجة وتخزين البيانات والمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات<sup>10</sup>.

### ثانياً: خصائص نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

هناك مجموعة من الخصائص التي تتسم بها نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية ومن بينها<sup>11</sup>:-

- السرعة الكبيرة في إدخال وإجراء التعديلات والمعالجة للمعلومات وكذلك سرعة إعداد التقارير وسرعة تقديم الخدمة ووصولها للمستخدم النهائي.
- ترتبط نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بالهيكل التنظيمي للمنشأة ويتضح ذلك في العلاقة التكاملية للأنشطة الإدارية ببعضها والمتمثلة في تقديم تقارير دورية ملائمة تفيد في تحقيق الأهداف.
- تراعي نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية تحقيق التوازن والموضوعية من خلال تقديم تقارير محاسبية ملخصة تتوفر فيها الدقة والموضوعية وتقديمها في فترات زمنية مناسبة.
- تحتوي هذه النظم على جهاز رقابي على عملياتها بنوعها الرقابة الإدارية ورقابة المعايير.



### ثالثاً: مفهوم الخدمات المصرفية

«هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف، وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار»<sup>12</sup> وهناك من يرى أن الخدمة المصرفية «عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع، وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير لأجل التحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات»<sup>13</sup>

### رابعاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية:

«هي عبارة عن تقديم خدمة ذات جودة متميزة بمعنى أنه يجب أن تتطابق الجودة الفعلية مع الجودة المتوقعة حتى يمكن أن توصف الخدمة بأنها ذات جودة»<sup>14</sup>. «أوهي صفة المنتج مثل حجمه وشكله أو تكوينه، فهي الصفة التي تحدد قيمة المنتج في السوق، وإلى أي مدى يؤدي هذا المنتج الوظيفة التي صمم من أجلها»<sup>15</sup>.

### خامساً: مزايا تحقيق الجودة في الخدمة المصرفية

- إن تبني استراتيجيات محددة للجودة يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا<sup>16</sup>:
- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
  - تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
  - إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة أمام المصارف لتقاضي أسعار وعملاء أكبر.
  - إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية
  - إن القدرة المتميزة تزيد قدرة المصرف على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
  - إن الخدمة المتميزة تجعل من العملاء بمثابة مندوبي بيع للمصرف في توجيهِ وإقناع عملاء جدد.

وتتحقق الميزة التنافسية من خلال امتلاك المصارف لتكنولوجيا متطورة وتحكم أفضل في نظام المعلومات وأساليب الاتصال من جهة والتميز في نوعية وجودة الخدمة؛ والسرعة

في أداء تقديمها وفي أي وقت والاتصال مع العملاء لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم من جهة أخرى، فوجود الخدمة المصرفية تعد سلاحا تنافسيا فاعلا تأخذ به المصارف كوسيلة لتميز خدماتها عن منافسيها لتعظيم أرباحها.

#### سادسا علاقة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بالخدمات المصرفية

أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي شهدها هذا العصر إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل المصارف وذلك لأنها من إبراز القطاعات التي تتأثر وتستجيب للتغيرات التكنولوجية التي شكلت عاملا مساعدا لإعادة النظر في الخدمات المصرفية وإلحاقها بالتطورات الحاصلة في كل المجالات. معتمد على ما تتجه التكنولوجيا وثورة المعلومات والاتصالات من وسائل حديثة. وجدت المصارف نفسها مجبرة على السير في اتجاه تقديم خدمات مصرفية معتمدة على مختلف الأنظمة والاستراتيجيات في المجال الالكتروني من أجل زيادة إمكانياتها التنافسية خاصة وأنه توجد العديد من المؤسسات المالية التي استغلت التطورات الالكترونية وأدخلتها في تقديم خدمات مصرفية بطريفة ذات جودة وفعالية عالية<sup>17</sup>.

التأثيرات التي كانت حلقة وصل بين نظم المعلومات المحاسبية والخدمات المصرفية نوجزها في الآتي<sup>18</sup>:-

- 1- تتمتع الأنظمة الآلية لتلك الخدمات بخاصية المحاسبة الالكترونية
- 2- إمكانية وصول المصارف لعدد أكبر من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية.
- 3- سرعة تقديم وإيصال الخدمات الجديدة والمبتكرة.
- 4- زيادة كفاءة أداء المصرف وخفض التكاليف التشغيلية للمصرف وتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا ودوليا.

كما أن نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية التي تسهم في تقديم الخدمات المصرفية تتطلب أموراً جوهرية يجب توفرها لتحقيق الجودة والدقة في الخدمات المصرفية وتتمثل في الآتي<sup>19</sup>:-

- 1 - تكامل المعلومات
- 2 - إمكانية تحقيق تبادل الخدمات والمعلومات بين مختلف نظم المعلومات في المصارف المختلفة.
- 3 - إجراء هذا التبادل للخدمات والمعلومات في وقت يكون ملائماً لكافة المصارف.
- 4 - إشراك أكبر عدد ممكن من مستخدمي هذه النظم بشكل يسمح بالاستفادة من تراكم الخبرات بين المصرفيين مما ينعكس بالإيجاب على تحسين الخدمات المصرفية.

### نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف الليبية

إن التطورات السريعة التي أفرزتها التكنولوجيا الجديدة وزيادة الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي شهدت تحسين نوعية الخدمات المصرفية، وأصبح واضحاً ولا مفر منه دولياً وفي ليبيا على وجه الخصوص، وبالتالي فإنه من المهم أن تتخذ الخطوات المناسبة لمساعدة المصارف الليبية والوقوف على قدم المساواة مع المصارف الدولية من خلال استراتيجيات إعادة صياغة السياسات ومع تحول أكثر تطوراً وشمولية نحو الأعمال المصرفية الجديدة، من أجل تحسين نوعية الخدمة والقدرة التنافسية للمصارف الليبية في الساحتين المحلية والدولية على حد سواء<sup>20</sup>، كما أن التنفيذ الناجح لنظم المعلومات لا يكفل معالجة القصور التقني فقط، بل يتيح للمصارف الإمكانية لتقديم خدمات مصرفية على مستوى دولي، وقد سارع مصرف ليبيا المركزي لإنشاء نظام المدفوعات الوطني في 2005 (كجزء من استراتيجية الإصلاح المصرفي) من أجل تقديم خدمات أفضل من قبل المصارف التجارية في جميع أنحاء البلاد، لتسريع العمليات المالية، لزيادة دقة الخدمات وخفض التكلفة.

### نظام المدفوعات الوطني

شهدت أنظمة الدفع تطورات مهمة خلال السنوات الأخيرة، بحيث أصبحت تعتمد على التطبيقات المتقدمة مما سمح بتطوير وسائل دفع إلكترونية ساهمت في تنويع وسرعة ودقة الخدمات المصرفية والمالية بأنواعها.

وفي إطار توجه مصرف ليبيا المركزي نحو تفعيل الاستفادة من التطورات الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتحسين بيئة العمل المصرفي شرع المصرف المركزي والمصارف التجارية في تنفيذ برنامج طموح للتطوير التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات المتمثل في نظام المدفوعات الوطني في 2005 م، حيث سبق هذا البرنامج إقرار خطة وضعتها لجنة من الخبراء في مجال العمل المصرفي هدفها وضع الإستراتيجية المناسبة لتطوير نظام المدفوعات الوطني، بما يكفل له الكفاءة والفاعلية والأمان، وبما يساهم في تنمية القطاع المالي والقطاعات الاقتصادية الأخرى، ومن أجل تنفيذ هذا البرنامج تم التعاقد مع شركات دولية لتنفيذ المشاريع التالية<sup>21</sup>:-

### 1 - منظومة التسويات الإجمالية الآنية

تعمل هذه المنظومة على تسوية حسابات المصارف والجهات العامة لدى مصرف ليبيا المركزي إلكترونيا بشكل نهائي قبل نهاية عمل كل يوم، وستكون إلزامية لجميع المصارف العاملة والمؤسسات المالية.

### 2 - منظومة المقاصة الآلية

تتعلق بتصفية جميع المعاملات الناتجة من تعاملات المصارف وزبائنهم قبل ترجيعها لمنظومة التسوية الفورية لإتمام التسوية النهائية.

### 3 - منظومة معالجة الصكوك

عمل هذه المنظومة على مقاصة الصكوك بين المصارف إلكترونيا باعتماد أسلوب المسح الضوئي والملفات الورقية وترحيل صافي العمليات إلى منظومة المقاصة بما يسمح بتسوية قيم الصكوك بين المصارف بكل يسر وآمان، كما أن النظام يقوم على التنوع في تقديم هذه الخدمة بين المقاصة السريعة، وعالية القيمة والعادية، والتي ستكون متوفرة وبشكل يومي للمصارف الليبية لتقديم خدماتها بجودة عالية لعملائها، وأكد المصرف المركزي أن النظام يعمل (كمزود خدمات التطبيقات) للمصارف المشاركة ويحقق سرعة تقديم الخدمة بأقل كلفة تشغيلية، ويقلل مخاطر التشغيل، ومدة تحصيل الصك، ويقلل مخاطر التزوير والاحتيال على الصكوك<sup>22</sup>.

#### 4 - منظومة آلات السحب الذاتي ونقاط البيع

توفر هذه المنظومة بيئة أساسية لموزع السحب الذاتي الوطني، الذي يمكن عن طريقه الوصول لكافة حسابات الزبائن الموجودة بأي من المصارف العاملة وإنجاز عمليات السحب النقدي للمبالغ المالية عن طريق آلات السحب الذاتي، باستخدام الشبكات الوطنية والعالمية، بالإضافة إلى تمكين التجار وزبائنهم وشركات توفير الخدمات من إتمام عمليات تسديد قيمة رسوم الخدمات إلكترونيا باستخدام نقاط البيع وإنجاز كافة العمليات المالية الالكترونية المتعارف عليها عالميا .

#### 5 - المنظومة المصرفية الأساسية:

تهدف هذه المنظومة لتطوير تقنيات وأساليب العمل بالمصارف الوطنية بما يؤهلها للاستفادة القصوى من التقنيات الهائلة التي سيأتيها مشروع نظام المدفوعات الوطني وتعزيز القدرة على المنافسة أمام المصارف العالمية، حيث تنفذ هذه المنظومة على جزئين جزء خاص بمصرف ليبيا المركزي وجزء آخر خاص بالمصارف التجارية المشاركة في المشروع باستخدام أسلوب يوفر خدمة التطبيقات مع ضمان قبول مشتركين جدد في هذه المنظومة كلما دعت الحاجة لذلك، ولجعل هذا النظام أكثر فاعلية، نصت المادة الخامسة من القانون رقم (1) لسنة 2005 بشأن المصارف<sup>23</sup> على أن من بين اختصاصات مصرف ليبيا المركزي الإشراف على نظام المدفوعات، بما في ذلك عمليات المقاصة بين المصارف الخاضعة لأحكام هذا القانون، ووضع القواعد المنظمة لذلك، ولضمان نجاح هذا النظام، تم العمل على استحداث نظام تقني جديد يستهدف تطوير نوعية العمل واستخدام الوسائل الالكترونية الحديثة في العمل المصرفي.

#### الجانب العملي

تعتبر منهجية الدراسة العملية وإجراءاتها محورا رئيسا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة.

#### أولاً - اختيار نوع وحجم العينة

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية العامة، حيث تم سحب عينة عشوائية طبقية نسبية، لمجتمع الدراسة المتمثل في (مدير المصرف ونائب المدير ومساعديهم ورؤساء

الأقسام وموظفي قسم المحاسبة)، وذلك لأنها تحقق أغراض الدراسة للحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على كافة فروع المصارف العاملة في طرابلس، ويبلغ عدد الموظفين بهذه المصارف (825) موظفاً، بمعدل (11) موظفاً لكل فرع، ونظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته لذلك تم استخدام أسلوب المعاينة لجمع البيانات، وليكون حجم العينة مناسباً استخدم قانون تحديد حجم العينة لتقدير النسبة التالية<sup>24</sup>:

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}$$

حيث إن:-

$N$  = تمثل حجم العينة.

$B$  = تمثل مقدار الخطأ الذي يمكن تحمله في تقدير حجم العينة

$P$  = النسبة المفترضة

$Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}$  = قيمة جدولية من جدول التوزيع الطبيعي

$\alpha$  = مستوى المعنوي.

وبفرض أن  $P = 0.5$ ،  $B = 0.07$ ، ولجعل حجم العينة أكبر ما يمكن وعند مستوى المعنوية  $\alpha = 0.05$  نجد أن  $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = Z_{(0.975)} = 1.96$  ومنها تم تحديد حجم العينة كالآتي:

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}} = \frac{825(0.5)(0.5)(1.96)^2}{824 \times (0.07)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = \frac{792.33}{4.998} = 158.6 \cong 159$$

ونظراً لأن كل مصرف به ما معدله 11 موظفاً، تم اختيار عدد المصارف المناسب لهذا العدد وهو (15) مصرفاً، وبالتالي فإن حجم العينة هو 165 ( $165 = 15 \times 11$ ) وتمثل نسبتها من مجتمع الدراسة (20.0 %).

ونظراً لأن مجتمع الدراسة مكون من مصارف (طبقات)، تم سحب عينة عشوائية طبقية نسبية حسب الصيغة التالية<sup>25</sup>:

$$n1 = \frac{N1}{N} \times n$$

حيث إن  $nI$  حجم العينة المناسب للطبقة الأولى (مصرف الجمهورية)،  $NI$  حجم الطبقة الأولى (عدد الموظفين بمصرف الجمهورية)،  $N$  حجم المجتمع الكلي،  $n$  حجم العينة الكلية اللازم سحبها من المجتمع الكلي.

وبتطبيق هذه الصيغة في مصرف الجمهورية (الطبقة) الأولى نحصل على الآتي :

$$nI = \frac{N1}{N} \times n = \frac{473}{825} \times 165 = 94.6$$

وبالتطبيق في باقي المصارف (طبقات) المجتمع نحصل على حجم العينات اللازم سحبها من كل طبقة والواردة في الجدول التالي:

جدول رقم (1) حجم العينات الطباقية حسب عدد الموظفين بالمصارف

المصرف	عدد الموظفين	نسبة المصرف من إجمالي العينة	التقريب لعدد صحيح
مصرف الجمهورية	473	94.6	95
مصرف الوحدة	143	28.6	29
مصرف الصحاري	77	15.4	15
مصرف التجاري	132	26.4	26
المجموع	825	165	165

وتم توزيع استبيان الدراسة حسب ما ورد في الجدول السابق رقم (1) كلاً حسب مصرفه، وبلغ عدد هذه الاستبيانات (165) استبيان مقسمة على (04) مصارف بشكل متناسب حسب عدد العينة في كل مصرف، وتم معاملة كل مصرف (طبقة) على أنها عينة عشوائية بسيطة. وقد تم استرجاع (150) استباناً مكتمل البيانات وصالحاً للتحليل، حيث وجدت (04) استبيانات غير صالحة للتحليل، و(11) استباناً مفقوداً، بنسبة استرجاع قدرها (90.9 %) وهي نسبة جيدة، بينما كانت نسبة الفاقد (9.1 %) بسبب عدم التزام بعض المستجوبين بتعبئة نسخ الاستبيان الموزعة وإرجاعها.

## ثانياً - خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم 2 التوزيع التكراري لمضدرات عينة الدراسة حسب المصرف

النسبة المئوية %	التكرار	المصرف	
58.0 %	85	الجمهورية	المصارف
16.0 %	24	التجاري	
17.0 %	27	الوحدة	
9.0 %	14	الصحاري	
100.0 %	150	المجموع	
النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي	
18.7 %	28	دبلوم متوسط	المؤهل العلمي
20.0 %	30	دبلوم عالي	
50.7 %	76	بكالوريوس	
9.3 %	14	ماجستير	
1.3 %	2	دكتوراه	
100.0 %	150	المجموع	
النسبة المئوية %	التكرار	التخصص	
65.3 %	98	محاسبة	التخصص
12.0 %	18	إدارة أعمال	
9.3 %	14	تمويل ومصارف	
1.3 %	2	نظم معلومات محاسبية	
7.3 %	11	نظم معلومات حاسوبية	
4.7 %	7	أخرى	
100.0 %	150	المجموع	
النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة	
13.3 %	20	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
30.7 %	46	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
17.3 %	26	من 11 إلى 15 سنة	
12.7 %	19	من 16 إلى 20 سنة	
6.0 %	9	من 21 إلى 25 سنة	
20.0 %	30	من 26 فأكثر	
100.0 %	150	المجموع	



النسبة المئوية %	التكرار	الوظيفة الحالية	
5.3	8	مدير فرع	الوظيفة الحالية
10.0	15	رئيس قسم المحاسبة	
38.0	57	محاسب مالي	
9.3	14	مراجع داخلي	
8.7	13	مراجع لنظم المعلومات الالكترونية	
28.7	43	غير ذلك	
100.0 %	150	المجموع	
النسبة المئوية %	التكرار	آلية تنفيذ المهام	
7.3 %	11	يدوي	طريقة تنفيذك للمهام
24.0 %	36	الالكتروني	
68.7 %	103	مختلط	
100.0 %	150	المجموع	
النسبة المئوية %	التكرار	عدد المحاسبين	
34.0 %	51	من 1 إلى 5	عدد المحاسبين بالمصرف
17.3 %	26	من 6 إلى 10	
8.0 %	12	من 11 إلى 15	
2.7 %	4	من 16 إلى 20	
38.0 %	57	من 20 فأكثر	
100.0 %	150	المجموع	
النسبة المئوية %	التكرار	عدد المتخصصين	
45.2 %	61	من 1 إلى 5	عدد المتخصصين في نظم المعلومات
14.1 %	19	من 6 إلى 10	
2.2 %	3	من 11 إلى 15	
3.7 %	5	من 16 إلى 20	
34.8 %	47	من 20 فأكثر	
100.0 %	135	المجموع	

## ثالثاً - التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

«يؤثر نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية العاملة في ليبيا»

المحور الأول : يساهم نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة لغرض تحسين نوع وجودة الخدمات.

الجدول رقم (3) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (مساهمة نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية) ومن خلال نتائج التحليل إتضح مايلي:

1 - جاءت عبارة (استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يعطي معلومات تساعد الإدارة على توقع نتائج مستقبلية لأجل اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين الخدمة المصرفية) في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة (أوافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (55.3 ٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (4.33) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.629).

2 - إما فيما يتعلق في استخدام نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات الكافية عن المشكلة والعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها خاصة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية.

حيث أتت هذه العبارة في الأخير وكانت نسبة الإجابة (أوافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (58.0 ٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.91) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.789).

ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور مساهمة نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية، تم استخدام إختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور مساهمة نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية، والجدول رقم (4) يبين ذلك.

جدول رقم (3) آراء عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة للإدارة المصرفية

الترتيب	الإحتراف المعياري	متوسط العينة	درجة الأوافقة					ت.م	العبارة	ت
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	لاوافق بشدة			
1	.6290	4.33	59	83	07	00	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يعطي معلومات تساعد الإدارة على توقع نتائج مستقبلية لأجل اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين الخدمة المصرفية	1
			39.3	55.3	4.7	00.0	0.7	%		
8	.6500	4.01	28	99	19	04	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يوفر المعلومات التي تحتاجها بالكلفة المناسبة أي قيمتها أكبر من تكاليف الحصول عليها كما إنها مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها وترجمتها إلى قرارات تتعلق بتحسين الخدمة المصرفية	2
			18.7	66.0	12.7	2.7	00.0	%		
4	.6620	4.19	48	85	15	02	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يعطي أهمية للرقابة التي تقوم بها إدارة المصرف من أجل المحافظة على تحسين جودة الخدمة المصرفية	3
			32.0	56.7	10.0	1.3	00.0	%		
6	.7190	4.08	42	81	24	03	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يوفر معلومات تؤدي إلى تقادي الأخطاء والعيوب وبالتالي خفض تكاليف الخدمات المصرفية	4
			28.0	54.0	16.0	2.0	00.0	%		
9	.7140	4.00	33	88	26	02	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يعمل على إحداث توازن بين العاملين والمهام المناطة بهم وطبيعة المعلومات المستخدمة مما يؤدي إلى زيادة جودة الخدمة المصرفية	5
			22.0	58.7	17.3	1.3	0.7	%		
5	.6930	4.17	49	80	19	02	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يتطلب معرفة الإدارة العليا للمصرف بمزايا ومنافع النظام بهدف الاستفادة من المعلومات المتوفرة أفضل استفادة خاصة في مجال الخدمات المصرفية	6
			32.7	53.3	12.7	1.3	00.0	%		
3	.6580	4.21	49	85	14	02	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يوفر معلومات محاسبية ذات أهمية كبيرة من وجهة نظر إدارة المصرف في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية	7
			32.7	56.7	9.3	1.3	00.0	%		
2	.6120	4.25	51	85	14	00	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يوفر معلومات في شكل تقارير رقابية عن أداء الأقسام المختلفة لتمكين الإدارة من اتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية بشأنها فيما يتعلق بالخدمة المصرفية	8
			34.0	56.7	9.3	00.0	00.0	%		
7	.7460	4.03	38	84	24	03	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يؤدي إلى توفير المعلومات المرتبطة بتحديد تكاليف وأسعار الخدمات المصرفية بشكل يسهل من تسعير الخدمة المصرفية المقدمة ويولد الحوافز لتحسين نوعية تلك الخدمات ذات الجودة والسعر المناسب	9
			25.3	56.0	16.0	2.0	0.7	%		
10	.7890	3.91	29	87	27	05	02	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يوفر المعلومات الكافية عن المشكلة دائما ويعمل على تحليل المشكلات المفصلة وتبسيطها وتسهيل فهمها خاصة مشاكل الخدمات المصرفية الالكترونية	10
			19.3	58.0	18.0	3.3	1.3	%		

الجدول رقم (4) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول ( مساهمة نظام المعلومات

المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية)

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة اختبار T	95 % فترة ثقة متوسط المجتمع		الانحراف المعياري للعينة	متوسط العينة
		الحد الأعلى	الحد الأدنى		
0.000	115.841	4.1876	4.0471	.435310	4.11733

ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (4.11733)،  
بانحراف معياري (0.43531) ودرجة ثقة 95 % في مجتمع دراسة يتراوح بين ( 4.471 )  
و( 4.1876 ) المحسوبة تساوي ( 115.841 ) وهو أكبر من قيمة t الجدولية المحسوبة  
تساوي 5 % ،وبما أن قيمة t وتساوي (1.645) كما أن مستوي المعنوية المشاهدة تساوي  
( 0.000 ) وهو أقل من 5 % مستوى المعنوية المعتمدة بالدراسة .

مما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور مساهمة نظام  
المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة للإدارة المصرفية أكبر من 3  
المتوسط الافتراضي ( عالية).

بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة يؤكدون على وجود مساهمة لنظام المعلومات  
المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية لغرض تحسين جودة الخدمات المصرفية .

عليه فقد تم قبول فرضية هذا المحور والتي تنص ( يساهم نظام المعلومات المحاسبية  
الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة للإدارة في تحسين جودة الخدمات المصرفية)

الاختلاف بين المصارف حول مساهمة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في توفير

المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية

لمعرفة إذا ما كان هناك اختلاف بين المصارف حول مساهمة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول التالي رقم (5) يوضح ذلك :

جدول (5) نتائج اختبار (F) للمقارنة بين المصارف حول مساهمة نظام المعلومات المحاسبية

الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية

المصارف	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S.D	قيمة اختبار F المحسوبة	قيمة مستوى المعنوية المشاهد p-value
الجمهورية	85	4.0931	0.45998	2.043	0.110 (غير دال إحصائياً)
التجاري	24	4.0852	0.36024		
الوحدة	27	4.3588	0.50752		
الصحاري	14	4.0579	0.27952		
المجموع	150	4.1173	0.43531		

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (2.043) وهي أقل من قيمة (f) الجدولية بدرجة حرية (03) و(146) ومستوى معنوية (0.05) التي تساوي (2.60)، وحيث إن مستوى المعنوية يساوي (0.110) وهو غير دال إحصائياً لأنه أكبر من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، مما يشير إلى أنه «لا يوجد اختلاف بين المصارف حول مساهمة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة المصرفية»

المحور الثاني: تتوفر في نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات.

جدول رقم (6) آراء عينة الدراسة حول مدى توفير نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الأوافقية					النسبة	العبارة	ت
			أوافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	لاوافق بشدة			
10	.9130	3.72	27	73	32	17	01	ت	يتمتع العاملون في المجال المحاسبي بمستوى مهني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة منهم في المجال التكنولوجي.	
			18.0	48.7	21.3	11.3	0.7	%		
9	1.029	3.73	30	77	21	16	06	ت	تقوم الادارة المصرفية بعمل برامج ودورات تدريبية وبشكل دوري للموظفين والعاملين في المجال المحاسبي لتطوير مهاراتهم ورفع كفاءاتهم	
			20.0	51.3	14.0	10.7	4.0	%		
11	.9920	3.71	30	71	29	16	04	ت	يتمتع العاملون في المجال المحاسبي بقدرتهم على تطوير أنفسهم والنظام معا لتفادي وقوع الاخطاء.	
			20.0	47.3	19.3	10.7	2.7	%		
8	.8750	3.84	31	78	29	10	02	ت	يقوم بإعداد المعلومات المحاسبية داخل المصرف كادر متخصص من المحاسبين لديهم المعرفة بالقواعد والمعايير المحاسبية	
			20.7	52.0	19.3	6.7	1.3	%		
1	.6280	4.19	45	89	15	01	00	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يؤدي إلى تحقيق أعلى درجة من الترابط والتكامل بين المعلومات المحاسبية المستخرجة من هذه النظم.	
			30.0	59.3	10.0	0.7	00.0	%		
7	.8670	3.86	31	81	26	10	02	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يسمح بتقديم المعلومة المرغوبة فقط واستبعاد المعلومة الثانوية.	
			20.7	54.0	17.3	6.7	1.3	%		
5	.6600	3.98	27	96	25	01	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وما تحتويه من برامج متطورة قادرة على أداء ما مطلوب منها وبذلك تلبية احتياجات المستخدمين.	
			18.0	64.0	16.7	0.7	0.7	%		
2	.7400	4.05	38	88	19	04	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يزيد المستخدمين بالمعلومات الملائمة من حيث النوعية والوقت والتكلفة.	
			25.3	58.7	12.7	2.7	0.7	%		
3	.7090	4.03	35	89	23	02	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية داخل المصرف يساهم في توفير معلومات إضافية تساعد على إجراء المقارنات وتقييم الأداء بشكل يليبي احتياجات المستخدمين.	
			23.3	59.3	15.3	1.3	0.7	%		
4	0.742	4.00	34	88	23	04	01	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يساهم في توفير معلومات محاسبية تتصف بالحيادية وعدم التحيز لأي طرف من الاطراف سواء الداخلية أو الخارجية.	
			22.7	58.7	15.3	2.7	0.7	%		
6	.7630	3.97	32	88	25	03	02	ت	استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يساهم في استحداث أقسام متخصصة في المصرف تناط بها مهام وضع السياسات الخاصة بربط نظام المعلومات المحاسبي بالخدمات المصرفية وتطبيق تلك السياسات ومراقبتها.	
			21.3	58.7	16.7	2.0	1.3	%		

الجدول رقم (6) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات)، ومن الجدول يلاحظ أن:-

1 - عبارة (استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يؤدي إلى تحقيق أعلى درجة من الترابط والتكامل بين المعلومات المحاسبية المستخرجة من هذه النظم) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة (أووافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (59.3 %)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (4.19) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.628).

2 - وجاءت عبارة (يتمتع العاملون في المجال المحاسبي بقدرتهم على تطوير أنفسهم والنظام معا وذلك لتفادي الوقوع في الأخطاء) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة (أووافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (47.3 %)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.71) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.992).

ولأجل تحديد درجة الأوافقية لإجابات مفردات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه النظم، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه النظم، والجدول رقم (7) يبين ذلك.

الجدول رقم (7) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة على محور توفير نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه

#### المعلومات

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة اختبار t	95 % فترة ثقة لمتوسط المجتمع		الانحراف المعياري للعينة	متوسط العينة
		الحد الأعلى	الحد الأدنى		
0.000	93.993	3.9987	3.8340	0.51031	3.91636

ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.91636) بانحراف معياري (0.51031)، وأن (95 % ) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع

الدراسة يتراوح بين (3.8340 - 3.9987)، وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (93.993) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5 %) وتساوي (1.645)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5 %) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي) (فوق المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة «يؤكدون على نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني يوفر المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه النظم»

عليه تم قبول فرضية هذا المحور والتي تنص « يوفر نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات»

**الاختلاف بين المصارف حول توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات**

لمعرفة إذا ما كان هناك اختلاف بين المصارف حول توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول التالي رقم (8) يوضح ذلك :

جدول (8) نتائج اختبار (F) للمقارنة بين المصارف حول توفير نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني

المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات

قيمة مستوى المعنوية المشاهد p-value	قيمة اختبار F المحسوبة	الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي $\bar{x}$	حجم العينة (N)	المصارف
0.046 (دال) (إحصائياً)	2.737	.485630	3.8997	85	الجمهورية
		.410710	4.1414	24	التجاري
		.741960	3.7380	27	الوحدة
		.425610	3.8325	14	الصحاري
		.510310	3.9164	150	المجموع



يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (2.737) وهي أكبر من قيمة (f) الجدولية بدرجةتي حرية (03) و(146) ومستوى معنوية (0.05) التي تساوي (2.60)، وحيث إن مستوى المعنوية يساوي (0.046) وهو دال إحصائياً لأنه أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، مما يشير إلى أنه «يوجد اختلاف بين المصارف حول توفير نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه النظم»

#### النتائج والتوصيات:

##### النتائج:

من خلال التحليلات النظرية والعملية ومناقشة فرضية الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:-

1- يساهم نظام المعلومات الالكترونية المحاسبية في توفير المعلومات اللازمة للإدارة لغرض تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث إن نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية داخل المصارف يعطي معلومات تساعد الإدارة على توقع نتائج مستقبلية لأجل اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمة المصرفية.

2- تتوفر في نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية متطلبات المستخدمين الداخليين، حيث إن نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية داخل المصارف يؤدي إلى تحقيق أعلى درجة من الترابط والتكامل بين المعلومات المحاسبية المستخرجة من هذا النظام.

3- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  في استجابة عينة الدراسة حول مدى توفير نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات ويرجع سبب هذا الاختلاف إلى التفاوت في استخدام التكنولوجيا المتطورة في المصارف قيد الدراسة، وكذلك ضعف الكفاءة العلمية والمهنية للعاملين بهذه المصارف.

**التوصيات:**

من خلال نتائج الدراسة نوصي بالآتي:-

- 1- العمل على تأكيد التحسين المستمر لنظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الليبية من خلال زيادة استثمار في هذه النظم وتوعية مسؤولي المصارف بأهمية توفر النظم المتقدمة، مما سيمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المالي والمحاسبي وبما ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمات المصرفية.
- 2- العمل على الاستفادة من نظم المحاسبة المالية والموارد المتاحة والإمكانيات المتوفرة بالمصارف سواء عن طريق اقتناء نظام جاهز أو الاستعانة بالخبراء في تطبيق النظام مع الإمكانيات المتاحة في المصارف بهدف تحسين جودة المعلومات المحاسبية التي تلبى احتياجات المستخدمين الداخليين لهذه المعلومات.
- 3 - العمل على الاهتمام بتطوير مواقع المصارف التجارية على شبكات الانترنت وذلك بتقديم الخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية بدلا من اقتصار هذه المواقع على التعريف بالمصارف والإعلان عن أسعار خدماتها.
- 4 - القيام بدراسات مستقبلية في مجال دور أنظمة المعلومات المحاسبية الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية بين المصارف التجارية العامة والخاصة.

**المراجع**

- 1 - Kabiru I. Dandago & Abdullahi Sani Rufai (INFORMATION TECHNOLOGY AND ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM IN THE NIGERIAN BANKING INDUSTRY), Asian Economic and Financial Review, 4(5), 2014
- 2 - عبدالرزاق قاسم، أحمد العلي (أثر تقانة المعلومات في تطوير عمليات المصارف العامة بسوريا)، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول، المجلد 28، 2012
- 3 - Khaled A. Saeed & Roberta Bampton (The Impact of Information and Communication Technology on the Performance of Libyan Banks) Journal of WEI Business and Economics Volume 2 Number 3-December 2013
- 4 - بكر خضر أبوشعبان (تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية)، رسالة ماجستير، جامعة غزة الإسلامية، 2014
- 5 - Fouad Omran Elgawash, Mark Bruce Freeman ( Improving Online Banking Quality in Developing Nations: A Libyan Case) Australasian Conference on Information Systems, Auckland, New Zealand 2014
- 6 - سناء عبدالكريم أبومهدي (أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية على مؤشرات الأداء المصرفية)، رسالة ماجستير، جامعة غزة، 2017

- 7 - سليمان الشحومي، بدر الدين الصادق التومي، (الصعوبات التي تواجه المصارف وقياس جودة خدماتها)، مجلة الاقتصاد والتجارة، ووزارة الاقتصاد والتجارة والاستثمار، العددين 11، 12، 2007.
- 8 - عمران أبو خريص، مصطفى شكشك (التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية)، المجلة الجامعة، العدد السابع عشر، 2015.
- 9 - فياض حمزة رملي (نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة - مدخل معاصر لترشيد القرارات الإدارية)، مطابع السودان، 2011.
- 10 - سالم إبراهيم الأسود (دراسة مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية على كفاءة وفعالية عمل المراجع الخارجي)، رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية، 2011.
- 11 - على صنيهيت المطيري (دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في تحسين قياس مخاطر الائتمان في البنوك الكويتية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.
- 12 - بريش عبدالقادر (التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية) أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005.
- 13 - ساطع سعدي شملخ (العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة) رسالة ماجستير، جامعة غزة، 2008.
- 14 - غادة صادق العناني (قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المصرية)، رسالة ماجستير، عين شمس، مصر، 1998.
- 15 - بريش عبدالقادر مرجع سبق ذكره.
- 16 - عوض بدير الحداد (تسويق الخدمات المصرفية)، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة 1، 1999.
- 17 - ميهوب سماح (الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية)، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، الجزائر، 2005.
- 18 - محمد شريف توفيق (أثر استخدام التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية)، جامعة الزقازيق، 2004.
- 19 - هيا يعقوب العبيد (مدى قدرة نظام المعلومات المحاسبي في الشركات الكويتية على التعامل مع عمليات التجارة الالكترونية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.
- 20 - التقرير السنوي الصادر عن مصرف ليبيا المركزي، 2010.
- 21 - منشورات مصرف ليبيا المركزي (العدد الخمسون)، إعداد إدارة البحوث والإحصاء، 2005.
- 22 - نظام المدفوعات الوطني، متاح على <http://www.pressolidarity.net/news-7327.html>
- 23 - قانون المصارف رقم (1) لسنة 2005، والمعدل بالقانون رقم (46) لسنة 2012.
- 24 - سليمان محمد طشطوش (أساليب المعاينة الإحصائية)، عمان، دار الشروق، 2001.
- 25 - بشير محمد عاشور الدرويش، المهدي الطاهر غنية، البهلول عمر شلابي (البحث العلمي في العلوم الإدارية والمالية الأسس والمفاهيم والمناهج)، طرابلس: المكتب الوطني للبحث والتطوير، 2005.

# The impact of electronic accounting information systems on increasing the quality of banking services in general commercial banks

■ shala abulgacem Al-abiyad\* ■ Mohammed Mansour Abdullah\*

## Abstract

The role of accounting information e-applied in the Libyan commercial banks to increase the quality and accuracy of systems banking and achieve the study descriptive and analytical approach goals, and they rely on the sample stratified relative way, through a questionnaire distributed to a sample study, have been distributed (165) form, retrieving (150) to identify valid for statistical analysis, the recovery rate (90.9% ), it was used SPSS reached statistical software for data analysis, and through statistical analysis was the conclusion that there is a role for accounting information systems of electronic applied in Libyan banks to increase the quality and accuracy of banking services, to meet the internal needs of users, providing an appropriate environment and all this lies in improving the quality and accuracy of the banking system through the provision of accounting information crisis. There are also some of the obstacles that is faced the electronic accounting information systems to provide accounting information that will improve the quality of banking services within the Libyan banks in inefficiency among workers as most of the workers in the Libyan banks are not being qualified high scientific qualifications, which was one of the reasons for the weakness of the banking sector efficiency, which It is one of the main difficulties faced by the accounting systems within the Libyan commercial banks.

**Keywords:** electronic Accounting information system(EAIS),Quality, Banking services.

\* Associate Professor, Faculty of Economics and Political Science, Tripoli University

\* Assistant Lecturer at the Higher Institute of Science and Technology, Tarhona