

# مزايا وتحديات تطبيق المصارف الرقمية في القطاع المصرفي الليبي

”دراسة استطلاعية لعينة من العاملين بالمصارف التجارية الليبية

■ أ. إبراهيم كامل ابريدان \* ■ أ. ناهد فتحي بوسمرة \*\*

● تاريخ استلام البحث 2024/03/07م ● تاريخ قبول البحث 2024/05/05م

## ■ المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم المصارف الرقمية وأهمية ومزايا التحول الرقمي للمصارف الليبية والتعرف على صعوبات ومعوقات التحول الرقمي للمصارف الليبية التي تحد من نجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت وتحقيقا لأهداف الدراسة قام الباحثان باتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم الحصول على البيانات والمعلومات عن طريق استمارة الاستبيان، وقد توصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات أهمها: تطبيق مصرف رقمي متكامل يحقق مزايا متعددة تؤدي إلى نجاح المصرف الرقمي في أعماله ويجذب الكثير من العملاء للمصرف ومن أهم هذه المزايا: أن المصارف الرقمية توفر الوقت وتخفف التكاليف كما أن التحول الرقمي يساعد المصرف على التوسع والانتشار والوصول لأكبر شريحة من الجمهور واستقطاب المزيد من العملاء ووجود المصارف الرقمية سيزيد من عدد مقدمي الخدمات المصرفية في البلاد مما ينعكس على زيادة التنافسية، وفي المقابل يوجد العديد من الصعوبات والمعوقات التي تحد من انتشار المصارف الرقمية في البيئة الليبية منها: ضعف التشريعات المطلوبة للتحول الرقمي مثل قانون المعاملات الإلكترونية وقانون الجرائم الإلكترونية وقانون حماية البيانات الشخصية، وضعف بيئة الأعمال المحفزة والجاذبة للاستثمارات المحلية والأجنبية في هذا القطاع

\*محاضر بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد بجامعة طبرق : E - mail: ibrahimalgtany40@gmail.com

\*\* محاضر مساعد بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد بجامعة طبرق E - mail: nahedalsaaity@gmail.com

وعدم انتشار الثقافة الرقمية وبطء الاتصالات فيحتاج الأمر إلى ادخال الجيل الخامس من الاتصالات وتحديث البنية التحتية للخدمات الالكترونية الحكومية، وأوصت الدراسة المصرف المركزي بتوفير كافة الإمكانيات اللازمة لدعم تطبيق وانشار المصارف الرقمية وتفعيل العمل بالضوابط الرقابية وتطوير الإطار القانوني الوطني لإحلال بيئة من الثقة الملائمة للإدارة الالكترونية، بالإضافة إلى ضرورة توفير البنية التحتية المعلوماتية الملائمة من حيث الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات وخدمات الاتصالات والإنترنت.

### ● الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي – المصارف الرقمية

#### **Abstract:**

This study aimed to identify the concept of digital banks , the importance and advantages of digital transformation for Libyan banks and to identify the difficulties and obstacles to digital transformation for Libyan banks that limit their success in providing services via the Internet. To achieve the objectives of the study, the researcher followed the descriptive analytical approach, and data were obtained through a questionnaire. The research reached many conclusions, the most important of which is that the application of an integrated digital bank achieves multiple advantages that lead to the success of the digital bank in its work and attracts many customers to the bank. Among the most important of these advantages are that digital banks save time , reduce costs , help the bank to expand and spread and reach a larger segment of the public and attract more customers. The presence of digital banks will increase the number of banking service providers in the country, which is reflected in increased competitiveness. There are many difficulties and obstacles that limit the spread of digital banks in the Libyan environment, including: the weakness of the legislation required for digital transformation, such as the Electronic Transactions Law, the Electronic Crimes Law, and the Personal Data Protection Law, the weakness of the business environment that stimulates and attracts local and foreign investments in this sector, the

lack of spread of digital culture, and weak communications. This requires introduction of the fifth generation of communications and modernization of infrastructure The study recommended Central Bank to provide all necessary capabilities to support the application and spread of digital banks, activate the work of regulatory controls and develop the national legal framework to create an environment of trust appropriate for electronic administration, the necessity of providing appropriate information infrastructure in terms of computer hardware, software, communications services and the Internet.

**Keywords:** Digital Transformation - Digital Banks

## ■ الإطار العام للدراسة

### ● مقدمة الدراسة

يشهد العالم إلـوم العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تأثر بها الناس وبدأوا التعامل على أساسها، حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، والمصارف واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، نتج عن هذا التطور مظاهر انتشار المصارف الرقمية التي تعد اتجاهاً حديثاً ومختلفاً عن المصارف التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة. (حورية جنان، 2013)

مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبيراً لنوعية جديدة من المصارف غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت المصارف الرقمية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان.

المصارف الرقمية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لمصرف قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعاً مالياً تجارياً، وإدارياً، واستشارياً شاملاً، له وجود مستقل على الخط

يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع إلكترونية، وهو ما يمثل أهم تحدٍ في ميدان المصارف الرقمية، وتظهر المنافسة قوية بين المصارف التجارية والمؤسسات المالية، وبين المؤسسات الكبيرة والصغيرة، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة المصارف واختيار الأنسب منها (يوسف مسعداوي، 2004). ولأن التحول نحو المصارف الرقمية، أصبح توجهها عالمياً ومعمولاً به في العديد من الدول، كما أن هذا التوجه يعد ضرورياً في ظل التطور المتسارع الذي يشهده مجال التكنولوجيا المالية وارتفاع حدة المنافسة التي تواجه القطاع المصرفي لذلك وفي هذا البحث سيتم التعرف على مزايا المصارف الرقمية وأهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها وتحديات من انتشارها في ليبيا .

#### ■ الدراسات السابقة

دراسة العبدلات عبدالفتاح، 2006 هذه الدراسة بعنوان « معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية »، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تحد من عمليات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك التجارية الأردنية حيث توصلت الدراسة إلى أن أهم المعوقات هي: صعوبة الاستخدام وعدم توفر الأمان والسرية. وأوصت الدراسة بعمل حملات تسويقية لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة التركيز على عنصرَي الأمان والسرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية .

دراسة وادي، 2010: بعنوان أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها،

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية الإلكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية في فلسطين وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل

مع الإنترنت وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الإنترنت هي تقليل التكاليف وزيادة حجم التعاملات التجارية وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية وتحسين خدمات العملاء وتوفير الوقت والجهد وتقلل من فتح فروع جديدة للمصرف وأشارت إلى العديد من المعوقات مثل ضعف أنظمة الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية وعدم توافر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.

دراسة بخيت وآخرون 2016: جاءت هذه الدراسة بعنوان تأثير الخدمات المصرفية

الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية «دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية»

هدفت إلى دراسة أثر تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على مؤشرات الربحية بالمصارف التجارية الليبية وتوصلت نتائج البحث إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم وتكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية وربحية المصارف التجارية وأوصى البحث أن تعمل المصارف التجارية في ليبيا على الاستمرار دوماً في تطوير آليات العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديثها وفقاً لمجريات التطور الحاصل في البنوك العالمية حتى تواكب العولمة المالية .

دراسة مزعل، 2021 بعنوان المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية: دراسة

استطلاعية: آراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العاملة في مدينة الناصرية وتم التوصل لمجموعة من النتائج كان أهمها هو: أن البيئة الثقافية والاجتماعية كانت من أبرز معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف العاملة في مدينة الناصرية، ثم جاءت الجوانب القانونية والأمنية بالمرتبة الثانية تلتها المتطلبات المادية والبشرية بالمرتبة الثالثة بحسب إجابة أفراد العينة حول كل محور من محاور استمارة الاستبيان.

- دراسة تومي ومصطفى 2021، بعنوان: الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في عصرنة القطاع المصرفي الجزائري وضمان جودة الخدمة المصرفية، ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف، تم استخدام استبانة لعينة عشوائية من عملاء وكالات المصارف الخاصة العاملة بمدينة المدية (سوسييتي جنرال، مصرف الخليج، بي.ن.بي باريباس، نتيكسيس)، وقد أظهرت نتائج الدراسة إن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من منظور العملاء في وكالات المصارف الخاصة أدت إلى تحسين الأنظمة المصرفية، وخفض تكاليف العمليات الخاصة بالعملاء، وساعدت المصارف على الربط والتنسيق بين فروعها المختلفة كما سهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بالطريقة التي توفر لهم الراحة والأمان هذا ما أدى إلى رفع كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحسين جودتها، إلا إنها مازالت بطيئة وغير متنوعة، ولم تصل لحد الآن إلى المستوى المطلوب لمنافسة المصارف الرائدة في هذا المجال، وأوصت الدراسة بضرورة تكييف التشريعات والقوانين وفق متطلبات العمل المصرفي الإلكتروني؛ يجب على المصارف تبني سلسلة من السياسات التوعوية والإرشادية للعملاء لنشر الوعي المصرفي وتعزيز الحس الأمني لديهم، وتدعيم مبدأ سرية البيانات الشخصية والمالية للعملاء؛ ضرورة أخذ توقعات العملاء وتطلعاتهم بعين الاعتبار عند تقويم الخدمات أو وضع المعايير لتقديم الخدمات المصرفية.

- دراسة (Porfiro, et al, 2024) بعنوان

«Factors affecting digital transformation in banking»

هدفت الدراسة إلى تحليل التأثيرات المدركة للتحويل الرقمي في الصناعة المصرفية، وتحدد التأثيرات والعوامل الأكثر تأثيراً على الأداء المصرفي وحجم الأعمال. وذلك من

خلال استبانة 50 موظف من موظفي 18 مصرفا من المصارف البرتغالية. وتوصلت الدراسة إلى: إن المعوقات الخارجية مثل القوانين والانظمة، المعوقات التكنولوجية، المعوقات المالية والخبرة الرقمية للناس تعتبر من معوقات التحول الرقمي وعلاقته بأداء المصرف وحجم الاعمال. كما توصلت الدراسة إلى أن فهم الموظفين لعملية التحول الرقمي والتواصل الداعم من أجل تطبيق التحول الرقمي لهما صلة في تفسير النتائج الإجمالية للتحول الرقمي من حيث الأداء التنظيمي وحجم أعمال المصرف.

ومن خلال عرض أهم الدراسات السابقة في مجال الصيرفة الرقمية يمكن الوصول إلى: أن معظم الدراسات تطرقت إلى أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التقليدية ومزاياها ودورها في الرفع من ربحية المصارف وكفاءتها التشغيلية، ومعوقات التوسع في استخدامها، ولم تتطرق إلى أهمية ومزايا إنشاء مصرف رقمي متكامل يقدم خدماته عبر الانترنت باستثناء دراسة رشدي عبد اللطيف 2010 بفلسطين التي اتفقت مع الدراسة الحالية في التعرف على مزايا إنشاء مصرف رقمي متكامل ومعوقات انتشاره حيث طبقت في بيئة مختلفة عن البيئة الليبية، وبالتالي يصعب تعميم نتائجها لاختلاف العوامل البيئية التي تعيق عمل المصارف في البلدين .

وعلى الرغم من تعدد الدراسات المتعلقة بالمصارف الرقمية إلا إنه لا توجد دراسة واحدة في ليبيا على حد علم الباحث تناولت موضوع مزايا إنشاء مصرف رقمي، ومعوقات انتشارها.

#### ■ مشكلة الدراسة

منذ انتشار جائحة كورونا على نطاق واسع في مطلع 2020، دخلت الصناعة المصرفية مرحلة حرجة يتم فيها استبدال التكنولوجيا القديمة بمزيج من الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، وهو ما دفع معظم المؤسسات المالية، وعلى رأسها المصارف، إلى التوجه نحو بناء القدرات الرقمية التي تسمح بإنجاز الخدمات المصرفية للعملاء دون انتظار، حيث تقوم فكرة المصارف الرقمية بالأساس على إنشاء مصارف دون أن تكون لها فروع تقليدية،

في ظل استراتيجية التحول للحصول على الخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت. وفي ليبيا نتيجة تعرض البلاد في الفترة الاخيرة لحروب ومشاكل اقتصادية نتج عنها إقفال المقاصة في المصارف وكذلك مشكلة توفير السيولة ساعدت على توجه العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية حيث تسابقت المصارف التجارية العاملة في البلاد على تطوير خدماتها، وفقا للإمكانيات المتاحة لتقديم خدمات مصرفية الكترونية يمكن أن يعوض عن نقص السيولة في العمليات المالية التقليدية.

المعطيات السابقة توضح أهمية تأسيس مصارف رقمية متكاملة في ليبيا لمواكبة التطور السريع في الصناعة المصرفية وكذلك للتغلب على المشاكل التي واجهتها المصارف التقليدية من هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما أهمية ومزايا التحول الرقمي للمصارف الليبية وما هي التحديات التي تعيق انتشار المصارف الرقمية في ليبيا من وجهة نظر العاملين بالمصارف الليبية؟

#### ■ فرضيات الدراسة

للإجابة على سؤال الدراسة تم وضع فرضيتين رئيسيتين هما:

- إن التحول الرقمي للمصارف الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف يحقق مزايا تساهم في نجاحه وتجذب المزيد من العملاء.
- إن التحول الرقمي للمصارف الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف يواجه تحديات وعراقيل تصعب من تطبيقه .

#### ■ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- التعريف بالمصارف الرقمية وخصائصها ومزاياها ومقومات إنشائها والمعوقات والصعوبات التي تواجهها .



- التعرف على أهمية ومزايا التحول الرقمي للمصارف الليبية ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.

- التعرف على صعوبات ومعوقات التحول الرقمي للمصارف الليبية التي تحد من نجاحها في تقديم خدماتها عبر الإنترنت .

#### ■ أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من كونها تناولت موضوعاً حيويًا وهو التحول الرقمي للمصارف من خلال توضيح مزايا المصارف الرقمية والصعوبات التي تحد من تطبيقها، والتعرف على مدى إمكانية تطبيق هذا التحول في ليبيا، فالتعرف على المعوقات التي تعيق تطبيقها يعتبر نقطة الأساس في فهمها والعمل على وضع حلول لها بما يساعد على انتشارها ونجاحها .

#### ■ منهج الدراسة

إن منهج الدراسة المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تقسيم الدراسة لجزئين: الجزء النظري: يتضمن عرض ما تناوله الأدب المحاسبي في موضوع المصارف الرقمية. والجزء العملي من خلال تصميم استبيان لجمع البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS لاختبار العلاقة بين أهمية ومزايا المصارف الرقمية ونجاحها في جذب العملاء وتقديم خدماتها والعلاقة بين الصعوبات التي تواجهها المصارف الرقمية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر شبكة الإنترنت.

#### ■ حدود الدراسة:

ركزت الدراسة على مزايا المصارف الرقمية والعوائق التي تحد من تطبيقها، ولم تركز على المخاطر المتعلقة بها وعواقبها الوخيمة .

## ■ الإطار النظري للدراسة :

### ● مفهوم المصارف الرقمية:

يستخدم اصطلاح المصارف الرقمية (Electronic Banking) كتعبير متطور وشامل لمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو المصارف الإلكترونية عن بعد أو المصرف على الخط أو المصرف المنزلي، جميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالها المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل والمكتب وأي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ويعبر عنها بعبارة ( الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان).

وقد كان العميل عادة يتصل بحساباته لدى المصرف ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الإنترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى أن المصرف يزود جهاز العميل ( الكمبيوتر الشخصي) بحزمة البرمجيات: إما مجانا أو لقاء رسوم مالية - وهذه البرمجيات تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد.(خبايا عبد الله،2008)

فالمقصود إذا بالصيرفة الإلكترونية هو « إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها وبذلك فهي مصارف افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم خدمات، نفس خدمات موقع المصرف ومن دفع وتحويل دون انتقال العميل إليها .

وفي ظل التوسع والتزايد الملحوظ في استخدام شبكة الانترنت والتطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات، وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الاعمال والتجارة الإلكترونية في ظل ذلك كله تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن

خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل إلى مصرف له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية .

#### ● مزايا المصارف الرقمية :

تتفرد المصارف الرقمية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من المصارف التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للمصرف مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز المصارف الرقمية:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز المصارف الرقمية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم المصارف الرقمية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل : شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف، تقديم طريقة دفع العملاء للكميالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، كيفية إدارة المحافظ المالية ( من أسهم وسندات ) للعملاء، طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .

- تقليل التكاليف : من أهم ما يميز المصارف الرقمية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالمصارف العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل .

- زيادة كفاءة المصارف الرقمية : مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن المصارف التقليدية أضحت سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي

يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر المصرف شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونوا منشغلون عنه.

- خدمات البطاقات : توفر المصارف الرقمية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى (مداح وبارك، 2010)

مما سبق نجد ان المصارف الرقمية تقدم خدماتها بأعلى جودة وأقل تكاليف مقارنة بالمصارف التقليدية وأعلى مستوى ربحية ولكن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

#### ● أهمية المصارف الرقمية

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الأنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها:

● تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الأنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

• إن توجه المصارف العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم المصارف الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بمقارنة بين خدمات المصارف لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوياً في جذب العملاء.

• يساهم الأنترنت في التعريف بالمصارف والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

• إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية .

• استخدام الأنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال المصارف. (مفتاح صايع، 2005)

إذا نخلص إلى أن اللجوء إلى المصارف الرقمية هو لجوء لأحد وسائل المنافسة، ودرءاً لمخاطر المنافسة المضادة، وهو أيضاً لجوء إلى تقديم خدمات شاملة في وقت قصير وبتكاليف أقل .

#### ● عوامل نجاح عمل المصارف الرقمية :

يتطلب نجاح الصيرفة الرقمية وانتشارها عوامل عدة، بل وحتى لبدء العمل بها ومن أهم هذه العوامل :

• وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالأنترنت وفقاً لأسس قياسية، مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.

• وضع خطة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الرقمية، وفقاً لأولويات تحددها

خطة استراتيجية على مستوى المصرف أو المصرف المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية

- البدء في تنفيذ الخطة بتبني مشاريع استكشافية متحكم في نتائجها، حتى يتم تفاعل أطراف المجتمع ككل، مع وضع خطة تدريبية موازية للمورد البشري .
- البدء في وضع التنظيم القياسية التي تتيح الربط بين الجهات المشتركة والعالم ككل.
- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيد الجهد للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف.
- إنشاء الجسم الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على مستوى المصرف الواحد، المصرف المركزي، البلاد، على المستوى الإقليمي .(عزالدين كامل امين، 2002)
- مقومات إنشاء المصارف الرقمية:

قبل تأسيس المصارف الرقمية يجب توافر مجموعة من الضوابط والمقومات الاساسية نذكر منها ما يلي:

- متطلبات قانونية: أي مصرف رقمي يتطلب توافر بيئة تشريعية ملائمة تضمن عمله بأمان ومن أبرز التشريعات المطلوبة قانون المعاملات الالكترونية وقانون الجرائم الالكترونية وقانون الأمن السيبراني وسياسة تصنيف وإدارة البيانات الحوكمية والذكاء الاصطناعي وسياسة برمجة التطبيقات المفتوحة، وقوانين حماية البيانات الشخصية وإدخال الجيل الخامس من الاتصالات وتحديث البنية التحتية للخدمات الالكترونية.
- متطلبات مهنية: تتمثل في الشروط المتعلقة بالأبعاد الإدارية والمحاسبية التي تتم مراقبتها من طرف الهيئات المشرفة على النظام المصرفي للدولة التابع لها ونذكر منها ما يلي :

- الحصول على ترخيص من الهيئة المخولة بذلك في الدولة.
- يشترط تقديم معلومات عن الملاك المستفيدين من المصرف الرقمي وعن الشركات والاشخاص الطبيعيين المتحكمين بنسبة تتجاوز 10 ٪ من الجهة المقدمة للطلب أو أي جهة قابضة.
- الاحتياطات وكفاية رأس المال: بحيث يجب ان يتوفر المصرف الرقمي على رأس مال اساسي تحدده الجهة المشرفة عليه في الدولة مع تحقيق نسبة احتياطي للحفاظ على رأس المال ونسبة الرفع المالي وتقييم تغطية رأس المال، السيولة والطوارئ وتضمن نتائج التقييم مع طلب الترخيص المقدم. (عماروش وشوشان، 2022)
- إدارة المخاطر : يجب أن يكون المصرف الرقمي كما هو الحال مع المؤسسات المالية التقليدية مدركا للمخاطر التي يتعرض لها وأن يقوم بتنفيذ العمليات، والضوابط، وأنظمة الرقابة المناسبة لتحديدها، وقياسها، ومراقبتها، وإدارتها. ويجب على المصرف الرقمي أيضا أن يدرك أي بأن بعض المخاطر، مثل المخاطر التشغيلية، سيتم تضخيمها من خلال نموذج أعماله.
- ويتعين على المصرف الرقمي أن يضع في الاعتبار على أقل تقدير، مخاطر الائتمان، وجميع مكونات مخاطر السوق، وكذلك مخاطر التشغيل. كما يجب على مقدمي طلبات ترخيص المصارف الرقمية توضيح النهج المتبع في حالات المخاطر عبر وثيقة عملية تقييم المخاطر الداخلية، وتقديمها مع طلب الترخيص. وستتوقع سلطة تنظيم الخدمات المالية من المصارف الرقمية المرخصة إعادة تقييم وتحديث نماذج المخاطر الخاصة بها بشكل منتظم
- مخاطر تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني : نظرا لطبيعة عمل المصرف الرقمي فقد تشكل المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا مصدرا رئيسيا للقلق، بما في ذلك المخاطر ذات الصلة بأمن المعلومات، واتصال الأنظمة وسلامتها، واستمرارية العمل. وستتوقع سلطة تنظيم الخدمات المالية من مقدمي طلبات ترخيص المصارف

الرقمية بناء أنظمة قوية لتقنية المعلومات، والعمل على اختبارها بحثاً عن أي نقاط ضعف قبل البدء بالعمل. (دليل ترخيص البنوك الرقمية، 2015)

### ● مخاطر المصرف الرقمي

المصارف الرقمية بما فيها من تكنولوجيا لها مخاطر شأنها في ذلك شأن أي تكنولوجيا جديدة لا بد أن يكون لها بعض المخاطر، ومنها: المخاطر الناجمة عن اتساع الهوة بين المصرف والعميل، ومما يمكن أن يترتب عليها من عمليات اقتراض بدون ضمانات كافية، وتعرض المصارف لعمليات النصب، حيث إن الخدمة المصرفية عبر الانترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة، وإلى جانب هذه المخاطر التي تؤثر على المصرف والفرد، فإن هناك خطراً أكبر يمكن أن يؤثر على الاقتصاد القومي ككل ويأتي أساساً من جانب حجم السيولة في الاقتصاد، فهذه المصارف الرقمية تتيح للعميل أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطه على زر الحاسوب أو الهاتف خارج حدود الدولة إلى دولة أخرى أو العكس، وفي هذه الحالة يجعل الدولة عرضة للتأثير بأزمات السيولة بزيادة أو نقصان . ورغم هذه المخاطر وتحذيرات بعض الخبراء إلا إن هذا النوع من المصارف أخذ في الانتشار في معظم دول العالم، لاسيما في الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي واستراليا... الخ، وكذلك بدأ العمل به في بعض الدول العربية وفي مقدمتها الإمارات العربية المتحدة والأردن والكويت، نظراً لأن هذه الدول العربية تتوفر نسبياً على بنية تحتية أساسية جيدة من حيث شبكة الاتصالات والتجهيزات الفنية في المصارف، ولكن يبقى أمر في غاية الأهمية يجب التنبيه عليه وهو أنه ينبغي تقبل الدول العربية ومصارفها هذا التحدي التكنولوجي الجديد وما يترتب عليه من آثار إيجابية وأن تتعامل معه بفعالية إذا أرادت أن تدخل تيار الثورة المعلوماتية (بوعافية رشيد واخرون، 2011)

### ● التحديات التي تواجهها المصارف الرقمية

يفرض المصرف الرقمي عدة تحديات سواء كانت قانونية أو تقنية أو متعلقة بأمن



التعاملات المالية، ولا بد له من مواجهة هذه التحديات حتى يستطيع المصرف الرقمي القيام بدوره كما ينبغي، ويمكن حصر هذه التحديات في العناصر التالية :

- التحديات القانونية؛
- تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير الإشرافية؛
- أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الالكترونية؛
- تحديات وسائل الدفع الالكترونية؛
- تحديات الأنظمة الضريبية؛ (بوعافية رشيد واخرون، 2011)
- معوقات التحول الرقمي :

توجد العديد من المعوقات التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات والشركات، والتي تقع حجر عثرة في وجه التحول الرقمي نذكر منها:

- التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام التكنولوجيا يعتبر أحد أكبر العوائق خصوصا إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية.
- صعوبة تغيير عقليات العديد من الموظفين الوضع السائد.
- عدم جاهزية الشركات والمؤسسات من حيث الموارد والتدريب والمعرفة الضرورية.
- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة، والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة.
- نقص المواهب المتخصصة في سوق العمل، والتي تمكن من تحقيق التحول الرقمي المنشود.
- نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج، تحد من نموها.

### ● المصرف الليبي الرقمي

قدم المصرف الليبي الرقمي الذي يبلغ رأس ماله 200 مليون دينار، موزعة على 20 مليون سهم تفاصيل عن تأسيسه وخدماته ومزاياه وكيفية الاستخدام، وعملياته المستقبلية. ووافق المصرف المركزي في بنغازي على تأسيس «المصرف الليبي الرقمي، حيث صرح المصرف في بيان التأسيس إن هدفه هو «تسهيل العمليات والخدمات المصرفية للمواطنين ولعملائه بطريقة فعالة ومرنة وسهلة وسريعة، وكذلك إنهاء خدماتهم المصرفية في أي وقت يرغبون»، كما يهدف إلى «مواكبة آخر التطورات في القطاع المالي والمصرفي والتقني»، وهو الأمر الذي يميزه عن المصارف التقليدية القائمة.

وتحدث المصرف عن بروز ظاهرة الإقصاء أو الاستبعاد المالي، والتي وردت في تقرير الاستقرار المالي لمصرف ليبيا المركزي البيضاء. واستشهد المصرف بإحصائيات تقرير الاستقرار المالي لعام 2018 الصادر عن مصرف ليبيا المركزي بالبيضاء والذي أظهر أن 14٪ فقط من أصحاب الحسابات المصرفية في ليبيا يستخدمون الهواتف المحمولة أو الإنترنت للوصول إلى حساباتهم المصرفية، وهي نسبة لا تقارن بالمتوسط العالمي (38٪) وبالمقارنة مع بعض الدول العربية، وهو ما يعكس تدني مستوى التكنولوجيا المالية في ليبيا. في 25 سبتمبر 2022 حصل «المصرف الليبي الرقمي» على قرار محافظ مصرف ليبيا المركزي في البيضاء رقم (88) لسنة 2022، بالموافقة المبدئية على طلب إنشاء مصرف رقمي تحت اسم (المصرف الليبي الرقمي) برأسمال قدره 200 مليون دينار ليبي. (بوابة الوسط، 2022، فقرة 1)

### ■ الدراسة الميدانية بالبيئة الليبية:

يناقش هذا الجزء تصميم الدراسة الميدانية من حيث منهجيتها وتحليل وتوصيف واختبار فروضها، حيث يتناول مجموعة من العناصر منها: مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفروض، وفروض ومتغيرات

الدراسة، عرض وتوصيف وتحليل نتائج اختبار الفروض كما يلي:

### ■ مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمصارف الليبية (المصرفيين) من أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء قسمي الائتمان والمخاطر، ورؤساء الأقسام والموظفين العاملين بالمصارف. ونظراً لصعوبة حصر أعدادهم تم سحب عينة عشوائية بسيطة ممثلة للمجتمع يوضحها الجدول التالي:

الجدول 1 توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية

وصف عينة الدراسة من حيث وظيفة كل فرد من عينة الدراسة		
النسبة	العدد	الوظيفة
٪ 3.5	2	رئيس مجلس إدارة
٪ 10.7	6	عضو مجلس إدارة
-	-	المدير التنفيذي
٪ 7.1	4	مدير ادارة .
٪ 35.7	20	رئيس قسم.
٪ 42.8	24	موظف
٪ 100	56	الاجمالي
وصف عينة الدراسة من حيث المؤهل		
النسبة	العدد	المؤهل العلمي
٪ 7.1	4	دكتورة
٪ 21.4	12	ماجستير
٪ 57.1	32	بكالوريوس
٪ 10.7	6	دبلوم عالي
٪ .3	2	ثانوية عامة

-	-	دبلوم متوسط
٪ 100	56	الإجمالي
وصف عينة الدراسة من حيث التخصص		
النسبة	العدد	التخصص
٪ 25	14	اقتصاد
٪ 42.8	24	محاسبة
٪ 21.4	12	إدارة اعمال
٪ 7.1	4	تمويل ومصارف
٪ 3.5	2	غير ذلك
وصف عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة في المجال المصرفي		
٪	العدد	
0.285	16	أقل من 5 سنوات
0.125	7	من 5 إلى 7 سنوات
0.125	7	من 8 إلى 10 سنوات
0.464	26	أكثر من 10 سنوات

● المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج الحاسب الألكتروني . SPSS .

#### ● الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

لاختبار صحة الفروض، تم تحليل البيانات المجمعة من أداة الدراسة (الاستبيان) باستخدام الحاسب الآلي عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ويلاحظ أنه في ضوء طبيعة وأنواع البيانات اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل نتائج استمارات الاستبيان واختبار الفروض وهي:

- اختبار الثبات Reliability: وذلك من خلال المقياس ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha - لاختبار درجة الاتساق والصلاحية الكلية بين متغيرات الدراسة، ومن المتعارف عليه إحصائياً

اتساق متغيرات الدراسة عند بلوغ قيمة ألفا درجة ارتباط تصل إلى 0،6 كحد أدنى.

- أدوات التحليل الوصفي (Descriptive Analysis Methods) : تستخدم تلك الأدوات لإعطاء صورة عامة متكاملة عن الخصائص الإحصائية لمتغيرات الدراسة، من خلال المعلومات الإحصائية الآتية :

- المتوسط الحسابي ( Mean ) .
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) .
- اختبار T للعينة الواحدة . One Sample T test .

#### ● فروض الدراسة :

- إن التحول الرقمي للمصارف اللببية من وجهة نظر العاملين بالمصارف يحقق مزايا تساهم في نجاحه وتجذب المزيد من العملاء .

- إن التحول الرقمي للمصارف اللببية من وجهة نظر العاملين بالمصارف يواجه تحديات وعراقيل تصعب من تطبيقه .

#### ● عرض وتوصيف وتحليل نتائج اختبار الفروض :

3.4.1 مقياس ليكرت (Likert scale) : في إطار المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبانة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات وكما مبين في الجدول الآتي

الجدول 2 درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

#### ● معامل الثبات :

يبين مدى إمكانية الاعتماد على نتائج قائمة الاستبيان، وذلك من خلال مقياس ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ويعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه أي أن

المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال متساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، فإذا زاد هذا المقياس عن  $+0.6$  كحد أدنى يمكن الاعتماد على نتائج الدراسة. ويوضح الجدول رقم 2 نتائج هذا الاختبار على النحو التالي:

الجدول 3 معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الإستبانة

معامل الثبات الفا كرونباخ	مجموع فقرات المحاور
0.984	14

يتضح من الجدول 3 أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت  $0.984$  وهذا يعني أن معامل ثبات الاستبانة مرتفع ويعد مقبولاً «بمستوى جيد جداً» من الناحية الإحصائية .

● اختبار التوزيع الطبيعي: (Kolmogorov - Smirnov)

تم استخدام اختبار كولموجروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً . من خلال الجدول يتضح أن مستوى الدلالة لكل بند أكبر من  $0.05$  وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وبذلك يمكن استخدام طرق الإحصاء الوصفي والتحليلي في تحليل بيانات الاستبيان.

جدول 4 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

الاستبانة	العدد	مستوى الدلالة المعنوية sig
المحور الأول	56	0.014
المحور الثاني	56	0.166

## ■ اختبار فرضيات البحث:

## ● اختبار الفرضية الأولى

إن التحول الرقمي للمصارف الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف يحقق مزايا تساهم في نجاحه وتجذب المزيد من العملاء .

لاختبار الفرضية الأولى قام الباحث باستخدام اختبار T للعينه الواحدة لكافة فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته، وتعرض النتائج كما هي في الجدول أدناه:

جدول 5 نتائج اختبار T للعينه الواحدة لجميع فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقراته

الرتبة	قيمة Sig	(قيمة T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات المحور الأول	ت
1	000.	10.818 -	98824.	1.5714	تقدم المصارف الرقمية الخدمة المالية بسرعة أكبر بالتالي تعمل على توفير الوقت	1
4	000.	11.086 -	86790.	1.7143	تعتبر خدمات المصارف الرقمية ذات تكلفة متدنية وذلك لأن المصرف يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للمصرف من مقر وموظفين ومصرفات فروع	2
2	000.	10.390 -	1.00324	1.6071	يوفر المصرف الرقمي إمكانية تقديم خدماته على مدار الساعة.	3

الرتبة	قيمة Sig	(قيمة T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات المحور الأول	ت
7	000.	7.564 -	1.11294	1.8750	يتميز المصرف بكفاءة وجودة تشغيلية وببسط الإجراءات لدى تقديم الخدمات للعملاء	4
6	000.	7.919 -	1.11367	1.8214	تمتاز خدمات المصرف الرقمي بالتنوع حيث يوفر الفرص لتقديم منتجات مبتكرة وإبداعية تسهم في نشر حالة من الرضا والقبول لدى الجمهور تجاه خدمات ومنتجات المؤسسة.	5
3	000.	11,116 -	92564.	1.6250	يساعد المصرف على التوسع والانتشار والوصول لأكبر شريحة من الجمهور واستقطاب المزيد من العملاء المستهدفين محليا ودوليا.	6
5	000.	9.950 -	96699.	1.7143	وجود المصارف الرقمية سيزيد من عدد مقدمي الخدمات المصرفية في البلاد مما ينعكس على زيادة التنافسية وانخفاض التركيز ويصب في نهاية المطاف في صالح العملاء.	7



الرتبة	قيمة Sig	(قيمة T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات المحور الأول	ت
-	.000	- 10.239	6.63012	1.7041	المزايا التي يحققها المصرف الرقمي .	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جميع فقرات المحور الأول قيمة متوسطها أقل من المتوسط الافتراضي<sup>3</sup> وهذا يدل على اتجاه الآراء نحو موافق وموافق بشدة وأيضا المتوسط العام للمحور الأول بلغ 1.7041 وهو أقل من المتوسط الافتراضي لمجموع عبارات المحور الأول (3) في حين إن هناك تشتتا واختلافا بين آراء أفراد العينة حول هذا المحور إذ بلغ الانحراف المعياري الكلي 6.63012 وكما يبين الجدول نفسه قيمة T المحسوبة - 10.239 أصغر من T الجدولية 2.00 عند مستوى دلالة معنوية 5٪ ودرجة حرية 55 وهذا يعني قبول فرضية الدراسة التي تنص على أن يحقق المصرف الرقمي المزايا المذكورة في الجدول عند تقديمه لخدماته الكترونيا عبر الانترنت ورفض الفرضية الصفرية.

وتحصلت على المرتبة الاولى بأعلى نسبة اتفاق أهم ميزة للمصرف الرقمي وهي تقدم المصارف الرقمية الخدمة المالية بسرعة أكبر بالتالي تعمل على توفير الوقت بمتوسط بلغ 1.5714 وانحراف معياري 0.98824 ويليهما في المرتبة الثانية يوفر المصرف الرقمي إمكانية تقديم خدماته على مدار الساعة بمتوسط بلغ 1.6071 وفي المرتبة الأخيرة بأقل نسبة اتفاق يتميز المصرف بكفاءة وجودة تشغيلية ويبسط الإجراءات لدى تقديم الخدمات للعملاء بمتوسط بلغ 1.8750 .

#### ● اختبار الفرضية الثانية

إن التحول الرقمي للمصارف اللببية من وجهة نظر العاملين بالمصارف يواجه تحديات وعراقيل تصعب من تطبيقه.

جدول 6 نتائج اختبار T لعينة الواحدة لجميع فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته

الرتبة	قيمة Sig	(قيمة T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات المحور الثاني	ت
1	.000	- 18.440	.55800	1.6250	ضعف التشريعات المطلوبة للتحويل الرقمي مثل قانون المعاملات الالكترونية وقانون الجرائم الالكترونية وقانون حماية البيانات الشخصية	1
4	.000	- 11.095	.83101	1.7679	بطء الاتصالات فيحتاج الأمر إلى ادخال الجيل الخامس من الاتصالات وتحديث البنية التحتية للخدمات الالكترونية الحكومية	2
3	.000	- 12.561	.74468	1.7500	عدم انتشار الثقافة الرقمية وضعف منظومة التجارة الالكترونية	3
2	.000	- 14.078	.67396	1.7321	ضعف بيئة الأعمال المحفزة والجذبة للاستثمارات المحلية والأجنبية في هذا القطاع	4
6	.000	- 9.836	.77439	1.9821	عدم توعية الموظفين والعملاء واصحاب المصلحة بأهمية وفوائد خدمات المصرف الرقمي	5
7	.000	- 5.814	1.03431	2.1964	حاجز اللغة حيث تتم معظم التعاملات الالكترونية باللغة الانجليزية.	6

الرتبة	قيمة Sig	(قيمة T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات المحور الثاني	ت
5	.000	- 8.993	.89152	1.9286	لا تتوفر الكفاءة لدى بعض العملاء للتعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية.	7
-	000	- 11.547	5.19612	1.8546	الصعوبات التي تعرقل المصارف الرقمية في تقديم خدماتها وتعمق نجاحها وانتشارها	

من خلال الجدول رقم 6 نجد أن النتائج تشير إلى وجود علاقة بين صعوبات ومعوقات التحول الرقمي للمصارف الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف ونجاحها في جذب العملاء وتقديم خدماتها عبر الإنترنت حيث إن جميع فقرات المحور الثاني قيمة متوسطها أقل من المتوسط الافتراضي<sup>3</sup> وهذا يدل على اتجاه الآراء نحو موافق وموافق بشدة وأيضا المتوسط العام للمحور الثاني بلغ 1.8546 وهو أقل من المتوسط الافتراضي في حين إن هناك تشتتا وإختلافا بين آراء أفراد العينة حول هذا المحور إذ بلغ الانحراف المعياري الكلي 5.19612 وكما تبين الجدول نفسه قيمة T المحسوبة - 11.547 أصغر من T الجدولية 2.00 عند مستوى دلالة معنوية 5 % ودرجة حرية 55.

وأكثر العراقيين أمام نجاح المصرف الرقمي، من وجهة نظر المشاركين، هي ضعف التشريعات المطلوبة للتحول الرقمي مثل قانون المعاملات الإلكترونية وقانون الجرائم الإلكترونية وقانون حماية البيانات الشخصية في المرتبة الأولى بأعلى نسبة اتفاق بمتوسط بلغ 1.6250 وانحراف معياري 558000.

ويليها في المرتبة الثانية ضعف بيئة الأعمال المحفزة والجاذبة للاستثمارات المحلية والأجنبية في هذا القطاع بمتوسط بلغ 1.7321 وفي المرتبة الأخيرة حاجز اللغة حيث تتم معظم التعاملات الإلكترونية باللغة الإنجليزية بمتوسط بلغ 2.1964.

## ■ النتائج والتوصيات:

### ● نتائج الدراسة:

توصل الدراسة إلى النتائج التالية :

1. يحقق تطبيق مصرف رقمي متكامل مزايا متعددة تؤدي إلى نجاح المصرف الرقمي في أعماله ويجذب الكثير من العملاء للمصرف ومن أهم هذه المزايا :
  - المصارف الرقمية توفر الوقت وتخفض التكاليف حيث تقدم الخدمة المالية بسرعة أكبر من المصارف التقليدية ويقدم الخدمة على مدار الوقت، وتعتبر خدمات المصارف الرقمية ذات تكلفة متدنية وذلك لأن المصرف يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للمصرف من مقر وموظفين ومصروفات فروع
  - يساعد المصرف على التوسع والانتشار والوصول لأكبر شريحة من الجمهور واستقطاب المزيد من العملاء المستهدفين محليا ودوليا
  - وجود المصارف الرقمية سيزيد من عدد مقدمي الخدمات المصرفية في البلاد مما ينعكس على زيادة التنافسية وانخفاض التركيز ويصب في نهاية المطاف في صالح العملاء.
  - تمتاز خدمات المصرف الرقمي بالتنوع حيث يوفر الفرص لتقديم منتجات مبتكرة وابداعية تسهم في نشر حالة من الرضا والقبول لدى الجمهور تجاه خدمات ومنتجات المؤسسة.
  - يتميز المصرف بكفاءة وجودة تشغيلية وببسط الإجراءات لدى تقديم الخدمات للعملاء.
2. تطبيق المصارف الرقمية في ليبيا يواجه الكثير من الصعوبات والمعوقات من أبرزها من يلي:

- ضعف التشريعات المطلوبة للتحويل الرقمي مثل قانون المعاملات الالكترونية وقانون الجرائم الالكترونية وقانون حماية البيانات الشخصية
- ضعف بيئة الأعمال المحفزة والجاذبة للاستثمارات المحلية والأجنبية في هذا القطاع
- عدم انتشار الثقافة الرقمية وضعف منظومة التجارة الالكترونية
- بطء الاتصالات فيحتاج الأمر إلى إدخال الجيل الخامس من الاتصالات وتحديث البنية التحتية للخدمات الإلكترونية الحكومية
- لا تتوفر الكفاءة لدى بعض العملاء للتعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية.
- عدم توعية الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة بأهمية وفوائد خدمات المصرف الرقمي
- حاجز اللغة حيث تتم معظم التعاملات الالكترونية باللغة الانجليزية.

#### ● توصيات الدراسة

- ينبغي على المصرف المركزي توفير كافة الامكانيات اللازمة لدعم تطبيق وانتشار المصارف الرقمية عن طريق :
- تفعيل العمل بالضوابط الرقابية لتأمين العمليات المصرفية وتطوير الإطار القانوني الوطني لإحلال بيئة من الثقة الملائمة للإدارة الإلكترونية وإصدار التشريعات الخاصة بحماية العمليات المصرفية الإلكترونية وحسابات الزبائن وأرصدتهم لكي يشعروا بالأطمئنان وبالتالي يزيد الإقبال على هذا النوع من المصارف وانتشارها
- ضرورة توفير البنية التحتية المعلوماتية الملائمة من حيث الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات وخدمات الاتصالات والإنترنت

#### ■ المراجع:

- العبدلات عبد الفتاح 2006 « معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية - دراسة حالة على البنوك الأردنية - أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن .

- بحصوي مجذوب وسقيان عبدالعزيز، 2013، واقع وآفاق البنوك الالكترونية مع الاشارة إلى مستقبلها في الجزائر، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد 2، العدد 3 (31 يناير/كانون الثاني 2013)، ص ص. 59 - 69.
- بخيت، محمد بهاء الدين و عوض، عبد المنعم سعد عبد ربه وعز الدين، أسر حسن يوسف، 2016، تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية «دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية، مجلة البحوث المحاسبية جامعة طنطا - كلية التجارة - قسم المحاسبة العدد الثاني، ص 166 - 216.
- بوابة الوسط، 2022، تاريخ الدخول 2024/7/10، «تفاصيل تأسيس أول مصرف رقمي في ليبيا»، (<https://alwasat.ly/news/libya/375120>).
- بوعافية رشيد وخميس ملبانة وزويتة محمد صالح، 2011، الصيرفة الالكترونية الواقع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد : 03 - ماي 2011 جامعة بومرداس، ص 143
- تومي، حمزة جيلالي ومصطفى، سارة موالى، 2021، «الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، ص 624 - 637.
- جنان حورية، 2013، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة مصرف القرض الشعبي الجزائري CPA عين مليلة، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر
- خبابة عبد الله، 2008، الاقتصاد المصري، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية.
- دليل ترخيص البنوك الرقمية في سوق أبوظبي العالمي، 2015، سلطة تنظيم الخدمات المالية متاح على الرابط /<https://www.adgm.com/documents/announcements/2019> ar -- adgm - digital - bank - authorisation - guide - 2019.pdf?la=en&hash=309A29F640A8D76829BFF7E5B310BAE1 تاريخ الدخول 2024/7/10.
- عماروش خديجة إمان، شوشان خديجة، 2022، البنوك الرقمية الإسلامية بين الأهمية ومتطلبات الإنشاء - دراسة حالة نمو بنك مجلة الإبداع لمجلد 12 / العدد: 01 / 2022، ص 391 - 409

- كريمة، جاسم وبن قيدة، مروان، 2023، « أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع المصرفي - تجربة مصر نموذجاً » جامعة غرداية : كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير.
- مداح عرايبي الحاج وبارك نعيمة ،2010، « أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق»، مجلة الاقتصاد الجديد/العدد: 02، ص 59 - 75.
- مزعل،فاء جثير، 2021، « المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16 العدد، 57، ص75 - 88
- مسعداوي ،يوسف ،2004، البنوك الإلكترونية ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي. - واقع وتحديات.
- مصطفى، عزالدين كامل أمين، 2002. الصيرفة الإلكترونية. مجلة المصرفي، مجلد 2002، ع. 26، ص2.
- مفتاح صالح ومعارفي فريدة، 2007، البنوك الإلكترونية، بحث مقدم إلى: المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا عمان - الأردن، يومي 4 5 - يوليو.
- نصولي، صالح وشايختر، اندريا ، 2002 « تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية »، مجلة التمويل والتنمية . العدد الثالث سبتمبر ص48 - 51.
- وادي، رشدي عبد اللطيف، 2010، أهمية ومزايا المصارف الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد 16، العدد 2 ، فلسطين، ص856 - 893.