

أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية

« ليبيا انموذجاً »

■ أ. سعود المهدي زايد *

● تاريخ استلام البحث 2024/01/10م ● تاريخ قبول البحث 2024/05/07م

■ المستخلص:

تتناول هذه الورقة (أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية» ليبيا انموذجاً) ولتحقيق هذا الأمر استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي وتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية كافة وعددها 20 مصرفاً، قد تم استثناء أربعة مصارف، اعتذروا عن تعبئة الاستبانة بسبب سياسة المصرف التي تمنع ذلك، كما أفاد موظفو المصارف عند زيارتها ووزعت استبانة الدراسة على مسؤولي وموظفي إدارات التحول الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف قيد الدراسة.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، فقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية، (0.00) وهي أقل من (0.05) وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، حيث كانت نسبة الأثر (94 %)، مع ارتفاع مستوى الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية، فقد تبين أن قيمة متوسط الاستجابة بلغ (3.3) وفق

* محاضر مساعد بقسم التمويل والمصارف - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس E - mail: ssoad13@gmail.com

مقياس التدرج الخماسي، ويعود ذلك إلى تطبيق مشاريع الاندماج والتعاون المعلوماتي وإلى تشكيل التحالفات الاستراتيجية مع شركات التكنولوجيا وإجراءات التكامل مع المصارف الليبية وأيضاً التعاون المشترك فيما بينها من أجل ضمان توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ المعاملات المالية الإلكترونية.

● الكلمات المفتاحية: الاندماج والتكامل المالي، العمليات المصرفية الإلكترونية، المعاملات المالية الإلكترونية.

■ ABSTRACT

This paper deals with (the impact of financial integration and integration of electronic banking operations in promoting and developing electronic financial transactions “Libya a model”) and to achieve this matter, the descriptive analytical approach was used in this study, through the use of a questionnaire as a tool to collect the necessary data using the statistical program (SPSS) and the study population consisted of all 16 Libyan commercial banks, and the study questionnaire was distributed to officials and employees of the digital transformation and electronic banking services departments in the banks under study.

The study found a statistically significant impact of the merger and financial integration of electronic banking operations in promoting and developing electronic financial transactions, as the value of statistical significance reached (0.00), which is less than (0.05) and indicates the significance of the relationship between the two variables, where the impact rate was (94 %), with the high level of integration and financial integration of electronic banking operations, it was found that the value of the average response reached (3.3) according to the five - gradient scale, due to the application of integration and information cooperation projects and the formation of alliances Strategy with technology companies and integration procedures with Libyan banks as well as joint cooperation among them in order to ensure the expansion of their participation in the implementation of electronic financial transactions.

● Keywords: Financial integration, e - banking, e - financial transactions.

■ المقدمة:

إن ازدياد المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية أصبح أمراً واقعاً ولا يمكن تجاهله في ظل موجة العولمة المتسارعة، الأمر الذي فرض على المصرف السعي نحو تحقيق الاندماج مع بعضها البعض لخلق كيانات مصرفية كبيرة قادرة على التغلب على المصاعب التي تواجهها ولعل من أهم الأسباب التي دعت إلى ذلك انخفاض العائد المتحقق من الأنشطة المصرفية التقليدية والتي تتوجه نحو الانكماش، والاستفادة من مزايا الإنتاج الكبير وتحقيق معدل تركيز عال في الأسواق المصرفية الأمر الذي سيزيد دعم الثقة أكثر من طرف العملاء والارتقاء بمستوى الجودة للخدمات المصرفية، والاستفادة من الانتشار الجغرافي وتحقيق التوازن بين الفروع ذات الفائض والأخرى ذات العجز، حيث يلعب الاندماج والتكامل المالي دوراً هاماً في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، من خلال ربط الأنظمة والعمليات من مؤسسات مالية مختلفة، يمكن للاندماج والتكامل المالي تحسين تجربة العملاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وخلق فرص جديدة للابتكار، وتعزيز الميزة التنافسية في السوق.

■ مشكلة الدراسة وعناصرها

تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف العاملة في ليبيا كشريك إستراتيجي في نظام المعاملات المالية الإلكترونية الجديدة، ومجابهة متطلبات التجارة الإلكترونية.

لذا جاءت الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

- ما أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العاملة في ليبيا؟

■ فرضيات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الفرضية العدمية الرئيسة الآتية: -

• لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العملة في ليبيا.

■ أهمية الدراسة:

1. تتناول الدراسة موضوعا مهما ألا وهو الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية وعملية تنبيهه وتطبيقه من قبل المصارف العاملة في ليبيا لتعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية.

2. الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي ومؤسسات الوساطة المالية والدور الفعال الذي تلعبه المصارف في تحريك النشاط الاقتصادي وتمويل المجالات الاقتصادية وتعزيز الشمول المالي.

3. تسهم الدراسة في توجيه الاهتمام نحو الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية، الأمر الذي يساهم في توفير البيئة المصرفية الملائمة، تحسين قدرته نحو تحقيق أهدافه وضمان استمراريته الأمر الذي يدعم قدرات المصرف في مواجهة التحديات والتغيرات السائدة في بيئة الأعمال المصرفية الإلكترونية.

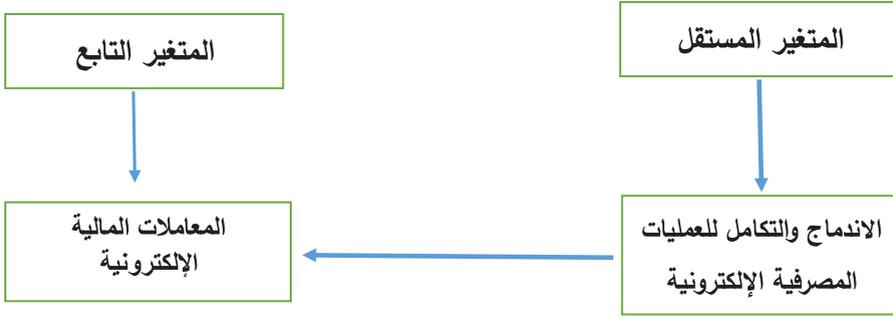
■ أهداف الدراسة:

• التعرف على أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العملة في ليبيا.

• إبراز تقييم دور الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية، والتي أصبحت من محددات العمل المصرفي الإلكتروني.

• تعزيز الشراكات بين المصارف الليبية وشركات التكنولوجيا المالية لتطوير حلول مبتكرة في مجال المدفوعات الرقمية.

- تطوير البنية التحتية التكنولوجية للمصارف لضمان سرعة وكفاءة المعاملات الإلكترونية، مع التركيز على الأمن السيبراني.



شكل رقم (1)

■ الدراسات السابقة

1. دراسة خوبيي مريم، 2015 بعنوان: (واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري إلى مدى يتم الاعتماد على لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية في إدارة المخاطر الناتجة عن استخدامها وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه يتوجب على المؤسسات المصرفية أن تراعي التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الإنترنت الخاص بالمصرف بغية السماح للعملاء المحتملين لاستنتاج واضح حول هوية المصرف والوضع التنظيمي والقانوني له قبل التحول في تعاملات مصرفية إلكترونية، اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة في المنطقة وضرورة امتلاك البنك للقدر الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في

حالات الطوارئ، بما يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية في جميع الأوقات.

2. دراسة صادق محمد أبو القاسم، طرابلس 1998م بعنوان: (الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية وإمكانية تطويرها)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة بالمصارف التجارية الليبية واقتراح سياسات للخدمات التي يجب أن يقدمها المصرف.

وكان من أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة: أنّ هناك أسباباً أدت إلى وجود إنجاز عمليات السحب والإيداع بالنسبة للحسابات الجارية التي يتعامل بها العملاء ومن أهم تلك الأسباب: كثرة الإجراءات الروتينية وتعدد أماناء الصندوق المخصصين لعمليات الإيداع، أن البرامج التدريبية التي يعدها المصرف سواء للموظفين الجدد أو القدامى تفتقر إلى مبادئ وأصول وأساليب التعامل مع العملاء وتوطيد العلاقة معهم وإنما تقتصر على العمليات المصرفية البحثية.

وعلاقة هذه الدراسة بموضوع البحث تتمثل في كيفية التعرف على نوعية الخدمة التقليدية والحديثة في المصارف. وتركز على أحد أهم الخدمات المصرفية وهي استخدام البطاقات الإلكترونية المصرفية.

3. الدراسة أمل على المزوغي 2001م بعنوان: (أنظمة الخدمة المصرفية الآلية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاستخدام الحالي لأنظمة الخدمة المصرفية الآلية في المصارف التجارية الليبية لمعرفة مدى الاستفادة من إمكانية هذه الأنظمة لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وإظهار المشكلات والمعوقات التي تواجهها المصارف التجارية وتعرقل الوصول إلى الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة، والتعرف على مسار المصارف التجارية الليبية من حيث اتجاهاتها نحو أنظمة الخدمة المصرفية الآلية لهذه الأنظمة.

ومن أهم توصيات ونتائج هذه الدراسة: عدم تبني أنظمة الاتصالات متطورة

بطريقة علمية على الرغم من أهميتها مثل الاتصال بين الفروع،(كالبطاقات البلاستيكية – التحويل الإلكتروني للأموال، ..الخ) الأمر الذي أثر سلباً على جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية الليبية، وعدم وجود نظام جيد للحوافز المادية للموظفين الأمر الذي يفسر عجز المصارف التجارية على التمييز بين الموظفين الجيدين والموظفين غير الجيدين، الأمر الذي ينعكس سلباً على جودة الخدمات المصرفية، وضعف تأثير أنظمة الخدمات المصرفية الآلية المساعدة (نظم التوثيق) في تحقيق الفاعلية والكفاءة وهذا يعود إلى ضعف الاهتمام بهذه الأنظمة في الوقت الحاضر وعدم استغلال هذه الأنظمة في تحقيق السرعة والدقة في العمل المصرفي وتخفيض تكاليف العمل إلى دوي وهذا ما يتطلبه العمل المصرفي لتعامله مع عدد كبير من الزبائن .

4. دراسة على عبد الله شاهين، 2010م بعنوان: (نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها

ووسائل الرقابة عليها)

تتناول هذا الدراسة طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها، وقد ركز البحث على تناول هذه الموضوعات بالتحليل والمناقشة، والتعرف على آراء مفردات عينة الدراسة حولها .

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي: إن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة لها والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكترونية وضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بيئة أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكترونية وتخفيض المخاطر المرافقة لها .

5. دراسة (hangar and Begum, 2007J) ورقة بحثية منشرة بعنوان:

“Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use, Security and Privacy on Customer Attitude and Adaptation in the Context of E - Banking.

هدفت إلى وضع إطار مفاهيمي عن أثر، ومنافع وسهولة وأمان وخصوصية تبني

استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإلكترونية في بنغلادش، ولقد وزعت 227 استبانة على 227 عميلا من عملاء المصارف التجارية الخاصة.

وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تمت دراستها في الإطار المفاهيمي المقترح لها علاقة إيجابية في تبني العملاء استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية.

6. دراسة (Shah، 2006) ورقة بحثية بعنوان:

«Organizational Critical Success Factors in Adoption of E - Banking at the Woolwich»

طبقت هذه الدراسة على المصرف (Woolwich) في بريطانيا، والذي نجح في تطبيق العمل المصرفي الإلكتروني من خلال الإنترنت، وبحثت في أهم العوامل الحرجة التي ساعدت في تحقيق هذا النجاح.

توصلت الدراسة إلى أن المصرف يحتاج إلى إجراء تغييرات مهمة في الإدارة كعنصر أساسي من عناصر استراتيجيته، وذلك من أجل وجود إدارة قادرة على تنفيذ تغييرات تنظيمية لتطبيق القنوات الإلكترونية، ومن هذه التغييرات إعادة هندسة عمليات المصرف، والتي تمكنه من تسريع تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة وفعالية.

● أولاً: الاندماج والتكامل في المجال المصرفي الإلكتروني:

أدى التقدم والعولمة في مجالات المالية إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الإنجازات التي تولدت في السنوات الأخيرة ومع المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتتجلب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل وتسير اتجاهات التطور التقني في الدول الصناعية المتقدمة إلى حرص البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي والمعاملات المالية في مجال الحسابات الآلية والصناعة المالية.

□ أسباب تدعيم عمليات الاندماج والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية:

1. توسيع نطاق الخدمات:

• تقديم خدمات مالية جديدة: من خلال الاندماج مع شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية الأخرى، يمكن للمصارف توسيع نطاق الخدمات المالية التي تقدمها، مثل حلول الدفع الإلكتروني وإدارة الثروات وخدمات التأمين.

• الوصول إلى أسواق جديدة: من خلال التكامل مع منصات التجارة الإلكترونية والتطبيقات الأخرى، يمكن للمصارف الوصول إلى عملاء جدد في أسواق جديدة.

2. تحسين كفاءة العمليات:

• أتمتة العمليات اليدوية: من خلال استخدام تقنيات الأتمتة، يمكن للمصارف تقليل الاعتماد على العمليات اليدوية وتخفيض تكاليف التشغيل.

• تحسين سرعة المعاملات: يمكن للاندماج والتكامل مع أنظمة الدفع الإلكترونية الأخرى تسريع سرعة معاملات العملاء وتحسين تجربتهم.

3. تعزيز الابتكار:

• تطوير منتجات وخدمات جديدة: من خلال العمل مع شركات التكنولوجيا المالية، يمكن للمصارف تطوير منتجات وخدمات جديدة مبتكرة تلبى احتياجات العملاء المتطورة.

• البقاء في طليعة التطورات: يساعد الاندماج والتكامل مع الشركات الأخرى على إبقاء المصارف على اطلاع على أحدث التقنيات والاتجاهات في المجال المصرفي الإلكتروني.

4. تقليل المخاطر:

• تحسين إدارة المخاطر: من خلال تبادل البيانات والمعلومات مع الشركات الأخرى، يمكن للمصارف تحسين قدرتها على إدارة المخاطر المالية.

• الامتثال للقوانين واللوائح: يساعد الاندماج والتكامل مع الشركات الأخرى على ضمان امتثال المصارف للقوانين واللوائح المتعلقة بالخدمات المالية الإلكترونية.

5. تعزيز تجربة العملاء:

• تقديم تجربة شخصية: من خلال تحليل بيانات العملاء، يمكن للمصارف تقديم تجربة شخصية تناسب احتياجات كل عميل.

• تسهيل الوصول إلى الخدمات: يُمكن للاندماج والتكامل مع التطبيقات الأخرى تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت.

• فوائد الاندماج والتكامل في العمليات المصرفية الإلكترونية:

• زيادة الإيرادات: من خلال توسيع نطاق الخدمات والوصول إلى أسواق جديدة، يمكن للمصارف زيادة إيراداتها.

• تحسين رضا العملاء: من خلال تقديم تجربة شخصية وسهولة الوصول إلى الخدمات، يمكن للمصارف تحسين رضا العملاء.

• تعزيز ميزة تنافسية: من خلال تبني أحدث التقنيات وتقديم خدمات مبتكرة، يمكن للمصارف تعزيز ميزتها التنافسية في السوق.

• تحديات الاندماج والتكامل في العمليات المصرفية الإلكترونية:

• التوافق التكنولوجي: قد تواجه المصارف صعوبات في دمج أنظمتها مع أنظمة الشركات الأخرى.

• الأمن السيبراني: يُشكل ضمان أمن البيانات والأنظمة أحد أهم التحديات التي تواجهها المصارف عند الاندماج والتكامل.

• الامتثال للقوانين واللوائح: يجب على المصارف ضمان امتثالها للقوانين واللوائح في جميع البلدان التي تعمل فيها عند الاندماج والتكامل مع شركات أجنبية.

• **التغيير الثقافي:** قد يواجه موظفو المصارف صعوبات في التكيف مع التغييرات التي تنجم عن الاندماج والتكامل.

● **ثانياً: وسائل الدفع الإلكترونية**

شهدت المصارف التجارية خلال العقد الأخير تطورات مهمة، انعكست على تطوير معظم البنود الأساسية في مراكزها المالية، وذلك نتيجة السياسة النقدية والمصرفية التي اتبعتها مصرف ليبيا المركزي من جهة، وما قامت به المصارف من جهود في سبيل الرفع من مستوى أدائها وتحسين مستوى خدماتها من جهة أخرى.

إن الجهاز المصرفي في أي دولة يتكون من وحدات مصرفية متعددة تشمل على مؤسسات الصرافة والإقراض، ومؤسسات الاستثمار والتنمية، وهي تعمل وفق سياسات وقوانين تنظم أداؤها وتخضع للرقابة على أعمالها من قبل سلطة مركزية تعرف بالمصرف المركزي (بوعوده، 2010، ص44).

● **قنوات العمل المصرفي الإلكتروني**

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

1 - آلة الصراف الآلي (ATM):

وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها المصارف في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنوك أو في الأماكن العامة كالمطارات التجارية والجامعات وغيرها، (ثناء القباني، 2006، ص:96).

والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثلا لسحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات للشخص نفسه أو لمستفيد آخر، أو الحصول على كشف رصيد مختصر، أو السحب التقليدي باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها (طارق طه، 2007، ص: 266-267).

2 - نقاط البيع الإلكترونية (EPOS):

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء المدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً، وذلك بتمرير البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونياً بحساب المصرف، (الشمري، عبدالمات، 2001، ص: 31).

وتقدم أنواعاً متعددة من الخدمات المالية كالدفع الآلي في المحال التجارية، مثل ضمان الشيكات والقيود المباشر عن طريق الموجود لدى التحويل الإلكتروني من حساب المشتري، إلى حساب التاجر باستخدام جهاز (EPOS) الموجود لدى التاجر، (Elway Ashraf، 1998، p112).

3 - الصيرفة المنزلية أو المكتبية (Banking Office and Home).

طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 بواسطة بنك (United American) بولاية تيسين الأمريكية،

ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية (PC) ويعرف على أنه عملية تحويل وإعادة تحويل البيانات بين الحاسب الآلي للمصرف والحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائل الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية، ويتم حالياً توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات البنوك المنزلية حيث بإمكان العميل الدخول أولاً على موقع شبكة الإنترنت والذي يتصل بحاسب المصرف

ليتمكن من خلال كلمة سر (Password) أو رقم سري (Pin Number) بالدخول إلى حسابه بالمصرف وإتمام العمليات المصرفية المطلوبة (ناظم الشمري، 2001، ص: 81).

4 - مصارف الهاتف الجوال (Mobile Banking):

أُنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم والذي يتجه إلى يوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجوال بصورة مطردة، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدام هذه الهواتف للعديد من الأغراض، وهي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط الجهاز الجوال بالمصرف عن طريق الانترنت وتعطى هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة بالمصرف يثبتها العميل على جهاز الهاتف المحمول الخاص به، (غنوشي العطرة، 2015، ص: 7).

5. المحافظ الإلكترونية:

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

6. PAY QR:

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

جدول رقم (1)

إجمالي (2020 - 2010)	سنة 2020		البيان
488,12	▲	3,494	عدد الأجهزة
/	▲	15,748,817	إجمالي الحركات
/	▲	2,113,455 118,008	قيمة الحركة د. ل

● المصدر: اعتمادا على البيانات المقدمة من شركة معاملات، تداول، مسارات للخدمات المالية والمصرفية، إدارة العمليات المصرفية بمصرف ليبيا المركزي، (بيانات غير منشورة).

بالنظر إلى بيانات الجداول السابقة نجد أن عدد المعاملات الإلكترونية التي تمت باستخدام البطاقات المصرفية على مستوى جميع المصارف خلال سنة 2017 قد بلغ حوالي 16,434,545 مع 4,640,514 مليون معاملة تمت خلال 2016 وبنسبة زيادة بلغت 354 %، تم عادة وانخفضت بنسبة 100 % بسبب توفر السيولة بشكل كاف في المصارف، ولكن لا زال عدد حركات مسجلة مرتفع وهذا يرجع إلى اكتساب المجتمع لثقافة وسائل الدفع الإلكترونية بإجمالي بلغت 2,113,455، 118,008 د، خلال سنة 2020.

● رابعاً: المعالجة الإحصائية للدراسة

□ مصادر جمع البيانات:

حيث تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، فإن المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتم اتباعه يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

• مصادر البيانات الثانوية:

وهذا يتطلب الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمنشورات والمقالات والدراسات السابقة والمجلات العلمية وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الانترنت، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال الدراسة.

• مصادر البيانات الأولية:

وهي المصادر التي تغطي الجانب التطبيقي، حيث اعتمد الباحث في دراسته على استبانة تم إعدادها لتحقيق أغراض وأهداف الدراسة تساعد بشكل أساسي في جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، وتفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، إلى جانب الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة

حدود الدراسة

• الحدود الزمانية

امتدت الدراسة الميدانية على مستوى المصارف التجارية الليبية سنة 2023م.

• الحدود المكانية

كان الاهتمام فيه بالبعد الوطني حيث تمت دراسة آليات الاندماج والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف العملة في ليبيا ومكانها العاصمة طرابلس.

مجتمع عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مسؤولي وموظفي إدارات التحول الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية كافة، وعددها 20 مصرفاً (مصرف الصحاري، مصرف الجمهورية، المصرف التجاري الوطني، مصرف الوحدة، مصرف

التجارة والتنمية، مصرف شمال أفريقيا، مصرف الآمان، مصرف الإجماع العربي، مصرف الوفاء، مصرف الواحة، مصرف المتوسط، مصرف السراي، مصرف المتحد، مصرف الخليج الأول الليبي، مصرف النوران)، قد تم استثناء خمسة مصارف (مصرف الليبي الخارجي، مصرف التضامن، المصرف الإسلامي الليبي، مصرف اليقين، مصرف الاندلس)، اعتذروا عن تعبئة الاستبانة بسبب سياسة المصرف التي تمنع ذلك، كما أفاد موظفو المصارف عند زيارتها ووزعت استبانة الدراسة على مسؤولي وموظفي إدارات التحول الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف قيد الدراسة.

وقد تم اعتماد عينة عشوائية طبقية، وتم حسابها من معادلة كريسبي الرياضية التالية:

$$= n = \frac{X^2 NP(1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P(1-P)} \quad (1)$$

$$\frac{3.841 * 298 * 0.5(1-0.5)}{0.05^2 (298-1) + 3.841 * 0.5(1-0.5)} \cong 168$$

حيث إن n يمثل حجم العينة، X^2 قيمة كآ² الجدولية لمستوى المعنوية، N حجم مجتمع الدراسة الكامل، P ترمز إلى تقدير نسبة أفراد المجتمع الذين يملكون الخاصية المدروسة، d الدقة المطلوبة للنسبة.

أي أن حجم العينة المطلوب لا يقل عن (168) مفردة، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (200) استمارة وتحصلا على (176) استمارة صالحة للتحليل.

● الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

يتناول هذا الجزء من هذا المبحث وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، الخبرة)، وليبيان وصف خصائص عينة الدراسة، تم إيجاد التكرارات وعدد الحالات والنسبة المئوية

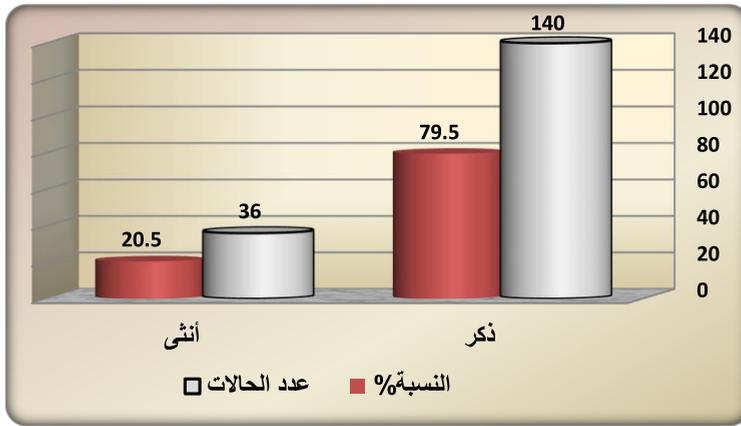
للمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة على النحو الآتي :-

1. الجنس :

جدول (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	عدد الحالات	الجنس
79.5	140	ذكر
20.5	36	أنثى
100	176	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (2) أن غالبية أفراد العينة وما نسبته (79.5 %) كانوا من الذكور بينما (36) مبحوثا وما نسبته (20.5 %) كانوا من الإناث.



شكل (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

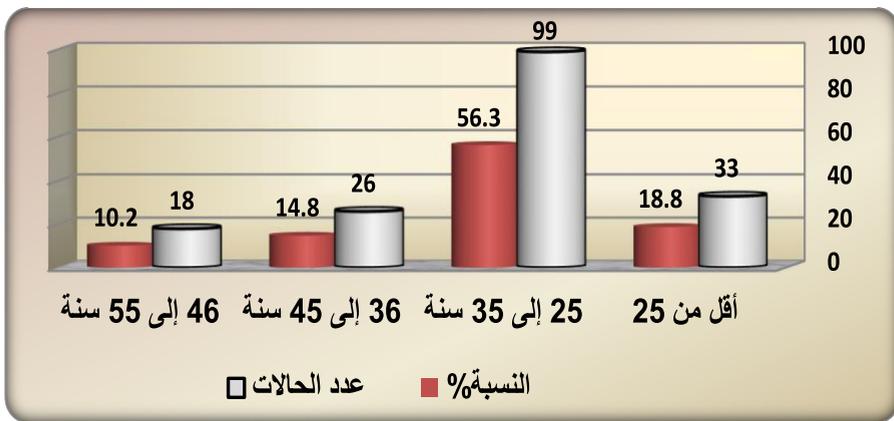
توضح النسب التنوع في العينة من حيث الجنس، مما يدل على عدم التفرقة بين الجنسين في الحصول على المعلومات موضوع البحث

2. العمر:

جدول (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	عدد الحالات	النسبة %
أقل من 25	33	18.8
25 إلى 35 سنة	99	56.3
36 إلى 45 سنة	26	14.8
46 إلى 55 سنة	18	10.2
المجموع	176	100.0

تبين من خلال الجدول (3) أن (33) مبحوثاً وما نسبته (18.8 %) كانت أعمارهم أقل من 25 سنة، و(99) مبحوثاً وما نسبته (56.3 %) تراوحت أعمارهم من 25 إلى 35 سنة و(26) مبحوثاً وما نسبته (14.8 %) كانت أعمارهم ضمن الفئة 36 إلى 45 سنة و(18) مبحوثاً وما نسبته (10.2 %) تراوحت أعمارهم من 46 إلى 55 سنة .



شكل (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

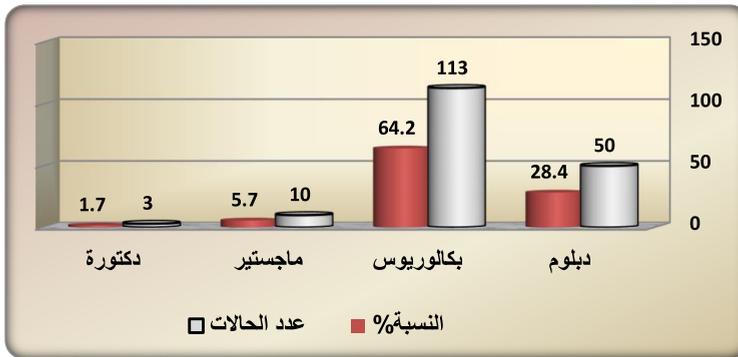
توضح نسبة التنوع في العينة من حيث العمر، حيث نلاحظ أن النسبة الأهل من مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم بين (25 إلى أقل من 35)، تليها مباشرة الفئة العمرية الذين تراوحت أعمارهم بين (أقل من 25)، وذلك لأن في هذه الفترة من العمر يكون الموظف في أعلى مستوى من العطاء، ومن ثم يكون الاعتماد عليه بشكل كبير من قبل المصارف، وخاصة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني.

3. المؤهل العلمي :

جدول (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	عدد الحالات	المؤهل العلمي
28.4	50	دبلوم
64.2	113	بكالوريوس
5.7	10	ماجستير
1.7	3	دكتوراه
100.0	176	المجموع

من خلال الجدول رقم (4) تبين أن (50) مبحوثا وما نسبته (28.4 %) يحملون مؤهل الدبلوم، و(113) مبحوثا وما نسبته (64.2 %) يحملون مؤهل البكالوريوس، و(10) مبحوثين وما نسبته (5.7 %) يحملون مؤهل الماجستير، في حين إن (3) مبحوثين وما نسبته (1.7 %) يحملون مؤهل الدكتوراه.



شكل (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

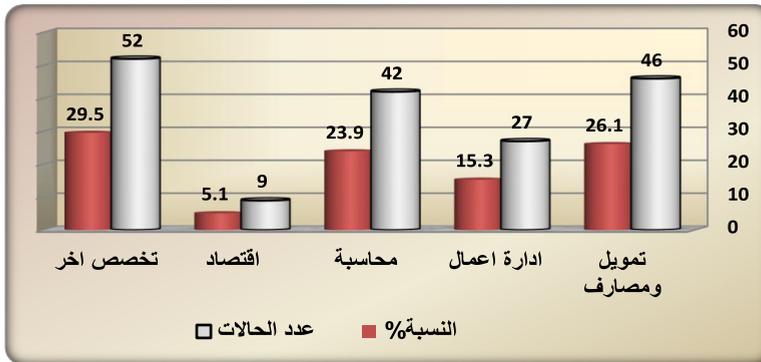
وهذا يشير إلى توافق نسبة لا بأس بها من المؤهلات العلمية، ويستدل من هذا أن غالبية عينة الدراسة يحملون مؤهلات مناسبة، مما يزيد من قيمة البيانات التي سيقدمونها باعتبارهم مدركين لما سيقدمونه.

4. التخصص :

جدول (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص

التخصص	عدد الحالات	النسبة %
تمويل ومصارف	46	26.1
إدارة اعمال	27	15.3
محاسبة	42	23.9
اقتصاد	9	5.1
تخصص آخر	52	29.5
المجموع	176	100.0

من خلال جدول (5) تبين أن (46) مبحوثاً وما نسبته (26.1 %) كان تخصصهم تمويل ومصارف، و (27) مبحوثاً وما نسبته (15.3 %) متخصصين في إدارة الأعمال، و (42) مبحوثاً وما نسبته (23.9 %) متخصصين في المحاسبة و (9) مبحوثين وما نسبته (5.1) كان تخصصهم اقتصاد، (52) مبحوثاً وما نسبته (29.5 %) كانت لديهم تخصصات أخرى.



شكل (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص

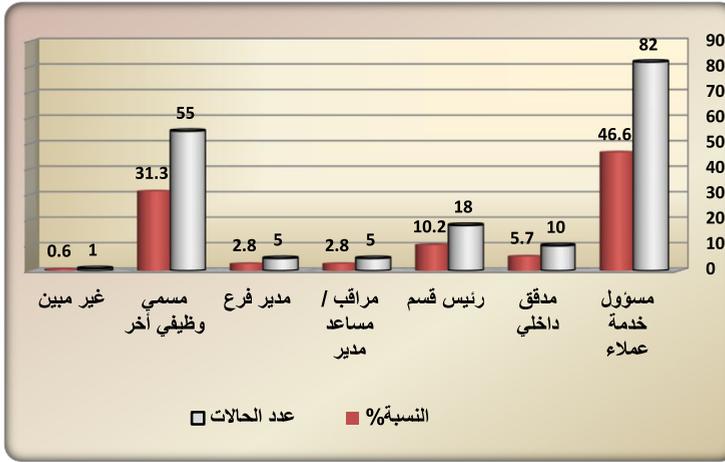
وهذا يزيد من الثقة في البيانات التي سيقدمونها ومصداقيتها باعتبار أن أفراد العينة يحملون تخصصات مناسبة لذلك

5. المسمى الوظيفي :

جدول (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	عدد الحالات	المسمى الوظيفي
46.6	82	مسؤول خدمة عملاء
5.7	10	مدقق داخلي
10.2	18	رئيس قسم
2.8	5	مراقب / مساعد مدير
2.8	5	مدير فرع
31.3	55	مسمى وظيفي آخر
0.6	1	غير مبين
100.0	176	المجموع

من خلال الجدول (6) نلاحظ أن (82) مبحوثا وما نسبته (46.6 %) كانوا مسؤولين عن خدمة عملاء و(10) مبحوثين وما نسبته (5.7 %) من المدققين الداخليين و(18) مبحوثا وما نسبته (10.2 %) كانوا رؤساء أقسام و(5) مبحوثين وما نسبته (2.8 %) يمارسون وظيفة مراقب أو مساعد مدير، و(5) مبحوثين وما نسبته (2.8 %) كانوا مدراء فروع و(55) مبحوثا وما نسبته (31.3) يمارسون وظائف أخرى ومبحوثا واحدا وما نسبته (0.6) غير مبين الإجابة .



شكل (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

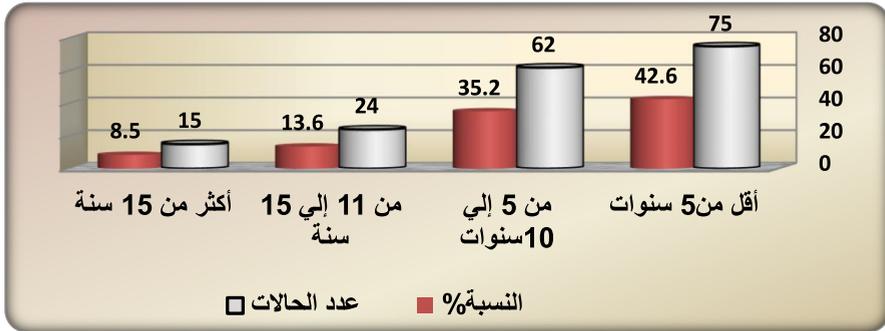
نلاحظ أن النسبة الكبيرة من أفراد مجتمع الدراسة مسماه الوظيفي مسؤول خدمة عملاء، حيث إن مستواهم الإداري يمكنهم من الإطلاع على مجريات العمل أكثر من غيرهم، وهذا يمكنهم الإجابة على أسئلة الاستبانة بكل شفافية ودقة.

6. الخبرة:

جدول (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة %	عدد الحالات	الخبرة
42.6	75	أقل من 5 سنوات
35.2	62	من 5 إلى 10 سنوات
13.6	24	من 11 إلى 15 سنة
8.5	15	أكثر من 15 سنة
100	176	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (7) أن (75) مبحوثا وما نسبته (42.6 %) كانت خبرتهم أقل من 5 سنوات، و(62) مبحوثا وما نسبته (35.2 %) كانت خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، و(24) مبحوثا وما نسبته (13.6 %) تراوحت خبرتهم من 11 إلى 15 سنة، و(15) مبحوثا وما نسبته (8.5 %) كانت خبرتهم أكثر من 15 سنة.



شكل (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

وبالنظر إلى تلك النتائج نجد أن (75 %) من أفراد مجتمع الدراسة هم ممن تقل خبرتهم عن 5 سنوات، ونسبة (62 %) تزيد خبرتهم العملية عن 5 سنوات ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى الخبرة لدى العاملين في العمليات المصرفية الإلكترونية، مما يؤدي إلى وجود بنية تحتية جيدة لتطوير المعاملات المالية الإلكترونية.

● خامساً: قياس أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العملة في ليبيا.

تحليل فرضيات الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل:

● الاندماج والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية

الجدول (8) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمتغير الاندماج والتكامل المالي

للعمليات المصرفية الإلكترونية

الدرجة	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	متوسط الاستجابة	للعمليات المصرفية الإلكترونية					الفقرة	ن
				موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
مرتفعة	0.000	1.025	3.47	35	48	58	35	0	ك	1
				19.9	27.3	33	19.9	0	%	
مرتفعة	0.000	0.873	3.31	9	75	53	39	0	ك	2
				5.1	42.6	30.1	22.2	0	%	
مرتفعة	0.000	0.791	3.26	13	39	109	10	5	ك	3
				7.4	22.2	61.9	5.7	2.8	%	

الدرجة	الانحراف المعياري	اتجاه الإيجابية	متوسط الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	التكرار والنسبة	الفقرة	ن
مرتفعة	0.000	0.841	3.53	18	78	62	16	2	ك	يوجد تعاون مشترك بين المصارف الليبية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية.	4
				10.2	44.3	35.2	9.1	1.1	%		
متوسطة	0.142	1.124	3.13	20	40	81	12	23	ك	يوجد لقاءات مشتركة بين المصارف الليبية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية.	5
				11.4	22.7	46	6.8	13.1	%		
متوسطة	0.184	1.131	3.11	19	44	73	18	22	ك	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف الليبية مع المستجدات الحديثة لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية.	6
				10.8	25	41.5	10.2	12.5	%		
مرتفعة	0.000	0.727	3.3	الإجمالي							

من الجدول رقم (8) تبين أن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على (4) فقرات من فقرات محور الشراكة والتكامل ومتوسطة على فقرتين من فقرات هذا المحور، كما تبين أن

متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.3) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.3)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى الاندماج والتكامل في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.

● ثانياً: المتغير التابع: تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية

الجدول (9) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية.

الدرجة	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	0.95883	3.42	32	36	83	24	1	ك	سرعة الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية.	1
			18.2	20.5	47.2	13.6	0.6	%		
مرتفعة	1.02969	3.84	53	69	28	25	1	ك	سهولة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	2
			30.1	39.2	15.9	14.2	0.6	%		
مرتفعة	0.82712	4.09	64	66	44	1	1	ك	توفر وسائل الدفع الإلكترونية قاعدة أوسع من العملاء.	3
			36.4	37.5	25	0.6	0.6	%		
مرتفعة	1.11819	3.80	67	38	42	27	2	ك	توافر وسائل الدفع الإلكترونية على مدار الساعة	4
			38.1	21.6	23.9	15.3	1.1	%		

الدرجة	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	0.80356	3.75	31	79	57	9		ك	تعمل وسائل الدفع الإلكترونية على سرعة وسهولة تنفيذ العمليات.	5
			17.6	44.9	32.4	5.1	%			
مرتفعة	1.31677	3.31	33	61	39	14	29	ك	يتوفر دور توعوي كبير للتعريف بوسائل الدفع الإلكترونية.	6
			18.8	34.7	22.2	8	16.5	%		
منخفضة	1.47163	2.64	32	22	24	46	52	ك	إعفاء وسائل الدفع الإلكترونية من أية رسوم لتصبح مجانية.	7
			18.2	12.5	13.6	26.1	29.5	%		
متوسطة	1.56395	2.80	34	35	32	12	63	ك	يتم تخصيص مبالغ بشكل يساعد على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية	8
			19.3	19.9	18.2	6.8	35.8	%		
متوسطة	1.21739	3.10	29	30	68	27	22	ك	وسائل الدفع الإلكترونية دقيقة جداً في عمليات الدفع اليومية ولا تحدث بها أخطاء أثناء عمليات الدفع	9
			16.5	17	38.6	15.3	12.5	%		

الدرجة	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	1.11284	3.59	48	40	61	21	6	ك	وسائل الدفع الالكترونية تجعل المصرف يعمل قبل وبعد وقت الدوام الرسمي.	10
			27.3	22.7	34.7	11.9	3.4	%		
مرتفعة	1.19561	3.40	29	65	51	9	22	ك	تم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بفاعلية عالية	11
			16.5	36.9	29	5.1	12.5	%		
مرتفعة	1.33893	3.89	81	40	30	4	21	ك	هناك رغبة كبيرة في تطوير برنامج وسائل الدفع الالكترونية بالمصرف	12
			46	22.7	17	2.3	11.9	%		
مرتفعة	1.28557	3.9	71	39	41	8	17	ك	وسائل الدفع الالكترونية بالمصرف تقلل تكاليفه وتزيد كفاءته.	13
			40.3	22.2	23.3	4.5	9.7	%		
مرتفعة	1.11369	3.49	الإجمالي							

من الجدول رقم (9) تبين أن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على (10) فقرات من فقرات محور تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية ومتوسطة على فقرتين وفقرة واحدة كانت منخفضة، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.49) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.49)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.

● ثالثاً: اختبار الفرضيات

لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهريّة العلاقة بين الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (Bath analysis version 22).

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العاملة في ليبيا

جدول (10): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية

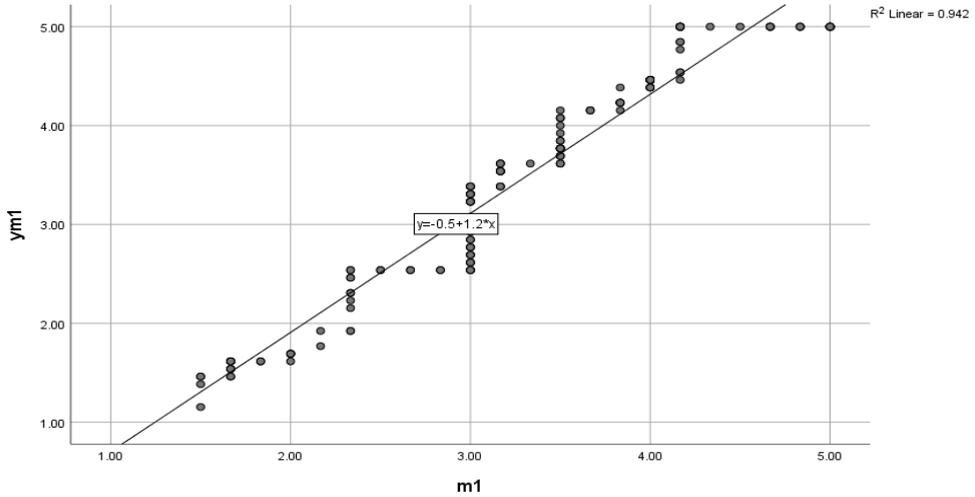
الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
الثابت	للاندماج والتكامل				
- 0.5	1.204	٪ 94	0.000	0.941834	.971

قيمة F المحسوبة = 2834.6 درجات الحرية (1، 174)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (10) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.971)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى أن الاهتمام للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية يساهم في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية.

ولتحديد أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (2834.6) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.941) وهي تشير إلى أن ما نسبته (94 ٪) من التغيرات في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية يعود إلى للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية ما لم يؤثر مؤثر آخر.



الشكل رقم (8) يبين العلاقة بين للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية والمعاملات المالية الإلكترونية

● نتيجة الفرضية:

لذا يتم رفض الفرضية « لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العاملة في ليبيا » وقبول الفرضية البديلة « يوجد أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العملة في ليبيا .

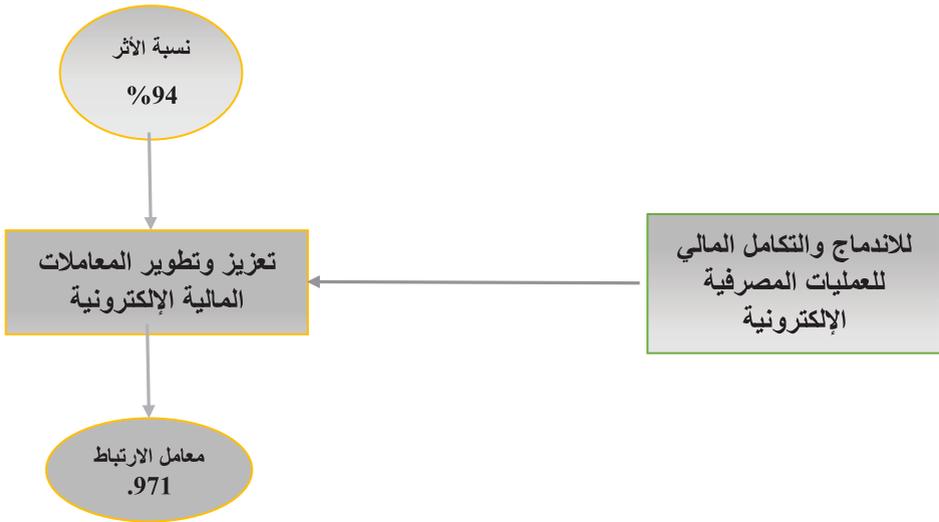
وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (أيمن أحمد محمد شاهين 2013م) من حيث التوافر للشراكة والتكامل العمليات المصرفية الإلكترونية واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أيمن أحمد محمد شاهين 2013م) التي اشارت ان هناك أثراً للشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.5 - + 1.2 * X + \varepsilon$$

حيث:

Y تعزيز وتطوير المعاملات المالية الإلكترونية، $1X$ للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية، ε الخطأ العشوائي.



شكل رقم (9) يبين أثر الاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية والمعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العاملة في ليبيا.

■ النتائج والتوصيات

● النتائج:-

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

1. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للاندماج والتكامل المالي للعمليات المصرفية الإلكترونية والمعاملات المالية الإلكترونية في المصارف العاملة

في ليبيا، فقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية، (0.00) وهي أقل من (0.05) وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، حيث كانت نسبة الأثر (94 %)، بالرغم من ارتفاع مستوى للاندماج والتكامل، فقد تبين أن قيمة متوسط الاستجابة بلغ (3.3) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعود ذلك إلى تطبيق مشاريع الاندماج والتعاون المعلوماتي وإلى تشكيل التحالفات الاستراتيجية مع شركات التكنولوجيا وإجراءات التكامل مع المصارف الليبية وأيضاً التعاون المشترك فيما بينها من أجل ضمان توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية.

2. ارتفاع مستوى المعاملات المالية الإلكترونية، فقد تبين أن قيمة متوسط الاستجابة بلغ (3.49) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعزى ذلك إلى سرعة الحصول على الخدمات المصرفية وسهولة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتوفير هذه الوسائل على مدار الساعة وخاصة خارج وقت.

3. يوجد تعاون مشترك بين المصارف الليبية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية المتنوعة من حيث دفع الفواتير الكترونياً وعرض الأرصدة المالية، بالإضافة إلى توافر بعض شبكات الاتصالات والشبكات الإلكترونية بين المصارف بعضها البعض.

4. يوجد تكامل بين خدمات المصارف الليبية بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة الخدمات المقدمة وزيادة الوعي المجتمعي لكافية للعمليات المصرفية الإلكترونية في لمصارف الليبية مما يستلزم المتابعة من قبل المصارف لاستكمال الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها لغرض تسهيل خدمات العملاء وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم.

● التوصيات:

1. الحرص على إجراء اللقاءات المشتركة بين المصارف التجارية الليبية لبحث ومناقشة

1. إمكانية التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية لتعزيز دورها في المعاملات المالية الإلكترونية.
2. تفعيل الشراكة والاندماج بين المصارف التجارية الليبية مع المستجدات الحديثة لتطوير المعاملات المالية الإلكترونية.
3. شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية في المدفوعات الرقمية ودمج حلول المحفظة الإلكترونية وتطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول، تسهيل عمليات الدفع عبر الإنترنت داخل وخارج المنصة، تقديم خدمات تحويل الأموال بشكل فوري وآمن.
4. بناء منصة بنكية مفتوحة والسماح للمطورين الخارجيين بإنشاء تطبيقات وخدمات جديدة على المنصة، تعزيز الابتكار في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، تقديم تجربة مصرفية رقمية متكاملة للعملاء.
5. ضرورة إعفاء وسائل الدفع الإلكترونية من أية رسوم لتصبح مجانية وفي متناول الجميع.

● المراجع العربية

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

7. غنوش العطرة ، 2015 "استخدام الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية"، دراسة حالة البنوك الجزائرية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية بجامعة الجزائر3، عدد18 .
8. شاهين، علي عبد الله (2010م) "نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها".
9. خوبيزي، مريم (2015م) "واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية" ورقة بحثية منشورة، العدد الرابع، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة الجزائر، الجزائر.
10. أبوالقاسم، الصادق امحمد (1998م) " الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية وإمكانية تطويرها" رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا .
11. الدراسة أمل علي المزوغي 2001 م بعنوان: (أنظمة الخدمة المصرفية الآلية)

● المراجع الأجنبية

1. Jahangir and Begum "Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use, Security and Privacy on Customer Attitude and Adapta - tion in the Context of E - Banking. 2007.
2. Shah "Organizational Critical Success Factors in Adoption of E - Banking at the Woolwich"2006.
3. Iwary Ashref, "Bank Marketing on the Internet", published master thesis, Carditt brustuess school university of walles coedit , U.K, 1998.