



مجلة المختار للعلوم الاقتصادية



مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية الاقتصاد - جامعة عمر المختار

ديسمبر (كانون أول) 2020	العدد الرابع عشر	المجلد السابع
---------------------------	------------------	---------------

إمكانية إقامة المصارف الإلكترونية في ليبيا في إطار دفع عجلة التنمية الاقتصادية

"دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة البيضاء"

أ. صفاء صالح حامد أ. زاهية صالح عبدالله

قسم التمويل - كلية الاقتصاد

جامعة عمر المختار

Shsofi82@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة لمعرفة إمكانية إقامة مصارف إلكترونية كبديل للمصارف التقليدية نظراً لدور المصارف في تمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة وتمكين السلطات النقدية من الرقابة على النقد والائتمان في الاقتصاد مما يساعد في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وصحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل وعرض نتائج الدراسة التطبيقية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ضعف البنية التحتية للتقنية الحديثة وقلة الكوادر الإدارية والفنية المؤهلة لأداء الأعمال المصرفية الإلكترونية بالإضافة لضعف التشريعات والقوانين الخاصة بهذا النوع من المصارف، وتوصلت البحث إلى ضرورة العمل على تطوير الوعي المصرفي، ونشر الثقافة المصرفية الإلكترونية والبدء بعملية التحول إلى الصيرفة الإلكترونية لما لها من انعكاسات إيجابية على الاقتصاد ككل.

مقدمة

إن القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تعكس الحالة الاقتصادية للبلد من زيادة أو نقص في النمو الاقتصادي، وذلك لأنه يشكل نقطة تلاقي بين قطاع الأعمال (ينتج السلع والخدمات) والقطاع المالي (يمول الإنتاج). ولذلك نجد أن أغلب الدول اهتمت بتطوير القطاع المصرفي لزيادة كفاءة هذا القطاع وبالتالي زيادة مساهمته في النمو (كريم، 2015: 63). وشهدت الآونة الأخيرة تحولاً كبيراً في مجال الصناعة المصرفية نتيجة لثورة التكنولوجيا والتحول من الشكل التقليدي للتجارة إلى الشكل الإلكتروني (عبداللطيف، 2008: 856). وأصبح من الضرورة إقامة مصارف إلكترونية لمواكبة هذه التطورات، ذلك من خلال العمل على نشر بيئة تقنية المعلومات والاستفادة من تطورات تكنولوجيا المعلومات وتحسين بنية العمل المصرفي، وتمكين المصارف من الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق والعملاء وتقديم الخدمات المصرفية على مدار الـ 24 ساعة، وتسهيل التعامل مع الحسابات عن طريق أي مصرف وتوفير خدمة دفع الفواتير إلكترونياً ودعم نظام المدفوعات الوطني (نظام المقاصة الإلكترونية ونظام آلات السحب الذاتي ونظام معالجة الصكوك آلياً ونظام التسويات الفورية)

وتمكن المصارف من تطبيق السياسات المتعلقة بإدارة المخاطر والرقابة الائتمانية، وما يترتب عليها من تسهيل إدارة القروض ومخصصات المشاريع (strader,carter,2001)، بالإضافة إلى أن المصارف الإلكترونية أتاحت خدمات إلكترونية متطورة استطاعت من خلالها خفض التكاليف وسرعة الأداء، بالإضافة إلى زيادة الفعالية. وما يترتب عليها من زيادة قدرة المصرف على جذب العملاء وزيادة قدرتها على منح الائتمان، وزيادة حجم التعاملات المالية وسهولة الدخول للأسواق المحلية والعالمية، ومن ثم زيادة كفاءة أداء المصارف، والتي بدورها ستؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد و دفع لعملية التنمية الاقتصادية (رشدي، 2008). حيث تعتبر الصناعة المصرفية إحدى أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية، وذلك لما تقدمه من إسهامات واسعة في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية الاقتصادية (لطفى، 2016: 15).

مشكلة الدراسة

نظرًا لما تقدمه الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد يجب على ليبيا مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، وذلك بتطوير أنظمتها المصرفية وبتبنيها لوسائل إلكترونية متطورة من خلال إقامة المصارف الإلكترونية في ليبيا، حيث نجد أن القطاع المصرفي في ليبيا يعمل على أساس أنه نظام مصرفي مملوك للقطاع العام إلا بعض من المصارف الخاصة والتي تتخصص في بعض الأنشطة، بالإضافة إلى ذلك نجد أن المصارف الإلكترونية في ليبيا لديها استخدامات محدودة في النظام المصرفي بشكل عام إلا قليل من المصارف (سويس، 2005: 7). وبالتالي يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي: هل تستطيع المصارف التجارية العاملة في ليبيا الاستجابة للتغيرات التقنية والتكنولوجية في العمل المصرفي والتحول إلى المصارف الإلكترونية في إطار دفع عجلة التنمية الاقتصادية.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف في إطار عملية التنمية نذكر منها ما يلي:
1. محاولة تسليط الضوء على المصارف الإلكترونية وأهمية تطبيقها.
 2. التعرف على معوقات التحول من المصارف التجارية التقليدية إلى المصارف الإلكترونية.
 3. وضع تصورات مستقبلية للمصارف الإلكترونية في حالة تبنيها، مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات التكنولوجية المتلاحقة وما يترتب عليها من دعم لعملية التنمية الاقتصادية.

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة بين أهمية توفر المصارف الإلكترونية وبين نجاحها في جذب العملاء وفي تقديم الخدمات التجارية وتنمية التجارة الإلكترونية.
2. توجد علاقة بين توفر المصارف الإلكترونية وبين المزايا التي تعود على المصارف والاقتصاد ككل.
3. توجد علاقة بين دعم الإدارات العليا للمصارف الإلكترونية من خلال الاستخدام الجيد للإنترنت وتوفير الأموال والمعدات اللازمة وبين نجاح تلك المصارف.
4. توجد علاقة بين الصعوبات التي تواجه المصارف الإلكترونية وبين نجاحها في تقديم خدماتها.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال التعرف على التطور الكبير في مجال الصيرفة في ظل وجود شبكة الانترنت، وإبراز أهمية وجود المصارف الإلكترونية ومميزاتها، والتأكيد على ضرورة العمل على زيادة الوعي لدى المصارف والعملاء بأهمية استخدامها، ويتم ذلك من خلال تغييرات في القطاع المصرفي الليبي، واتخاذ التدابير اللازمة من توفير للبنى التحتية وتطوير للموارد البشرية وتسهيل للعقبات التي تحول دون إقامة المصارف الإلكترونية، وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير الاقتصاد الليبي لمواجهة التحديات المالية والمصرفية والسير قدماً بالتنمية الاقتصادية في ليبيا.

منهج الدراسة:

سيتم تقسيم الدراسة إلى جانبين هما:

الجانب النظري للدراسة: حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال مراجعة المصادر التي تحدثت عن المصارف الإلكترونية والتنمية الاقتصادية، ومراجعة بعض الدراسات التي تناولت موضوع المصارف الإلكترونية على المستوى العربي والأجنبي.

الجانب العملي للدراسة: تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإيجاد حل لمشكلة الدراسة، واعتماد أدوات التحليل الإحصائي SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع المدراء العاملين ومدراء الفروع ورؤساء الأقسام في المصارف التجارية العاملة في مدينة البيضاء. وسيتم اختيار عينة عشوائية.

الدراسات السابقة:

1-دراسة (عبد اللطيفة، 2008) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية ومعوّقات انتشارها في فلسطين، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وقد توصّلت لمجموعة من النتائج ومنها أنّ البنوك الإلكترونية تعدّ وسيلة هامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية، وتقلل من التكاليف، وتزيد من حجم التعاملات التجارية. وتوصّلت الدراسة أيضًا لمجموعة من المعوّقات ومن أهمّ هذه المعوّقات عدم إدراك البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني، وضعف نظم الأمن في مجال إبرام صفقات التجارة الإلكترونية.

2-دراسة (عثماني، ويس، 2016) هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية القطاع المصرفي الجزائري ومدى مساهمته في الاقتصاد الجزائري، ولقد اتّبعَت الدراسة المنهج التحليلي. وخلصت هذه الدراسة إلى أنّ النمو في الجزائر يحدث جراء ضخ الأموال من البرامج التنموية دون أن يقابل ذلك زيادة في الإنتاج وما ينتج عنه من تضخّم، وبالتالي أصبح من الضرورة توقّر نظام مصرفي فعّال لتعبئة الادخار الوطني كمصدر غير تصخّمي للتمويل، كذلك يجب على المصارف مواكبة التطوّر التكنولوجي في المناهج والأساليب المتّبعة.

3-دراسة (شيخ، صجلي، 2012) كان الهدف من الدراسة إبراز أهمية رفع مستوى القطاع المصرفي ودوره في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتحقيق النّمو الاقتصادي، وقد تمّ استخدام نموذج باستخدام الاختبارات الإحصائية، وتوصّلت الدراسة إلى أنّه هناك دور إيجابي للقطاع المصرفي على النمو الاقتصادي، لذلك يجب على الدول العربية إعطاء اهتمام أكبر لتطور القطاع المصرفي، كذلك أوصت الدراسة بزيادة الشفافية والرقابة وطرح حلول حقيقة للنهوض بالقطاع المصرفي وتطويره.

4-دراسة (Anguelov, Hilgert, Hogarth) هدفت هذه الدراسة إلى إثبات أنّ التوسّع في استخدام الخدمات الإلكترونية مثل بنوك الإنترنت ووسائل الدفع الإلكتروني تعتمد على الصفات الشخصية للعملاء مثل العمر والدخل وغيرها، إضافة إلى سهولة استخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة، وأثبتت الدراسة أنّ المنتجات الإلكترونية تستخدم من قِبل الأفراد ذوي الدخل المرتفع وذوي الأرصدة المالية العالية بالإضافة إلى الأفراد ذوي التحصيل العلمي العالي، ومعوّقات الدراسة كانت تتمحور في عدم السرية والأمان بالإضافة لعدم سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية، وتوصّلت الدراسة إلى توصيات تهدف لتشجيع العملاء لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتحقيق مزيد من المزايا لهم.

5-دراسة (Meuter, 2010) الهدف من هذه الدراسة بيان أهمية اعتماد المصارف الإلكترونية كبديل للتقليدية وتمثلت هذه الأهمية في عاملين هامين، وهما التكنولوجيا المستخدمة من بعض المصارف ومعدّلات انتشار الإنترنت ومهارة العملاء في استخدام الإنترنت والتكنولوجيا وأمن معلوماتهم وأي شيء متعلّق بالخصوصية، والعامل الآخر هو الثقة في المؤسسات المصرفية وثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية والدفع عبر الإنترنت،

حيث بيّنت هذه الدراسة أنّ عدم وجود أجهزة الكمبيوتر الشخصي والإنترنت لا تزال هي العائق لدخول المصارف الإلكترونية، كذلك تُعدّ تكلفة استخدام الإنترنت هي مسألة رئيسية بالنسبة للدول النامية، أيضاً عدم الثقة في القطاع المصرفي والمخاوف المتعلقة بالخصوصية وضعف ثقافة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجانب النظري للدراسة:

المصارف الإلكترونية:

يطلق العمل المصرفي الإلكتروني على العملية التي يمكن للعميل من خلالها اجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً دون الحاجة للزيارة الميدانية لمبنى المصرف او المؤسسة (Ombati et al, 2011: 151-164). كما عرف (الغندور، 2003: 81) المصارف الإلكترونية بأنها تلك المصارف أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم الخدمات المصرفية بأمان مطلق. إنّ الخدمات المصرفية الإلكترونية هي استخدام الوسائل الإلكترونية لتقديم الخدمات المصرفية التقليدية، وذلك من خلال شبكة الإنترنت ويستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية الهاتفية، واستخدام البطاقات والنقود البلاستيكية، وتحويل الأموال إلكترونياً.

المميزات التي تدفع المصارف لتطبيق المصارف الإلكترونية (لاشين، 2002: 397 - 399):

1. تخفيض تكاليف إنشاء الفروع.
2. تخفيض احتمالات فقد المصارف لعملائها الحاليين وتحولهم للمصارف التي تقدم الخدمات المالية الإلكترونية على مدار ال 24 ساعة.
3. إعادة خلق انطباع جيد لدى العملاء عن المصرف كمصرف متطور تكنولوجياً.
4. زياده درجة مرونة العاملين بالمصرف لمواجهة أي تغيير في تكنولوجيا الخدمات المصرفية.
5. فرصة التركيز على القطاعات المستهدفة من العملاء، والذين يفضلون وسائل التواصل الإلكترونية من الشباب ورجال الأعمال أصحاب الدخل المرتفع.

أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

من الأنواع الشائعة لوسائل الدفع الإلكترونية هي:

1. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول/ الرسائل القصيرة: يطلق عليها بالخدمات المصرفية والمالية المتنقلة، وذلك لتسهيل إجراءات المعاملات المصرفية والمعاملات في سوق الأوراق المالية وإدارة الحسابات والوصول إلى المعلومات المخصصة. إنّ تكنولوجيا الهاتف المحمول تمكّن المصارف من تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لعملائها، مثل القيام بتحويل الأموال أثناء السفر وتلقي التحديثات عن أسعار الأسهم عبر الإنترنت، بالإضافة إلى أنّ العميل يستطيع إدارة وتداول أسهمه حتى إن كان عالقاً في الازدحام المروري، وكذلك توفر الهواتف الذكية واتصال الجيل الثالث 3G بعض المميزات التي لا يمكن للهواتف القديمة توفيرها (Shan,2006).

2. خدمة الصراف الآلي ATM: يتم استخدام الصراف الآلي في العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل الإيداع والسحب النقدي، والاستفسار عن قيمة الرصيد والحصول على كشف حساب وتحويل الأموال من شخص لآخر، كذلك تسديد الفواتير وتسديد أقساط القروض وإجراء الحوالات التجارية وغيرها من العمليات المصرفية، بالإضافة لتحويل النقود من عملة الى أخرى والسحب النقدي والإيداع باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها.

3. النقود الإلكترونية: بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت النقود الرقمية وهي عبارة عن نقود غير ملموسة، وتكون على شكل وحدات إلكترونية مخزنة في مكان آمن على القرص الصلب في جهاز الحاسوب الخاص بالعميل وتعرف بالمحفظة الإلكترونية، حيث يقوم العميل باستخدامها في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل. ومن أشكال النقود الإلكترونية هي النقد الافتراضي والشيكات الإلكترونية (النجار ، 2006: 118).

4. البطاقات الذكية: وهي عبارة عن بطاقه بلاستيكية تحتوي على شريحة إلكترونية يتم عليها تخزين البيانات الخاصة بحامل البطاقة، مثل الاسم والعنوان والمصرف المصدر للبطاقة والمبلغ المنصرف وتاريخه وتاريخ حياة العميل المصرفية (حماد، 2003: 140).

مخاطر المصارف الإلكترونية:

من أهم المخاطر التي تواجه المصارف الإلكترونية:

1. المخاطر الاستراتيجية: وهي تنتج عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق الربح المناسب بين كل الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية، وبما لا يُعرض المصرف

إلى مزيد من المخاطر، ولا يؤثر على مركزه التنافسي، وتأتي أهمية هذه المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على استمرارية المصرف مستقبلاً (قاحوش، 2001: 84)

2. المخاطر التشغيلية: إن الاعتماد على التكنولوجيا الجديدة لتقديم الخدمات هو الخطر التشغيلي الذي يواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية وأمن النظام، ويمكن أن تأتيك التهديدات الأمنية من داخل النظام أو من خارجه، ولهذا يجب على المصارف والعاملين بها من مشرفي النظام التأكد من سرية البيانات، فضلاً عن سلامة النظام والبيانات الخاصة بالعملاء (International Monetary Fund, 2002: 14-15)

3. المخاطر القانونية: تنتج هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو الضوابط الخاصة بمعالجة غسيل الأموال أو نتيجة الغموض اتجاه الحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات الإلكترونية، أو عدم وضوح قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات التي تتم باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية (الجنبيهي، 2005: 163).

4. مخاطر السمعة: من الممكن أن يؤدي تعطل النظام والانتهاكات الأمنية المتكررة إلى إضرار بسمعة المصرف، فكلما كان المصرف يعتمد على وسائل الاتصال الإلكتروني كلما كانت احتمالات المخاطر المتعلقة بالسمعة أكبر. وإذا واجه أحد المصارف الإلكترونية مثل هذه المشاكل، فإنها سوف تتسبب في فقدان العملاء الثقة في الوسائل الإلكترونية ككل. (Carlson and Lang, 2001)

التنمية الاقتصادية:

تعددت تعريفات التنمية الاقتصادية، حيث يعرفها البعض بأنها "مجموعة من الأنشطة الاقتصادية التي تؤدي إلى زيادة إنتاجية كل من الاقتصاد والعامل وزيادة نسبة المستغلين إلى إجمالي السكان (عبد الفتاح، 2010: 13)، ويعرفها آخرون على أنها "عملية مجتمعية واعية هدفها إجراء تحولات هيكلية اقتصادية واجتماعية يتحقق من خلالها مستوى من الحياة الكريمة لأغلبية أفراد المجتمع (عثماني، ويس، 2016: 30-31). كما يمكن تعريفها بأنها "التطور البنائي والتغير الهيكلي للمجتمع بأبعاده الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والفكرية، من أجل توفير الحياة الكريمة لجميع أفراد المجتمع (شيخ، صجلي، 2012: 37).

أهداف التنمية الاقتصادية:

للتنمية الاقتصادية مجموعة من الأهداف الأساسية يمكن تلخيصها كما يلي:

1. توفير الحاجات الأساسية: إنّ من شروط التنمية تحسين جودة الحياة للأفراد من خلال توفير الغذاء والسكن والصحة (معلم، 2017: 16).
2. زيادة الدخل القومي: ويتحقق ذلك بتطوير مستوى معيشة الأفراد، وتعزيز التركيبة الهيكلية للتجارة والصناعة، مما يؤدي على تحسن في الوضع الاقتصادي (يحي، 2018: 34).
3. معالجة الفساد الإداري: وذلك من خلال الاهتمام بوضع قوانين وتشريعات تحدّ من انتشار الفساد الذي بدوره يؤثر على الاستقرار الاقتصادية (يحي، 2018: 35).
4. تقليل التفاوت في الدخل والثروات: حيث تمتلك طائفة صغيرة في المجتمع جزء كبير من ثروته فيما لا يتحصل باقي المجتمع إلا على جزء من الثروة، من خلال عملية التنمية تقوم بالتقليل من هذه الفوارق (عثماني، ويس، 2016: 32).

متطلبات التنمية الاقتصادية:

يجب أن تتوفر مجموعة من العوامل تتطلبها عملية التنمية الاقتصادية، وأهم هذه العوامل ما يلي:

1. رأس المال: إنّ رأس المال دور كبير في عملية التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال استخدامه في عملية الاستثمار وما يترتب عليه من زيادة في الإنتاج، والذي بدوره يؤدي إلى زيادة معدل نمو الدخل القومي (النجار، الشلاش، 1990: 203).
2. المورد البشري: يُعدّ أكثر العوامل أهمية فهو المنتج للسلع والخدمات وهو المستهلك لها، ومن ثمّ فإنّ كفاءة أداء الوظائف الاقتصادية من إنتاج وتبادل واستهلاك، وما يرتبط بها من ادّخار واستثمار يتوقف في النهاية على ما يتمتع به السكان من مؤهلات مدعمة بالمعرفة والخبرة والإرادة على تحقيق التنمية الاقتصادية (قنادزة، 2018: 73).
3. الموارد الطبيعية: تعدّ الموارد الطبيعية القاعدة الأساسية التي تستند عليها عملية التنمية الاقتصادية، فبدونها تصبح عملية التنمية صعبة جداً وذات تكلفة مرتفعة. (الليثي، 2009: 55-75).
4. التكنولوجيا: إنّ للتقدم التكنولوجي الأثر الكبير على عملية التنمية الاقتصادية، إذ أنّ لها أثر على الإنتاج والاستهلاك ومستوى المهارات، وما يترتب عليها من زيادة الكفاءة وإنتاج سلع وخدمات جديدة ومبتكرة، وذلك من خلال تطوير أساليب أداء للعمليات الإنتاجية (الليثي، 2009: 53-54).

دور المصارف الإلكترونية في رفع عملية التنمية الاقتصادية:

عند تبني المصارف الإلكترونية والعمل بها، نجد أنّ هناك الكثير من الإيجابيات تعود على عملية التنمية الاقتصادي، ومن أهم هذه الايجابيات ما يلي:

1. تحسين التدفق النقدي وزيادة فعالية التعاون بين مختلف أصحاب المصالح (بن منصور، 2011: 53).
2. تخفيض التكاليف وذلك من خلال الاستفادة من وفورات التكنولوجيا في الأداء المصرفي (محمد، 2010: 6).
3. توفير الخدمات المالية للعملاء على مدار 24 ساعة، وما يترتب عليها من زيادة الرفاهية الاقتصادية للأفراد (الصيرفي، 2014: 64).
4. تعزيز الشفافية وزيادة حجم المعلومات المتاحة للأفراد ومؤسسات الأعمال والحكومة (بن منصور، 2011: 53).
5. تقليص جوانب الفساد الإداري وذلك من خلال التشريعات واللوائح اللازمة للتمكين من التعاملات الرقمية (ذنون، مرهون، 2010: 4).
6. توفير الخدمات للمواطنين في حالة الكوارث الطبيعية والأزمات (الامين العام، 2014: 27).
7. تقديم معلومات حديثة عن حركة حسابات العملاء (الصيرفي، 2014: 64).
8. القدرة على الحصول على الخدمات المطلوبة من خلال الإنترنت دون ضياع الوقت والجهد (الصيرفي، 2014: 64).
9. السرعة في إنجاز الأعمال وبالتالي زيادة درجة رضا العملاء (ذنون، مرهون، 2010: 4).
10. الحصول على نصائح مالية من المصرف والاستفادة من خبرات موظفيه، سواء من خلال البريد الإلكتروني أو بشكل مرئي من خلال الكاميرات (الصيرفي، 2014: 64).

الجانب العملي:

يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم إعداد وتوزيع استمارة الاستبيان مُعدة مسبقاً في دراسة سابقة وتمّ توزيع الاستبانة على عينة الدراسة ثم تمّ جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي. ويتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية العاملة في مدينة البيضاء ونظراً لظروف انتشار فيروس كورونا تمّ توزيع الاستبانة على عينة مكونة من ثلاثة مصارف بفروعها داخل مدينة البيضاء وهي مصرف الجمهورية ومصرف التجاري الوطني ومصرف الوحدة، وقد تمّ توزيع 100 استبانة على العاملين في الإدارة العليا ورؤساء الأقسام والموظفين العاملين في مجال الخدمات الإلكترونية حيث تمّ توزيع الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة وتمّ استرداد عدد 89 استبانة وتمّ استبعاد 9 استبانات لعدم تحقق شروط الإجابة عليها،

وبالتالي يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل والدراسة 80 استبانة، وبذلك تكون نسبة الاستبانات المستردة الكلية تصل إلى 80% تقريبا.

أ- السمات الشخصية لأفراد العينة:

يبين الجدول رقم (1) أن أغلب فئة عاملة في المصارف التجارية المبحوثة هم من الذكور، وكانت أغلب هذه الفئة من الأعمار فوق 31 وهذه الفئة تتميز بالخبرة وعدم ميلها لمواكبة التكنولوجيا والتغيرات المستمرة في القطاع المصرفي، بالإضافة إلى أن أغلب العاملين في المصارف المبحوثة هم من حملة الدبلوم العالي والباكالوريوس، وهذا شيء جيد للبحث لأنه يمكنهم من الإجابة بشكل سليم على أسئلة الاستبيان.

جدول (1)

وصف خصائص العينة وفق الخصائص والسمات الشخصية لأفراد العينة

المتغير (النوع)	العدد	النسبة المئوية
ذكور	56	70%
إناث	24	30%
المجموع	80	100%
المتغير (الفئة العمرية)	العدد	النسبة المئوية
18-25 سنة	6	7.5%
26-30 سنة	16	20%
31 سنة فأكثر	58	72.5%
المجموع	80	100%
المتغير (المؤهل العلمي)	العدد	النسبة المئوية
إعدادية فما دون	//	//
دبلوم عالي	38	47.5%
بكالوريوس	34	42.5%
شهادة عليا	8	10%
المجموع	80	100%

ب- اختبار فرضيات البحث:

1-الفرضية الأولى: توجد علاقة بين أهمية توفر المصارف الإلكترونية وبين نجاحها في جذب العملاء وفي تقديم الخدمات التجارية وتنمية التجارة الإلكترونية.

جدول (2)

مدى إدراك العاملين في المصارف العاملة في مدينة البيضاء أهمية تطبيق المصارف الإلكترونية

ت	العبارة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	لا أوافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحر ية
1	وسيلة جيدة ومهمة لجذب العملاء.	41.3	47.5	6.3	3.8	1.3	4.24	0.830	13.33	79
2	وسيلة لتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية.	47.5	48.8	2.5	1.3	//	4.43	0.612	20.84	79
3	وسيلة التعرف بالخدمة.	48.8	46.3	5	//	//	4.44	0.592	21.72	79
4	وسيلة لتقييم خدمة أو منتج في أماكن وأسواق مختلفة.	46.3	45	8.8	//	//	4.38	0.644	19.10	79
5	وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات بواسطة المصرف.	56.3	41.3	1.3	1.3	//	4.53	0.595	22.94	79
6	وسيلة تقتض تأثيرها على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت.	51.3	43.8	2.5	2.5	//	4.44	0.672	19.13	79
	معدل الفقرات جميعا						26.44	2.31	32.58	79

يتضح من الجدول رقم (2) أنّ قيمة المتوسط الحسابي المحسوب تساوي (26.44) وهي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي التي تساوي (18)، وكانت قيمة t المحسوبة البالغة (32.59) أكبر من قيمة t الجدولية والبالغة (2.89) ما يدل على قبول الفرضية، أي أنّه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أهمية المصارف الإلكترونية وبين نجاحها في جذب العملاء وفي تقديم الخدمات التجارية وتنمية التجارة الإلكترونية عند مستوى معنوية 0.01.

2-الفرضية الثانية: توجد علاقة بين توفر المصارف الإلكترونية وبين المزايا التي تعود على المصارف والاقتصاد ككل.

جدول (3)

مدى إدراك العاملين في المصارف العاملة في مدينة البيضاء المزايا التي تحققها المصارف الإلكترونية

ت	العبارة	موافق	موافق	محايد	غير	لا أوافق	المتوسط	الانحراف	قيمة	درجة
---	---------	-------	-------	-------	-----	----------	---------	----------	------	------

الحرية	(ت)	المعياري	الحسابي	بشدة %	موافق %	%	%	بشدة %		
79	17.67	0.671	4.33	//	1.3	7.5	48.8	42.5	1	تقليل التكاليف.
79	12.8	0.882	4.26	1.3	5	6.3	41.3	46.3	2	زيادة حجم التعاملات التجارية.
79	14.39	0.823	4.33	1.3	3.8	3.8	43.8	47.5	3	سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية.
79	23.19	0.574	4.49	//	0	3.8	43.8	52.5	4	تحسين خدمات العملاء.
79	22.73	0.595	4.51	//	1.3	1.3	42.5	55	5	إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة.
79	19.93	0.628	4.4	//	1.3	3.8	48.8	46.3	6	توفير الوقت والجهد.
79	18.25	0.686	4.4	//	1.3	7.5	41.3	50	7	جميع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت.
79	14.31	0.821	4.31	1.3	3.8	3.8	45	46.3	8	تقلل من فتح الفروع الجديدة في المصرف.
79	20.97	0.613	4.44	//	//	6.3	43.8	50	9	زيادة كفاءة أداء المصرف.
79	28.32	0.497	4.58	//	//	//	42.5	57.5	10	تقديم خدمات مصرفية جديدة.
79	34.42	3.647	44.0	معدل الفقرات جميعا						

يتضح من جدول رقم (3) أنَّ قيمة المتوسط الحسابي المحسوب تساوي (44.4) وهي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي التي تساوي (30)، وكانت قيمة t المحسوبة البالغة (34.43) أكبر من قيمة t الجدولية والبالغة (2.89) ما يدل على قبول الفرضية، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المصارف الإلكترونية وبين المزايا التي تعود على المصارف والاقتصاد ككل عند مستوى معنوية 0.01.

3.الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين دعم الإدارة العليا للمصارف الإلكترونية من خلال الاستخدام الجيد للإنترنت وتوفير الأموال والمعدات اللازمة وبين نجاح تلك المصارف.

جدول (4)

مدى إدراك العاملين في المصارف العاملة في مدينة البيضاء للطرق التي يمكن من خلال دعم المصارف الإلكترونية

ت	العبارة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	لا أوافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية
---	---------	-----------------	------------	------------	-------------------	--------------------	--------------------	----------------------	-------------	----------------

79	19.04	0.641	4.36	//	1.3	5	50	43.8	تخطيط جيد لاستخدام الانترنت.	1
79	19.66	0.621	4.36	//	//	7.5	48.8	43.8	الاهتمام بحل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت.	2
79	17.75	0.674	4.34	//	2.5	3.8	51.3	42.5	توفير الأموال اللازمة.	3
79	18.27	0.655	4.34	//	1.3	6.3	50	42.5	تزويد العاملين بالتدريب والمهارات اللازمة.	4
79	21.46	0.589	4.41	//	//	5	48.8	46.3	توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت.	5
79	30.95	1.969	21.81	معدل الفقرات جميعا						

حيث يتضح من الجدول رقم (4) أنَّ قيمة المتوسط الحسابي المحسوب تساوي (21.81) وهي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي التي تساوي (15)، وكانت قيمة t المحسوبة البالغة (30.95) أكبر من قيمة t الجدولية والبالغة (2.89) ما يدل على قبول الفرضية، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا للمصارف الإلكترونية من خلال الاستخدام الجيد للإنترنت وتوفير الأموال والمعدات اللازمة وبين نجاح تلك المصارف عند مستوى معنوية 0.01.

4-الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين الصعوبات التي تواجه المصارف الإلكترونية وبين نجاحها في تقديم

خدماتها

جدول (5)

مدى إدراك العاملين في المصارف العاملة في مدينة البيضاء للصعوبات التي يمكن أن تواجههم خلال تطبيق

المصارف الإلكترونية

ت	العبارة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق	لا أوافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية
---	---------	-----------------	------------	---------	--------------	--------------------	--------------------	----------------------	----------	----------------

					%				
79	10.15	0.981	4.11	//	11.3	8.8	37.5	42.5	1 عدم فهم إدارة المصرف لأهمية الإنترنت في تقديم الخدمات.
79	11.77	0.897	4.18	1.3	6.3	6.3	46.3	40	2 نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام هذه التقنية.
79	14.69	0.746	4.23	//	3.8	7.5	51.3	37.5	3 عدم تخصيص الميزانية اللازمة.
79	11.64	0.915	4.19	1.3	6.3	7.5	42.5	42.5	4 عدم انتشار شبكة الإنترنت لدى المستخدمين بشكل كافٍ.
79	19.81	0.626	4.39	//	1.3	3.8	50	45	5 صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من المستخدمين.
79	14.13	0.783	4.24	//	3.8	10	45	41.3	6 نقص البنية الأساسية المطلوبة لتجهيز مواقع الإنترنت.
79	6.83	1.048	3.80	2.5	13.8	10	48.8	25	7 قلة عدد مستخدمي الإنترنت.
79	13.72	0.791	4.21	//	3.8	11.3	45	40	8 عدم توفير القوانين والتشريعات اللازمة لقيام هذا النوع من التجارة.
79	19.21	0.646	4.39	//	1.3	5	47.5	46.3	9 عدم الثقة في أساليب الدفع المستخدمة.
79	12.21	0.843	4.15	//	7.5	6.3	50	36.3	10 عدم المعرف بالحكم الشرعي للمصارف الإلكترونية.
79	14.71	0.783	4.29	//	3.8	8.8	42.5	45	11 بطء الإنترنت.
79	12.04	0.863	4.16	//	7.5	7.5	46.3	38.8	12 عدم المعرف بالية الشراء عبر الإنترنت.
79	24.91	5.143	50.33	معدل الفقرات جميعا					

يتضح من الجدول رقم (5) أنَّ قيمة المتوسط الحسابي المحسوب تساوي (50.3) وهي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي التي تساوي (36)، وكانت قيمة t المحسوبة البالغة (24.91) أكبر من قيمة t الجدولية والبالغة (2.89) ما يدل على قبول الفرضية، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصعوبات التي تواجه المصارف الإلكترونية في تقديم خدماتها وبين نجاحها عند مستوى معنوية 0.01.

النتائج:

1. إنَّ تطبيق المصارف الإلكترونية يساهم في جذب العملاء والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية على الرغم من ضعف البنية التحتية للتقنية الحديثة داخل مدينة البيضاء.
2. المصارف الإلكترونية تزيد من كفاءة أداء المصرف من خلال تقديم خدمات مصرفية جديدة وتوفر الوقت والجهد وتحسن خدمات العاملين من خلال تقديم الخدمات على مدار الساعة.
3. أثبتت النتائج أنَّ الكوادر الإدارية والفنية المؤهلة لأداء الأعمال الصيرفة الإلكترونية محدودة كذلك صعوبة توفير أجهزة ومعدات لتشغيل الإنترنت.

4. ارتفاع تكلفة التحول إلى المصارف الإلكترونية .
5. من الصعوبات التي تواجه إقامة المصارف الإلكترونية هي ضعف شبكة الإنترنت وقلة مستخدمي الإنترنت وعدم الثقة في أساليب الدفع عبر الإنترنت فيما يتعلق بالأمان وسرية المعلومات الخاصة بالعملاء بالإضافة لضعف التشريعات والقوانين الخاصة بهذا النوع من المصارف.
6. من النتائج التي توصل إليها البحث هو أنَّ إقامة المصارف الإلكترونية تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية ودفع عجلة التنمية الاقتصادية.

التوصيات:

1. في ظلّ التغيرات التكنولوجية والتطورات الحاصلة يجب تطوير القطاع المصرفي وتبني المصارف الإلكترونية بما ينسجم مع عملية التنمية الاقتصادية. إذ يجب وضع تدابير لإلزام المديرين والإدارة العليا في توثيق القرارات الاستراتيجية المتعلقة بكيفية تطوير الصيرفة الإلكترونية.
2. ضرورة العمل على تطوير الوعي المصرفي، ونشر الثقافة المصرفية الإلكترونية لدى العاملين والزبائن.
3. العمل على توفير بنية تحتية أساسية وتقنية قوية للقطاع المصرفي.
4. حتى تؤدي المصارف الإلكترونية دورها بفاعلية لابدّ من تطوير البنية التحتية للرقابة الأمنية، وضرورة تحمل المصرف مسؤولية حماية النظم المصرفية الإلكترونية والبيانات من التهديدات الداخلية والخارجية، والتحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكات الإنترنت وضمان السرية.
5. ضرورة التدريب المستمر للقوى العاملة بالمصارف، وتوفير التجهيزات اللازمة لذلك.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

أ - الكتب:

- 1- الجنيهي، منير (2005). البنوك الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر، مصر.
- 2- الصيرفي، محمد عبدالفتاح (2014). إدارة البنوك، عمان: دار المنهاج للنشر والتوزيع، الأردن.
- 3- الغندور، حافظ كامل (2003). محاوَر التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، بيروت، جمعية اتحاد المصارف العربية.
- 4- الليثي، محمد (2009). التنمية الاقتصادية، قسم الاقتصاد، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
- 5- النجار، فريد؛ وليد النجار وآخرون (2006). وسائل المدفوعات الالكترونية، التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة، الاسكندرية : الدار الجامعية، مصر.
- 6- النجار، يحي غني؛ الشلاش، آمال (1990). التنمية الاقتصادية، بغداد، العراق.
- 7- حماد، طارق عبد العال (2003). التجارة الالكترونية : المفاهيم - التجارب - التحديات، الاسكندرية: الدار الجامعية، مصر.
- 8- قاحوش، نادر الفردوس (2001). العمل المصرفي عبر الإنترنت، بيروت: الدار العربية للعلوم، لبنان، ط1.
- 9- كريم، حسن (2015)، الدور التمويلي للمصارف العراقية في تحقيق النمو الاقتصادي، مجلة الغري للعلوم والاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد 9، العدد 32.
- 10- لاشين، عبد العاطي (2002). ادارة البنوك.

ب- الرسائل والمجلات العلمية:

- 1- بن منصور، فريدة (2011). الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة ورقة، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح.
- 2- دنون، نبيل؛ مرهون، منال (2010). معيقات الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخامس والعشرون.
- 3- سويس، أحمد (2005)، المصارف الالكترونية: تبني المصارف الالكترونية، ما هي العبر التي يمكن تعلمها لتطوير المصارف الالكترونية في ليبيا من التطور الذي تم في الدول المتقدمة، رسالة ماجستير، جامعة سالفورد.
- 4- شيخي، الهام؛ صحل، سامية (2012). أثر تطور القطاع المصرفي على النمو الاقتصادي : دراسة حالة الدول العربية خلال الفترة 1998-2009، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 مايو 1945 قالمة.
- 5- عثمان، محمد؛ ويس، عائشة (2016). دور النظام المصرفي في تحقيق التنمية الاقتصادية ودراسة حالة الجزائر (2001-2014)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة.

- 6- عبد اللطيف، رشدي (2008). أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الأسمرية، المجلد السادس عشر، العدد الثاني.
- 7- عبد الفتاح، سعاد (2010). دور المصارف الإسلامية في التنمية والاستثمار، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الرابع والعشرين.
- 8- قنادزة، جميلة (2010). الشراكة العمومية الخاصة والتنمية الاقتصادية في الجزائر، رسالة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد. يحي، انس (2018). معوقات التنمية الاقتصادية في الدول النامية، دراسة حالة، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين.
- 9- محمد، بشرى (2010). إمكانية تبني وتطبيق مفهوم المصارف الإلكترونية، دراسة استطلاعية لعينة من المصارف التجارية في مدينة دهوك، مجلة جامعة كربلاء، المجلد الثامن، العدد الأول.
- 10- مذكرة مقدمة من الأمين العام (2014). تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة، اللجنة المعنية بتسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية، الدورة 17.
- 11- معلم، جميلة (2017). تجارب التنمية في الدول المغاربية والاستراتيجية البديلة: دراسة مقارنة بين الجزائر والمغرب، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1.
- 12- لطفي، طاهر (2016). العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة لتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي.

ثانيا: المراجع الإنجليزية:

- 1- Christoslav E. Anguelov, Marianne A. Hilgert, and Jeanne M. Hogarth , U.S (2003). Consumers and Electronic Banking.
- 2- Meuter, A. J. (2010), "Self-service Technologies: Understanding Consumer Contentment with Technology-Based Service Experiences", Journal of Marketing, Vol. October.
- 3- Ombati, R.B., Magutu, S.M., Nyamwange, N.K.,P.O. (2011). Technology and Service Quality in the Banking Industry: Importance and performance of various factors considered in Electronic Banking Services. African Journal of Business & Management.

- 4- Shan, T. (2006). Building a service-oriented e-Banking platform. IEEE International Conference on services Computing, 2004. Proceedings. 2004. Doi:10.1109/scc.2004.1358011.
- 5- Troy J. Strader, Richard B. Carter (2001). Electronic Banking The Ultimate Guide to Business and Technology of online Banking.
- 6- International Monetary Fund, (2002).

The possibility of establishing e-banks in Libya as part of promoting economic development

Safa Saleh Hamed Zahia Saleh Abdalla
Funding Department- Faculty of Economic
Omar Al-Mukhtar University
Shsofi82@gmail.com

Abstract

This study aimed to determine the possibility of establishing e-banking as an alternative to traditional banks as part of the economic development process. Given the role of banks in financing various economic sectors and enabling the monetary authorities to regulate cash and credit in the economy, which helps within the economic development process. The descriptive analytical method and the questionnaire sheet were used as a tool for data collection, and also the statistical analysis program SPSS was used to analyze and present the results of the applied study, the study found that the Libyan banking sector should be developed, the study reached a set of conclusions and recommendations the most important of which is the weakness of the infrastructure and technical staff to perform e-banking in addition to the weakness of legislation and laws on the development of banking awareness, spreading the e-banking culture and starting the process of converting to e-banking because of its positive effects on the economy.