



بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الاقتصاد - جامعة سرت

المركزية وانعكاساتها على التنمية المكانية في ليبيا
(الواقع والتطلعات)

سرت 09 مارس 2023م

تحرير

أ. د. حسين مسعود أبومدينة

أ. د. الطيب محمد القبلي

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الاقتصاد

المركزية وانعكاساتها على التنمية

المكانية في ليبيا

(الواقع والتطلعات)

سرت 09 مارس 2023م

تحرير

أ.د. حسين مسعود أبو مدين

أ.د. الطيب محمد القبي

المراجعة اللغوية

د. حنان مفتاح شعبان

د. فوزية أحمد الواسع

منشورات مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2023م

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الاقتصاد
المركزية وانعكاساتها على التنمية المكانية في ليبيا
(الواقع والتطلعات)
سنة 09 مارس 2023م

الوكالة الليبية للترقيم الدولي الموحد للكتاب
دار الكتب الوطنية
بنغازي - ليبيا

هاتف: 9097074 - 9096379 - 9090509
بريد مصور: 9097073
البريد الإلكتروني: nat_lib_libya@hotmail.com

رقم الإيداع القانوني 126 / 2023م
رقم الإيداع الدولي: ردمك 8-35-891-9959-978 ISBN

جميع البحوث والآراء المنشورة في هذا المؤتمر لا تعبر إلا عن وجهة نظر أصحابها،
ولا تعكس بالضرورة رأي مركز البحوث والإسئشارإنه بجامعة سرت.

حقوق النشر والطبع محفوظة لمركز البحوث والإسئشارإنه بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2023م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المجادلة: 11

د. سليمان مفتاح الشاطر

رئيس جامعة سرت
المشرف العام للمؤتمر

أ.د. الطيب محمد القبلي

وكيل الجامعة للشؤون العلمية
ورئيس اللجنة العلمية للمؤتمر

د. علي مفتاح النائب

رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

أ. إبراهيم محمد عبد الكريع

رئيس اللجنة التحضيرية

عبد الحليج مفتاح الشاطر

رئيس اللجنة الاعلامية

عضو اللجنة العلمية	د. محمد هدية درياق
عضو اللجنة التحضيرية	أ. مصباح مفتاح الدليو
عضو اللجنة الاعلامية	خالد جمعة مهلهل
عضو اللجنة الاعلامية	سفيان سالم الشعالي
عضو اللجنة الاعلامية	علي مصطفى مكادة

المحتويات

الصفحة	العنوان
5 - 4	كلمة رئيس الجامعة د. سليمان مفتاح الشاطر
6	كلمة وكيل الجامعة للشؤون العلمية ورئيس اللجنة العلمية أ. د. الطيب محمد القبي
7	كلمة رئيس المؤتمر د. علي مفتاح التائب
8	كلمة رئيس اللجنة التحضيرية أ. إبراهيم محمد عبدالكريم
40 - 9	واقع نظام الإدارة المحلية في ليبيا، دراسة حالة على بلدية طرابلس المركز أ. د. وائل محمد جبريل د. علي عبد الفتاح بن حليم
62 - 41	قياس أثر الإنفاق الحكومي على التنمية الاقتصادية في ليبيا خلال الفترة 1996 - 2020 د. صقر حمد الجيباني أ. د عبد العزيز علي صداقة أ. آسيا جمعة التراكوي
84 - 63	القطاع السياحي والتنمية المكانية في ليبيا د. حسين فرح الحويج
118- 85	اللامركزية كآلية للإصلاح الشامل في ليبيا دراسة للأبعاد والقيود د. هند خليفة الصويحي أ. علي محمود الفاخري
152-119	واقع تفويض السلطة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي من وجهة نظر الإداريين دراسة حالة دائرة توزيع الكهرباء بالمنطقة الوسطى/ سرت - 2022 د. فتحية أبو بكر أبو شويثة د. عباس عبد الله الحسين
178-153	دور المركزية الإدارية في التنمية المكانية في ليبيا أ. د. صبري جبران محمد الكرغلي د. عبدالباسط عبدالله العمروني

المحتويات

الصفحة	العنوان
218-179	اللامركزية في تمكين النشاط التسويقي لإمكانية تقديم التنمية المكانية كمنتج مدخل استدلالي استنباطي د. يوسف إبراهيم الجدايمي
238-219	أثر توحيد الممارسات المحاسبية على تعزيز النظام المحاسبي الحكومي اللامركزي في ضوء معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام د. سعاد عياش علي امعرف
262-239	اللامركزية كخيار استراتيجي في تعزيز دور الجامعات في خدمة المجتمع من منظور الاستدامة أ. فاطمة منصور فرج
290-263	اللامركزية وأثرها على الصيرفة الخضراء بالمصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت) أ. إبراهيم محمد عبدالكريم د. علي مفتاح التائب Abdul Hamid Habbe
312-291	المركزية واللامركزية في اتخاذ القرارات وأثرها على فاعلية الأداء الرقابي دراسة ميدانية على ديوان المحاسبة د. أحمد عطية محمد د. عبد السلام عاشور
334-313	أثر تطبيق محاسبة مراكز المسؤولية في الرقابة وتقييم الأداء المالي في الشركات الصناعية الليبية (دراسة حالة الشركة الأهلية للإسمنت المساهمة) د. عبدالفتاح محمد كرزوم د. ناصر ميلاد بن يونس
364-335	أثر تنمية الكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية بكلية الاقتصاد العجيلات بجامعة الزاوية د. عمار المبروك الأشقر

المحتويات

الصفحة	العنوان
380-365	انعكاسات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية كأداة لتحسين التنافسية المصرفية "الواقع والصعوبات" (دراسة حالة المصرف التجاري الوطني) أ. مفتاح عثمان الرفاعي أ. محمد عبد المولى المهدي
390-381	السلطة التشريعية وعلاقتها بالسلطة التنفيذية في توزيع الاختصاص د. علي منصور إشتيوي أ. جمال مفتاح أبوحجر
416-391	المركزية والاستقرار السياسي في ليبيا (2014 - 2022) د. الفيتوري صالح السطي
438-417	واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري بجامعة الزاوية، دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية د. فوزي محمود اللاني الحسومي
450-439	<i>The Role of Centralization-Coordination-Decentralization towards Success decentralization in industrial sector in Libya: A case study</i> Ali M. Bakeer
476-451	<i>Implementation of the fiscal decentralization policy in Indonesia</i> Nurbayani Ibrahiem Mohammed A. Abdul Hamid Habbe Mediaty Syamsuddin

كلمة رئيس الجامعة

بسم الله الرحمن الرحيم

تُعَدُّ المؤتمرات العلمية من أهم المناشط التي تهتم بها الجامعة وتدعمها منذ تأسيسها، حيث ترى أنّها من أهم مهامها الرئيسة التي تسعى إلى استمرارها؛ نظراً لما تقدمه هذه المؤتمرات من بحوث علمية تسهم في تحسين الكثير من جوانب الحياة المختلفة، كما أنّها تلعب دوراً كبيراً في خلق الجو المناسب وتأمين اللقاءات الأكاديمية والبحثية التي تجمع نشطاء المجتمع العلمي لتقديم ومناقشة أفضل ما توصلوا إليه، وتقديمه لمصلحة المجتمع وخدمة مستقبله.

وحرصاً من الجامعة على انعقاد هذه التجمعات العلمية؛ فقد عقدت عدداً من المؤتمرات التخصصية برعايتها؛ وها هي اليوم تعقد المؤتمر العلمي الدولي الثاني، والذي تنظمه وتشرف عليه كلية الاقتصاد تحت عنوان (المركزية وانعكاساتها على التنمية المكانية في ليبيا) الواقع والتطلعات".

لقد أصبحت التنمية المكانية محط أنظار العديد من دول العالم ومختلف المجتمعات، لكونها أحد أركان الأنشطة الأساسية الهادفة في تقدم الدول والمجتمعات، حيث تحتل عمليات التخطيط والتطوير للتنمية الشاملة؛ إذ أنّها تساعد في تطوير البنى التحتية، وخلق فرص العمل، وتوفير التعليم والرعاية الصحية.

كما تُعَدُّ المركزية إحدى أهم التوجهات التنظيمية التي تتبعها الدول، والحكومات، والمؤسسات في العملية الإدارية، حيث يُمكن من خلالها تحقيق العملية التنسيقية بين مختلف الوحدات ذات العلاقة بذلك الكيان المؤسسي إذا طُبِّق بالطريقة المثلى.



وختاماً.. نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أسهم في إنجاح هذا المؤتمر، من
بُحَّاثٍ ومحكِّمين ولجان علمية وتحضيرية، كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر وفائق التقدير إلى
اللجنة الإعلامية التي أخرجت هذا العمل إلى النور من خلال نشره في هذا الكتاب الذي
نضعه بين أيديكم للاستفادة منه، ولنضعه أيضاً بين أيدي المختصين للعمل بتوصياته.

آملين من الله العلي القدير التوفيق
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

د. سليمان مفتاح الشاطر

رئيس جامعة سرت

كلمة وكيل الجامعة للشؤون العلمية ورئيس اللجنة العلمية

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله، والصلاة والسلام على أشرف خلق الله، محمد بن عبد الله عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.. أمّا بعد :

في سبيل السعي للارتقاء بنشر الإنتاج العلمي ودعمه، يسرنا أن نضع بين أيدي الباحثين والقراء الكرام كتاب المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد بجامعة سرت، والذي يناقش موضوعاً مهماً يُمثل رافداً من روافد تطور وازدهار الدولة، وهو (المركزية وانعكاساتها على التنمية المكانية في ليبيا). حيث يُعدّ هذا المؤتمر من أهم المؤتمرات التي أقامتها الجامعة، من حيث العنوان، فمناقشة أثر المركزية على التنمية المكانية، يُمكننا من معرفة أثر المركزية السلبي على تنمية الأماكن النائية والبعيدة عن مركز الدولة، ويبين لنا الأثر الإيجابي للنظام اللامركزي الذي يحقق نتائج جيدة في حالة تطبيقه بالشكل الصحيح.

ويحظى هذا المؤتمر بمشاركة نخبة متميزة من الباحثين، ينتمون إلى عدة جامعات ومعاهد عليا، واستعانت اللجنة العلمية بنخبة من خيرة الأساتذة المختصين من مختلف الجامعات الليبية في سبيل تقييم الأوراق العلمية التي تصلها وتحكيمها، حيث كان لهم الدور الفاعل في الارتقاء بجودتها، من خلال تبيان جوانب القصور وإجراء بعض التعديلات المطلوبة إن وجدت وفي الختام لا يسعني إلا أن أشكر جميع اللجان التي أسهمت في إنجاح هذا المؤتمر، وبارك الجهد المبذول والتفاني والإخلاص الصادق في العمل في ظل التسهيلات المقدمة من إدارة الجامعة. سائلين الله عز وجل أن يُعيننا ويجعل السداد والنجاح حليفنا في إقامة هذا المؤتمر العلمي، والخروج من خلاله بنتائج علمية مميزة تصب في خدمة المجتمع في كل مجالاته، وتوصيات مهمة تثري المكتبات العلمية، وتساعد في وضع الحلول المناسبة.

نتمنى للجميع التوفيق في هذا المؤتمر

والسلام عليكم

أ.د. الطيب محمد القبي

رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر



كلمة رئيس المؤتمر

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الصادق الأمين.
أما بعد..

انطلاقاً من الدور المناط بكلية الاقتصاد جامعة سرت لدعم الملتقيات العلمية والنشاط العلمي، وتحقيقاً لأهدافها الاستراتيجية ورسالتها السامية في هذا المجال، ودعماً للبيئة المجتمعية؛ فقد اسدل الستار على فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الاقتصاد، تحت عنوان (المركزية وانعكاساتها على التنمية المكانية في ليبيا، وبالأصالة عن نفسي، وبالنيابة عن كل الزملاء بلجان المؤتمر يسرني ويشرفني أن أقدم هذا الإصدار والمتضمن للمحتوى العلمي للمؤتمر ومخرجاته، وندعو الله أن نكون قد وقَّعنا في هذا العمل، وأن يجوز على رضى القارئ العزيز، وأن يحقق المرجو منه.

وأخيراً يسرني أن أتقدم بحالص الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة سرت؛ لدعمها فعاليات هذا المؤتمر، وكل الشكر والتقدير للجنة العلمية واللجنة التحضيرية بالمؤتمر، ولكل من بذل أذى جهده في تنفيذه، ولا يفوتني أن أشكر كل الزملاء الذين ساعدوا وأسهموا في إعداد هذا الكتاب وإخراجه بالشكل اللائق والمشرف.

ختاماً أتمنى كل التوفيق لجميع زملائي بكلية الاقتصاد، وكل الزملاء بالقلعة العلمية جامعة سرت، وأتمنى أن تكون دائماً وأبداً منارة للعلم يهتدي بها الجميع...
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

د. على مفتاح التائب

رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

كلمة رئيس اللجنة التحضيرية

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنزل الخيرات، وتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات، والصلاة والسلام على نبينا محمد الموصوف بأحسن الصفات:
أما بعد:

إنه وفي هذا المقام، وباختتام فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الاقتصاد جامعة سرت، والذي حمل عنوان (المركزية وانعكاساتها على التنمية المكانية في ليبيا- الواقع والتطلعات)، يسعدني أن أهنئ نفسي أولاً وكل زملائي بكلية الاقتصاد وجامعة سرت بنجاح هذا المحفل العلمي، وظهوره بالصورة التي تليق بمؤسستنا العريقة، كما يسعدني أيضاً أن أقدم هذا الكتاب_ الذي يحتوي على كل الجهود العلمية القيمة التي تدارست وتناولت محاور هذا المؤتمر_ لكل الأكاديميين المتخصصين والمهتمين وكل المؤسسات ذات العلاقة، وآمل أن يجدوا فيه الفائدة المرجوة.

وتقديرًا لكل الجهود المبذولة في سبيل نجاح هذا المؤتمر؛ لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لجميع أعضاء اللجنة التحضيرية على جميل التزامهم والإخلاص في عملهم، وكل الشكر والتقدير لرئيس وأعضاء اللجنة العلمية على مهنتهم وتعاونهم في إتمام العديد من مهام اللجنة التحضيرية، كما أثنى على الجهود الكبيرة التي بذلها رئيس المؤتمر ومساندته لنا يدًا بيد لإنجاز كل ما هو مطلوب، والشكر أيضاً موصولاً للمشرف العام للمؤتمر على دعمه اللا محدود وتذليله الصعاب لتسهيل أعمال اللجنة وقيامها بواجبها على أكمل وجه.
وأخيراً لا يفوتني أن أشكر كل من أسهم في إصدار هذا الكتاب، والحمد لله وما توفيقنا إلاّ به.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أ. إبراهيم محمد عبدالكريم

رئيس اللجنة التحضيرية

انعكاسات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية كأداة لتحسين التنافسية المصرفية - الواقع والصعوبات - (دراسة حالة المصرف التجاري الوطني)

أ. محمد عبد المولى المهدي

محاضر بقسم العلوم الإدارية والمالية المعهد العالي للعلوم والتقنية-العزبية
moh93619@gmail.com

أ. مفتاح عثمان الرفاعي

محاضر بقسم المحاسبة/ جامعة سرت
m.o.alrifae@elmergib.edu.ly

الملخص:

تهدف الدراسة للتعرف على انعكاسات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية، وتحديد الصعوبات التي تحدّ من هذا الانعكاس، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام الباحثين لأسلوب تحليل المحتوى لإيرادات مصرف التجاري الوطني الليبي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع مجموعة من المسؤولين بالمصرف التجاري الوطني الليبي (بالإدارة العامة). ومن أهم نتائج الدراسة أنّ الخدمات المصرفية الإلكترونية تنعكس إيجابياً على الأداء المالي للمصرف التجاري الوطني مما ساهم في تحسين قدراته التنافسية، وتجعله رائداً على مستوى تقديم تلك الخدمات، ومنافساً قوياً لباقي المصارف الليبية، وأنّ هناك مجموعة من الصعوبات التي تحدّ من تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصرف التجاري الوطني وهي الصعوبات الفنية ومن أهمها (رداءة برامج الحماية للأجهزة والمنظومات، ورداءة شبكات الاتصال، والأعطال المتكررة لشبكات الاتصال وأجهزة الصراف الآلي، والأعطال المتكررة للأجهزة المشغلة والمنظومات وأجهزة نقاط البيع، وضعف الاهتمام بالتطوير والتحسين لشبكات الاتصال)، وصعوبات إدارية تتمثل في (مركزية إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية، وتدني اهتمام إدارة المصرف بإعداد برامج تدريب للموظفين المختصين بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وتدني اهتمام إدارة المصرف بإعداد برامج تدريب للموظفين المختصين بالخدمات المصرفية الإلكترونية). ومن أهم توصيات الدراسة الاهتمام بتوفير الأجهزة وبرامج التشغيل الحديثة ذات الجودة العالية، والعمل على معالجة مشاكل الأعطال المتكررة للبنية التحتية الإلكترونية من خلال التعاقد مع الشركات المتخصصة في الصيانة ومعالجة المشاكل، وإعداد البرامج الدعائية التسويقية للخدمات الإلكترونية المصرفية، التي تعمل على رفع وعي العملاء حول الخدمات الإلكترونية المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأداء المالي، المصارف التجارية الليبية، التنافسية المصرفية.

المقدمة:

القدرة التنافسية للمصارف هي قدرتها على التعامل مع مختلف الأسواق المصرفية، ومع عناصر البيئة المحيطة بصورة أفضل؛ أي العمل بطريقة يعجز منافسيه عن القيام بمثلها، وتنحصر مجالات التنافسية المصرفية في الاستحواذ على المصارف من خلال المنتجات الجديدة، والأسعار، والتسويق، واستخدام التكنولوجيا المصرفية الذي له آثار إيجابية على القطاع المصرفي من حيث تعزيز قدرته على استخدام الفرص المالية، ورفع الكفاءة التشغيلية، وزيادة الميزة التنافسية لها على المستوى المحلي والدولي، وساهم التطور التكنولوجي في توسيع أنشطة المصارف وبناء شبكات واسعة من الفروع، والتحرر من الروتين الإداري التقليدي، بالإضافة إلى ذلك يؤدي استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي إلى تقليل التكاليف، وزيادة الربحية، وتسويق وتقديم خدمات إلكترونية مصرفية جديدة ومتنوعة للرفع من الربحية من خلال إصدار للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة. (محمد ومحمد، 2016، ص85-96).

مشكلة الدراسة:

اعتمدت المصارف التجارية في الآونة الأخيرة بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية، ولاقت انتشارًا واسعًا بين عملاء هذه المصارف مما يخلق مزايا تنافسية لها، وفي هذا الشأن يرى بخت وآخرون (2016) أنّ استخدام المصارف للخدمات الإلكترونية أدى إلى زيادة حدة المنافسة في القطاع المصرفي؛ وذلك من خلال جذب أكبر قدر من العملاء، وتوفير المعلومات والبيانات التي تساعد على تحقيق مزايا تنافسية ومعدلات أداء مرضية لهذه المصارف، وكذلك أكد رحاب وآخرون (2019) على أنّ استعانة المصارف بالتحوّل التكنولوجي جاء للمحافظة على استقرارها ومكانتها ضمن النظام المالي من خلال جذب الاستثمارات، وزيادة حجم الأعمال المصرفية، والاستفادة من تخفيض التكاليف التي يوفرها تقديم الخدمات الإلكترونية مما يساهم في الرفع من مستوى الأداء المالي، وعليه تمّ طرح التساؤلات الآتية:

التساؤل الأول: ما انعكاس تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية كأداة لتحسين التنافسية المصرفية؟

التساؤل الثاني: ما الصعوبات التي تحدّ من انعكاس تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية أداة لتحسين التنافسية المصرفية ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على انعكاس تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية.

- تحديد الصعوبات التي تحدّ من انعكاس تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية أداة لتحسين التنافسية المصرفية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها ستسلط الضوء على دور التطور التكنولوجي على تحسين التنافسية المصرفية، بالإضافة إلى دفع مسؤولي المصارف التجارية نحو زيادة الاهتمام باستخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي من خلال بيان انعكاسات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية؛ وذلك بما يتكشف من نتائج سيتم التوصل إليها من خلال إجراء هذه الدراسة.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على موضع الخدمات المصرفية الإلكترونية أداءً لتحسين الميزة التنافسية وانعكاسها على الأداء المالي بالمصارف التجارية، وتمثّلت الحدود الزمنية في تحليل إيرادات المصرف التجاري خلال السنوات الثلاث (2016، 2017، 2018).

مصطلحات الدراسة:

الخدمات المصرفية الإلكترونية: هي تلك الخدمات التي تقدّمها المصارف إلكترونياً؛ وذلك من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها، وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف من خلال أحد المنافذ على شبكة المعلومات الدولية، وتتكون من: خدمة الرسائل الهاتفية، والتحويل الإلكتروني للأموال، والرسائل القصيرة SMS. (التير، 2017).

الأداء المالي: ومن خلاله يمكن إعطاء صورة كاملة وشاملة عن سير أنشطة وأعمال المؤسسة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية؛ أي مدى تحقق الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها. (حسين والبشير، 2015، ص 107-126).

الميزة التنافسية: هي قدرة المؤسسة أو تمكّنها من التفرد في مجال أو أكثر في تقديم الخدمات، أو إنتاج السلع، ونتيجة لهذا التفرد تستطيع المؤسسة أن تكون في مركز أفضل بين المنافسين. (التميحي، 2018، ص 95-118).

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية والميزة التنافسية، وكذلك موضوع الأداء المالي ومنها ما توصل إليها الباحثان:

- دراسة (الفاضلي وآخرون، 2022): هدفت الدراسة إلى فحص أثر المتغيرات الخاصة بالمصرف، والمتغيرات الخاصة بالصناعة والاقتصاد الكلي على الأداء المالي الداخلي والخارجي للمصارف التجارية المدرجة في السوق المالي السعودي خلال الفترة (من سنة 2008 إلى سنة 2018)، واستخدمت الدراسة تحليل السلاسل الزمنية لتحليل بيانات (11) المصارف خلال الفترة (من سنة 2008 إلى سنة 2018)، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن المصارف الأكثر كفاءة تشغيلية لديها أداء مالي أفضل.

- دراسة (بو شباطة، 2021): هدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان لجمع آراء موظفين المصرف الوطني المحلي ومصرف الجزائر الخارجي، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها (التمويل، التحويلات المالية، الإقراض) والأداء المالي للوكالات المصرفية، وأن التكنولوجيا المالية تساهم في تحقيق الاستقرار المالي من خلال الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر واستخدام وسائلها سيحسن الأداء المالي للمصارف، وأن التكنولوجيا المالية تخفض من التكاليف التي يتحملها العملاء من جراء صرف العملة الصعبة والتحويلات المالية، وأن تنفيذ الإجراءات الاستراتيجية التي تعزز الشمول المالي من خلال التحوّل الرقمي تزيد من الربحية وتعزز الأداء المالي للمصارف الجزائرية بشكل مباشر، وأن التكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة أداة مساهمة في تحسين الأداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي والبرامج المتطورة لتحويل الأموال وصرف العملة الصعبة.

- دراسة (الرفاعي والدوفاني، 2021): تهدف الدراسة إلى التعرف على معوقات استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في حل أزمة السيولة في ليبيا، واعتمدت الدراسة على

المنهج الوصفي، واستخدمت أسلوب المقابلة الشخصية مع أصحاب نقاط البيع، ورؤساء أقسام البطاقات المصرفية الإلكترونية بالمصارف التجارية العاملة في مدينة الخمس، ومن أهم نتائج الدراسة أنّ الصعوبات الفنية بالإضافة إلى المعوقات الفنية التي تحدّ من استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في حل أزمة السيولة في ليبيا تمثلت في (ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية واعتمادها على شبكة اتصال واحدة فقط وهي شبكة المدار، والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي)، أما الصعوبات الإدارية فتمثلت في (مركزية إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية، ونقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف).

- دراسة (علام، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على التحوّل الرقمي وأثره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء، والعمل على تحديد أبرز العوامل التي تساعد على التحوّل الرقمي بجميع أبعاده لتعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، واستخدمت أسلوب الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع آراء مسؤولي خدمة العملاء بالمصارف العاملة بالقطاع المصرفي بجنوب الصعيد، وتوصّلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنّ التحوّل الرقمي بأبعاده المختلفة يؤثر على تخفيض التكلفة أحد أبعاد تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من خلال تقليل حالات الفشل الداخلي، ويؤثر على الجودة في أداء الخدمة من خلال وضع معايير موضوعية لتقديم الخدمة والالتزام بها، ويؤثر على المرونة في أداء الخدمة أحد أبعاد تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من خلال الاستجابة إلى التغييرات المتلاحقة في السوق المصري، ويؤثر على الإبداع في أداء الخدمة أحد أبعاد تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من خلال تبني الأفكار الإبداعية والابتكارية المقترحة من مسؤولي خدمة العملاء، والحرص على الأخذ بأرائهم ومقترحاتهم، ويؤثر على السرعة في أداء الخدمة أحد أبعاد الميزة التنافسية للخدمات المصرفية عن طريق استخدام التقنيات الحديثة؛ لتحقيق السرعة في تقديم الخدمة للعملاء، وأوصت الدراسة بالحرص على نشر ثقافة التحوّل الرقمي بالمنظمة سواء داخلياً أو خارجياً بحيث تشمل العاملين والعملاء، والعمل على توفير العناصر البشرية المهرة والمدربة اللازمة لتطبيق التحوّل الرقمي بالمنظمة.

- دراسة (عبد الله والأبيض، 2020): هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، ومعرفة أهم الصعوبات التي تواجه هذه النظم داخل المصارف، والعمل على وضع الحلول لها بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، واستخدمت أسلوب الاستبيان لجمع آراء المدراء، ونوابهم، ومساعديهم، ورؤساء الأقسام، وموظفي أقسام المحاسبة بالمصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة طرابلس، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنه تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، كما تكمن المعوقات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في ضعف الكفاءة لدى العاملين بالمصارف.

- دراسة (رحاب وآخرون، 2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف التجارية، واعتمدت على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان لجمع آراء أعضاء مجالس الإدارة، ومدراء الإدارات والفروع في المصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف التجارية من حيث (قواعد البيانات، البرمجيات، الأجهزة والمعدات، وشبكات الاتصال)؛ وذلك لأنها تساهم في زيادة الإيرادات وتطوير العمل المصرفي، وتزويد من الشفافية في العمل المصرفي ويقلل من الفساد الإداري، وأوصت الدراسة بالعمل على إجراء التطوير والتحديث المستمر لتكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات وبالشكل الذي يساهم في سرعة ودقة الأعمال المنحزة.

- دراسة (فودة وآخرون، 2019): هدفت إلى دراسة أثر كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على تحسين تقييم الأداء في المصارف التجارية المصرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي، واستخدمت أسلوب الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع آراء مدراء المصارف التجارية المقيّدة في بورصة الأوراق المالية المصرية والعاملين في أقسامها الفنية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنّ كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية تؤثر على تحسين تقييم الأداء في المصارف التجارية، وأوصت الدراسة بضرورة مراعاة الحالة التنافسية الشديدة في القطاع المصرفي ووضع استراتيجيات وخطط بديلة لضمان الحصة السوقية والوضع التنافسي الشديد عند بناء وتطوير نظم

المعلومات الحاسوبية لحماية الحصة السوقية وزيادتها.

- دراسة (بخيت وآخرون، 2016): هدفت إلى دراسة أثر العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والربحية، والتعرف على انعكاسات كفاءة وجود الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق أفضل معدلات إدارة الأصول، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والمنهج الاستقرائي، واستخدمت أسلوب الاستبيان لجمع آراء عينة من العاملين بالمصارف الليبية موزعة على (10) مصارف تجارية قامت بإحداث تطوير مصري في تقديم الخدمات الإلكترونية وهي (الجمهورية، التجاري الوطني، الوحدة، الصحاري، شمال إفريقيا، الواحة، المتحد، التجاري العربي، التجارة والتنمية، المتوسط)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنه توجد علاقة بين تقدم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وربحية المصارف التجارية متمثلة في معدّل العائد على الأصول، ومعدّل العائد على حقوق الملكية حيث استخدام الخدمات الإلكترونية يساهم في خفض التكاليف (عدد الموظفين أقل) مما يساهم في زيادة الربحية، أما من حيث السرعة فإنّ تشجيع العملاء على استخدام البطاقات الإلكترونية في عمليات السحب والشراء يحقق سرعة استفادة العملاء من الخدمات مما يزيد الربحية، وأوصت الدراسة بأنّ تعمل المصارف التجارية في ليبيا على الاستمرار دائماً في تطوير آليات العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديثها وفقاً لمجريات التطور الحاصل في المصارف العالمية حتى تواكب العولمة المالية.

- دراسة (دغيش، 2016): هدفت الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، واعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة أسلوب المقابلة الشخصية مع رؤساء الأقسام المالية ومجموعة من الموظفين الإداريين بوحدات المحاسبة، والميزانية، والخزينة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنّ تكنولوجيا المعلومات تسمح بفتح أسواق جديدة للمؤسسة من خلال جذب الزبائن، كما أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء المالي بالمؤسسة من خلال تقليل التكاليف، وزيادة الإيرادات، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل الأخطاء، ودعم العمل الجماعي، وزيادة القدرة الإنتاجية، وتقليل التعامل بالأسلوب التقليدي الورقي، وأوصت الدراسة بالعمل على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وتوسيع دائرة استخدامها

في المؤسسة، وضرورة التركيز عليها من قبل المؤسسة عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء المالي.

- **دراسة (محمد ومحمد، 2016):** هدفت الدراسة إلى بيان الطريقة التي يتم من خلالها تحسين منافسة المصارف الجزائرية من خلال إدارة التكنولوجيا المصرفية، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر على المؤسسات المالية والمصرفية بشكل أفضل حيث تؤدي إلى زيادة قدرتها على تنوع الفرص المصرفية وزيادة الكفاءة الإنتاجية، وكذلك تؤثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات المالية والمصرفية حيث تساهم في تقليل التكاليف، وزيادة الربحية، وتسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة والرفع من الربحية، وأدى ظهور المنافسة إلى زيادة اهتمام المصارف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- **دراسة (حسين والبشير، 2015):** هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استراتيجية التميز في الأداء المالي للمصارف التجارية السودانية من حيث تحقيق الأرباح، وجذب الودائع والمحافظة عليها، وكذلك معرفة أثرها في رأس المال، واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى للتقارير السنوية للمصارف التجارية العاملة بولاية الخرطوم عن الفترة (2008-2013)، وكذلك أسلوب الاستبيان لجمع آراء العاملين بإدارات التقنية والتخطيط والخدمات الإلكترونية بالمصارف محل الدراسة، ومن أهم نتائجها: أنّ تطبيق استراتيجية التميز يؤثر إيجاباً في زيادة الأرباح بالمصارف التجارية، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق استراتيجية التميز مع التحسين المستمر والتطوير لمواكبة العالمية والمنافسة بالمصارف السودانية.

- **دراسة (الحمداني، 2013):** هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى اهتمام المصارف التجارية الأردنية بخدمات الصيرفة الإلكترونية، ومدى التوسع في تحديثها ومواكبة التطور العالمي، وقياس أثر مؤشرات الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت أسلوب تحليل المحتوى للتقارير السنوية الخاصة بأربعة مصارف في الأردن، وكذلك أسلوب المقابلة الشخصية مع عدد من رؤساء الأقسام ومدراء المصارف الرئيسة والفروع التابعة لها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنّ القطاع المصرفي الأردني استفاد من التقدم العلمي الكبير في مجال التكنولوجيا مما انعكس بصورة مباشرة على أعمال المصارف، وأدى إلى خلق بيئة تنافسية شديدة بين المؤسسات

المالية والمصرفية، كما أظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين مؤشرات الصيرفة الإلكترونية ومؤشرات الأداء المالي للمصارف من حيث (مؤشر الربحية، مؤشر السيولة، مؤشر ملاءمة رأس المال، ومؤشر توظيف الأموال)، وأوصت الدراسة بالعمل على ترقية الأساليب التكنولوجية الحالية إلى أساليب متطورة بدرجة أكبر من أجل تقليل التباين بينها وبين التكنولوجية المصرفية المستخدمة في البلدان المتطورة، ودراسة الخدمات الجديدة للمصارف المنافسة داخل الأردن من أجل الإلمام بمستوى الخدمات الإلكترونية العامة، والمحافظة على الموقع التنافسي للمصرف، وإجراء مراجعة وتقييم دوري للخدمات المصرفية الإلكترونية، ومعرفة نقاط القوة والضعف فيها، ومدى ملاءمتها للمستوى التكنولوجي الذي يزداد تطوراً بشكل كبير جداً، وأيضاً استحداث وحدات أو أقسام خاصة بالبحث والتطوير هدفها تطوير الخدمات المصرفية مما ينعكس على زيادة الحصة التنافسية للمصرف.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة يلاحظ أنّها أكّدت على أنّ من أهم أدوات زيادة الأداء المالي للمصارف التحوّل نحو تقديم الخدمات الإلكترونية، وكذلك أوردت أنّ تقديم هذه الخدمات يمكن المصارف من مواجهة العديد من المشاكل منها (زيادة جودة الخدمات، تخفيض التكاليف، وحل أزمات السيولة)، وهذا بدوره حسب رأي تلك الدراسات يساهم في تحسين الميزة التنافسية لهذه المصارف، وقد أوصت أغلب الدراسات السابقة بالاهتمام بتطوير البنية التحتية الإلكترونية بما يحقق المتوقع منها، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إثبات مشكلة الدراسة واختيار أدواتها المناسبة للبحث، إلا أنّها اختلفت عنها في موضوع الربط بين تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية وبين الأداء المالي للمصارف أداءً لتحسين الميزة التنافسية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام الباحثين لأسلوب تحليل المحتوى لإيرادات المصرف التجاري الوطني، بالإضافة إلى استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع مجموعة من المسؤولين بالمصرف التجاري الوطني الليبي (بالإدارة العامة) للتعرف على أهم الصعوبات التي تحدّد من انعكاس الخدمات الإلكترونية المصرفية على الأداء المالي للمصرف التجاري الوطني الليبي.

مناقشة نتائج الدراسة:

أولاً: انعكاسات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية
الليبية أداة لتحسين التنافسية المصرفية:

جدول (1) الإيرادات من الخدمات الإلكترونية في المصرف التجاري الوطني الليبي

السنوات	إيرادات 2016	إيرادات 2017	إيرادات 2018
الإيرادات الإجمالية	85,691,895.488	102,767,132.516	248,549,973.380
الإيرادات من الخدمات العادية	63924624.670	69,994,104.477	163,249,966.334
الإيرادات من الخدمات الإلكترونية	21,767,270.818	32,773,028.093	85,300,007.046
نسبة الإيرادات من الخدمات الإلكترونية	%25.40	%31.89	%34.31

يلاحظ من الجدول السابق أنّ الإيرادات من الخدمات المصرفية الإلكترونية لسنة (2016) بقيمة (21,767,270) ديناراً، تمثل (25%) تقريباً من إجمالي الإيرادات، بينما كانت في سنة (2017) بقيمة (32,773,028) ديناراً، أي بنسبة (32%) تقريباً، أما في سنة (2018) فكانت (85,300,007) ديناراً، أي بنسبة (34%) تقريباً، وهذا يدلّ على أنّ الخدمات المصرفية الإلكترونية تنعكس إيجابياً على الأداء المالي للمصرف التجاري الوطني مما تساهم في تحسين قدراته التنافسية، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (علام، 2021) التي أكّدت أنّ التحوّل الرقمي بأبعاده المختلفة يؤثر على تخفيض التكلفة أحد أبعاد تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من خلال تقليل حالات الفشل الداخلي.

كذلك يلاحظ الزيادة في حجم الإيرادات من الخدمات المصرفية الإلكترونية من سنة إلى أخرى، حيث ارتفعت بقيمة (11,005,758) ديناراً في سنة (2017)، أي بنسبة (50,561%) وهي زيادة ملحوظة، أما في سنة (2018) فكانت الزيادة في الإيرادات من الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة كبيرة جداً وهي (160,275%)، وبقيمة (52,526,979) ديناراً، وهذا مؤشر على زيادة فاعلية وكفاءة المصرف التجاري الوطني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يجعله رائداً على مستوى تقديم تلك الخدمات، ومنافساً قوياً لباقي المصارف الليبية، وهو ما يؤيد نتائج دراسة (الفاضلي وآخرون، 2022) التي أكّدت أنّ المصارف الأكثر كفاءة تشغيلية لديها أداء مالي أفضل، وكذلك يتفق مع نتائج دراسة (بو شباطة، 2021) التي أوضحت أنّ استخدام المصارف لتكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة تُعدّ أداة مهمة لتحسين الأداء المالي.

ثانياً: تحليل إجابات المقابلات الشخصية:

جدول (2) المعلومات الشخصية للمبحوثين

ت	المسمى الوظيفي	المؤهل العلمي	التخصص	الخبرة العملية	تاريخ المقابلة
1	رئيس قسم مبيعات الأفراد والشركات	ماجستير	تمويل ومصارف	أكثر من 15 سنة	الثلاثاء 20/09/2022 الساعة 1:00 ظهراً
2	رئيس قسم المبيعات والتسويق	ليسانس	قانون	5 سنوات	الثلاثاء 20/09/2022 الساعة 1:15 ظهراً
3	موظف سابق في إدارة البطاقات	بكالوريوس	محاسبة	12 سنة	الخميس 22/09/2022 الساعة 17:20 مساءً
4	رئيس قسم المحاسبة	ليسانس	لغة إنجليزية	5 سنوات	الثلاثاء 27/09/2022 الساعة 10:30 صباحاً
5	رئيس قسم الدعم الفني بإدارة البطاقات	دبلوم عالي	برمجة وتحليل نظم	20 سنة	الثلاثاء 27/09/2022 الساعة 12:00 ظهراً
6	رئيس قسم العمليات	ليسانس	لغة إنجليزية	6 سنوات	الثلاثاء 27/09/2022 الساعة 12:20 ظهراً

من خلال عرض الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات الشخصية للمبحوثين يتبين أنّ لديهم التأهيل العلمي المناسب، والخبرة العملية الكافية في مجال العمل المصرفي مما يجعلهم قادرين على فهم أسئلة المقابلة والإجابة عليها.

أسئلة وإجابات المقابلات الشخصية:

لتحقيق أهداف الدراسة تمّ طرح سؤالين، الأول خاص بالصعوبات الفنية التي تحدّد من دور المصرف التجاري الوطني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والثاني تعلق بالصعوبات الإدارية.

السؤال الأول: ما الصعوبات الفنية التي تحدّد من دور المصرف التجاري الوطني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟

أفاد كلٌّ من رئيس إدارة مبيعات الأفراد والشركات، ورئيس قسم المحاسبة، والموظف بإدارة البطاقات سابقاً أفادوا أنّ أكثر الصعوبات الفنية التي تحدّد من دور المصرف التجاري الوطني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية رداءة برامج الحماية للأجهزة والمنظومات، ورداءة شبكات الاتصال إضافةً إلى رداءة برامج تشغيل المنظومات الإلكترونية، وهذا بدوره سيؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية، حيث أوصت دراسة (رحاب وآخرون، 2019) بضرورة العمل على إجراء التطوير والتحديث المستمر لتكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات وبالشكل الذي يساهم في سرعة ودقة الأعمال المنحزة.

كما أنّ رئيس قسم المبيعات والتسويق، والموظف بإدارة البطاقات، ورئيس قسم المحاسبة، ورئيس قسم الدعم الفني بإدارة البطاقات، ورئيس قسم العمليات أكدوا وجود صعوبات تتمثل في الأعطال المتكررة لشبكات الاتصال وأجهزة الصراف الآلي، وكذلك الأعطال المتكررة للأجهزة المشغلة والمنظومات وأجهزة نقاط البيع، مما يؤدي إلى عقبات أثناء تقديم الخدمات الإلكترونية، وهذا يختلف مع نتائج دراسة (عبد الله والأبيض، 2020) التي أكدت على تتوفر البنية التحتية الكافية في المصارف والتي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية.

بينما تمثّلت أكثر الصعوبات حدة فيما يخصّ التطوير والتحسين حسب رأي رئيس قسم المبيعات والتسويق والموظف بإدارة البطاقات ورئيس قسم العمليات في ضعف الاهتمام بالتطوير والتحسين لشبكات الاتصال، مما أدى إلى إضعاف سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية وانقطاعها بين الحين والآخر، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (الرفاعي والدوفاني، 2021) التي أكدت على أنّ من أكثر المعوقات فنية التي تحدّ من استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في حلّ أزمة السيولة في ليبيا ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية واعتمادها على شبكة اتصال واحدة فقط وهي شبكة المدار.

كما أنّ رئيس قسم إدارة مبيعات الأفراد والشركات، والموظف بإدارة البطاقات، ورئيس قسم المحاسبة، ورئيس قسم الدعم الفني بإدارة البطاقات، ورئيس قسم العمليات أفادوا أنّ الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي يعرقل ويصعّب تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية، وكذلك تكرار عملية الخصم على العميل أثناء قيامه بالسحب من أجهزة الصراف الآلي.

السؤال الثاني: ما الصعوبات الإدارية التي تحدّ من دور المصرف التجاري الوطني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

أفاد رئيس قسم المحاسبة، ورئيس قسم الدعم الفني، ورئيس قسم العمليات أنّ أكثر الصعوبات الإدارية التي تحدّ من دور المصرف التجاري الوطني من تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية مركزية إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية التي تسبب في إطالة مدة تسليم البطاقات المصرفية للعملاء، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (الرفاعي والدوفاني، 2021) التي أكدت وجود صعوبات إدارية تحدّ من استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في حلّ أزمة

السيولة في ليبيا منها مركزية إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية.

كما أنّ رئيس قسم المحاسبة، ورئيس قسم الدعم الفني، ورئيس قسم العمليات أفادوا أنّ من ضمن الصعوبات الإدارية عدم وجود خطة أو استراتيجية خاصة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يتم فيها تحديد الأولويات والإمكانيات والاحتياجات التي تحتاجها هذه الخدمات وإمكانية تطويرها مستقبلاً، وهذا سينعكس سلباً على الأداء المالي للمصرف حيث أوصت دراسة (دغيش، 2016) بضرورة التركيز من قِبَل المؤسسات المصرفية على بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء المالي.

كما أنّ رئيس قسم إدارة مبيعات الأفراد والشركات، ورئيس قسم المبيعات والتسويق، ورئيس قسم العمليات أفادوا بتدني اهتمام إدارة المصرف بإعداد برامج تدريب للموظفين المختصين بالخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض تطويرهم بما يواكب التطورات التكنولوجية، وكذلك قلّة الاهتمام بإعداد برامج تسويقية وتعريفية بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والعمل على تقديم إرشادات للعملاء حول التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

- بعد تحليل إجابات المقابلة الشخصية التي أُجريت مع الباحثين تمّ التوصل للنتائج الآتية:
1. الخدمات المصرفية الإلكترونية تنعكس إيجابياً على الأداء المالي للمصرف التجاري الوطني مما تساهم في تحسين قدراته التنافسية، حيث كانت نسبتها من الإيرادات الإجمالية لسنوات (2016، 2017، 2018) على التوالي (25%، 32%، 34%).
 2. زيادة فاعلية وكفاءة المصرف التجاري الوطني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يجعله رائداً على مستوى تقديم تلك الخدمات ومنافساً قوياً لباقي المصارف الليبية، حيث ارتفع حجم الإيرادات من الخدمات المصرفية الإلكترونية في سنة (2017) بنسبة (51%)، وفي سنة (2018) بنسبة كبيرة وهي (160%).
 3. هناك مجموعة من الصعوبات التي تحدّ من تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصرف التجاري الوطني وهي:

أ: الصعوبات الفنية ومن أهمها:

- رداءة برامج الحماية للأجهزة والمنظومات، ورداءة شبكات الاتصال، ورداءة برامج تشغيل المنظومات الإلكترونية.

- الأعطال المتكررة لشبكات الاتصال وأجهزة الصراف الآلي، والأعطال المتكررة للأجهزة المشغلة والمنظومات وأجهزة نقاط البيع.

- ضعف الاهتمام بالتطوير والتحسين لشبكات الاتصال، والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي يعرقل ويصعّب تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية.

ب: الصعوبات الإدارية ومن أهمها:

- مركزية إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية التي تسبب في إطالة مدة تسليم البطاقات المصرفية للعملاء، وعدم وجود خطة أو استراتيجية خاصة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يتم فيها تحديد الأولويات والإمكانيات والاحتياجات التي تحتاجها هذه الخدمات وإمكانية تطويرها مستقبلاً.

- تدني اهتمام إدارة المصرف بإعداد برامج تدريب للموظفين المختصين بالخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض تطويرهم بما يواكب التطورات التكنولوجية.

- قلة الاهتمام بإعداد برامج تسويقية وتعريفية بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والعمل على تقديم إرشادات للعملاء حول التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. الاهتمام بتوفير الأجهزة وبرامج التشغيل الحديثة ذات الجودة العالية، ومعالجة مشاكل الأعطال المتكررة للبنية التحتية الإلكترونية من خلال التعاقد مع الشركات المتخصصة في الصيانة ومعالجة المشاكل.

2. البحث عن شبكات اتصال (محلية أو دولية) بديلة توفر انسياب المعلومات دون انقطاع أو توقف.

3. العمل على إعداد خطة استراتيجية يتم فيها تحديد الرؤية المستقبلية حول الخدمات المصرفية.

4. تنسيق وإعداد البرامج التدريبية للرفع من قدرات الموظفين بما يواكب التطورات التكنولوجية.

5. إعداد البرامج الدعائية التسويقية للخدمات الإلكترونية المصرفية التي تعمل على رفع وعي العملاء حول الخدمات الإلكترونية المصرفية.

المصادر والمراجع:

- بخت، محمد بهاء الدين، وعز الدين، آسرا حسن، وعوض، عبد المنعم سعد (2016)،
أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية، متاحة على الموقع الآتي:
<https://abj.journals.ekb.eg/article>
- بو شباطة، ريان (2021)، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، (رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة أم البواقي).
- التير، عبد الهادي عدلي (2017)، أثر التجارة الإلكترونية المصرفية على تطوير نظم
المعلومات المحاسبية في المصارف العاملة في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية
التجارة الجامعة الإسلامية - غزة).
- التميمي، صلاح علي (2018)، ديناميكية التخطيط الاستراتيجي وأثره في تعزيز الميزة
التنافسية، مجلة الجامعي، النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بدولة
ليبيا، ع 27.
- حسين، وهيبه رمضان، والبشير، إبراهيم فضل (2015)، أثر استراتيجية التميز في الأداء
المالي للمصارف التجارية، مجلة العلوم الاقتصادية، عمادة البحث العلمي بجامعة السودان
للعلوم والتكنولوجيا، ع 16 (2).
- الحمداني، محمد مجيد (2013)، قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي
للمصارف، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء، العراق).
- دغيش، الحسين محمد (2016)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي
للمؤسسة، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير جامعة
محمد حبيضر، الجزائر).
- رحاب، فوزي عبد القادر، وآخرون، (2019)، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء
المصارف التجارية الليبية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة الجامعة
الأسلمية الإسلامية، ع 13.
- الرفاعي، مفتاح عثمان، والدوفاني، صالح فتح الله (2021)، معوقات استخدام البطاقات
المصرفية الإلكترونية في حل أزمة السيولة في ليبيا "دراسة تطبيقية بمدينة الخمس"، مجلة

- دراسات الاقتصاد والأعمال، كلية الاقتصاد جامعة مصراتة، م 8، ع 1.
- عبدالله، محمد منصور، والأبيض، شعلة أبو القاسم (2020)، الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية، مجلة الجامعي، النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، ع 29.
- علام، وليد كامل (2021)، التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، ع 1.
- الفاضلي، عبد الله رجب، وآخرون، (2022)، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمصارف التجارية، مجلة آفاق اقتصادية، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، ع 8.
- فودة، شوقي السيد، وسيد، سيد عبد الفتاح، والغبور، أماني سعد الدين (2019)، أثر كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على تحسين تقييم الأداء في البنوك التجارية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة جامعة كفر الشيخ، ع 6.
- محمد، أممو، ومحمد، زيدان (2016)، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ع 16.