

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس

■ أ. محمد منصور عبد الله* ■ د. شعله أبو القاسم الأبيض**

ملخص الدراسة

ساهم استخدام أنظمة المعلومات الالكترونية في تحسين أداء عمل القطاعات المختلفة، وقد سعت المصارف التجارية إلى استخدام هذه الأنظمة لما تتميز به من خصائص مهمة تساعد على تحسين تقديم الخدمات المصرفية بالشكل المناسب وبما يواكب التطورات الحالية في مجال الصناعة المصرفية، إلا إن ذلك لم يجنب تلك المصارف من وجود صعوبات رئيسية والتي أثرت على كفاءة أداء تلك النظم، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية المطبقة في المصارف التجارية الليبية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية من خلال معرفة مدى توفر البنية التحتية التي تتناسب مع طبيعة عمل هذه النظم وكذلك التعرف على الصعوبات الرئيسية التي أثرت على جودة الخدمات المصرفية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي والاعتماد على أسلوب العينة التطبيقية النسبية، وذلك من خلال استمارات استبياننا وزعت على عينة الدراسة و تجميعها ومن ثم تحليلها باستخدام (SPSS) ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي تم التوصل إلى وجود صعوبات تواجه عمل أنظمة المعلومات المحاسبية الالكترونية داخل المصارف التجارية وتكمن هذه الصعوبات في ضعف كفاءة العاملين بتلك المصارف بالرغم من وجود البنية التحتية المناسبة.

مقدمة

لقد أصبح لزاما على المصارف الليبية أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع النهوض إلى مستوى التحديات التي تواجه العمل المصرفي، ولكي تتمتع المصارف الليبية بميزة نسبية في مجال جودة الخدمات

*عضو هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية ترهونة
**عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة طرابلس

المصرفية في ظل التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الدولية، لذا فيتطلب الأمر من المصارف الليبية الكثير من الجهد المنظم لرفع كفاءتها وقدرتها التنافسية من خلال تحسين أداء أنظمة المعلومات المحاسبية، وقد وفرت نظم المعلومات للقطاع المصرفي ما يلزم للتعامل مع التحديات الاقتصادية الجديدة، وكانت نظم المعلومات حجر الزاوية في الآونة الأخيرة في إصلاحات القطاع المالي التي تهدف إلى زيادة سرعة و موثوقية العمليات المالية وتقديم الخدمات ورفع مستوى الأداء.

لقد واجهت نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية صعوبات متعددة أثرت على أدائها نظراً لتدني الكفاءة البشرية من جهة وعدم ملائمة طبيعة عمل هذه المنظومات للمصارف من جهة أخرى، وبناءً على ذلك فقد ركزت الدراسة على الصعوبات الرئيسية التي تواجه استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية

الدراسات السابقة

1-دراسة With and Nteli (2004)¹

Why are there not more customers Internet banking in the UK

لماذا لا يوجد عملاء كثر للخدمات المصرفية عبر الانترنت ببريطانيا ؟ هدفت هذه الدراسة لمعرفة اسباب ضعف إقبال عملاء المصارف البريطانية على الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة بواسطة الانترنت (المصارف الالكترونية) مقارنة بالازدياد الكبير في أعداد مستخدمي الانترنت، وقد اعتمدت الدراسة على خمسة محاور فيما يخص الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت وهي السرية والأمن، السرعة، المصداقية في الخدمات تنوع الخدمات المقدمة، وسهولة الاستخدام، وقد توصلت الدراسة إلى أن السبب الرئيسي للمشكلة يتمثل في عنصر السرية والأمان ورأت الدراسة أن تأكيد توفر السرية والأمان للعملاء مقرونا بالمزايا التي تحققها الصرفة الالكترونية من توفير الوقت والتكلفة للعميل من شأنه تشجيع العملاء على الإقبال على مصارف الانترنت

2-دراسة (ضو: 2006)² بعنوان: "أسباب تدني جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها

المصرف للعملاء مقارنة بتوقعاتهم»

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة مواكبة مصرف الوحدة التطبيقات التقنية الحديثة في العمل المصرفي وكذلك معرفة أهم المجالات التي يحتاج فيها المصرف إلى تطوير للخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى معرفة مستوى اهتمام المصرف بالدراسات

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس —

والأبحاث التسويقية وعلاقتها بمستوى جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج لعل أهمها :-

1- عدم وجود قسم تنظيمي متخصص في مجال التسويق المصرفي ويرجع السبب في ذلك إلى عدم إدراك المسؤولين لأهمية التسويق المصرفي في تسويق الخدمات المصرفية.

ب- عدم وجود الاهتمام الكافي للمصرف بالجوانب المتعلقة بالعملاء مثل الاستماع للشكاوى الخاصة بهم .

ج- عدم ملائمة التقنية الحديثة المستخدمة في المصارف لحاجات العملاء الحالية والمرتبقة لعدم مواكبتها للتطور التقني في العمل المصرفي.

3- دراسة المشهداني والعبادي (2010)³ بعنوان التحديات التي تواجه مهنة المحاسبة والمراجعة في ظل عمليات التجارة الالكترونية .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الصعوبات التي تواجه مهنة المحاسبة والمراجعة في ظل عمليات التجارة الالكترونية، وعرضت أهم المشاكل التي تواجه المهنة كما اقترحت بعض الحلول للحد من الصعوبات التي تواجه مهنة المراجعة والمحاسبة في بيئة التجارة الالكترونية، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود آثار للتجارة الالكترونية على نظام المعلومات المحاسبية للمنشأة ومعايير المحاسبة والمراجعة وإن برامج المحاسبة على الرغم من شمولها العديد من الامور المحاسبية إلا إنها غير مواكبة للتطورات المستمرة في تقنية المعلومات.

4- دراسة العبيد (2012)⁴ بعنوان مدى قدرة النظام المحاسبي في الشركات الكويتية على التعامل مع عمليات التجارة الالكترونية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى قدرة انظمة الشركات الكويتية على التعامل مع العمليات التجارية الالكترونية وتحديد ما هي المعوقات التي يمكن أن تمنع قدرة التعامل مع التجارة الالكترونية وبعدها تقوم بإيجاد حلول واقتراحات لهذه المشكلة . ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد قام الباحث بعمل استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة 125 فرداً من العاملين في الإدارة العامة للشؤون المالية في الشركات المدرجة في السوق المالي و63 فرداً من شركات ومكاتب التدقيق الخارجية المدرجة

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود عدد قليل من حملة الشهادات العلمية والمتخصصين في مجال التدقيق الخارجي واتفقت عينة الدراسة في قدرة تعامل النظام

المحاسبية مع عمليات التجارة الالكترونية ولكنها اختلفت في نسبة أهمية قدرتها في التعامل واتفقت عينة الدراسة في وجود مشاكل وصعوبات تعوق من قدرة التعامل بالتجارة الالكترونية ولكنها اختلفت ايضا في نسبة أهمية وألوية المشاكل والمعوقات.

5- دراسة (الشلباق:2014)⁵ بعنوان: «واقع مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بالمصارف التجارية الليبية»

هدفت الدراسة للتعرف على واقع المخاطر التي تهدد استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بفرع المصارف التجارية الليبية من حيث أسبابها، تكرارها، أهميتها وإجراءات الحماية التي تتبعها المصارف للحد منها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :-

1- إن أهم المخاطر الأكثر تكرارا في اليوم هي الدخول للمنظومة من قبل أشخاص غير مرخص لهم وتداول كلمة السر والتلاعب في مخرجات النظام وتدمير بعض البيانات من قبل موظفي المصرف

2- إن المصارف التجارية تختلف فيما بينها في درجة تكرار المخاطر وذلك بحسب ارتباطها بشبكة الانترنت

3- إن المصارف الليبية تستشعر بوجود أهمية بالمخاطر التي تحدث غير إنها لا تتخذ الإجراءات الأمنية للحد من المخاطر.

ما يميز هذه الدراسة على الدراسات السابقة

تشابه الدراسات السابقة في توضيح أهم الصعوبات التي تواجه استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بالمصارف .

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في بيان أهم الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية

مشكلة الدراسة

وفرت نظم المعلومات المحاسبية في المجال المصرفي أسواق ومنتجات وخدمات جديدة وكفاءة في التنفيذ في قنوات الصناعة المصرفية والخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية المتنقلة والخدمات المصرفية عبر الإنترنت⁶، كما أن هناك أسبابا عدة تدفع المصارف لتطوير نظم معلوماتها المحاسبية وزيادة استثماراتها في مجال

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس —

تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية بهدف تعزيز جودة الخدمات المصرفية، ولعل أهم هذه الأسباب يكمن في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية، لمواجهة المنافسة المستمرة سواء المحلية أو الإقليمية أو العالمية، وتلبية رغبات العملاء، كما أن تطوير النظام المصرفي يعتمد بشكل أساسي على تطوير الأساليب التقنية لتطوير الخدمات المصرفية من جانب، وتطوير كوادرها البشرية وتحقيق السلامة المصرفية من جانب آخر ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

« ماهي الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العامة في طرابلس »

أهداف الدراسة

تتلخص أهداف الدراسة في الأتي:

1- معرفة مدى توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

2- معرفة أهم الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية داخل المصارف والعمل على وضع الحلول الناجعة لها بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية

3- لفت اهتمام المصارف بالدراسات والأبحاث المختصة بدراسة أنظمة المعلومات الحاسوبية الالكترونية وعلاقتها بمستوى جودة الخدمات المصرفية حتى تتمكن من تفادي المشاكل التي تكثف طبيعة عمل هذه الأنظمة.

أهمية الدراسة:

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

1- تكمن أهمية الدراسة في الوقوف على الإمكانيات المتاحة لهذه النظم والتي يعتمد عليها في تقييم أداء المصارف

2- تسعى الدراسة إلى إيجاد الحلول للمشاكل التي تكثف طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

3- تعد الدراسة محاولة لتقديم إضافة علمية تخدم القطاع المصرفي لتحسين تطبيق نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية لما لها من انعكاسات إيجابية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العاملة في طرابلس

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

فرضيات الدراسة

تتلخص فرضية الدراسة في الآتي:

«توجد صعوبات تواجه نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية وأثرت على جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية العاملة في ليبيا».

وتتكون هذه الفرضية من فرضيتين فرعيتين:

الفرضية الفرعية الأولى :- لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

الفرضية الفرعية الثانية :- توجد معوقات تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية.

منهجية الدراسة

تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لتجميع المعلومات وهما:

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

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

الجانب النظري: تطور نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية

أولاً : مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

تعرف نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية: «بأنها عبارة عن مجموعة من النظم والإجراءات والأجهزة الالكترونية والأفراد، التي تعمل داخل الوحدة الاقتصادية بهدف تجهيز البيانات وتوفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة والجهات الأخرى في شأن اتخاذ القرارات، وتتميز هذه النظم بوجود قاعدة بيانات تعمل على تخزين كميات ضخمة من البيانات ومعالجتها بواسطة البرمجيات التطبيقية، ومن ثم تحويلها إلى معلومات عند الطلب»⁷.

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس —

كما يعرف نظام المعلومات الحاسوبي الالكتروني بأنه عبارة عن مجموعة من الأجهزة الالكترونية والبرامج والإجراءات والاتصالات والافراد، التي تتفاعل مع بعضها لتجميع ومعالجة وتخزين البيانات والمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات

كما أن هناك العديد من الصعوبات التي تواجه استخدام نظم المعلومات في العمل المصرفي، نذكرها بإيجاز⁸،

- 1- عدم الثبات في التعليمات والأنظمة التي تحكم عمليات المصارف مما يتطلب التعديل المستمر للبرامج الجاهزة التي تحكم أنظمة المعلومات.
- 2- الحلول التي وضعت هي حلول تم تطويرها على عدة مراحل وقد استخدم في تطويرها أشكال مختلفة من برمجيات النظم مما جعل عملية تبادل البيانات بين هذه النظم عملية معقدة.
- 3- التنوع في الحواسيب المستخدمة وطرق الربط بينها فهي على درجة كبيرة من الاختلاف مما يصعب بناء منظومة متكاملة ضمن هذه الأجهزة الموجودة والمتاحة في المصرف الواحد.
- 4- طول المدة التي تفصل بين فكرة إنشاء النظام وإدخاله في الاستخدام الفعلي مما يجعل جزءاً كبيراً من الحزم البرمجية عند الاستخدام متقادمة.
- 5- غياب الوسائل الفنية ضمن عمل المصارف التي من شأنها أن تشكل حلقة الوصل بين بيئة الأعمال وبين الفنيين المتخصصين في مجال نظم المعلومات.

ثانياً مفهوم الخدمات المصرفية

«هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف، وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار⁹»

وهناك من يرى أن الخدمة المصرفية «عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع، وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير لأجل التحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات¹⁰»

ثالثاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية:

«هي عبارة عن تقديم خدمة ذات جودة متميزة بمعنى أنه يجب أن تتطابق الجودة الفعلية مع الجودة المتوقعة حتى يمكن أن توصف الخدمة بأنها ذات جودة¹¹».

«أوهي صفة المنتج مثل حجمه و شكله أو تكوينه، فهي الصفة التي تحدد قيمة المنتج في السوق، وإلى أي مدى يؤدي هذا المنتج الوظيفة التي صمم من أجلها

الصعوبات التي تواجه تطور الخدمات المصرفية في ليبيا

تتعدد الصعوبات وتتنوع ومن خلال واقع الخدمات المصرفية في ليبيا، لذا فقد تم إفراد جملة من الصعوبات نوجزها في الآتي¹²:-

1- ضعف بنية الاتصالات في ليبيا وإهمال الاستثمار في العنصر البشري وانحسار ثقافة التعاملات الالكترونية

2- افتقار مواقع المصارف إلى الخصائص الفنية التي تعطي لهذه المواقع الجاذبية وتجعل العملاء يقدمون على مواقع هذه المصارف.

3- الافتقار إلى النظم المصرفية القادرة على حل الأزمات الاقتصادية كأزمة جفاف السيولة من المصارف وعدم وجود بديل مناسب يخفف عن المواطن معاناة الضيق المالي،وهنا يبرز دور بطاقات السحب الذاتي في عمليات البيع والشراء.

4- انعدام الثقة بين المصرف وزبائنه بسبب طول الفترة الزمنية التي يقضونها لإتمام عمليات السحب وباقي العمليات الأخرى.

5- ضعف الكفاءات البشرية وعدم الاستفادة من الخبرات المصرفية المتراكمة.

6- ضعف أداء الإدارات الخاصة بتسويق الخدمات المصرفية بسبب محدودية خبرة الأفراد العاملين بهذه الأقسام.

7- الاعتماد على نظم الدفع التقليدية والمتمثلة في الصكوك و الحوالات، وعدم الاهتمام بتوعية المواطنين لمزايا استخدام الخدمات الالكترونية.

8- بعض مسؤولي المصارف يعتقدون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا لزوم لها في القطاع المصرفي، ويترددون بالاستثمار في التكنولوجيا لأنها تتغير بسرعة كبيرة مما يشكل تعقيداً لقياس الأثر والقيمة الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

رابعا- علاقة نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية بالخدمات المصرفية

أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي شهدها هذا العصر إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل المصارف، وهذا لأنها تعتبر من أبرز القطاعات التي تتأثر وتستجيب للتغيرات التكنولوجية التي شكلت عاملا مساعدا لإعادة النظر

في الخدمات المصرفية وإلحاقها بالتطورات الحاصلة في كل المجالات، معتمدة على ما تنتجه التكنولوجيا وثورة المعلومات والاتصالات من وسائل حديثة ومتطورة، وأمام التوسع الكبير الذي يشهده استخدام الإنترنت والخدمات المصرفية الإلكترونية، وجدت المصارف نفسها مجبرة على السير في اتجاه تقديم خدمات مصرفية، معتمدة على مختلف الأنظمة والإستراتيجيات في المجال الإلكتروني من أجل زيادة إمكانياتها التنافسية خاصة وأنه توجد العديد من المؤسسات المالية التي استغلت التطورات الإلكترونية وأدخلتها في تقديم خدمات مصرفية بطريقة ذات فعالية وجودة عالية¹³.

وقد وفرت نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية إمكانيات كبيرة لتحسين وتطوير الخدمات المصرفية، وذلك بتطوير جميع عناصر هذه النظم من أفراد وهيكل وأدوات وذلك بفضل تعددية تلك الخدمات وتنوع الاستعمالات والتكاليف المنخفضة نسبياً، الذي أدى إلى مرونة واستجابة تلك النظم، وقدرتها على التكيف مع التغيرات البيئية التي يعيشها العالم اليوم¹⁴.

ومما سبق يمكن القول إنه : كنتيجة للتطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات وما له من تأثير قوي على نظم المعلومات، أصبح ضروريا على المصارف أن تتفاعل مع هذا التطور ذلك كون نظم المعلومات الحاسوبية من الركائز الأساسية في تطوير أداء المصارف، وذلك بهدف المحافظة على البقاء والمنافسة، كما إن تطوير نظم المعلومات الحاسوبية يتم من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية، وفق سياسات وإجراءات محددة بهدف الوصول لأفضل النتائج وفق الخطط الموضوعة، وتتأثر نظم المعلومات الحاسوبية بممارسة الخدمات المصرفية، حيث إن هناك ارتباطاً وثيقاً بينهما

خامساً-مشاكل القطاع المصرفي الليبي

واجه القطاع المصرفي الليبي العديد من التحديات والمشاكل على الصعيد الاقتصادي والسياسي والمالي والدولي، والتي أثرت على أدائه وكفاءته، وبهذا يمكن تقسيم أسباب المشاكل بناءً على العديد من المقابلات مع المختصين في العمل المصرفي بليبيا حيث تم تجنب ذكر الأسماء نظراً لحساسية العمل المصرفي، إلى عدة أسباب نوجزها في الآتي¹⁵:-

- 1- الخلل في ملكية المصارف التجارية.
- 2- عدم ملائمة التقنية المستخدمة في المصارف المحلية أو الضعف في استخدامها.
- 3- الأعطال المتكررة للمنظومات المصرفية

4- انتشار ظاهرة غسيل الأموال.

5- مشاكل ناتجة عن الضغوطات الاقتصادية التي يفرضها المجتمع الدولي على مصرف ليبيا المركزي.

6- هناك مشاكل أيضا ناتجة عن التخبط الأمني.

7- عدم القدرة على مواجهة المنافسة أمام المصارف الأجنبية الوافدة.

8- فائض التوظيف وضعف الكفاءة المهنية داخل القطاع المصرفي.

يعاني القطاع المصرفي الليبي من الاختلالات الهيكلية، والجزء الأهم من الخدمات المالية التي تقدم في الاقتصاد الليبي تقوم به مصارف إما مملوكة بالكامل أو بنسبة كبيرة لمصرف ليبيا المركزي، كما أن هيكل ملكية الجهاز المصرفي الليبي يتسم بهيمنة الدولة والمتمثلة في مصرف ليبيا المركزي، ولا يزال هيكل ملكية المصارف التجارية يمثل أكبر العوائق التي تعرقل عمل هذه المصارف وتحد من درجة المنافسة بينها.

كما أن أهم ما يتصف به القطاع المصرفي الليبي هو غياب تطبيق التكنولوجيا المصرفية الحديثة، ويتضح ذلك جليا في قلة استخدام أجهزة السحب الذاتي مثلا، وبحسب تقرير صندوق النقد الدولي 2013، فإنه يوجد في ليبيا 4 آلات سحب ذاتي لكل 100 ألف مواطن وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بباقي الدول¹⁶، كما أن غياب التكنولوجيا في العمل المصرفي يقلل من قدرة المصارف على المنافسة إقليميا ودوليا، إذ إن المصارف الليبية اعتمدت وإلى وقت قريب على المنظومات المصرفية المبرمجة محليا والتي تتميز بمحدودية الاداء والكفاءة بسبب محدودية ثقافة التعاملات المصرفية المتطورة لدى العملاء، والاعتماد على نظم الدفع التقليدية¹⁷.

وتتعرض أنظمة المعلومات داخل المصارف الليبية للأعطال المتكررة وتتشأ هذه الأعطال نتيجة التغيرات التي تتعرض لها البيئة المصرفية كضعف الكفاءة المهنية والعلمية للعاملين والمبرمجين لهذه النظم وعدم القدرة على إصلاح الأعطال فور حدوثها بالإضافة إلى الانقطاع المتكرر للكهرباء والضعف في شبكة الاتصالات، مما نتج عن ذلك العديد من المشاكل كأن يقوم النظام بإرسال رسائل نصية خاطئة للعملاء تفيد بحدوث تغيرات مالية في رصيد الحساب بالمصرف، وهذا ناتج عن عدم السيطرة والدراية بطبيعة عمل هذه الأنظمة. وتعتبر ظاهرة غسيل الأموال من أخطر الجرائم الاقتصادية التي تضر باقتصاديات

الدول، حيث يكون المصرف طرفا مشتركا في عمليات غسيل الأموال وتقديم التسهيلات اللازمة لضخ الأموال المشبوهة والذي يحدث عن طريق تواطؤ بعض الموظفين بإدخال العملات المشبوهة للتداول داخل المصرف خاصة أن المنافسة العالمية والانفتاح على الأسواق العالمية قد ساهم في تسهيل تنقل الأموال من دولة إلى أخرى¹⁸.

ونشأت المشاكل التي بسبب الضغوط المفروضة على الدولة الليبية من خلال تجميد الأصول الليبية، وعدم قدرة المصرف المركزي على حرية التصرف بأصوله التي خارج البلاد، وعدم الإفراج عن الأصول الليبية المجمدة بالخارج منذ ثماني سنوات، وذلك من شأنه عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة لتحديث وتطوير الأنظمة للمناطق المختلفة، وقد تمكن مصرف ليبيا المركزي بفضل إلغاء تجميد بعض أصول ليبيا الخارجية أواخر عام 2011م من توفير السيولة بالنقد الأجنبي للمصارف التجارية، إلا إن ذلك لم يدم طويلا بسبب الاضطرابات الأمنية والصراعات التي تمزق البلاد سرعان ما عادت الأزمة المالية إلى ما كانت عليه، ولعل من أبرز الضغوطات هي الزيارات المتكررة لبعثة صندوق النقد الدولي بهدف منح ليبيا قرض لدعم التنمية وتخفيف الضغط المالي الذي تمر به البلاد، مما سيكون لهذا آثار اقتصادية وخيمة والدخول في نفق الفؤاد المركبة، وغيرها من المشاكل الأخرى التي تزعزع الاقتصاد الليبي¹⁹.

وسبب التخبط الأمني في عزوف المصارف عن استلام حصتها المالية المخصصة من قبل المصرف المركزي بسبب ممارسات السطو المتكررة على المصارف وعلى وسائل نقل الأموال والذي بدوره سبب أزمة السيولة في المصارف الليبية، كما أن تأخر عودة الوضع الأمني إلى طبيعته وانخفاض أسعار النفط الخام والغاز الطبيعي في الأسواق العالمية ومن شأن أجواء عدم اليقين التي تكتف البيئة الأمنية أن تقيد التعايف الاقتصادي للقطاع الخاص ويمكنها أن تعيق عودة العمالة الوافدة التي تحتاجها ليبيا لتخفيف اختناقات القوى العاملة²⁰.

وقد واجه قطاع المصارف في ليبيا العديد من الصعوبات التي تحد من قدرة المصارف الليبية على النجاح والاستمرار ومن هذه الصعوبات عدم قدرة المصارف الليبية على المنافسة أمام المصارف الأجنبية بسبب انخفاض مستوى الكفاءة الاقتصادية للجهاز المصرفي مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة تقديم الخدمة المصرفية وعدم قدرة الجهاز المصرفي

الليبي على استيعاب الأساليب والتقنيات الحديثة في العمل المصرفي لفترة من الوقت، مما يجعل هذه الأساليب والتقنيات محتكراً على المصارف الأجنبية²¹.

أما ما يخص فائض التوظيف فتشير البيانات الإحصائية إلى أن عدد الموظفين بالقطاع المصرفي قد بلغ 19214 موظفاً في نهاية 2015، بينما عدد الموظفين في 2008 كان 16070 موظفاً بزيادة مقدارها 3144 موظفاً، وبحسب التقرير الصادر عن إدارة البحوث والإحصاء فإن عدد الفروع وصل إلى 521 فرعاً ووكالة في نهاية 2015، بينما في 2008م كان العدد 443 فرعاً ووكالة بزيادة مقدارها 78 فرعاً²².

سادساً- أفاق تطوير الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية²³

1- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي.

2- التتويج في تقديم الخدمات المصرفية.

ويمكن التتويج في تقديم الخدمات المصرفية من خلال:

3- رفع كفاءة العنصر البشري.

4- تطوير التسويق المصرفي.

الدراسة العملية

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

أولاً- اختيار نوع وحجم العينة

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية العامة، حيث تم سحب عينة عشوائية طبقية نسبية، لمجتمع الدراسة المتمثل في (مدير المصرف ونائب المدير ومساعديهم ورؤساء الأقسام وموظفي قسم المحاسبة)، وذلك لأنها تحقق أغراض الدراسة للحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على كافة فروع المصارف العاملة في طرابلس، ويبلغ عدد الموظفين بهذه المصارف (825) موظفاً، بمعدل (11) موظفاً لكل فرع، ونظراً لكبير حجم المجتمع وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته لذلك تم استخدام أسلوب المعاينة لجمع البيانات، وليكون حجم العينة مناسباً استخدم قانون تحديد حجم العينة لتقدير النسبة التالي²⁴:

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

حيث إن :-

n = تمثل حجم العينة .

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

P = النسبة المفترضة $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}$ قيمة جدوليه من جدول التوزيع الطبيعي = مستوى المعنوي .

وبفرض أن $P=0.5$, $B=0.07$ لجعل حجم العينة أكبر ما يمكن وعند مستوى المعنوية

$\alpha = 0.05$ نجد أن $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = Z_{(0.975)} = 1.96$ ومنها تم تحديد حجم العينة كالآتي:

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

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

ونظراً لأن مجتمع الدراسة مكون من مصارف (طبقات)، تم سحب عينة عشوائية طبقية نسبية حسب الصيغة التالية²⁵:

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

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

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

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

وبالتطبيق في باقي المصارف (طبقات) المجتمع نحصل على حجم العينات اللازم

سحبها من كل طبقة والواردة في الجدول التالي:

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

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

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

ثانيا- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

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

المحور الأول: لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس

جدول رقم (2) آراء عينة الدراسة حول عدم توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل

نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

ت	العبارة	الدرجة	درجة الموافقة					متوسط العينة	الانحراف المعياري	رقم الترتيب
			أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق بشدة			
1	لا تتوفر ضمن العمل المصرفي أفضل البرامج والأجهزة وأحدث المتوفر محلياً	ت	08	28	42	45	27	3.37	1.138	7
		%	5.3	18.7	28.0	30.0	18.0			
2	لا تتوفر السياسات الحكومية الداعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية كشبكات الاتصال الرقمية التي ساهمت في تطور الخدمات المصرفية	ت	10	31	45	48	16	3.19	1.091	10
		%	6.7	20.7	30.0	32.0	10.7			
3	لا تتوفر لدى المصرف نظم وبرامج يتم من خلالها تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري	ت	05	27	50	53	15	3.31	.9900	8
		%	3.3	18.0	33.3	35.3	10.0			

ت	العبارة	الفئة	درجة الموافقة					متوسط العينة	الانحراف المعياري	الترتيب
			أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	غير أوافق	لا أوافق			
4	لا تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف المحمول والانترنت، وغيرها من الخدمات الالكترونية المتطورة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ت	10	35	36	48	21	3.23	9	1.155
5	لا تتوفر لدى المصرف خدمة الهاتف ويتم استخدام الهواتف الخلوية في المصرف ، للاستعلام عن أرصدة الحسابات وغيرها من الخدمات الأخرى	ت	04	26	27	63	30	3.59	3	1.075
6	لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي وماكينات نقاط البيع بالإضافة إلى خدمات مالية متنوعة كدفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية وتعتبر من ركائز التوزيع الالكترونية المعروفة	ت	07	21	36	60	26	3.51	4	1.079

ت	العبارة	الفئة	درجة الموافقة					متوسط العينة	الانحراف المعياري	الترتيب
			أوافق بشدة	أوافق	متوسط	غير أوافق	لا أوافق بشدة			
7	الكوادر البشرية غير فنية وغير مؤهلة وغير كافية لمتابعة تنفيذ الأعمال الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطويرها	ت	06	25	41	55	23	3.43	1.064	5
		%	4.0	16.7	27.3	36.7	15.3			
8	لا تتوفر في النظام المستخدم مراجعة الأنظمة والشبكات والبرمجيات وإجراءات الحماية والأمن وتحسين أدائها بشكل دوري ووضع خطط الطوارئ	ت	06	22	44	61	17	3.41	1.004	6
		%	4.0	14.7	29.3	40.7	11.3			
9	لا تتوفر في العمليات المنفذة إلكترونياً عنصر الدقة حيث يتم إخضاعها للمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها	ت	05	10	34	77	24	3.70	.9320	1
		%	3.3	6.7	22.7	51.3	16.0			
10	لا تتوفر في النظام المستخدم وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع إختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر فيها	ت	07	13	30	73	27	3.67	1.021	2
		%	4.7	8.7	20.0	48.7	18.0			

الجدول رقم (2) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية)، ومن الجدول يلاحظ أن :-

1- عبارة (لا تتوفر في العمليات المنفذة إلكترونياً عنصر الدقة حيث يتم إخضاعها للمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها) جاءت في المرتبة الأولى وكانت نسبة الإجابة (لا أوافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (51.3 %)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.70) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس لديكارث الخماسي وبانحراف معياري (0.932).

10- وأتت عبارة (لا تتوفر السياسات الحكومية الداعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية كشبكات الاتصال الرقمية التي ساهمت في تطور الخدمات المصرفية) في المرتبة العاشرة، وكانت نسبة الإجابة (لا أوافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (32.0 %)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.19) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس لديكارث الخماسي وبانحراف معياري (1.091).

ولأجل تحديد درجة لإجابات مفردات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية، والجدول رقم (3) يبين ذلك.

الجدول رقم (3) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة على محور توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة اختبار t	95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		الانحراف المعياري للعينة	متوسط العينة
		الحد الأعلى	الحد الأدنى		
0.000	52.801	3.5694	3.3119	0.79808	3.44067

الجدول رقم (3) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول (لا توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية) ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.44067) بانحراف معياري (0.79808)، وأن (95 %) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (3.3119-3.5694).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (52.801) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5 %) وتساوي (1.645)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5 %) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية أكبر من (3 المتوسط الافتراضي) (فوق المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة لا يؤكدون على عدم توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية.

عليه...تم رفض الفرضية الفرعية الاولى « لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية » مما يعني توفر البنية التحتية التي تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي

الاختلاف بين المصارف حول عدم توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

لمعرفة إذا ما كان هناك اختلاف بين المصارف حول توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول التالي رقم (4) يوضح ذلك :

جدول (4) نتائج اختبار (F) للمقارنة بين المصارف حول توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

المصارف	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي \bar{x}	الانحراف المعياري S.D	قيمة اختبار F المحسوبة	قيمة مستوى المعنوية المشاهد p-value
الجمهورية	85	3.5690	0.77494	1.843	0.143 (غير دال إحصائياً)
التجاري	24	3.2519	0.70894		
الوحدة	27	3.2412	0.96505		
الصحاري	14	3.3000	0.81104		
المجموع	150	3.4407	0.79808		

يتضح من الجدول رقم (4) أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (1.843) وهي أقل من قيمة (f) الجدولية بدرجة حرية (03) و(146) ومستوى معنوية (0.05) التي تساوي (2.60)، وحيث إن مستوى المعنوية يساوي (0.143) وهو غير دال إحصائياً لأنه أكبر من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، مما يشير إلى أنه لا يوجد اختلافاً بين المصارف حول توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد معوقات تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية في توفير المعلومات الحاسوبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية.

جدول رقم (5) آراء عينة الدراسة حول معوقات نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					الفترة	العبرة	ت
			لا أوافق بشدة	غير أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
1	0.938	3.79	04	11	28	77	30	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات مثل ضعف الكفاءة لدى العاملين وعدم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية	1
			2.7	7.3	18.7	51.3	20.0	%		
2	0.917	3.79	04	09	31	77	29	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات مثل عدم توفر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية	2
			2.7	6.0	20.7	51.3	19.3	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					الفترة	العبارة	ت
			أوافق بشدة	غير أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
3	0.895	3.76	03	09	37	73	28	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب عدم توافر بيئة تشريعية ملائمة لاحتضان العمل المصرفي الالكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً	3
			2.0	6.0	24.7	48.7	18.7	%		
4	0.940	3.73	04	12	32	75	27	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات مثل انعدام الحوافز المادية مما أثر سلباً على إنتاجية العاملين بالقطاع المصرفي	4
			2.7	8.0	21.3	50.0	18.0	%		
10	0.979	3.43	07	15	51	60	17	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب اعتماد المصارف في إنجاز عملياتها المصرفية على منظومات مبرمجة محلياً ومحدودة الكفاءة وغير مترابطة تم إعداد بتقنية غير متطورة نسبياً، مما ساهم في محدودية العمليات التي تقدمها	5
			4.7	10.0	34.0	40.0	11.3	%		
5	1.023	3.73	06	12	32	67	33	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب الاعتماد على أدوات الدفع التقليدية والصكوك والحوالات	6
			4.0	8.0	21.3	44.7	22.0	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					الفئة	العبارة	ت
			أوافق بشدة	غير أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
8	0.957	3.59	05	14	40	70	21	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب تدني أجور الإدارة المالية والعاملين بالمجال الحاسبي داخل المصرف	7
			3.3	9.3	26.7	46.7	14.0	%		
6	0.981	3.67	05	12	39	66	28	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب عدم إدراك الإدارة العليا داخل المصرف لأهمية تطوير النظام المالي	8
			3.3	8.0	26.0	44.0	18.7	%		
7	0.969	3.61	05	14	39	69	23	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب عدم توفر برامج لدى المصرف لحماية البيانات المنقولة عبر الانترنت ومنع الاتصالات التي تضر بالنظام داخل المصرف	9
			3.3	9.3	26.0	46.0	15.3	%		
9	10.06	3.48	06	22	41	56	25	ت	يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات مثل التدني في مستوى الإنتاجية بسبب وجود كوادر بشرية زائدة عن الحاجة	10
			4.0	14.7	27.3	37.3	16.7	%		

الجدول رقم (5) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (معوقات نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية)، ومن الجدول يلاحظ أن :-

1- عبارة (يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات مثل ضعف الكفاءة لدى العاملين وعدم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس —

نسبة الإجابة (أوافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (51.3 ٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.79) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.938).

2- وأتت عبارة (يواجه استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية صعوبات بسبب اعتماد المصارف في إنجاز عملياتها المصرفية على منظومات مبرمجة محليا ومحدودة الكفاءة وغير مترابطة تم إعداد بتقنية غير متطورة نسبيا، مما ساهم في محدودية العمليات التي تقدمها) في المرتبة الخامسة وكانت نسبة الإجابة (أوافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (40.0 ٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.43) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.979).

ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور معوقات نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور معوقات نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية، والجدول رقم (6) يبين ذلك.

الجدول رقم (6) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة على محور معوقات نظم

المعلومات الحاسوبية الالكترونية

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة اختبار t	95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		الانحراف المعياري للعينة	متوسط العينة
		الحد الأعلى	الحد الأدنى		
0.000	67.591	3.7629	3.5491	0.66246	0.3.656

الجدول رقم (6) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول (معوقات نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية) ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.65600) بانحراف معياري (0.66246)، وأن (95 ٪) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (3.5491-3.7629).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (67.591) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5 ٪) وتساوي (1.645)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5 ٪) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أن متوسط

الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور معوقات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية أكبر من (3 المتوسط الافتراضي) (فوق المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة يؤكدون على وجود معوقات تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية.

عليه... تم قبول الفرضية الفرعية الثانية «وجود معوقات تواجه نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في توفير المعلومات المحاسبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية»

الاختلاف بين المصارف حول معوقات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

لمعرفة إذا ما كان هناك اختلاف بين المصارف حول معوقات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية تم استخدام اختبار (F) (تحليل التباين الأحادي)، والجدول التالي رقم (7) يوضح ذلك:

جدول (7) نتائج اختبار (F) للمقارنة بين المصارف حول معوقات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية

المصارف	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي \bar{xx}	الانحراف المعياري S.D	قيمة اختبار F المحسوبة	قيمة مستوى المعنوية المشاهد p-value
الجمهورية	85	3.6563	0.54787	1.690	0.172 (غير دال إحصائياً)
التجاري	24	3.8593	0.43876		
الوحدة	27	3.4176	1.25261		
الصحاري	14	3.5789	0.63559		
المجموع	150	3.6560	0.66246		

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (1.690) وهي أقل من قيمة (f) الجدولية بدرجة حرية (03) و(146) ومستوى معنوية (0.05) التي تساوي (2.60)، وحيث إن مستوى المعنوية يساوي (0.172) وهو غير دال إحصائياً لأنه أكبر من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة مما يشير إلى أنه لا يوجد اختلاف بين المصارف حول معوقات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.

النتائج:

من خلال التحليلات النظرية والعملية ومناقشة الفرضيات تم التوصل للنتائج

التالية:-

1- إن أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على عدم توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية حيث تتوفر لدى المصارف خدمة الهاتف ويتم استخدام الهواتف الخلوية في المصرف، للاستعلام عن أرصدة الحسابات وغيرها من الخدمات الأخرى.

2- تكمن المعوقات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية في ضعف الكفاءة لدى العاملين حيث إن أغلب العاملين في المصارف الليبية لا يتمتعون بكفاءات ومؤهلات علمية عالية، مما كان أحد أسباب ضعف كفاءة القطاع المصرفي وله تأثير على جودة الخدمات المصرفية والتي تعتبر من الصعوبات الرئيسية التي تواجه النظم الحاسوبية داخل المصارف التجارية الليبية

3- لا توجد اختلاف بين المصارف حول توفر البنية التحتية التي تتلائم مع طبيعة العمل المصرفي وكذلك الصعوبات التي تواجه تلك النظم في بيئة عمل المصارف التجارية الليبية.

التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة نوصي بالآتي:

1- العمل على الاهتمام بالبنية التحتية التي تعتبر من القضايا الرئيسية التي تواجه البيئة المصرفية في ليبيا بما في ذلك تطوير بنية الاتصالات ومواكبة أحدث التطورات المصرفية العالمية.

2- العمل على التركيز على مزيد من الإصلاحات المصرفية التي هي ضرورية لتسريع التحسن في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال التأكيد على تطوير المنظومات المصرفية بما يتماشى مع التطور المستمر في السوق المصرفي.

3- العمل على قيام المصارف حث موظفيها على حضور الندوات والمؤتمرات العلمية، بالإضافة إلى المشاركة في تقديم الورقات البحثية وترقية الموظف المجتهد مع ضرورة اختيار مستخدمي أنظمة المعلومات من ذوي الكفاءة العالية، وإعطاء دورات تدريبية لزيادة كفاءة العاملين من ذوي الكفاءة المتدنية، مما سيعزز روح

- المنافسة بينهم بشكل يساهم في رفع كفاءة القطاع المصرفي في ليبيا .
- 4- العمل على قيام المصارف باختيار موظفيها بناء على أسس علمية جيدة تضمن الحصول على كوادر يتوفر فيها عنصري المهارة والفن بهدف تطوير العمل المصرفي وليس الاختيار بناء على مقاييس الجهوية والولاء لأطراف معينة، وذلك من خلال اشتراط المصارف قبول موظفيها الحصول على شهادات مهنية معينة وليس مجرد حصولهم على مؤهل علمي فقط .
- 5- لكي تكون المصارف قادرة على الاستمرار والمنافسة فإنها تحتاج إلى الابتعاد عن العمليات التقليدية إلى شكل جديد على شبكة الإنترنت ،من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- 6- العمل على دعم إدارات المصارف جهود الباحثين والمختصين، وتزويدهم بالحقائق من أجل معرفة الأسباب التي تدفع بتطوير العمل المصرفي والمالي، ودراسة المعوقات التي تواجه الإدارات المصرفية بهدف وضع الحلول الناجعة لها .

المراجع

- 1- White, H & Nteli, F. Internet Banking in the U K: Why are There not More Customers?. Journal of Financial Services وMarketing. Vol 1. 9. No. 1. 2004. PP 4965-
- 2- صلاح عبدالسلام ضو اسباب تدني جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للعملاء مقارنة بتوقعاتهم، دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة) رسالة ماجستير، كلية المحاسبة غريان 2006
- 3- المشهداني، العبادي التحديات التي تواجه مهنة المحاسبة والمراجعة في ظل عمليات التجارة الالكترونية، ورقة مقدمة للملتقى العلمي الدولي الرابع 2010
- 4 العبيد، هيا (مدى قدرة النظام المحاسبي في الشركات الكويتية على التعامل مع عمليات التجارة الالكترونية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط الكويت 2012
- 5-محمد الشليباق (واقع مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بالمصارف التجارية الليبية) رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية الدراسات العليا طرابلس، 2014
- 6 Kabiru I Dandago and Abdullahi Sani Rufai(information Technology & Accounting Information System in the Nigerian Banking Industry) Asian Economic & Financial Review, 4(5), 2014
- 7-فياض حمزة رملي (نظم المعلومات المحاسبية الحوسبة -مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الادارية) جامعة السودان، 2011

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس —

8- عبدالرزاق قاسم، أحمد العلي (أثر تقانة المعلومات في تطوير عمليات المصارف العامة بسوريا)، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول، المجلد 28، 2012،

9- سالم إبراهيم الاسود (دراسة مدى تاثير استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية على كفاءة وفاعلية عمل المراجع الخارجي) رسالة ماجستير أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس 2011

10- عبدالرزاق قاسم، أحمد العلي (اثر تقانة المعلومات في تطوير عمليات المصارف العامة بسوريا) مجلة جامعة دمشق، العدد الأول، المجلد 28، 2012

11- بريش عبدالقادر (التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية) أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005

12- ساطع سعدي شلمخ (العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، جامعة غزة، 2008

13- غادة الصادق العناني(قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المصرية) رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر 1998

14- Fouad Omran Elgahwash(Improving online Banking Quality in Developing Nations : A Libyan Case) Australasian Conference on Information Systems . Auckland, New Zealand 2014

15- من خلال استطلاعات الرأي لبعض موظفي المصارف التجارية العامة في ليبيا عن طريق المقابلات الشخصية 2018

16- ميهوب سماح (الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية) رسالة ماجستير، جامعة منتوري، الجزائر، 2005

17- إبراهيم الجزراوي، لقمان سعيد (أدوات تكنولوجيا المعلومات ودورها في كفاءة وفاعلية المعلومات الحاسوبية) مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 75، 2009

18- محمد زلطوم، فتحى انقيطة (قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية) مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، العدد الأول 2005

19- القطاع المصرفي في ليبيا -الواقع والتحديات والفرص المستقبلية للاستثمار، مجلة مصارف منشورات مصرف ليبيا المركزي، العدد الرابع السنة الأولى، 2012

20- عادل الكيلاني، عصام زينوبة(القطاع المصرفي الليبي التحديات الحاضر وافاق المستقبل) النشرة المصرفية العربية، الفصل الرابع، 2014

21- بشير عاشور، وآخرون (مدى قدرة الجهاز المصرفي الليبي على مواجهة المنافسة المرتقبة من قبل المؤسسات الأجنبية) مجلة التخطيط والتنمية، معهد التخطيط، العدد الأول 2007

22- من خلال استطلاعات الرأي لبعض موظفي المصارف، عن طريق المقابلات الشخصية بالاعتماد على تطور أهم بيانات المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة (2008-2015)، مصرف ليبيا المركزي، منشورات إدارة البحوث والاحصاء

23- فرحات بن قدارة (تطوير وإعادة هيكيلية المصارف التجارية) متاح على

<https://cbi.gov.ly/wp-content/uploads>

24- سليمان محمد طشطوش (أساليب المعاينة الإحصائية)، عمان، دار الشروق، 2001.

25- بشير محمد عاشور الدرويش، المهدي الطاهر غنية، البهلول عمر شلابي (البحث العلمي في العلوم الإدارية والمالية .. الأسس والمفاهيم والمنهج)، طرابلس: المكتب الوطني للبحث والتطوير، 2005