

د. داليا علي محمد منصور

قسم التخطيط المالي كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

Da.mansour@out.edu.ly

د. إيمان محمد عبد الله المرغني

قسم التجارة الإلكترونية كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

e.almarghani@uot.edu.ly

المستخلص

سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على التعريف بماهية التجارة الإلكترونية وبيان العلاقة بينها وبين الأداء المالي للمصارف التجارية التي طبقت على مصرف السراي بفرعيه قرجي وميزران ، وهدفت الدراسة إلى دراسة ماهية وأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية و التعرف على أهم التحديات التي تواجه المصارف عند تطبيق الخدمات الإلكترونية، و بيان الدور المهم الذي تلعبه خدمات الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي (معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية) وتمثلت مشكلة الدراسة في الأسئلة الرئيسية التالية ما العلاقة بين استخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف السراي على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول) (معدل العائد على حقوق الملكية)؟ واعتمدت الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لمناسبة هذا النوع من المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها إضافة إلى تصميم استمارة استبانة وزعت على عينة الدراسة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS ، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام التجارة الإلكترونية والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات وعمليات الدفع الإلكتروني وكفاءة التشغيل الداخلي على الأداء المالي لمصرف السراي للتجارة والاستثمار، كما خلصت الدراسة إلى عدة توصيات استناداً على نتائج الدراسة وأهمها التطوير المستمر للقوانين والتشريعات والمنظمة للتجارة الإلكترونية ووضع معايير للالتزام بها من قبل المصارف و القياس الدوري للأداء المالي للمصارف الإلكترونية مع مقارنة الأداء الحالي، وتوفير بنية تحتية تكنولوجية، زيادة الخبرات والكفاءات بأنظمة التجارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: المصارف التجارية، الأداء المالي للمصارف، التجارة الإلكترونية، المصارف الإلكترونية، معدل العائد على حقوق الملكية، معدل العائد على الأصول.

مقدمة Introduction:

إن التقدم الهائل في عمليات التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي لاسيما في الوقت الحاضر وما مرت به بلدان العالم كافة من انتشار(جائحه كورونا)، وما صاحب ذلك من تطور كبير واستخدام واسع لكافة تطبيقات التجارة الإلكترونية للحد من انتشار المرض، وما صاحب ذلك من اهتمام متزايد من قبل كافة البنوك لمواكبة التطورات التكنولوجية والاهتمام بخدمات المصارف الإلكترونية للرفع من مستوى الأداء المالي ومحاولة اللحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال، كما ظهرت مجموعة من الظواهر من أبرزها التقدم التكنولوجي الذي يهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية، كالتحويل الإلكتروني للأموال، ووسائل الدفع الإلكترونية، وبظهور العولمة أصبحت التطورات التكنولوجية تفرض نفسها في جميع المجتمعات نتيجة لسهولة نقل

البيانات لذلك سعت المصارف للتكيف ومواكبة هذه التطورات وإنشاء ما يعرف باسم المصارف الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية للزبائن, لأن التطورات التكنولوجية متسارعة الذي تم فيه الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات, ومن الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية (زواش 2011), ثم أن الانتشار الواسع لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمليات التجارية عبر الإنترنت بين كافة الفئات العمرية, دفع القطاع المصرفي للاهتمام بخلق طرق تفاعليه للتعامل مع العملاء, والاهتمام بالمعاملات الإلكترونية المختلفة تمشياً مع متطلبات العصر الحديث, وتقديم الخدمات السريعة والسهولة لكسب ثقة العملاء. ولقد خطت المصارف الليبية بعض الخطوات البسيطة مقارنة بمصارف الدول المتقدمة, لان ذلك بات سبباً ملحاً للولوج إلى عالم التجارة الالكترونيه واللاحق بركب المصارف العالمية والرفع من الأداء المالي للمصارف ودفع عجلة الاقتصاد نحو تحقيق التقدم والإزدهار.

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فبراير 1998 وعليه أجمع المتنبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة الإلكترونية فهي مجموعة من المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد, وتهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي.

الإطار العام للدراسة The General Framework of the Study

مشكلة الدراسة The Study Problem:

تعتبر الخدمات الإلكترونية والتقنيات الحديثة بالمصارف أحد أهم تحديات القرن الواحد والعشرين نتيجة التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم, بدءاً من التسويق الرقمي انتهاء بطرق الدفع, تعمل الحكومة الليبية منذ بداية القرن الواحد والعشرين على مواكبة التطور التكنولوجي من خلال تطوير بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية كاستخدام كروت الائتمان وبطاقات الإنترنت والبنوك الالكترونية كنتيجة لاستحداث آليات الخصخصة وبرنامج التطوير المصرفي في ليبيا, كما لوحظ وجود تباين بين مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية في ليبيا, وفي ظل حدة المنافسة في مجال تطوير الخدمات المصرفية في المصارف على المستوى المحلي والدولي, أصبح لابد من الاهتمام بمعرفة مستوى أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهمية تطبيق الصيرفة الإلكترونية على مؤشرات الأداء المالي بالمصارف بالتطبيق على مصرف السراي للتجارة والاستثمار.

لذا تتضح الأهمية النظرية للدراسة من خلال محاولة تعميق المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة من وجهة نظر الموظفين, لأن القطاع المصرفي يعد من أكثر القطاعات أهمية وتأثيراً على الدولة, و الدراسة الحالية تختبر علاقة تطبيقات التجارة الإلكترونية المتمثلة في الخدمات المصرفية الإلكترونية بالأداء المالي بالمصارف التجارية في ليبيا. وهذه الدراسة تسعى للإجابة على السؤال الرئيس التالي :

هل هناك علاقة بين تطبيقات التجارة الالكترونية (الخدمات المصرفية الإلكترونية) في مصرف السرايو الأداء المالي؟

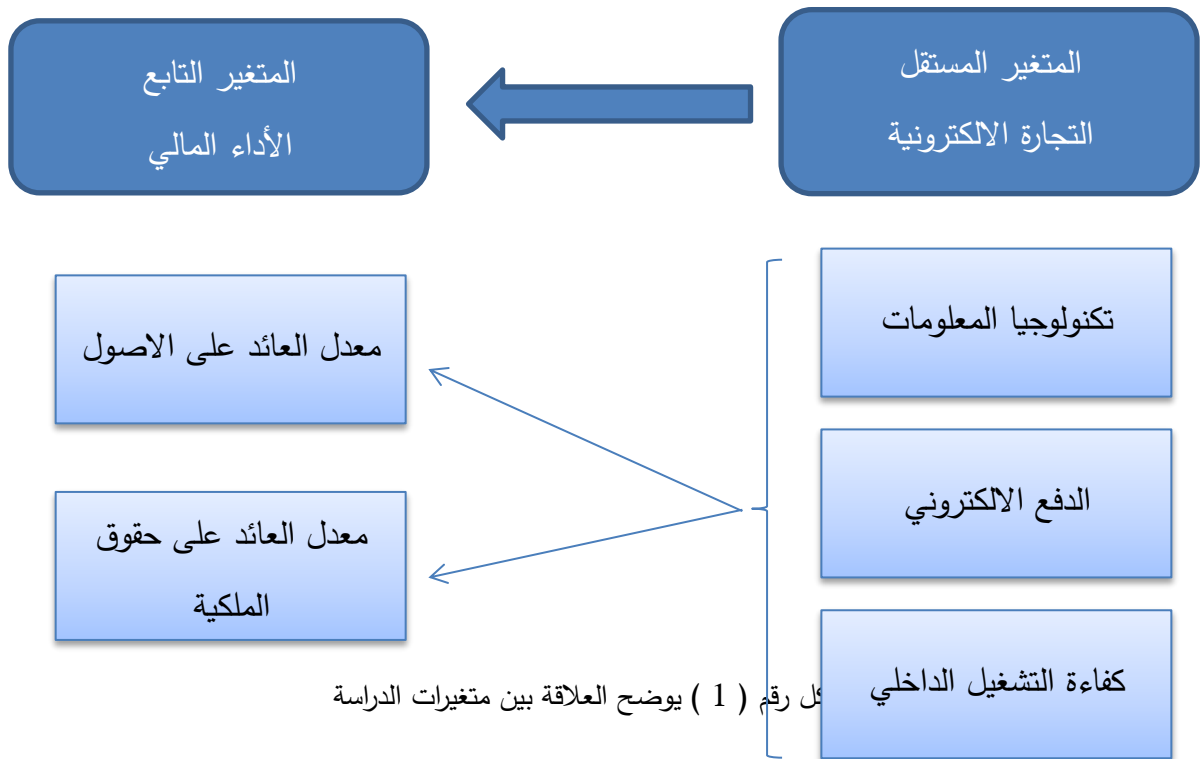
أهمية الدراسة :Importance of the Study

- نظرا لان موضوع التجارة الإلكترونية يتسم بالحدثة فإن أهمية الدراسة سوف تساهم في تزويد الدراسات العربية بمزيد من الدراسات المحلية التي تمهد الطريق لإجراء مزيد من الدراسات مستقبلاً لاسيما في ليبيا.
- معرفة مستوى تحقيق ربحية المصارف التجارية (مصرف السراي) والمتمثلة في معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية.
- التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وعمليات الدفع الإلكتروني وكفاءة التشغيل الداخلي في مصرف السراي للتجارة والاستثمار.
- تسليط الضوء على اهم مزايا التطبيقات الإلكترونية التي تسهل من عمليات التجارة الالكترونيه ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف.
- بيان علاقة تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف التجارية بالأداء المالي (معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية) دراسة تطبيقية على مصرف السراي فرع قرجي وميزران .

فرضيات الدراسة : Reaserch Hypotheses

بناءً على أهداف الدراسة فقد تم بناء الفرضيات التالية:

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.
 - 2- لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات الدفع الإلكتروني والأداء المالي.
 - 3- لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة التشغيل الداخلي والأداء المالي.
- ومن أجل تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة، طورت الباحثتان نموذجًا خاص للدراسة، وتم تحديد ثلاث أبعاد للمتغير المستقل (مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات - الدفع الإلكتروني - كفاءة التشغيل الداخلي) والمتغير التابع الأداء المالي وفقا لإجابات المشاركين الذي يتم قياسه أيضا (معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية) ويوضح الشكل التالي أنموذج الدراسة :



أهداف الدراسة Objectives of the Study:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية وعلاقتها بالأداء المالي، ولتحقيق هذا الهدف لابد من تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

1. دراسة ماهية وأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. التعرف على التحديات التي تواجه المصارف عند تطبيق الخدمات الإلكترونية.
3. مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية مصرف السراي للتجارة والاستثمار.
4. اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الخدمات الإلكترونية والأداء المالي بالمصارف (دراسة تطبيقية بمصرف السراي للتجارة والاستثمار).

منهجية الدراسة Study methodology

اعتمدت الباحثتان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لمناسبه هذا النوع من المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها، فيما يخص الجانب العملي، أما في الجانب النظري فقد تم الاعتماد على المراجع العلمية المتاحة، والمجلات العلمية والدراسات السابقة في هذا المجال والتي تتعلق بموضوع الدراسة، وفيما يخص الجانب العملي فقد تم تصميم استمارة استبانة والتي وزعت على عينه الدراسة لجمع البيانات وتحليلها بعد عرضها على مختصين لا بداء ملاحظاتهم على طبيعة الأسئلة ومدى ملائمتها

لموضوع الدراسة ومن ثم ادخال البيانات واستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لاستخراج وتحليل النتائج.

مجتمع وعينة الدراسة Society and sample study

يشمل مجتمع الدراسة موظفو الأقسام المالية بمصرف السراي فرعي قرجي وميزران وقد تم اختيار عينه عددها (30) موظف لمعرفة آراءهم حول موضوع الدراسة بالإضافة إلى الاطلاع على القوائم المالية وتحليل معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية.

The limits of the study حدود الدراسة

الحدود المكانية : مصرف السراي فرع قرجي وميزران .
الحدود الزمانية : كانت فترة الدراسة سنة 2023 م .

Data Collection Tools ادوات جمع البيانات

- 1- الجانب النظري: من أجل إثراء الجانب النظري تم الاعتماد على الكتب والمراجع والمقالات والاطروحات العلمية والمنشورات والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة باللغتين العربية والأجنبية، بالإضافة إلى الاعتماد على شبكه الإنترنت للحصول على الأبحاث -الإلكترونية من المكتبات والجامعات العربية.
- 2- الجانب العلمي: تعتبر الاستبانة هي المصدر الرئيس لجمع البيانات بالإضافة إلى التقارير السنوية للمصرف عبر سلسلة زمنية ممتدة من 2015 إلى 2023، بالإضافة إلى إجراء المقابلات الشخصية مع رؤساء الأقسام والموظفين بالمصرف لاستكمال جوانب النقص بالاستبانة.

Previous Research Studies الدراسات السابقة

1. دراسة عقيل، وآخرون، (2017) بعنوان "معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية": هذه الدراسة هدفت إلى التعرف على أهم المشاكل المتعلقة باستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية (مصرفي الجمهورية والأمان) بمدينة الخمس واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة واستخدام برنامج spss لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام البطاقات الإلكترونية نظرا لغياب الوعي المصرفي وأوصت بضرورة الاهتمام بنشر الوعي بمثل هذه المعاملات الإلكترونية.
2. دراسه عقيل، جمعه فرحات، و ميلاد، عبد الرحمن بشير، (2018) بعنوان معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية : دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس:

إن الهدف الرئيس لهذه الدراسة يتمثل في تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية وتحديدًا المصارف التجارية بمدينة الخمس، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتصميم استمارة استبانة، وذلك استنادًا على بعض الدراسات السابقة والإطار النظري في جزيئات موضوع التجارة الإلكترونية، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت وما تضمنته من فروض وتحديد لمجتمع الدراسة المتمثل في المهتمين والمسؤولين عن التقنية المصرفية، تم توزيع عدد (80) استمارة، وقد تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها وجود معوقات تتعلق بالمقومات التكنولوجية الخاصة بالتجارة الإلكترونية، وكذلك معوقات تتعلق بسياسة- المصارف تجاه العملاء لتطبيق التجارة الإلكترونية في تعاملاتهم.

3. دراسة احمد سعد(2019) التي كانت بعنوان (التطبيقات الذكية وأثرها في تبسيط الإجراءات ورضا العملاء عن الخدمة المصرفية، دراسة ميدانية على مصرف الأمان):

طبقت هذه الدراسة على أحد المصارف الخاصة في ليبيا وهدفت إلى قياس اثر استخدام التطبيقات الذكية في مصرف الأمان على تبسيط الإجراءات المصرفية ورضا العملاء عن الخدمة المصرفية وكانت عينة الدراسة عينة عشوائية من العملاء عددها 300 مفردة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام برامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر مهم لاستخدام التطبيقات الذكية في تبسيط الإجراءات المصرفية في مصرف الأمان وهذا أمر ترغب في تحقيقه كل المصارف والجهات الخدمية كما تبثت الدراسة إن استخدام التطبيقات الذكية في مصرف الأمان له أثر إيجابي على رضا العملاء. كذلك أثبتت الدراسة أن استخدام التطبيقات الذكية تقلل من المركزية في العمل. وأوصت الدراسة بضرورة التحديث الدائم للتطبيقات الذكية ، واقتراحات للمصارف الأخرى للاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين خدماتها المصرفية الرقمية.

4. دراسة ناصر يونس وآخرون(2020) بعنوان معوقات التجارة الإلكترونية في ليبيا (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في ليبيا)

هدفت الدراسة إلى تحديد وفحص المعوقات التي تواجه التجارة الإلكترونية في ليبيا، مع التركيز على المصارف التجارية. شمل مجتمع الدراسة جميع المصارف التجارية العاملة في ليبيا، وكانت عينة الدراسة عينة عشوائية من 150 مفردة وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة واستخدام برنامج الحزم الإحصائية لتحليل البيانات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت لعدة نتائج من أهمها وجود مشكلات كبيرة في البنية التحتية التقنية ونقص الأمن السيبراني. وأن هناك نقص في الوعي المجتمعي بالتجارة الإلكترونية وتردد في تقبلها. وأوصت بتعزيز الشبكات والأنظمة الإلكترونية وزيادة الأمن السيبراني.

5. دراسة رزيقة (2022) بعنوان اثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية:

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الصيرفة الإلكترونية الحديثة ودورها في تطوير عمل مصرف الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر العاملين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لغرض معالجة موضوع الدراسة، واستخدام الاستبانة ومعالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بواسطة برنامج SPSS وأظهرت نتائج الدراسة أهمية أن الصيرفة

الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المالي للبنك وذلك بزيادة الربحية وتقليل التكاليف، وكانت أهم التوصيات ضرورة الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات للزبائن.

6. دراسة علي دحمان، بطوي نسرين (2022) دراسة بعنوان "تأثير الخدمات المالية الرقمية على أداء المصارف التجارية في دول المغرب العربي (الجزائر -المغرب- تونس):

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الخدمات المالية الرقمية على أداء المصارف التجارية في دول المغرب العربي بواسطة دراسة قياسية باستخدام نموذج panel بالاعتماد على عينة من 15 مصرف تجاري في 3 دول عربية خلال الفترة من 2000-2018 وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لها تأثير إيجابي على أداء المصارف في الجزائر والمغرب وتونس، بواسطة تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات.

7. دراسة صدام الزعبي، محمد العفيف (2023) بعنوان "اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية: هدفت الدراسة إلى بيان أثر الخدمات الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية من وجهة نظر الموظفين في سته بنوك رئيسية في الأردن، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة والبالغ حجمها 351 مفردة، وتم استخدام المنهج الوصفي والاستبانة لقياس أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك من وجهة نظر الموظفين' وأشارت النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وربحية البنوك (معدل العائد على الأصول - ومعدل العائد على حقوق الملكية) في الأردن، وأوصت الدراسة بضرورة الوعي بأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك وربحياتها.

أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة : تعدّ كافة الدراسات السابقة أساساً جيداً للاستفادة منه بصفة تجارب سابقة في نفس المجال، وساعدتنا في بناء أداة الدراسة الحالية، كما أن دراستنا الحالية تعدّ مكملّة للدراسات السابقة وبيّنت الدراسات أهمية التطبيقات الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية ولم تتطرق هذه التطبيقات إلى قياس تأثيرها على الأداء المالي حيث جمعت الدراسة بين متغيرين لم يسبق أن جمعا معاً من قبل في دراسة تطبيقية واحدة في ليبيا وبمعطياتها الحالية على حد علم الباحثين.

مصطلحات الدراسة : the conceptions of study

1. المصرف التجاري: هو المؤسسة التي تقبل الودائع، وتدفع عند الطلب أو لأجل وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عملية تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج والمساهمة في إنشاء المشروعات.(حسين سمحان وإسماعيل يامن، 2011).

2. الأداء المالي: يعرف الأداء المالي بأنه : "مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة، وذلك بواسطة بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف " (عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، 2014). كما بين (Sari (2018) إن الأداء المالي للمصارف له اثر على نمو اقتصاد البلد والاستقرار المالي للقطاع كلياً.

3. التجارة الإلكترونية: هي كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الإنترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى (Nearon, 2000).
- ويعرفها (Kotle and Armstrong 2001) بأنها "عملية البيع والشراء المدعومة بوسائل إلكترونية"، ولقد عرفت منظمة التجارة العالمية بأنها "مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية".
- وعرفها (توفيق، 2003) بأنها ممارسة العمليات المصرفية إلكترونياً عبر شبكة الويب بواسطة اتصال العميل بموقع البنك على شبكة الإنترنت، كما عرفها بأنها تقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر عمليات الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي يحددها المصرف من خلال منافذ شبكة الويب .
4. معدل العائد على حقوق الملكية (ROE): ويقاس العائد المحقق على أموال (حقوق) المساهمين في المصرف، فو يقاس بشكل تقريبي صافي الأرباح التي يستلمها أصحاب رأس المال عندما يستثمرون أموالهم في المصرف، ويتم احتسابه على النحو التالي (القصاص، 2010) العائد على حقوق الملكية (ROE) = صافي الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية.
5. معدل العائد على الأصول (ROA): ويهدف هذا المؤشر إلى قياس الدخل لكل دينار من متوسط الأصول التي تم امتلاكها خلال مدة، أي أنه يفيد في معرفة العلاقة بين الربحية وجميع أصوله، ويكشف عن كفاءة المصرف في توظيف أصوله لتحقيق مستوى معين من الربح. ويحسب بالعلاقة التالية (إبتهاج مصطفى، 2001)، العائد على الأصول = صافي الدخل / إجمالي الأصول.

أولاً : مفاهيم التجارة الالكترونية

تعددت المفاهيم التي تحاول ايضاح مفهوم التجارة الالكترونية فقد عرفت بأنها عملية البيع والشراء وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات وذلك من خلال الوسائل المختلفة على شبكة الحاسب وشبكة الأنترنت .

كما عرفت منظمة التجارة العالمية بأنها " مجموعة متكاملة من الصفقات الروابط التجارية وتوزيع وبيع المنتجات على الوسائط الالكترونية "

وتقدم هذه الخدمات لزيادة الارباح وتخفيض التكاليف و كوسيلة فاعلة لتنشيط وتوسيع نشاطاته (الحمداني ، 2013).

ثانياً: أهمية التجارة الإلكترونية

بالاعتماد على التطور التكنولوجي للتجارة الإلكترونية فقد زادت من حجم التبادل التجاري وتطوره وساعدت على تسريع عمليات النمو الاقتصادي ودعم الاقتصاد الدولي .

- 1- سهولة الوصول إلى الاسواق العالمية مع توفير في الوقت والجهد وتحقيق العولمة والشمول المالي .
- 2- عقد الصفقات المالية بسهولة بين المتعاملين دون اللجوء الى المستندات الورقية مما ساعد على خفض التكاليف .
- 3- سهولة الحصول على المعلومات اللازمة داخل المؤسسة مما يساعد على عملية اتخاذ القرار .
- 4- تحقيق القدرة التنافسية .

ثالثاً: مزايا التجارة الالكترونية

- 1- تساعد على سرعة تسويق المنتج على الانترنت على مستوى العالم مع تخفيض التكاليف الخاصة بالترويج للسلعة و سهولة الاتصال او التواصل مع العملاء .
- 2- تساعد الزبون على الحصول على السلعة او الخدمة المطلوبة دون الحاجة الى السفر مع حرية الاختيار بين السلع مع خفض أسعار السلع على شبكة الانترنت .
- 3- أما المجتمع فيساعد على زيادة الصادرات وامكانية تسويق المنتج وزيادة فرص العمل امكانية العمل المنزلي مع التوسع عالمياً .

رابعاً :التجارة الإلكترونية ومعوقاتها في المصارف التجارية

جوهر المصارف الإلكترونية لا يخرج عن إطار قيام الزبون بإدارة حساباته، أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء تم ذلك من المنزل أو المكتب في أي مكان و وقت يرغبه، و يعبر عنها بالخدمة المالية عن بعد" (محمد الطائي ، 2010)، كما توفر عملية تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الانترنت فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية، وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية فضلاً عن أن استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات و وفقاً لذلك سيقوم المتعاملون بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي

في جذب المتعاملين. (محمد الطائي , 2010) ، وبالرغم من كل المميزات التي تقدمها المصارف الالكترونية وتطبيقاتها الا انها تواجه العديد من المصارف التجارية لتبني تطبيقاتها والتي تتمثل فيما يلي (الشمري وعبد اللات , 2008) (, yibin 2003) .

- أ. ضعف الامكانيات لامتلاك بنية تحتية تكنولوجية.
- ب. ضعف توافر الموارد البشرية المدربة والمؤهلة.
- ج . ضعف توافر السياسات المتعلقة بالامان والسرية التي تحمي العملاء والمعاملات الالكترونية.
- د . ارتفاع تكاليف الاجهزة وعمليات الصيانة.
- هـ. انخفاض الوعي الثقافي بالمعاملات المصرفية الالكترونية.
- و. ضعف التشريعات والقوانين التي تشجع المصارف على تبني تطبيقات الصيرفة الالكترونية.
- ح . بطء خدمة الإنترنت الذي يعد العامل الرئيس لإتمام هذه المعاملات .

خامساً : مفهوم الأداء المالي

يعرف الأداء المالي على "انه قدرة المنشأة على الاستمرار والبقاء مع التوازن بين رغبات المستهلكين والعمل" وبالتالي تتضح الأهداف المالية للمؤسسة في تعظيم القيمة وتحقيق الأرباح أي تكوين فوائض مالية لتشجيع الاستثمار . وبالإضافة الى تحسين الأداء المالي، ويتأتى ذلك بتخفيض التكاليف وتعظيم الإيرادات بهدف تحقيق الاستقرار المالي .وأخيرا التحكم بالمخاطر المالية مثل مخاطر التكاليف ومخاطر الافلاس .

ويتضح أن مفهوم الأداء المالي للمصارف على أنه هو انعكاس للمركز المالي للمصرف المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلا عن قائمة التدفقات النقدية التي تقيس الوضع المالي خلال فترة معينة للتأكد من تحقيق الأهداف المطلوبة .

سادساً: مؤشرات الأداء المالي

هناك العديد من المؤشرات والنسب المالية والتي تقيس معدل الأداء المالي للمؤسسة ومن أهمها :

1- مؤشر الربحية حيث يقيس مدى كفاءة الإدارة في تحقيق الربح وكفاءة السياسات والقرارات الاستثمارية المتخذة من قبل الإدارة العليا ، وتدل هذه النسب الى مدى الوصول الى السياسات المخطط لها والكفاءة في استخدام الموارد المتاحة ، وهذه النسب ذات الفائدة سواء للمستثمرين او المقرضين (الحمداني ، 2013)
ومن أهم هذه المؤشرات :

أ- معدل العائد على الأصول (ROA) و يقيس كفاءة المؤسسة في توليد ارباح من الأصول وتحسب بقسمة صافي الدخل على اجمالي الأصول .

$$\text{معدل العائد على الأصول} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{100 \times \text{إجمالي الأصول}}$$

إجمالي الأصول

ب- معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) و يقيس هذا المعدل ربحية المؤسسة من حقوق الملكية وتحسب بقسمة صافي الدخل على اجمالي حقوق الملكية .

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{100 \times \text{حق الملكية}}$$

حق الملكية

ثامناً : مصرف السراي للتجارة والاستثمار

تأسس المصرف سنة 1997 بإسم مصرف طرابلس الأهلي ثم تحول المصرف الى شركة ليبية مساهمة بإدارة جديدة وتغير اسم المصرف الى مصرف السراي للتجارة والاستثمار .

في سنة 2012 تم تغيير مجلس إدارة المصرف والتعاقد مع شركة ارنست لتطوير قاعدة انطلاق جديدة تدعم النمو المستمر والتطور لتحقيق مزايا تنافسية، وفي سنة 2014 تمكن المصرف من انشاء مشاريع عديدة وتطوير المنظومة المصرفية للأفراد ولأعضاء المشاريع ، والمشاريع الاستراتيجية للتقنية لتقديم الخدمات الالكترونية مثل شركة تداول للتقنية التي ساهم المصرف فيها بنسبة 10% سنة 2017 .

وفي سنة 2018 قام المصرف بإنشاء خمس فروع اضافية في طرابلس ، وفي سنة 2019 قام بزيادة رأس المال ، كما افتتح مقره الاداري بالمنطقة الشرقية بمدينة بنغازي وفرع لتمويل المشاريع متناهية الصغر في كل من مدينة طرابلس وبنغازي ، وفي سنة 2020 تم تحديث المنظومة المصرفية T24 لتحسين الخدمات المصرفية .
وقام المصرف بإنشاء العديد من المشاريع الجديدة سنة 2022.

جدول رقم (1) يوضح مشاريع مصرف السراي في سنة 2022

المشروع	السنة
ربط المنظومة المصرفية	يونيو 2022
T24 بمنظومة PTS التابعة لماستر كارد	يونيو 2022
الأفتتاح الرسمي لفرع مصراته	يونيو 2022
إطلاق أتيب أونلاين	يونيو 2022
الربط مع الموزع الوطني	سبتمبر 2022
إخلاق أول fintech	أكتوبر 2022
تفعيل أجهزة أيديما اللوحية البيومترية	نوفمبر 2022
الفروع الالكترونية	نوفمبر 2022
أخلاق صندوق الاستثمار العقاري	ديسمبر 2022

المصدر : منشورات مصرف السراي للتجارة والتنمية .

تاسعاً: الأداء المالي لمصرف السراي للتجارة والتنمية .

يتم إعداد البيانات المالية للقوائم المالية وفقاً لمعايير الدولية لأعداد التقارير ومتوافقة مع النشاط التجاري رقم 23 لسنة 2010 وقانون المصارف لسنة 2005 وتعديلاته ، وتم تسجيل البيانات المالية في السجلات المحاسبية وفقاً لمبدأ التكلفة التاريخية وتم اعتماد البيانات لإصدارها من قبل مجلس الإدارة في اجتماعه .

بلغ إجمالي الإيرادات في 2016 مبلغ 21113571 مليون دينار ما بين عمليات مصرفية وأرباح الصرف الأجنبي وإيرادات أخرى مقارنة بـ 1109433 سنة 2015 ، بينما حققت أرباح لعام 2016 مبلغ وقدره 11767548 مليون دينار مقارنة بمبلغ مليون دينار 2891958 سنة 2015 .

وفي سنة 2017 بلغ إجمالي الإيرادات 12273792 مليون دينار ، وقد حققت أرباح قدرها 1096728 مليون دينار وخسائر متراكمة 2296625 مليون دينار مقارنة بالخسائر المتراكمة سنة 2016 وقدرها 14404276 مليون دينار .

وفي سنة 2018 بلغ الإيرادات 27788003 مليون دينار من إيرادات العمليات ، كما بلغ الأرباح 6144503 مليون دينار ، بينما بلغت الخسائر المتراكمة 119989 مليون دينار .

وفي سنة 2019 بلغت إجمالي الإيرادات 47387558 مليون دينار وبلغت الأرباح 14037871 مليون دينار .

وفي سنة 2020 بلغ إجمالي الإيرادات 50181179 مليون دينار متمثلة في إيرادات التمويل الإسلامي وإيرادات عمليات وإيرادات أخرى ، بينما الأرباح بلغت 15830654 مليون دينار .

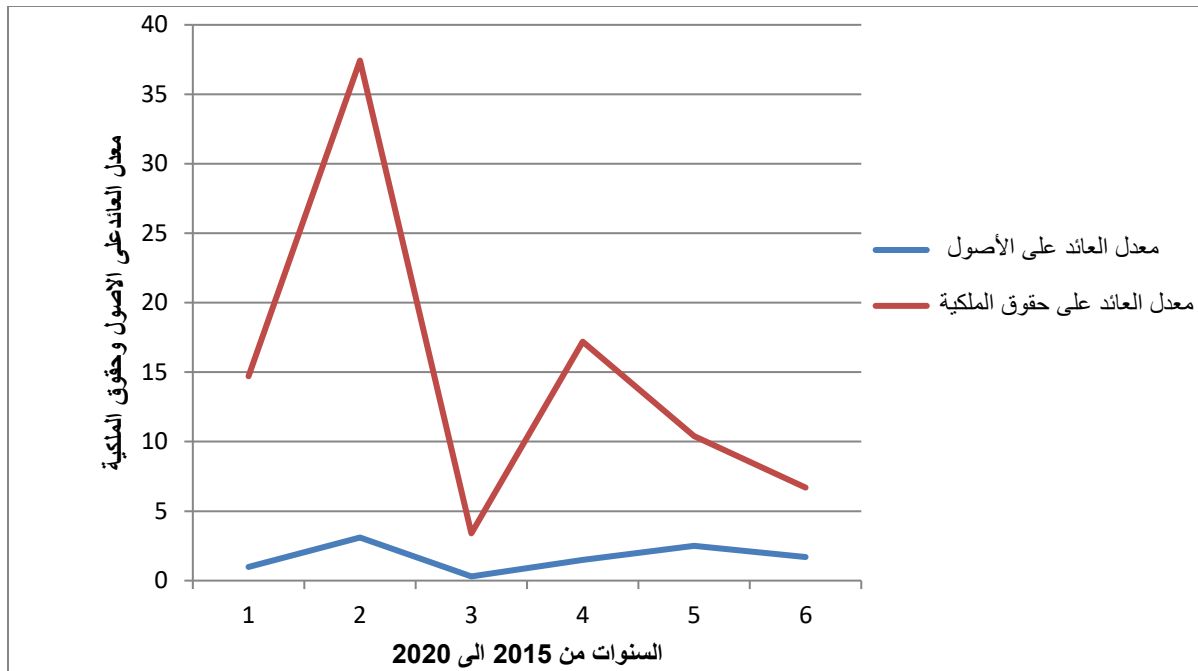
وفي سنة 2021 بلغت إيرادات المصرف 64775041 مليون دينار بينما صافي الأرباح فبلغت 20140244 مليون دينار ومعدل العائد على الأصول 1.8% ، ومعدل العائد على حقوق الملكية 8.1% .

جدول رقم (2) يوضح الاداء المالي لمصرف السراي للتجارة والتنمية

بيان	2015	2016	2017	2018	2019	2020
إجمالي الإيرادات	11094325	21113571	12274016	27788003	47387558	50181179
صافي الأرباح	2891958	11767548	1096723	6144503	14037871	15830654
أرباح العمليات التشغيلية	144809499	6091372	45507230	81337874	(25509068)	491400187
معدل العائد على الأصول	0.99	3.1	0.3	1.5	2.5	1.7
معدل العائد على حقوق الملكية	14.7	37.43	3.4	17.2	10.4	6.7

من إعداد الباحثان منشورات مصرف السراي للتجارة والاستثمار

من خلال بيانات الجدول نرى أن الإيرادات زادت خلال سنوات الدراسة ، فقد بلغت أعلى قيمة سنة 2020 كما أن قيمة الأرباح زادت من سنة 2015 إلى 2020 من 2891958 مليون دينار إلى 15830654 مليون دينار ، وبلغت أرباح العمليات التشغيلية أعلى قيمة سنة 2020 وهذا يدل على كفاءة التشغيل الداخلي للمصرف وأنظمة الدفع الإلكتروني ، وعلى الرغم من ذلك نجد أن معدل العائد على الأصول كانت أعلى قيمة من سنة 2019 بينما كان معدل العائد على حقوق الملكية أعلى قيمة له سنة 2016 .



شكل 3 يوضح معدل العائد على الاصول وحقوق الملكية

كما هو موضح بالشكل رقم 3 معدل العائد على الاصل وصل الى اعلى نقطة سنة 2016 ومعدل العائد على حقوق الملكية بينما انخفضت سنة 2017 ، بينما ارتفع معدل العائد على الاصول سنة 2018 نتيجة زيادة ارباح العمليات التشغيلية ، بينما انخفضت مرة أخرى سنة 2020 .

عاشرا: أثر تطبيقات التجارة الالكترونية على الأداء المالي بمصرف السراي للتجارة والاستثمار

تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي spss وقد تم استخدام الاختبارات الوصفية لإيجاد المتوسط والتكرارات والنسب المئوية للإجابات فيما يخص الخصائص الديموجرافية (الشخصية) ، كما تم استخدام الاحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث لمعرفة هل توجد علاقة بين استخدام التجارة الالكترونية وبين الاداء المالي للمصرف .

1- الصدق والثبات للاستبيان تم قياس مدى صدق الاستبانة بالعرض على بعض المتخصصين بالدراسة ، بينما تم احتساب معامل الثبات ألفا والتي بلغت (0.93) وهذه القيمة أعلى من الحد الأدنى في الدراسات وعليه تكون مقبولة لأغراض التحليل الاحصائي.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للتأكد لقياس درجة الموافقة لمتغيرات الدراسة ، وقد تم استخدام الوسط الحسابي لقياس درجة الموافقة لمتغيرات الدراسة.

2- الاساليب الاحصائية.

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لقياس الخصائص الديمغرافية والوسيط والانحراف المعياري لقياس متغيرات الدراسة المستقلة .

أ- تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية

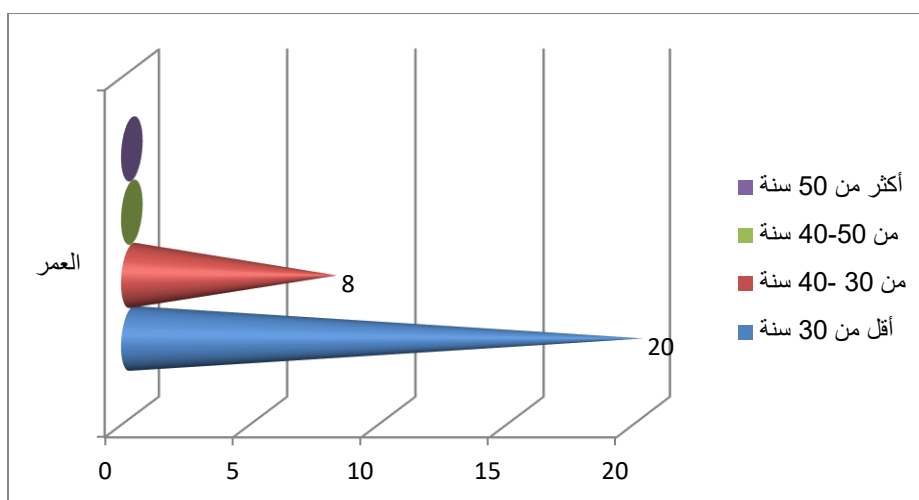
استخدمت عدة فقرات لمعرفة الخصائص وهي العمر المؤهل العلمي سنوات الخبرة

جدول رقم (3) يوضح الخصائص الشخصية

	بيان	الفئات	التكرار	النسبة
Q1	العمر	أقل من 30 سنة	20	71.4
		من 30 - 40 سنة	8	28.6
		من 40-50 سنة	0	-
		أكثر من 50 سنة	0	-
Q2	المؤهل العلمي	بكالوريوس	26	92.9
		ماجستير	0	-
		دكتوراه	0	-
		غيرها	2	7.1
Q3	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	16	57.14
		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	12	42.86
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	0	-
		أكثر من 15 سنة	0	-

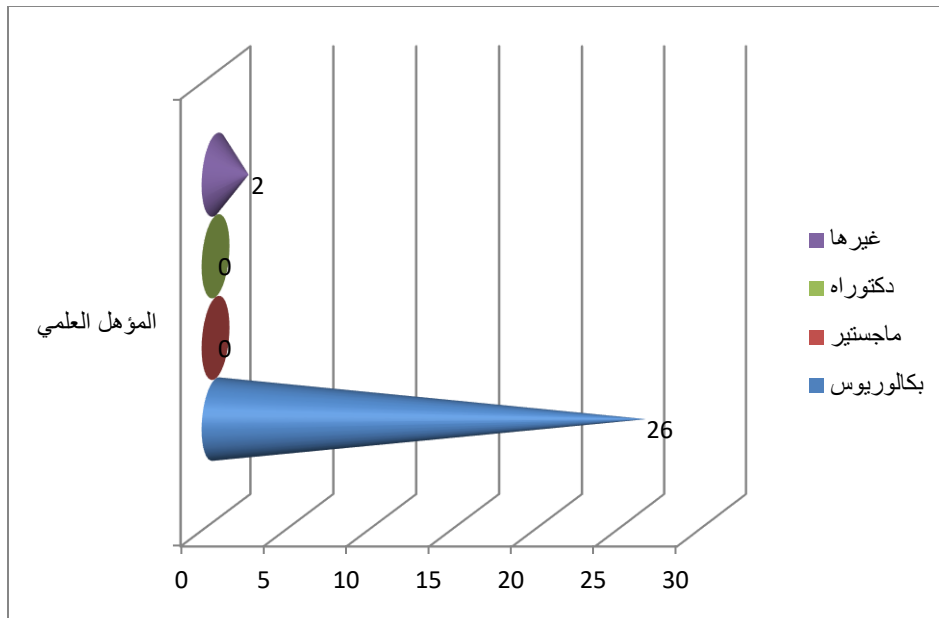
المصدر : من إعداد الباحثان من مخرجات spss.

من بيانات الجدول السابق بلغ عمر المشاركين بالدراسة أقل من 30 سنة كما ان اغلب المشاركين من حملة درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم 92.9% ، بينما سنوات الخبرة بلغت نسبتها 57.14% لاقل من خمس سنوات ، ومن 5 الى 10 سنوات بلغت نسبتها 42.86 % .



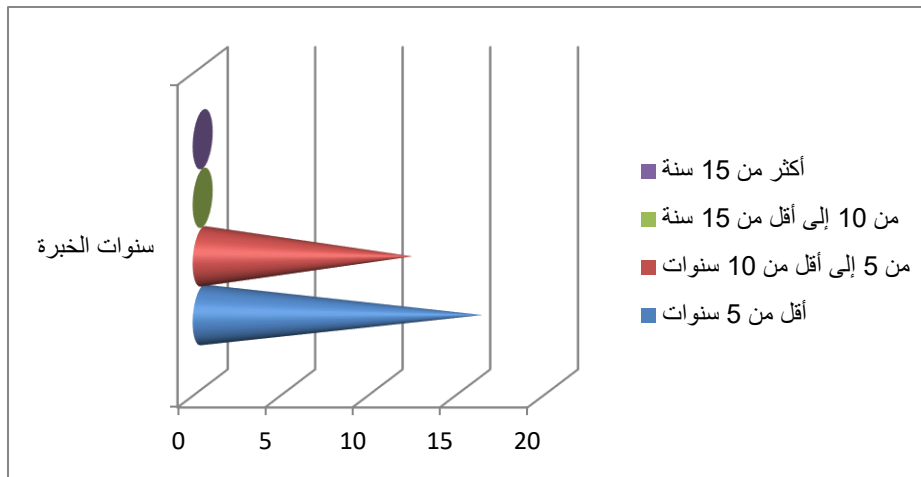
شكل رقم (4) يوضح الفئات العمرية للمشاركين

من خلال الشكل نجد أن أكثر الفئات العمرية بالمصرف أقل من 30 سنة بينما باقي الفئات أكثر من 30 سنة



شكل رقم (5) المؤهل العلمي

بينما المؤهل العلمي نجد أن أغلب المؤهلات العلمية هي البكالوريوس .



شكل (6) يوضح سنوات الخبرة

بينما سنوات الخبرة لأفراد العينة فهي تتراوح بين أقل من 5 إلى 10 سنوات ، وقد يرجع ذلك لحدثة مصرف.

ب- قياس المتوسط والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (4) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

Std. Deviation	Mean	بيان	
		تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	Q4
.50395	4.4286	المعلومات التكنولوجية ذات أهمية كبيرة للمصرف والعميل وأيضاً لبناء القرارات المالية بصورة جيدة	Q41
.63413	4.5714	توفر التجارة الالكترونية الاستجابة السريعة لرغبات العملاء.	Q42
.50395	4.5714	التجارة الالكترونية تسهم في سرعة أداء المصارف التجارية في النواحي المالية.	Q43
.41786	4.7857	تساعد تكنولوجيا المعلومات في مواكبة التطور في الخدمات المصرفية وزيادة	Q44

		المنتجات الالكترونية.	
Q45	يقوم المصرف بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية	4.7143	.46004
Q46	هناك اتصال بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة الطلبات أو تعديل معلومات الحسابات والاستفسارات	4.6429	.48795
Q47	هناك موقع تبادلي للسماح للزبون للوصول الى حسابه وادارتها واجراء الدفعات النقدية واجراء الحوالات بين حساباته داخل المصرف او مع جهات خارجية	4.4286	.63413
Q5	نظام الدفع الالكتروني		
Q51	من ضمن الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه بطاقات) الدفع ، والشحن)	4.5714	.50395
Q52	يقدم البنك خدمة الحافظة الالكترونية لعملائه لضمان المزيد من الأمان	4.5714	.74180
Q53	يوفر البنك بطاقات الحساب الجاري لتسهيل انجاز الاعمال	4.7857	.41786
Q54	تشمل البطاقات الالكترونية الصادرة عن البنك المعلومات الشخصية لعملائه لتسهيل أعمال المنظمات	4.0000	1.38778
Q55	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لزيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع	4.5000	.63828
Q56	يوفر البنك خدمة الدفع الالكتروني الجزئي لتسيير إجراء التعاملات ذات القيم الصغيرة	4.6429	.48795
Q57	يوفر البنك التأمين اللازم والخصوصية لتوفير الامان والثقة بين المتعاملين عند إجراء وسائل الدفع الالكتروني	4.8571	.35635
Q6	كفاءة التشغيل الداخلي		
Q61	يعمل نظام الدفع الالكتروني على تحسين أداء العاملين	4.3571	.73102
Q62	يستخدم المصرف نظم التصميم المعتمدة على الحاسب	4.5000	.50918
Q63	تزيد نظم الدفع الالكتروني الاستجابة لطلبات العملاء من حيث النوع والكم	4.4286	.63413
Q64	تساعد نظم الدفع الالكتروني من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يخدم العمل المصرفي	4.7143	.46004
Q7	الاداء المالي		
Q71	تمنح نظم الدفع الإلكتروني للمصرف القدرة على التحرك في الاسواق بسرعة	4.7143	.46004
Q72	تسهل نظم الدفع الالكتروني تحرك المصرف في الاسواق العالمية	4.5000	.63828
Q73	يعمل المصرف على خفض التكاليف التشغيلية من خلال نظم الدفع الالكتروني	4.3571	.73102
Q74	تؤدي نظم الدفع الالكتروني إلى زيادة أرباح المصرف.	4.5000	.63828
Q75	تؤدي نظم الدفع الالكتروني إلى تقليل تكلفة تقديم الخدمة	4.0000	.94281

المصدر من اعداد الباحثان 2023 بإستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

كما هو واضح من اجابات المشاركين فقد تراوح المتوسط لإجابات المشاركين في الدراسة ما بين 4 الى 5 أي من موافق الى موافق بشدة وهذا يدل على وعي وإدراك المشاركين لمدى أهمية التكنولوجيا واستخداماتها في العمليات المصرفية والاهتمام ببعض الوسائل والادوات التي تدعم وسائل الدفع الالكتروني واستخدام احدث السبل لنظام الدفع الالكتروني والذي يقلل التكاليف وتسهل المعاملات والاجراءات وهذا يؤثر ايجابا على اداء البنوك وكفاءة العمليات التشغيلية .

كما أن محوري كفاءة التشغيل ونظام الدفع الإلكتروني فقد تراوح متوسط اجابات المشاركين ما بين 4-5 أيضا ما بين موافق وموافق بشدة على أن وجود وسائل الدفع الإلكتروني وكفاءة التشغيل الداخلي للمصرف ، بالإضافة الى إجابات المشاركين على المحور الأخير والذي يخص الأداء المالي الذي بلغ المتوسط ما بين 4-5 أي درجة الموافقة عالية على مدى جودة الأداء المالي في ظل التشغيل الإلكتروني للبيانات .

3- تحليل فرضيات الدراسة:

لقياس علاقة تطبيقات التجارة الإلكترونية بالأداء المالي

لإختبار صحة الفرضيات تم استخدام مربع كاي لمعرفة الدلالة الفروق على عبارات كل فرضية

إختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء المالي

جدول رقم (5) إختبار مربع كاي للاستقلالية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

Pearson Chi-Square Tests		
		تكنولوجيا المعلومات
الأداء المالي	Chi-square	44.889
	Df	12
	Sig.	.000 ^{a,b,c}

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لوجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للمصرف 44.889 عند درجة حرية 12 وهي أكبر من قيمة كاي الجدولية ومستوى دلالة 0.05 وهي دالة معنوية ، حيث أن قيمة $p\text{ value} < 0.05$ وهي دالة معنوية، ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاداء المالي للمصرف .

الفرضية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والأداء المالي .

جدول رقم (6) إختبار مربع كاي للاستقلالية بين الدفع الالكتروني والأداء المالي

Pearson Chi-Square Tests		
		الدفع الالكتروني
الأداء المالي	Chi-square	41.572
	Df	16
	Sig.	.000 ^{a,b,c}

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لوجود علاقة بين الدفع الالكتروني والأداء المالي للمصرف 41.572 عند درجة حرية 16 وهي أكبر من قيمة كاي الجدولية ومستوى دلالة 0.05 وهي دالة معنوية ، حيث أن قيمة $p\text{ value} < 0.05$ وهي دالة معنوية ، ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي للمصرف .

الفرضية الثانية : لا توجد علاقة بين كفاءة التشغيل الداخلي والأداء المالي .

جدول رقم (7) إختبار مربع كاي للاستقلالية بين كفاءة التشغيل الداخلي والأداء المالي

Pearson Chi-Square Tests		
		كفاءة التشغيل الداخلي
الأداء المالي	Chi-square	28.450
	Df	12
	Sig.	.005 ^{a,b,c}

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لوجود علاقة بين كفاءة التشغيل الداخلي والأداء المالي للمصرف 28.450 عند درجة حرية 12 وهي أكبر من قيمة كاي الجدولية ومستوى دلالة 0.05 وهي دالة معنوية ، حيث أن قيمة $p\text{ value} < 0.05$ وهي دالة معنوية ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كفاءة التشغيل الداخلي والاداء المالي للمصرف .

الحادي عشر : النتائج

1. التطوير المستمر للتجارة الالكترونية واستخدام التقنيات الحديثة والتي لها دور في توفير المعلومات والمؤشرات هو ما يساعد في كفاءة الاداء المالي في العمليات المصرفية ، فقد تراوح المتوسط لإجابات المشاركين في الدراسة ما بين 4 الى 5 أي من موافق الى موافق بشدة ، وهذا يدل على وعي وإدراك المشاركين لمدى أهمية التكنولوجيا واستخداماتها في العمليات المصرفية والاهتمام ببعض الوسائل والادوات التي تدعم وسائل الدفع الالكتروني واستخدام احدث السبل لنظام

الدفع الإلكتروني والذي يقلل التكاليف وتسهل المعاملات والاجراءات وهذا يؤثر ايجابا على اداء البنوك وكفاءة العمليات التشغيلية .

2. للتجارة الإلكترونية دور في توفير المعلومات اللازمة في القطاع المصرفي والتي تساعد على زيادة الكفاءة الداخلية للمصارف والتي بدورها لها دور في الرفع من الاداء المالي للمصرف ، كما أن محوري كفاءة التشغيل ونظام الدفع الإلكتروني فقد تراوح متوسط اجابات المشاركين مابين 4-5 أيضا ما بين موافق وموافق بشدة على أن وجود وسائل الدفع الإلكتروني وكفاءة التشغيل الداخلي للمصرف ، بالإضافة الى إجابات المشاركين على المحور الأخير والذي يخص الأداء المالي الذي بلغ المتوسط مابين 4-5 أي درجة الموافقة عالية على مدى جودة الأداء المالي في ظل التشغيل الإلكتروني للبيانات .

3. بلغت أرباح العمليات التشغيلية أعلى قيمة سنة 2020 وهذا يدل على كفاءة التشغيل الداخلي للمصرف وأنظمة الدفع الإلكتروني ، وعلى الرغم من ذلك نجد أن معدل العائد على الأصول كانت أعلى قيمة له سنة 2019 بينما كان معدل العائد على حقوق الملكية أعلى قيمة له سنة 2016 .

4. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء المالي للمصرف .

5. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لعمليات الدفع الإلكتروني على الاداء المالي للمصرف .

6. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لكفاءة التشغيل على الاداء المالي للمصرف .

الثاني عشر : التوصيات

1- التطوير المستمر للقوانين والتشريعات المنظمة للتجارة الإلكترونية لمواكبة التطورات الدولية في هذا المجال ووضع معايير للإلتزام بها من قبل المصارف لتقييم الأداء .

2- لا بد من توافر بنية تحتية تكنولوجية لأنظمة التجارة الإلكترونية ، مع تعزيز ثقافة التحول الرقمي في المؤسسة لضمان نجاح التكامل بين التكنولوجيا والأداء المالي.

3- القياس الدوري للأداء المالي للمصارف الإلكترونية مع مقارنة الأداء الحالي بالأداء المالي للسنوات السابقة أو لنفس السنة ، وتحفيز المصارف التي تهتم بالتجارة الإلكترونية لتحسين مستوى أدائها .

4- زيادة وتطوير الخبرات والكفاءات التي تدعم أنظمة تبادل التجارة الإلكترونية ، والتي تحتاج إلى وجود كوادر مؤهلة قادرة على تشغيل وإدارة هذه الأنظمة.

5- تشجيع الأبحاث والدراسات لإجراء المزيد من الدراسات الميدانية في مجال التجارة الإلكترونية .

Abstract :

The study aimed to shed light on the definition of what electronic commerce is and explain the relationship between it and the financial performance of commercial banks, which was applied to the Saray Bank in its Gurji and Mizran branches, in addition to studying the nature and importance of electronic banking services and identifying the most important challenges facing banks when applying electronic services, and explaining The important role that electronic banking services play in financial performance indicators (rate of return on assets and rate of return on equity). The problem of the study was represented in the following main questions: What is the relationship between the use of electronic commerce applications and electronic banking services at the Saray Bank on financial performance (rate of return on assets) (Rate of return on equity)? In this study, the two researchers relied on the descriptive analytical method due to the suitability of this type of method to the nature of the study and its objectives, in addition to designing a questionnaire form that was distributed to the study sample to collect and analyze data using the statistical package program SPSS. The study concluded with several results, the most important of which is that there is a statistically significant relationship to the use of E-commerce, which is represented by information technology, electronic payment processes, and internal operating efficiency, affects the financial performance of the Saray Trade and Investment Bank. The study also concluded several recommendations based on the results of the study, the most important of which is the continuous development of laws and legislation regulating electronic commerce and setting standards for banks to adhere to, periodic measurement of the financial performance of banks. Electronic, comparing current performance, providing technological infrastructure, increasing expertise and competencies in electronic commerce systems.

المراجع

أولا: المراجع العربية

- 1- ابتهاج مصطفى عبد الحمن, اداره البنوك التجارية, دار النهضة العربية , القاهرة , الطبعة الثانية, 2001.
- 2- أحمد سعد أحمد مسعود , محمد أبوبكر أحمد بوكر, مصباح سالم أحمد حمود, التطبيقات الذكية وأثرها في تبسيط الإجراءات ورضا العملاء عن الخدمة المصرفية دراسة ميدانية علي مصرف الأمان . المؤتمر الليبي الدولي للعلوم التقنية , المنعقد بتاريخ 4-2019/03/06 , فندق ريدسون بلو , طرابلس

- 3- اذم محمد لسان ، معوقات التجارة الإلكترونية المصارف السوانية الخرطوم جامعة النيلين ، رسالة ماجستير غير منشورة 2011،
- 4- البحيطي ،عبد الرحيم. المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الالكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية مجلة جامعة الملك عبد العزيز 2007 .
- 5- توفيق ، محمد شريف " أثر التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية دراسة اختبارية بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الالكترونية .وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري كلية التجارة جامعة الزقازيق2003
- 6- حسين محمد سمحان وإسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود و المصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011 ،ص: 105
- 7- زهير زواش ، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية ، بحث ماجستير غير منشور - جامعة لعربي بن المهدي الجزائر ، 2011،2010
- 8- الشمري ، كاظم محمد . والعبد اللات وعبد الفتاح زهير ، الصيرفه الالكترونيه :الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن ، 2008 ص192
- 9- عبد القادر،بريش . محمد ،زيدان. دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية ,جامعة حسبة 2003.
- 10- عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AED)) خلال الفترة 2006/2011 ،مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية،المجلد السابع، العدد الثاني، 2014 ،ص: 24
- 11- عقيل ، جمعه فرحات ، و ميلاد ، عبد الرحمن بشير ، بعنوان معوقات تطبيق تجاره الالكترونيه في المصارف التجاريه الليبيه : دراسه ميدانيه على المصارف التجاريه العامله بمدينه الخمس، مجله الجامعه الاسمرية الاسلاميه ، العدد 30, (2018)
- 12- عقيل، وآخرون، "معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 2017.
- 13- القصاص ، خليل محمد ، الاتجاهات الحديثه في التحليل المالي واعداد الموازنات التقديرية ، اتحاد المصارف العربيه ، الاردن 2010
- 14- لائحة خدمات الدفع الإلكتروني الصادرة عن مجلس المدفوعات الوطني ، مارس 2020 مصرف ليبيا المركزي
- 15- محمد حسن الطائي، التجارة الإلكترونية" المستقبل الواعد لأجيال القادمة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010 ، ط1، ص: 228

16-ناصر ميلاد بن يونس , حسني رمضان اشتيوي , ابوبكر على الصداي , معوقات التجاره الالكترونيه في ليبيا (دراسه تطبيقيه على المصارف التجاريه الليبيه) المؤتمر الدولي السادس -المدن الذكيه -جامعه النجم الساطع - البريقه - ليبيا - 2020 .

ثانيا :المراجع الأجنبية:

- 1- Kotler, P. and Armstrong, G. 2001. Principle of Marketing, 9th Edition, Prentice-Hall, Inc., New Jersey
- 2- Nearon, B. H. (2000) "Auditing E-Business", CPAJournal, No. 11, Nov, pp: 22- 26
- 3- Sari, T.(2018). Quantitative techniques in bank efficiency measurement: A literature review. lisbon2018.econworld.org.
- 4- Yibin , Mu . " E-Banking : Status , Trends , Challenges , and Policy Issues " , CBRC Seminar : The Developments and Supervision of E-Banking