

اثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني في ربحية المصارف التجارية.. دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية
للمصرفية الإسلامية – فرع غريان
أ. خالد الحبشي

قسم المحاسبة، كلية المحاسبة الرجبان، جامعة الزنتان، ليبيا

khaled.elhebschi@uoz.edu.ly

ORCID: 0009-0002-0131-4557

The Effect of Using Electronic Payment Methods on the Profitability of commercial Banks An applied Study on Jumhouria Bank – Islamic Banking ,Gharyan Branch

Khaled Elhebschi

Department of Accounting, ALRajban College of Accounting, Zintan University, Libya

تاريخ الاستلام: 12\8\2026 م تاريخ القبول: 17\8\2026 م تاريخ النشر: 15\9\2026 م

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ربحية المصارف التجارية في ليبيا، وذلك في ظل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبانة وزعت على عينة من موظفي مصرف الجمهورية الإسلامي – فرع غريان، وجرى تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتناولت الدراسة أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وتكلفة استخدامها، والسرعة في إنجاز المعاملات الإلكترونية على ربحية المصارف التجارية. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين ربحية المصارف، من خلال زيادة حجم العمليات المصرفية، وجذب عملاء جدد، وتوزيع مصادر الدخل، وتقليل التكاليف التشغيلية. كما بينت النتائج أن سرعة إنجاز المعاملات الإلكترونية تساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين كفاءة الأداء المالي للمصارف. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التقنية، وتعزيز أنظمة الحماية الإلكترونية، والتوسع في نشر الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يدعم التحول الرقمي ويرفع من كفاءة وربحية المصارف التجارية الليبية.

الكلمات المفتاحية : وسائل الدفع الإلكتروني؛ ربحية المصارف؛ الخدمات المصرفية الإلكترونية

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of the use of electronic payment methods on the profitability of commercial banks in Libya in light of the rapid developments in information and communication technologies and the ongoing digital transformation within the banking sector. The study adopted a descriptive-analytical approach, and primary data were collected through a questionnaire distributed to a sample of employees at the Republic Islamic Bank – Gharyan Branch. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through a set of appropriate statistical techniques.

The study examined the impact of the use of electronic payment methods, the cost of their utilization, and the speed of electronic transaction processing on the profitability of commercial banks. The findings revealed a statistically significant positive effect of electronic payment methods on bank profitability through increasing the volume of banking transactions, attracting new customers, diversifying sources of income, and reducing operational costs.

Furthermore, the results indicated that the speed of processing electronic transactions contributes to enhancing customer satisfaction and improving the financial performance of banks. Based on these findings, the study recommends strengthening technological infrastructure, enhancing cybersecurity systems, and expanding the adoption of electronic banking services to support digital transformation and improve the efficiency and profitability of Libyan commercial banks.

Keyword: Electronic Payment , Methods Bank Profitability , Electronic Banking Services

1. الإطار التمهيدي للدراسة :

1.1 مقدمة :

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة نتيجة التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنظمة وخدمات مصرفية حديثة تعتمد بصورة أساسية على الوسائل الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية والمصرفية. وقد أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني من أهم مظاهر هذا التحول، لما توفره من سرعة وكفاءة وأمان في إنجاز المعاملات، إضافة إلى دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل الاعتماد على النقد التقليدي. وتسعى المصارف التجارية إلى تبني أنظمة الدفع الإلكتروني باعتبارها أحد الأدوات الحديثة التي تسهم في تعزيز قدرتها التنافسية وتحسين مستويات الربحية من خلال زيادة الإيرادات، وتخفيض التكاليف التشغيلية، ورفع كفاءة الأداء المالي. وفي ليبيا، شهد القطاع المصرفي توسعاً ملحوظاً في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني خلال السنوات الأخيرة، خاصة في ظل أزمة السيولة النقدية والتوجه نحو التحول الرقمي في الخدمات المصرفية. ربحية المصارف التجارية الليبية، من خلال دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية الإسلامي – فرع غريان.

2.1 مشكلة البحث :

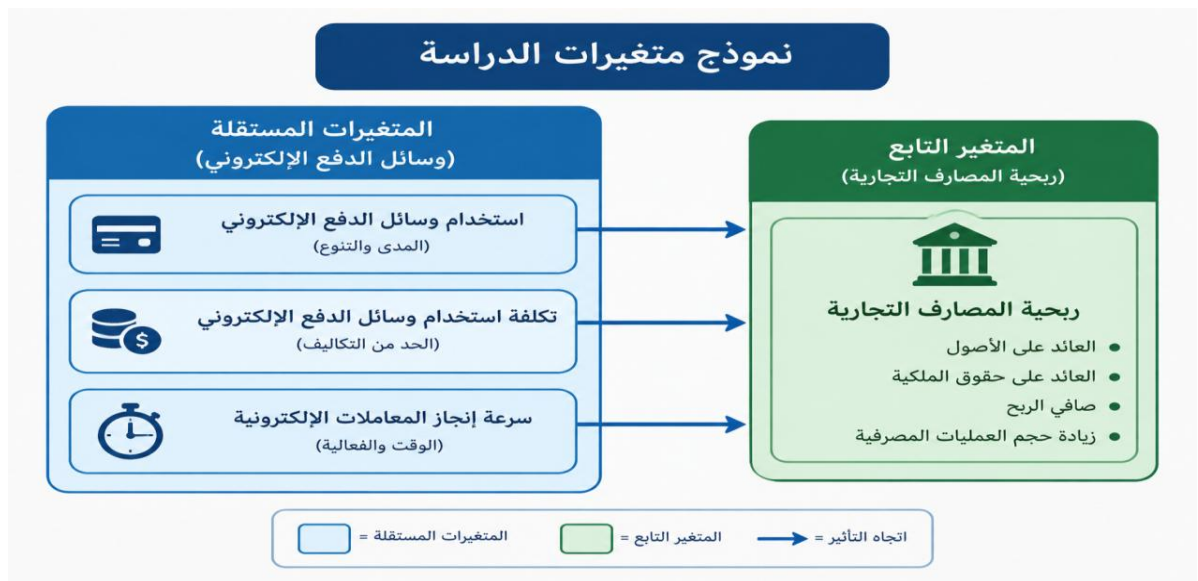
يشهد القطاع المصرفي في ليبيا تطوراً متزايداً في استخدام التكنولوجيا الحديثة، وخاصة في مجال الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني، والتي أصبحت من الوسائل المهمة في تنفيذ المعاملات المصرفية لما توفره من سرعة وسهولة في إنجاز العمليات وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية. وقد أدى التوسع في استخدام هذه الوسائل إلى اهتمام المصارف التجارية بتطوير خدماتها الإلكترونية وتحسين كفاءتها التشغيلية.

وعلى الرغم من انتشار وسائل الدفع الإلكتروني، فإن مدى تأثيرها في ربحية المصارف التجارية، وما يرتبط بها من تكلفة وسرعة في إنجاز المعاملات، لا يزال بحاجة إلى دراسة ميدانية وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتكلفة استخدامها والسرعة عند استخدامها على ربحية المصارف التجارية في ليبيا؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية

- 1- ما أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على ربحية المصارف التجارية في ليبيا؟
- 2- ما أثر تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على ربحية المصارف التجارية في ليبيا؟
- 3- ما أثر السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على ربحية المصارف التجارية في ليبيا؟

3.1 - فرضيات البحث :

- 1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا .
- 2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا .
- 3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.



4.1 - أهداف البحث :

- 1- التعرف بأدوات و وسائل الدفع الالكتروني وما هي اهم انواعها .
- 2- التعرف على مدى ادراك المصارف التجارية والعملاء للدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكتروني في الرفع من مستوى الخدمات في المصارف التجارية العاملة في مدينة غريان .
- 3- دراسة اثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الحد من تكاليف الخدمات المصرفية .

5.1 - اهمية البحث :

- 1- تتبع اهمية الدراسة من ان وسائل الدفع الالكتروني اصبحت موضوعا هاما في وقتنا الحاضر نتيجة لما ترتب عليه من تسهيلات اقتصادية ترفع بالمستوى الاقتصادي للأفراد بشكل خاص وللمجتمع بشكل عام .
- 2- المساهمة في توفير المعلومات التي تساعد المصارف التجارية في تطوير الاداء والكفاءة خاصة فيما يخص الخدمات الالكترونية .
- 3- تسهم الدراسة في توجيه الاهتمام بوسائل الدفع الالكتروني لما لها من دور كبير في حل العديد من المشاكل .

6.1 - منهجية الدراسة :

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي حيث تم جمع المعلومات من مصادرها الأولية والثانوية حيث تم صياغة صحيفة الاستبيان بالشكل الذي يساعد في الوصول لنتائج يمكن الاستفادة منها وتم تحليل البيانات باستخدام الاساليب الإحصائية المناسبة .

7.1 - حدود الدراسة :

الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة على مصرف الجمهورية للصيرفة الاسلامية فرع غريان
الحدود الزمنية : تم اجراء الدراسة خلال العام 2026 م .

8.1 - الدراسات السابقة :

1- دراسة ابراهيم ، عبد الصمد (2024) ، بعنوان : "أثر استخدام العمليات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف التجارية دراسة استكشافية على مصرف الصحاري سبها "هدفت الدراسة الى التعرف على"أثر استخدام العمليات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف التجارية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة ، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان وخلصت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام العمليات المصرفية الالكترونية على ربحية مصرف الصحاري سبها ووجود تأثير ذو دلالة احصائية لسرعة الخدمات الالكترونية المصرفية على انجاز المهام و أداء العمل المالي داخل المصرف ، واوصت الدراسة بضرورة الاهتمام باستخدام التقنية الالكترونية الحديثة في العمل المصرفي لما لها من دور ايجابي في تحسين الاداء المالي للمصرف بشكل عام .

2- دراسة رقية الطيب ، أحمد (2021) ، بعنوان : أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية " هدفت الدراسة الى معرفة أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وانعكاس ذلك على الربحية ، وقامت الباحثة بالاعتماد على اسلوب الاستبانة على العاملين في عينة من البنوك السودانية ، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية ، وان التميز في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب العملاء وكسب ولاءهم ، كما أوصت الدراسة بضرورة وجود ادارة للتسويق المصرفي تهدف الى التميز وجذب العملاء وضرورة السعي الى تطوير الخدمات المصرفية بناء على رغبات العملاء ,

3- دراسة الازرق (2018) بعنوان وسائل الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم ازمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية وتهدف الدراسة الى الوقوف على الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم ازمة السيولة وتقليل استخدام النقد وتجديد الثقة في وسائل الدفع الالكتروني وتوصلت الدراسة لعدة نتائج وتوصيات أهمها ضرورة تعامل ادارات المصارف مع المشاكل التي تواجه العملاء وحتم على استخدام أجهزة الصرف الالي والحرص على توزيع نقاط البيع الالكتروني في جميع المدن والمناطق وان تحدد المصارف التجارية الليبية حذو المصارف العالمية والحث على اقامة الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع المصرفي وكذلك وضع استراتيجية واضحة لتخطيط السيولة ووضع الضوابط والنظم الداخلية للمحافظة على مستوى الخدمات المصرفية وغيرها من النقاط الهامة .

4- دراسة التواتي (2013) بعنوان تأثير خصائص الخدمة المقدمة على اقبال العملاء على قنوات الصيرفة الالكترونية ، وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى اقبال عملاء المصارف التجارية الليبية على استخدام قنوات الصيرفة الالكترونية المتوفرة مثل

الصراف الآلي ، وخدمات الانترنت البنكي ، والبطاقات المصرفية بأنواعها ، ونقاط البيع الالكترونية ، وكذلك خدمات الهاتف النقال ، كما هدفت الدراسة الى دراسة الاسباب والمعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة على تبني عملاء المصارف التجارية للخدمات المصرفية الالكترونية ، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن هناك تطورا جيدا في الاقبال على الصراف الآلي في المصارف التجارية الليبية ، وكذلك توصلت الى ان هناك تأثيرا لخصائص الخدمة المقدمة على اقبال العملاء على قنوات الصيرفة الالكترونية المتوفرة ، الا ان هذا الاثر تفاوت من عامل الى آخر ، وتوصلت الى ان هناك قصور وضعفا في نظم التسويق المصرفي في المصارف التجارية الليبية فيما يخص الخدمات المصرفية الالكترونية المتوفرة ، وأوصت الدراسة على المصارف التجارية الليبية والمصرف المركزي زيادة الوعي المصرفي لدى المواطن الليبي ، وذلك بوضع خطط وبرامج ترويجية ودعائية مناسبة ، وكذلك ابتكار أنواع جديدة من الخدمات المصرفية عبر القنوات الالكترونية التي تلبي رغبات العملاء ، وأيضا متابعة المصارف التجارية الليبية للتطورات التقنية للصيرفة الالكترونية ووضع مزايا وتسهيلات من شأنها تشجيع عملائها على طلب الخدمات المتوفرة عبر القنوات الالكترونية .

2 - الاطار النظري للدراسة :

1.2 - ماهية وسائل الدفع الالكترونية :

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني من اهم الوسائل الحديثة التي واكبت التطور التكنولوجي للتجارة الالكترونية التي من خلالها استطاعت تجاوز العديد من العراقيل والصعوبات التي واجهت مختلف وسائل الدفع التقليدية ، ويقصد بوسائل الدفع الالكتروني بأنها مجموعة من الادوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المؤسسات والمصارف كوسيلة دفع مثل البطاقات والنقود الالكترونية والشيكات الالكترونية وغيرها من الادوات .

2.2 - مفهوم وسائل الدفع الالكترونية :

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني كل الادوات والأساليب التقنية المستعملة التي تسمح بتبادل لكل الاشخاص بتحويل اموالهم وقد وردت عدة تعريفات لوسائل الدفع الالكترونية نذكر منها ما يلي :

تعرف وسائل الدفع الالكتروني بأنها نظام مبني على التقنيات الدفع التي تستعمل لغرض صناعة نظام دفع مالي عن طريق تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق تطويق المبادلات المصرفية عبر سند معلوماتي او السند الورقي (بحيح ، ص234) وتعرف وسائل الدفع الالكتروني على انها الوسيلة الالكترونية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية ، الفرق الاساسي بين الوسيطتين هو " ان وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها عن طريق التسديد الالكتروني ولا وجود للقطع النقدي " (عبدالفتاح، ص2) كما عرفت على انها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الالكتروني بدل من استخدام النقود المعدنية او الورقية او الشيكات الورقية ، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وأمنة للحصول على الائتمان من منتجاتهم من الزبائن .(الطائي 2010 ، ص 178)

وعرفت ايضا بأنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية او مغناطيسية او ضوئية او كترومغناطيسية في تبادل المعلومات او تخزينها .(الكيلاني ، 2008 ص 33)

3.2 - خصائص وسائل الدفع الالكترونية : يمكننا تلخيص هذه الخصائص في النقاط التالية :

- يتسم نظام الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية ، اي انها وسيلة مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم .
 - يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية ، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية او ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على ادارة عملية التبادل .
 - يستخدم هذا الاسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية
 - يتم اعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد .
 - يتم الدفع الالكتروني بأحد اسلوبين :
- أ- الاسلوب الاول : من خلال نقود مخصص لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم الا بعد الخصم من هذه النقود ولا يمكن تسوية معاملات اخرى بغير هذه الطريقة .
- ب- الاسلوب الثاني : من خلال الطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل ان المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل اخرى كشيك لتسوية أي معاملة مالية .

2. 4 - أنواع وسائل الدفع الالكترونية :

بعد ظهور ما يعرف بالتجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت فضلا عن التطورات السريعة في اسواق التمويل للدولة مما أدى الى استحداث مؤسسات تمويلية جديدة والتوسع في انتاج واستخدام منتجات مالية مصرفية متنوعة واستخدام اساليب حديثة للدفع وكانت اولها البطاقات البنكية والتي تطورت من بطاقات مغناطيسية الى بطاقة ذات خلية الكترونية، ثم ظهور النقود الالكترونية وغير ذلك .

ومن الانواع والاساليب المستخدمة في عملية الدفع الالكتروني والمنشرة عالميا ما يأتي :

اولا : البطاقات المصرفية الالكترونية :

مع تطور المعاملات المصرفية الالكترونية كان لبدء من تنوع واختلاف البطاقات الالكترونية ايضا لتواكب كل بطاقة مصرفية نوع الخدمة والمعاملة المنوطة بها حيث يمكن ان نقسمها لعدة انواع هي :

- **البطاقات الائتمانية Credit Card** : هي بطاقة مغطنة مسجل عليها اسم الشخص والرقم وتاريخ المنح والصلاحيات وهي البطاقات التي تتيح لصاحبها الحصول على ائتمان يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا فاذا كان غير راغبا في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شراءه) في شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض الى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع فائدة على الرصيد المدين وتنقسم هذه البطاقات الى قسمين هما :

- **بطاقة الائتمان المتجدد Credit Card raveling** : هي نوع من البطاقات تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت ، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد ديننا متجددا على صاحبها اي ان صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة للبنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين ان يقضي في الموعد المحدد او يدعه معلقا بزمته ويكون ملزما بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية (ابو العز، ص 234) أما أشهر أنواع البطاقات المعروفة فهي Discover، Visa Card ، Master Card.

- **بطاقة الائتمان غير المتجدد** : تسمى ايضا بطاقة الحساب أو بطاقة الوفاء المؤجل و تتيح بطاقة الحساب (أو بطاقة على الحساب) للمستهلك الشراء على الحساب الآن والتسديد لاحقا ، فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار إذ يترتب على حاملها تسديد المبلغ بكامله عندما يرسل المصدر القائمة (الفاتورة) له كما لا يتحمل المستهلك جراء ذلك أية فوائد منها American Express Green Card.

- **البطاقات الغير ائتمانية** : هذا النوع من البطاقات هو الاكثر انتشارا في العالم لانه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى المصارف المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لايعطي العميل اي ائتمان ويمكن تقسيم هذه البطاقات كما يلي :

- **البطاقة المدينة او بطاقة الخصم Debit Card** : بطاقة تصدرها المصارف وتسمح بموجبها لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباتهم الجارية في المصرف مباشرة، أي أنه بدلاً من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا (كما هو الحال في البطاقة الائتمانية) فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة

- **بطاقة الصراف الآلي Automated Teller Machines ATM Bank Card** : تعطى هذه البطاقة للمستهلك حق الدخول إلى مكائن الصراف المؤتمنة وإلى الشبكات المرتبطة بها العائدة للمصارف الأخرى، إذ يستطيع المستهلك عند استعماله لهذه البطاقة إجراء العديد من المعاملات المصرفية النمطية أو المعيارية مثل تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة والإيداع وسحب النقدية بل وحتى تسديد بعض (الفواتير) .

- **البطاقة المدفوعة مسبقاً Prepaid Card** : بطاقة ابتدائية سبقت استعمال البطاقة الذكية فهي تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ كما يجري التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة آلياً كلما تم استعمالها من بين الأمثلة على هذه البطاقة الجاري تداولها حالياً بطاقة النداءات الهاتفية وبطاقات ركوب الجمهور بوسائل النقل الداخلي العام في المراكز الحضرية.

- **البطاقة الذكية Smart Card /chip card** : ظهرت هذه البطاقة تماشياً مع التطورات التكنولوجية وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم والعنوان والمصرف والمصدر و أسلوب الصرف المبلغ المصروف وتاريخه و تاريخ حياة الزبون المصرفية (الطائي، 2010 ، ص 178) . غير أنه على الرغم من توافر التكنولوجيا اللازمة لإصدارها واستعمالها فإنها لم تحظ بعد بالإصدار والاستعمال على نطاق واسع

ثانيا : الشيكات الالكترونية Cheques électroniques : تعتبر الشيكات الالكترونية شيكات عادية الا انها الالكترونية تقوم فكرة الشيكات على أساسيات الشيك الورقي حيث يكون هناك شيك يتم توقيعه وتحريره من قبل مصدره لصالح طرف اخر مستفيد ويتم تحصيل الشيك وتحويل مبلغه عن طريق مصرف وسيط من حساب مصدر الشيك الى حساب المستفيد لذلك فإن كلا من البائع والمشتري يقوم بفتح حساب جاري له في نفس البنك ويحدد كل منهم توقيعه الالكتروني مشفر يوجهه لدى المصرف (بارش، 2013 ، ص 69) .

ثالثا التحويلات الالكترونية E-Wallet : بعد ان كانت المصارف تقوم بعملية التحويل بناء على امر مكتوب وموقع من العميل ، اصبح بالامكان اعطاء الامر بشكل الكتروني نظرا لظهور أنظمة أمانة لاستخدامه . ويقصد بنظام التحويل المالي الالكتروني بأنه مجموعة من القواعد والاجراءات المعتمدة في تحويل الاموال عبر المصارف الكترونية أو مصارف انترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار امر التحويل من الكمبيوتر ، ومن خصائصها ضمان الأمن و أكثر مصداقية للمتعاملين اضافة الى انها مجموعة من العناصر كاختصار للزمن ووفرة الجهد والتكلفة وسير في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع المبلغ مستند التحويل على اكثر من مستفيد على غرار الشيك (شعبور ، 2016 ، ص 29) .

رابعا النقود الالكترونية E - money : تعتبر من وسائل الدفع الالكترونية والتي بدأت تنتشر عبر انحاء العالم ومن المتوقع لها تحقيق نفس الاهمية والمكانة التي حظيت بها البطاقات المصرفية . ويمكن تعريف النقود الالكترونية على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الالكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستعمل كأداة للدفع (ابو قرة ، 2009 ، ص 63)

خامسا المحافظ الالكترونية : المحافظ الالكترونية تقوم بتحويل النقد الى سلسلة رقمية ، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل ، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت ، ومعظم الحوائث الالكترونية تقوم بتخزين النقد الالكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع اي مبلغ من المحفظة الالكترونية في مكان (عبدالفتاح ، 2003 ، ص 296) .

5.2 - مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني :

اولا مزايا وسائل الدفع الالكتروني :

1 - بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها عدة مزايا اهمها : (سعداوي، سعيدي ، 2011 ص 17)

- سهولة ويسر الاستخدام
- تمنحه الامان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع .
- الحصول على ائتمان المجاني لفترات محددة ،كذلك تمكنه من اتمام صفقاته فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة

2- بالنسبة للتاجر : من بين المزايا التي تحققها هذه الوسائل هي :

- تعد اقوى ضمان لحقوق البائع .
- تساهم في زيادة المبيعات .
- نقل عبء متابعة دين الزبائن على عاتق البنك والشركات المصدرة .
- 3 - بالنسبة لمصدرها : لوسائل الدفع الالكتروني عدة مزايا بالنسبة لمصدرها اهمها :
- تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الارباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية .

ثانيا عيوب وسائل الدفع الالكتروني : بالرغم من تعدد وسائل الدفع الالكتروني الا انها لا تخلو من العيوب اهمها (الطائي ، 2010 ، ص 185).

1 - بالنسبة لحاملها : من العيوب الناجمة عن استخدام هذه الوسائل نجد :

- زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية .
- 2 - بالنسبة للتاجر : من عيوب وسائل الدفع الالكتروني بالنسبة للتاجر ما يلي :
- قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط الى الغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري .
- 3 - بالنسبة لمصدرها : من اهم العيوب بالنسبة لمصدرها ما يلي :
- خطر تعثر سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم .
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .

3 - الإطار العملي للدراسة

يهدف هذا الفصل إلى عرض الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال اختبار فرضياتها ميدانيًا، والتعرف على أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ربحية المصارف التجارية. ولتحقيق ذلك تم جمع البيانات الميدانية من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، ثم تفرغ البيانات ومعالجتها وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج موضوعية تساعد في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

أولاً : مجتمع الدراسة : يمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالمصرف محل الدراسة، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع البحث، والأقدر على تقييم أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي والربحية، وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (37) استبانة، وهي العينة التي اعتمد عليها الباحث في إجراء التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً ا: أداة الدراسة : اعتمدت الدراسة على صحيفة الاستبيان باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية، وقد تم تصميمها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة وفرضياتها.

وقد اشتملت صحيفة الاستبيان على قسمين رئيسيين:

القسم الأول : البيانات الشخصية :

ويتضمن مجموعة من الخصائص العامة المتعلقة بالمبحوثين، وهي:
الجنس - العمر - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني : محاور الدراسة :

وقد تضمن هذا القسم فقرات تقيس متغيرات الدراسة، ووزعت على أربعة محاور رئيسية، وهي:
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني واشتمل على (7) فقرات ، تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني واشتمل على (8) فقرات ، السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، واشتمل على (7) فقرات ، ربحية المصارف التجارية واشتمل على (7) فقرات، وبذلك بلغ مجموع فقرات الاستبيان (29) فقرة .

ثالثاً : مقياس الدراسة : اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الاستبيان، وذلك على النحو الآتي:

غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة .

واعتمد هذا المقياس في تفسير المتوسطات الحسابية وبيان مستوى الاستجابة لكل فقرة من فقرات الدراسة .

رابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة : للتأكد من صلاحية أداة الدراسة للاستخدام الميداني، قام الباحث بالتحقق من الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

وقد أظهرت النتائج أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة جاءت أعلى من (0.70)، وهو ما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. كما بينت نتائج الاتساق الداخلي وجود معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية، مما يؤكد صدق الأداة وقدرتها على قياس ما وضعت من أجله .

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة : لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، والاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، تمثلت في:

التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية لأفراد العينة - معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة - معاملات الارتباط لقياس صدق الاتساق الداخلي - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة - تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع - اختبار تحليل التباين (ANOVA) للتحقق من معنوية نماذج الانحدار واختبار فرضيات الدراسة .

بعد تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، والتأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، أصبح بالإمكان الانتقال إلى عرض وتحليل البيانات الميدانية واختبار فرضيات الدراسة. وسيتم ذلك من خلال عرض الخصائص الشخصية لأفراد العينة أولاً، ثم تحليل استجاباتهم حول محاور الدراسة، وأخيراً اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (1) يوضح التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية

البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	26	70.27%
	أنثى	11	29.73%
العمر	أقل من 30 سنة	13	35.14%

16.22%	6	من 30 الى 40 سنة	
32.42%	12	من 41 الى 50 سنة	
16.22%	6	أكثر من 50 سنة	
24.32%	9	دبلوم متوسط	المؤهل العلمي
40.54%	15	دبلوم عالي	
24.32%	9	بكالوريوس	
10.82%	4	ماجستير	
0%	0	دكتوراه	
2.70%	1	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
43.25%	16	من 5 الى 10 سنوات	
54.05%	20	أكثر من 10 سنوات	

من خلال جدول رقم (1) نلاحظ ما يلي:

- 1- أن أعلى نسبة بالنسبة للجنس كانت من الذكور حيث بلغت 70.27%.
- 2- بالنسبة للعمر كانت أعلى نسبة ممن أعمارهم اقل من 30 سنة حيث بلغت 35.14%.
- 3- أما المؤهلات العلمية كانت أعلى نسبة ممن يحملون دبلوم عالي حيث بلغت 40.54%.
- 4- ما نسبته 54.05% وهي أعلى نسبة كانت ممن سنوات الخبرة لديهم أكثر من 10 سنوات.

حساب معامل الثبات الفا كرونباخ :

للتأكد من ثبات الاختبار " أداة الدراسة" قام الباحث بحساب معامل الثبات الفا كرونباخ (Alpha Cronbach) باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS فكانت النتائج كالتالي :

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار معامل الفا كرونباخ

عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ	المحور
7	0.829	استخدام وسائل الدفع الالكتروني
8	0.711	تكلفة استخدام وسائل الدفع الالكتروني
7	0.897	السرعة عند استخدام وسائل الدفع الالكتروني
7	0.765	ربحية المصارف التجارية
29	0.819	المحاور ككل

من خلال جدول رقم (2) نلاحظ أن قيم معامل الفا كرونباخ لكل مجموعة من عبارات الاستبانة تتراوح ما بين (0.711 و 0.897) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.7 وهذا يدل على أن الاستبانة على درجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها.

صدق الاتساق الداخلي : يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي اليه تلك الفقرة وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل وفيما يلي عرض للاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة حسب المحاور أو الأبعاد التي تتكون منها.

جدول رقم (3) يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

المحاور	العبارات	قيمة معامل الارتباط	قيمة الدلالة
المحور الأول	يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة حجم العمليات المصرفية	0.760	0.000
	تؤثر عملية تقديم الخدمات الإلكترونية على مستوى الربحية في المصارف التجارية	0.760	0.000
	إضافة خدمات وسائل الدفع الإلكتروني يساعد على زيادة معدل العائد على الأصول	0.874	0.000

0.000	0.857	يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في جذب عملاء جدد.	
0.000	0.754	يزيد الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني من تنوع مصادر الدخل في المصرف	
0.000	0.814	الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني يؤدي الى زيادة الميزة التنافسية الذي ينعكس ايجابيا على زيادة الحصة السوقية	
0.000	0.701	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني اقتصاد للوقت والجهد مما ينعكس ايجابيا على زيادة الربحية	
0.000	0.786	تكلفة إنشاء وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني تؤثر على ربحية المصرف	المحور الثاني
0.000	0.779	يقلل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من تكاليف العمليات التقليدية (النقدية والورقية).	
0.000	0.723	انخفاض تكلفة تشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني تحقق زيادة في مستويات الربحية	
0.000	0.713	انخفاض تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد على زيادة معدل العائد على الاصول	
0.000	0.799	. صيانة وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني تمثل عبئاً مالياً على المصرف	
0.000	0.758	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد في تقليل الاعمال الورقية مما يقلل من التكلفة ويزيد الربحية	
0.000	0.766	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يسهم في تقليل عدد العمالة والموظفين وبالتالي انخفاض التكاليف التشغيلية.	
0.000	0.800	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد المصارف من خلال انتشار فروع الصراف الالى بدل من فتح فروع ادارية جديدة للمصرف.	
0.000	0.743	توفر وسائل الدفع الإلكتروني سرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.	
0.000	0.866	. السرعة في إنجاز المعاملات تزيد من رضا العملاء وجذب عملاء اخرين	
0.000	0.885	سرعة قيام العميل بتحويلات مصرفية عن طريق شبكة المعلومات الدولية تساهم في رفع كفاءة العمليات المصرفية	المحور الثالث
0.000	0.841	عدم ارتباط العملاء بالصراف من خلال فروع المصارف والتوجه نحو استخدام البطاقات الالكترونية يساعد على زيادة معدلات الاداء	
0.000	0.869	عدم ارتباط العملاء بالصراف من خلال فروع المصارف والتوجه نحو استخدام الصرافات الالية يساعد على زيادة معدلات الاداء	
0.000	0.815	استيعاب المصارف للمعاملات الالكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد في زيادة معدل العائد على الاصول	
0.000	0.719	استيعاب المصارف للمعاملات الالكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد في زيادة معدل العائد على حقوق الملكية	
0.000	0.735	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة دخل الرسوم والعمولات	
0.000	0.712	تزيد من عدد العملاء النشطين وجذب عملاء اخرين وبالتالي زيادة الايرادات	
0.000	0.734	حقق المصرف نموا مستمرا في صافي الارباح السنوية خلال فترة التوسع في الخدمات الالكترونية	المحور الرابع
0.000	0.745	تحسن العائد على الاصول بعد التوسع في الدفع الالكتروني	
0.000	0.749	تحسن العائد على حقوق الملكية بعد التوسع في الدفع الالكتروني	
0.000	0.836	انخفضت نسبة التكاليف الى الايرادات بعد التحول الالكتروني	
0.000	0.789	يعزز الدفع الإلكتروني من كفاءة استخدام الموارد المالية	

نلاحظ من خلال جدول رقم (3) أن قيم معاملات الارتباط لجميع أسئلة الاستبانة أكبر من 0.700 وأن قيمة الدلالة (0.000) جميعها أصغر من (0.05) مما يدل على الآتي:

- الأسئلة التابعة للمحور الأول والمتمثل في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تنتمي إليه وتعتبر عنه ودالة إحصائيا أي تعبر وتمثل المحور الذي تنتمي إليه.
- الأسئلة التابعة للمحور الثاني والمتمثل في تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تنتمي إليه وتعتبر عنه ودالة إحصائيا أي تعبر وتمثل المحور الذي تنتمي إليه.
- الأسئلة التابعة للمحور الثالث والمتمثل في السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تنتمي إليه وتعتبر عنه ودالة إحصائيا أي تعبر وتمثل المحور الذي تنتمي إليه.
- الأسئلة التابعة للمحور الرابع والمتمثل في ربحية المصارف التجارية تنتمي إليه وتعتبر عنه ودالة إحصائيا أي تعبر وتمثل المحور الذي تنتمي إليه.

تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة:

للتعرف على اتجاهات وأراء مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابة مجتمع الدراسة على فقرات كل محور من المحاور حيث تم إعطاء رقم 5 لموافق بشدة و 4 لموافق و 3 لمحايد و 2 غير موافق و 1 غير موافق بشدة

والجدول رقم (4) يوضح درجات الاستجابة ومستويات الموافقة وحدود الفترات التي تنتمي إليها كل فقرة .

الاستجابة	المتوسط المرجح	طول الفترة	المستوى
غير موافق بشدة	من 1 الى أقل من 1.80	0.80	منخفض جدا
غير موافق	من 1.80 الى أقل من 2.60	0.80	منخفض
محايد	من 2.60 الى أقل من 3.40	0.80	متوسط
موافق	من 3.40 الى أقل من 4.20	0.80	مرتفع
موافق بشدة	من 4.20 الى أقل من 5.00	0.80	مرتفع جدا

استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول فقرات المحور الأول (استخدام وسائل الدفع الإلكتروني).

جدول رقم (5) يوضح استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	فقرات المحور الأول	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة الموافقة
1	يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة حجم العمليات المصرفية.	4.11	0.570	موافق	مرتفع
2	تؤثر عملية تقديم الخدمات الإلكترونية على مستوى الربحية في المصارف التجارية	4.16	0.579	موافق	مرتفع
3	إضافة خدمات وسائل الدفع الإلكتروني يساعد على زيادة معدل العائد على الأصول	4.11	0.756	موافق	مرتفع
4	يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في جذب عملاء جدد.	3.77	0.887	موافق	مرتفع
5	يزيد الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني من تنوع مصادر الدخل في المصرف	3.42	0.964	موافق	مرتفع
6	الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني يؤدي الى زيادة الميزة التنافسية الذي ينعكس ايجابيا على زيادة الحصة السوقية	3.78	1.007	موافق	مرتفع
7	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني اقتصاد للوقت والجهد مما ينعكس ايجابيا على زيادة الربحية	3.98	1.045	موافق	مرتفع

من خلال جدول رقم (5) نلاحظ أن متوسط آراء أفراد مجتمع الدراسة لجميع الفقرات كانت مرتفعة حيث تراوحت متوسطاتهم ما بين (3.77 الى 4.16) أي أن متوسط آراءهم كان موافقين على تلك العبارات هذا من وجهة نظر موظفي مصرف الجمهورية الإسلامية فرع غريان.

استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول فقرات المحور الثاني (تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني):

جدول رقم (6) يوضح استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	فقرات المحور الثاني	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة الموافقة
1	تكلفة إنشاء وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني تؤثر على ربحية المصرف	3.84	0.923	موافق	مرتفع
2	يقلل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من تكاليف العمليات التقليدية (النقدية والورقية).	3.87	0.837	موافق	مرتفع
3	انخفاض تكلفة تشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني تحقق زيادة في مستويات الربحية	3.78	0.921	موافق	مرتفع
4	انخفاض تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد على زيادة معدل العائد على الأصول	3.79	1.098	موافق	مرتفع
5	. صيانة وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني تمثل عبئاً مالياً على المصرف	4.10	0.897	موافق	مرتفع
6	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد في تقليل الاعمال الورقية مما يقلل من التكلفة ويزيد الربحية	4.05	0.687	موافق	مرتفع
7	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في تقليل عدد العمالة والموظفين وبالتالي انخفاض التكاليف التشغيلية.	3.91	1.027	موافق	مرتفع
8	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد المصارف من خلال انتشار بفروع الصراف الآلي بدل من فتح فروع ادارية جديدة للمصرف	4.11	0.832	موافق	مرتفع

من خلال جدول رقم (6) نلاحظ أن متوسط آراء أفراد مجتمع الدراسة لجميع الفقرات كانت مرتفعة حيث تراوحت متوسطاتهم ما بين (3.78 الى 4.11) مما يدل على أن متوسط آراءهم كان موافقين على تلك العبارات هذا من وجهة نظر موظفي مصرف الجمهورية الإسلامي فرع غريان.

استجابة أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الثالث (السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني).

جدول رقم (7) يوضح استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول فقرات المحور الثالث

رقم الفقرة	فقرات المحور الثالث	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة الموافقة
1	توفر وسائل الدفع الإلكتروني سرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.	3.84	0.733	موافق	مرتفع
2	السرعة في إنجاز المعاملات تزيد من رضا العملاء وجذب عملاء آخرين	4.11	0.626	موافق	مرتفع
3	سرعة قيام العميل بتحويلات مصرفية عن طريق شبكة المعلومات الدولية تساهم في رفع كفاءة العمليات المصرفية	3.78	0.804	موافق	مرتفع
4	عدم ارتباط العملاء بالمصارف من خلال فروع المصارف والتوجه نحو استخدام البطاقات الالكترونية يساعد على زيادة معدلات الاداء	3.23	1.050	محايد	متوسط
5	عدم ارتباط العملاء بالمصارف من خلال فروع المصارف والتوجه نحو استخدام الصرافات الآلية يساعد على زيادة معدلات الاداء	3.10	1.039	محايد	متوسط
6	استيعاب المصارف للمعاملات الالكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد في زيادة معدل العائد على الاصول	3.85	0.861	موافق	مرتفع
7	استيعاب المصارف للمعاملات الالكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد في زيادة معدل العائد على حقوق الملكية	4.05	1.027	موافق	مرتفع

من خلال جدول رقم (7) نلاحظ أن متوسط آراء أفراد مجتمع الدراسة للفقرتين (4) و (5) كانت متوسطة حيث تراوحت متوسطا تهما ما بين (3.23) و (3.10) على التوالي أي أن متوسط آراءهم كان في الحياد على تلك العبارتين أما الفقرات (1) و (2) و (3) و (6) و (7) فكانت مرتفعة حيث تراوحت متوسطاتهم ما بين (3.78 الى 4.11) مما يدل على أن متوسط آراءهم حول تلك الفقرات كان موافقين على تلك العبارات من وجهة نظر موظفي مصرف الجمهورية الإسلامي فرع غريان.

استجابة أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الرابع (ربحية المصارف التجارية):

جدول رقم (8) يوضح استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول فقرات المحور الرابع

رقم الفقرة	فقرات المحور الرابع	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة الموافقة
1	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة دخل الرسوم والعمولات	3.76	1.084	موافق	مرتفع
2	تزيد من عدد العملاء النشطين وجذب عملاء آخرين وبالتالي زيادة الإيرادات	3.93	1.089	موافق	مرتفع
3	حقق المصرف نموا مستمرا في صافي الأرباح السنوية خلال فترة التوسع في الخدمات الإلكترونية	4.13	1.093	موافق	مرتفع
4	تحسن العائد على الأصول بعد التوسع في الدفع الإلكتروني	4.16	1.141	موافق	مرتفع
5	تحسن العائد على حقوق الملكية بعد التوسع في الدفع الإلكتروني	3.99	0.987	موافق	مرتفع
6	انخفضت نسبة التكاليف إلى الإيرادات بعد التحول الإلكتروني	4.12	1.007	موافق	مرتفع
7	يعزز الدفع الإلكتروني من كفاءة استخدام الموارد المالية	3.89	0.937	موافق	مرتفع

من خلال جدول رقم (8) نلاحظ أن متوسط آراء أفراد مجتمع الدراسة لجميع الفقرات كانت مرتفعة حيث تراوحت متوسطاتهم ما بين (3.76 إلى 4.16) مما يدل على أن متوسط آراءهم كان موافقين على تلك العبارات هذا من وجهة نظر موظفي مصرف الجمهورية الإسلامي فرع غريان.

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.
 H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.

جدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين للفرضية الأولى

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى
0.614	0.377	15.383	1	15.383	26.988	0.000
		19.976	35	0.570		
			36	35.359		

من خلال جدول رقم (9) نلاحظ صلاحية وملاءمة نموذج اختبار الانحدار الخطي لتفسير الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة مستوي المعنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية وملاءمة النموذج، كذلك بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.614$) وهي تشير إلى علاقة طردية جيدة بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وربحية المصارف التجارية في ليبيا كمتغير تابع، أيضاً نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.377$) أي أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني استطاعت أن تفسر ما نسبته 37.7% من التغيرات الحاصلة في ربحية المصارف التجارية في ليبيا وباقي النسبة ترجع لمتغيرات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة، وبالتالي يوجد أثر إيجابي دال إحصائياً.

جدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي للفرضية الأولى

Model	Unstandardized coefficients		standardized coefficient	t المحسوبة	مستوى المعنوية
	B	Std error	Beta		
Constant	2.637	0.176		8.241	0.000
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	0.385	0.047	0.614		

من خلال جدول رقم (10) نلاحظ أن مستوى المعنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) وعليه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.

الفرضية الثانية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.
 H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.

جدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين للفرضية الثانية

مستوى المعنوية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
0.000	12.340	5.220	1	5.220	0.261	0.511
		0.423	35	14.809		
		20.029	36			

من خلال جدول رقم (11) نلاحظ صلاحية وملاءمة نموذج اختبار الانحدار الخطي لتفسير الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة مستوي المعنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية وملاءمة النموذج، كذلك بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.511$) وهي تشير إلى علاقة طردية مقبولة بين تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وربحية المصارف التجارية في ليبيا كمتغير تابع، أيضاً نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.261$) أي أن تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني استطاعت أن تفسر ما نسبته 26.1% من التغيرات الحاصلة في ربحية المصارف التجارية في ليبيا، وباقي النسبة ترجع لمتغيرات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة وبالتالي يوجد أثر إيجابي دال احصائياً.

جدول رقم (12) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي للفرضية الثانية

مستوى المعنوية	t المحسوبة	standardized coefficients	Unstandardized coefficients		Model
		Beta	Std error	B	
0.000	9.661		0.966	2.421	Constant
		0.511	5.570	0.359	تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

من خلال جدول رقم (12) نلاحظ أن مستوى المعنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) وعليه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكلفة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.

الفرضية الثالثة:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.
 H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.

جدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين للفرضية الثالثة

مستوى المعنوية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
0.000	21.26	7.571	1	7.571	0.378	0.615
		0.356	35	12.458		
		20.029	36			

من خلال جدول رقم (13) نلاحظ صلاحية وملاءمة نموذج اختبار الانحدار الخطي لتفسير الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة مستوي المعنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية وملاءمة النموذج، كذلك بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.615$) وهي تشير إلى علاقة طردية جيدة بين السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وربحية المصارف التجارية في ليبيا كمتغير تابع، أيضاً نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.378$) أي أن السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني استطاعت أن تفسر ما نسبته 37.8% من التغيرات الحاصلة في ربحية المصارف التجارية في ليبيا، وباقي النسبة ترجع لمتغيرات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة وبالتالي يوجد أثر إيجابي دال احصائياً.

جدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار الاتحاد الخطي للفرضية الثالثة

مستوى المعنوية	t المحسوبة	standardized coefficients	Unstandardized coefficients		Model
		Beta	Std error	B	
0.000	7.313		0.263	1.898	Constant
		0.615	0.072	0.525	السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

من خلال جدول رقم (14) نلاحظ أن مستوى المعنوية (0.000)، وهي أقل من (0.05) وعليه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين السرعة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية في ليبيا.

النتائج:

- 1- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية .
- 2- تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة حجم العمليات المصرفية وجذب عملاء جدد .
- 3- تؤدي وسائل الدفع الإلكتروني إلى تنوع مصادر الدخل وتعزيز الميزة التنافسية للمصارف .
- 4- انخفاض تكاليف استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في تحسين الربحية وتقليل النفقات التشغيلية .
- 5- تقليل الاعتماد على العمليات الورقية ينعكس إيجاباً على الكفاءة التشغيلية للمصارف .
- 6- سرعة إنجاز المعاملات الإلكترونية ترفع مستوى رضا العملاء وتزيد من كفاءة الأداء المالي .
- 7- التوسع في الخدمات الإلكترونية أدى إلى تحسن مؤشرات الربحية مثل العائد على الأصول وحقوق الملكية .
- 8- وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة الإيرادات من خلال الرسوم والعمولات .
- 9- وجود أثر إيجابي معنوي لكل من (الاستخدام، التكلفة، السرعة) على ربحية المصارف .

التوصيات :

- 1- تطوير البنية التحتية التكنولوجية في المصارف التجارية الليبية .
- 2- التوسع في نشر واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في مختلف المناطق .
- 3- تعزيز الوعي المصرفي لدى العملاء بأهمية وفوائد الدفع الإلكتروني .
- 4- تقديم برامج تدريبية مستمرة للعاملين في القطاع المصرفي على الأنظمة الإلكترونية الحديثة .
- 5- العمل على تقليل تكاليف تشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني لتحقيق كفاءة أعلى .
- 6- تحسين جودة وسرعة الخدمات الإلكترونية لزيادة رضا العملاء .
- 7- تشجيع الابتكار في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة تلبي احتياجات العملاء .
- 8- تعزيز أنظمة الأمان والحماية الإلكترونية لزيادة الثقة في التعاملات الرقمية .
- 9- وضع استراتيجيات واضحة للتحويل الرقمي في المصارف بما يدعم تحقيق الربحية والاستدامة .

المراجع :

- أحمد، رقية الطيب (2021) : أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية، مجلة الباحث الاقتصادي، مج 09، ع 01.
- ابو العز، علي احمد (2010): التجارة الإلكترونية واحكامها في الفقه الاسلامي ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، الاردن .
- ابو قرة، محمود محمد (2009): الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت ، دار الثقافة ، الطبعة الاولى ، عمان .
- الطائي، محمد عبد الحسين(2010) : التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الاردن .
- الأزرق، أحمد سالم (2018): وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في الحد من تفاقم ازمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية ، رسالة ماجستير جامعة طرابلس.
- النواتي أحمد يلقاسم (2013): تأثير خصائص الخدمة المقدمة على اقبال العملاء على قنوات الصيرفة الإلكترونية على المصارف التجارية الليبية ، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية ، العدد 2 .
- الكيلاني محمود (2008): الموسوعة التجارية ، عمليات بين البنوك ، المجلد الرابع -دار الثقافة والنشر والتوزيع ، الأردن.

- بارش ، اسيا (2013): وسائل الدفع الالكتروني ومدى تطبيقها في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي 2013.
- بحيح عبد القادر (2013): الشامل لتقنيات الاعمال و البنوك ، دار الخلدوي للنشر والتوزيع ، الجزائر . .
- سعداوي، يوسف ، سعيدي، جميلة (2011): وسائل الدفع الالكتروني ، مداخلة مقدمة في ملتقى عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي خميس مليانة ،الجزائر.
- شعبور، سماح ، المرابطي، مصباح (2016): وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي التنبسي تبسة .
- عبد الفتاح، حجازي بيومي (2003): " النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية "، الجزء الاول ، الطبعة الاولى ، دار الفكر الجامعي ،الاسكندرية ، م .
- محمد، ابراهيم احمد وعبد الصمد، خالد (2024): أثر استخدام العمليات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف التجارية دراسة استكشافية على مصرف الصحاري ، مجلة الرؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية ، ع 10 .