



## مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية

دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء

أ. عبدالرؤوف عبد الحميد السيد

كلية الاقتصاد/ جامعة عمر المختار

[abdaruof.ali@omu.edu.ly](mailto:abdaruof.ali@omu.edu.ly)

أ.سارة رجب بشير

كلية الاقتصاد/ جامعة عمر المختار

[sarah.rajab@omu.edu.ly](mailto:sarah.rajab@omu.edu.ly)

أ.ريما حسين العبدلي

كلية الاقتصاد المرج/ جامعة بنغازي

[reema.husayn@uob.edu.ly](mailto:reema.husayn@uob.edu.ly)



<https://www.doi.org/10.58987/dujhss.v3i5.34>

تاريخ الاستلام: 2025/01/15 ؛ تاريخ القبول: 2025/01/28 ؛ تاريخ النشر: 2025/03/02

### المستخلص:

تهدف الدراسة إلى قياس مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية بالمصارف التجارية بمدينة المرج والبيضاء، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في جمع البيانات من المراجعين الداخليين والمحاسبين ومديري إدارات المراجعة وإدارات الحسابات وأعضاء لجنة المراجعة؛ توصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية جاءت مرتفعة؛ وأوصت الدراسة بإيلاء اهتمام أكبر لدور المصرف الليبي المركزي في مراقبة المصارف التجارية على التبنّي الكامل للخدمات المصرفية الالكترونية في جميع العمليات المالية والمحاسبية.

الكلمات الدالة: الخدمات المصرفية الالكترونية، المعلومات المحاسبية، القوائم المالية، المصارف التجارية الليبية.

### Abstract:

The study aims to assess the level of electronic banking services in light of the accuracy and transparency of accounting information in the financial statements of commercial banks in the cities of Al-Marj and Al-Bayda. To achieve this objective, a questionnaire was used to collect data from internal auditors, accountants, directors of auditing departments, accounting departments, and members of the audit committee. The study found that the level of electronic



banking services, considering the accuracy and transparency of accounting information in financial statements, was high. It recommended greater attention to the role of the Central Bank of Libya in monitoring commercial banks to ensure the full adoption of electronic banking services in all financial and accounting operations.

**Keywords:** Electronic banking services, accounting information, financial statements, Libyan commercial banks.

#### المقدمة:

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تطورات سريعة ومتلاحقة في ظل العولمة والأسواق المفتوحة، مما ترتب عليه تحولات جوهرية نتيجة للتقدم التكنولوجي، كما تغيرت أذواق وتفضيلات العملاء استجابة للاتجاهات الجديدة في التكنولوجيا، حيث أصبح عملاء المصارف أكثر تطوراً ويطالبون بالجودة والسرعة وتنوع الخدمات والمنتجات التي تقدمها المصارف. من أجل تلبية الأذواق المختلفة للعملاء وتحقيق ميزة تنافسية، وسعت المصارف إلى عرض منتجات وخدمات مختلفة وذات تقنيات الكترونية حديثة (Muzeal, Jassim, 2025; Alnassar, 2023).

وتشمل الخدمات التحويلات المالية عبر الانترنت، الدفع الالكتروني، وإدارة الحسابات الرقمية وغيرها، حيث أصبحت أحد الركائز الأساسية التي تسهم في تحسين جودة العمليات المصرفية وتعزيز دقة وشفافية المعلومات المحاسبية للتقارير المالية (Yole, Abubakar,Umar and Maidama, 2024).

يعد توفير معلومات محاسبية ذات جودة عالية وتتمتع بدقة وشفافية وغيرها من الخصائص النوعية أمراً ضرورياً لضمان اتخاذ قرارات مالية سليمة من قبل مختلف الأطراف، بما في ذلك المستثمرين العملاء والجهات التنظيمية (Walid,Sherzad,2020; البوسيفي، 2024).

مع ذلك، واجهت المصارف الليبية صعوبات في الاعتماد على الوسائل الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، عدم توفر كوادر فنية مؤهلة لاستخدام التقنيات الحديثة، و مخاطر أمن المعلومات (أنديرو و بن حليم، 2024؛ البوسيفي، 2024).



بالرغم من كل التحديات والصعوبات إلا أن المصارف التجارية الليبية تسعى إلى مواكبة التطور التكنولوجي وتقدم في العديد من الخدمات المصرفية الالكترونية بما يتناسب مع احتياجات ورغبات العملاء، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير تبني المصارف التجارية الليبية للخدمات المصرفية الالكترونية على دقة وشفافية المعلومات المحاسبية في القوائم المالية.

### مشكلة الدراسة:

يعطي كل من ديوان المحاسبة الليبي ومصرف المركزي، وكذلك الهيئة الليبية للاستثمار اهتماماً متزايداً بتعزيز استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية نظراً لدورها في تحسين دقة وشفافية المعلومات المحاسبية في التقارير المالية؛ حيث أطلق ديوان المحاسبة منصة للخدمات الالكترونية تهدف إلى تحسين كفاءة وشفافية العمليات المالية، ويتوقع ذلك أن يؤدي إلى تعزيز دقة المعلومات المحاسبية وتقليل الأخطاء البشرية (ديوان المحاسبة الليبي، 2024).

وفي ديسمبر 2024 طلب المصرف الليبي المركزي موافقة ديوان المحاسبة لتفعيل آلية مراجعة التعاملات المالية من خلال شركة متخصصة تتمتع بالخبرة في مواجهة مخاطر أمن المعلومات. ويهدف هذا الإجراء إلى الامتثال للمعايير الدولية وزيادة الشفافية في المعاملات المالية، مما يعزز دقة وموثوقية المعلومات المحاسبية. (منشورات مصرف ليبيا المركزي، 2024)

تدعم المؤسسة الليبية للاستثمار استراتيجية التحول الرقمي الحكومي في ليبيا، والتي بدورها تحث على تطوير الخدمات الالكترونية وتوفير كافة الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية كاستجابة سريعة لمواكبة التطور التكنولوجي الدولي (GIA, 2022).

وعلى الرغم من التحول الرقمي نحو الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف التجارية الليبية إلا أن هناك تساؤلات حول مدى تأثير هذه الخدمات على تحسين دقة وشفافية المعلومات المحاسبية في القوائم المالية.

وبذلك تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:



ما مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في  
المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء؟  
وينبثق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في  
المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء؟
2. ما مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية  
في المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء؟

فرضيات الدراسة:

بناء على ما سبق تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول خدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية  
المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء.  
وينبثق منها الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات  
المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية  
المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية بمدينة المرج والبيضاء.



## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية بمدينة الميتم والبيضاء.
2. تحديد مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية بمدينة الميتم والبيضاء.

## أهمية الدراسة:

### أ. الأهمية العلمية:

تسهم الدراسة في سد الفجوة البحثية المتعلقة مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ضوء دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالبيئة الليبية؛ خاصة أن هناك قلة الدراسات التي تناولت الخدمات المصرفية الالكترونية في ضوء دقة وشفافية المعلومات المحاسبية، فأغلب الدراسات تناولت الخدمات المصرفية الالكترونية من ناحية رضا العملاء وربحية المصارف ووسائل الدفع الالكتروني من ناحية السيولة والمشاكل التي تحد من تطبيقها كل منها.

### ب. الأهمية العملية:

تساعد الدراسة المصارف التجارية على تقييم مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية. تقديم توصيات عملية لتحسين وزيادة كفاءة الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية ودقة التقارير المالية.



### أولاً: الإطار النظري والدراسات السابقة:

شهد القطاع المصرفي تحولات جذرية بفضل الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية. وفقاً لنظرية الوكالة أن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يقلل من عدم تماثل المعلومات بين الأطراف مما يعزز الثقة في القوائم المالية.

(Muzeal, Jassim, 2025; Omodele, Onyeiwu, 2019)

عرّف ( رستم ومحمد، 2024 ) الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها: "العمليات التي يقوم بها العميل للحصول على منتجات وخدمات مالية متنوعة من البنوك، وذلك باستخدام الأنظمة والتقنيات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت ونوافذ الخدمة الرقمية، بحيث يمكن الوصول إليها في أي مكان يختاره العميل".

وتتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص ذكر منها (الشميري والعبد اللات، 2008: 34):

1 — التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة ( الزبون، مقدم الخدمة ) المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام ورق ووثائق رسمية .

2 — فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم: وذلك لتوسيع نشاطها عالمياً دون الحاجة إلى التفرع الخارجي أو زيادة الموارد البشرية أو زيادة فروع داخلية جديدة، حيث يمكن استهداف جميع الزبائن من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

3 — عدم إمكانية تحديد الهوية: إذ لا يرى كل من تلقى الخدمة ومقدمها بعضهما، حيث تُقدم الخدمات الإلكترونية بمجرد التعرف على متلقي الخدمة، وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية.



4 — سرعة تغيير القواعد الحاكمة: إذ تستطيع البنوك من خلال تقدير خدماتها إلكترونياً مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية، والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.

كما ذكر ( رمضان وجودة، 2013: 35 ) إن مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية هي:

1 — انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تتفق مبالغ أكثر على الأجهزة والإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل كذلك.

2 — سرعة الخدمات: فالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف تستغرق وقتاً أقصر بكثير من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية.

3 — سهولة المقارنة والتحليل: لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج آلياً وإرسالها في حالة طلبها أسهل بكثير من عملها يدوياً.

4 — حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية: لأن بنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مباني ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة.

5 — سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة إلكترونياً، وأعداد الموظفين قليلة في البنوك، ومع الإنترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.

6 — خيارات أكثر للعملاء: من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.



7 — إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة: حيث ما تتوفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الإنترنت لا تقيدھا الحدود الجغرافيا.

فيما يخص قنوات الخدمات المصرفية الالكترونية، ( أبوغالية وعبد المجيد 2024: 41) يوضحان بأن الخدمات المصرفية الالكترونية تشمل: خدمات الصرافة الالية، إصدار النقود الرقمية / النقود الالكترونية، خدمات أوامر الدفع المصرفية، خدمات الهاتف المصرفي، خدمات الانترنت المصرفي، إصدار البطاقات المصرفية، إصدار الشيكات الالكترونية، خدمات المقاصة الالكترونية.

وفقا لنظرية النظم أن المؤسسة عبارة عن منظومة مترابطة تعتمد على تكامل بين الأنظمة. وأن الخدمات المصرفية الالكترونية تعتبر جزءاً مهماً في هذه المنظومة، حيث تعزز دقة وشفافية التقارير المالية. (Subedi, Adhikari, 2024)

ويتمشى هذا أيضاً مع نظرية الإبلاغ المالي، حيث تركز على تقديم معلومات مالية دقيقة وشفافة تدعم اتخاذ القرارات، وهذا يتحقق بالالتزام بتطبيق المعايير المحاسبية الدولية كأساس لتقديم معلومات ذات جودة عالية من حيث الدقة والشفافية، وهذا يتم من خلال الأنظمة الالكترونية (Kabir, Imran, Islam, 2024).

تشير دراسة ( سميرة وعباس، 2019: 20) إلى أنه توجد عدة معايير لقياس جودة المعلومات المحاسبية ومنها الدقة، حيث يعبر عن جودة المعلومات بدرجة الدقة التي تتصف بها المعلومات أي بدرجة تمثيل المعلومات لكل من الماضي والحاضر والمستقبل، ولاشك أنه كلما زادت دقة المعلومات زادت جودتها وزادت قيمتها في التعبير عن الحقائق التاريخية أو عن التوقعات المستقبلية.

وتذكر دراسة (الشفيع وبابكرو الهادي، 2020) بأن الدقة خلو المعلومات المحاسبية في التقارير المالية من الأخطاء المتعمدة وغير المتعمدة بحيث تعكس الوضع والمركز المالي الحقيقي والعادل للمؤسسات المالية مما يساعد في اتخاذ القرارات وزيادة الثقة للأطراف ذات العلاقة والتوافق مع المعايير الدولية وتقليل المخاطر. وكذلك (الحيارى، 2022) يؤكد بأن الأنظمة الإلكترونية ساهمت في زيادة دقة



المعلومات المحاسبية مقارنةً بالنظام التقليدي، وأن هناك احتمالاً ضعيفاً لحدوث الأخطاء، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد.

يرى (الأرضي، 2021: 519) أن الشفافية هي "التوفر الموسع للمعلومات الملائمة والموثوقة عن الأداء والمركز المالي وفرص الاستثمار والقيمة المحققة والمخاطر". أما ( بهلول، 2024) فيوضح أنه لضمان جودة المعلومات المحاسبية في التقارير المالية يجب أن تتمتع بالشفافية فذلك يزيد من قيمة المؤسسة مقارنة بالمؤسسات الأقل شفافية.

وبإمكان القول إن الشفافية تدعم دقة المعلومات المحاسبية بجعلها أكثر وضوحاً وقابلة للمقارنة، والتحول الرقمي يعزز من دقة وشفافية المعلومات المحاسبية في التقارير المالية. وذلك من خلال تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة التقديرات المالية وتعزيز الإفصاح المالي وتحسين الامتثال للمعايير الدولية.

حقيقة أن هناك العديد من الدراسات في البلدان النامية التي تناولت موضوع التحولات الرقمية بصفة عامة وعلاقتها بجودة المعلومات المحاسبية في التقارير المالية، فمثلاً في مصر حديثاً كانت دراسة ( عبد اللطيف، 2024) هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة التقارير المالية الحكومية وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات من مندوبي الوزارة المالية ومديري الحسابات وأعضاء الجهاز المركزي والعاملين بقسم الحسابات والعاملين بالمنظومات الحكومية، وتم الاعتماد على معامل الارتباط "بيرسون" في اختبار الفرضيات، وأهم النتائج التي توصلت إليها وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة التقارير المالية، وأوصت الدراسة أنه يجب السعي إلى الاستفادة من الخدمات الرقمية لما له من دورٍ في تعزيز الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية للتقارير المالية.

وقبل ذلك كانت دراسة ( شنن، 2023) التي ركزت على شفافية التقارير المالية، حيث هدفت إلى دراسة وتحليل الآثار المختلفة لتطبيق التحول الرقمي على شفافية التقارير المالية للشركات الكبرى المدرجة بالبورصة المصرية، وتحت مؤشر EGX30 تم استخدام الاستبيان في جمع البيانات من مراقبي الحسابات وأعضاء لجنة المراجعة والمساهمين، واعتمدت الدراسة على اختبار "مربع كاي" في



اختبار الفرضيات، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي يؤدي إلى دعم متطلبات الشفافية ومنها التحقق من صحة التسويات والتحقق من كفاءة استخدام الموارد والافصاح عن السياسات الإدارية والحد من إدارة الأرباح، وأكدت الدراسة على أن الاعتماد على تقنيات التحول الرقمي يحقق الخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية، بما في ذلك الدقة والشفافية.

أما فيما يتعلق بأثر الخدمات المصرفية الالكترونية، وبشكل خاص على تحسين جودة التقارير المالية، فقد كانت دراسة ( بهلول، 2024 ) دراسة تطبيقية على المصارف المصرية، والتي أوضحت الأثر الإيجابي للخدمات المصرفية الالكترونية على الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية، وبالتالي أوصت بإصدار معيار أو دليل للإرشاد على أهمية الإفصاح عن الرقمنة المصرفية في القوائم المالية.

وأكدت على ذلك دراسة ( مرسى، 2024 ) مدى تأثير أنظمة السداد المصرفية على مستوى جودة التقارير المالية للمصارف التجارية المصرية، وظهرت أن أنظمة السداد الالكتروني تساهم في رفع الثقة في المعلومات المحاسبية وزيادة القدرة التنافسية والأداء المالي.

أما في السودان، دراسة (أحمد و الأمين، 2022) من خلال دراسة تأثير التشغيل الالكتروني للنظام المحاسبي على مخرجات التقارير المالية للمصارف التجارية العاملة بمدينة "كوستي" و "ربك"، وأيضاً الدراسة اعتمدت على الاستبيان في جمع البيانات واستخدام "مربع كاي" لاختبار الفرضيات، وتوصلت إلى أن التشغيل الالكتروني يرفع من جودة المعلومات المحاسبية ويعزز من الثقة والمصادقية لتقارير المالية للمصارف التجارية.

بالنسبة للأردن، كانت دراسة (Alnassar, 2023) التي فحصت العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية الالكترونية لما يقارب 13 مصرفاً تجارياً، وأوصت بشدة بضرورة قيام القطاع المصرفي بالتركيز على العناصر الرئيسية للخدمات المصرفية الالكترونية، وذلك للرفع من جودة التقارير المالية وكذلك الربحية. بالإضافة إلى ذلك دراسة (Walid, Sherzad, 2020) التي هدفت إلى التعرف على طبيعة وأنواع وأدوات الدفع الالكتروني المطبقة في الأردن ومدى تأثيرها على حوكمة الشركات،



وخاصة فيما يتعلق بالشفافية والافصاح والتحديات المرتبطة بها، تؤكد الدراسة على ضرورة الاهتمام الجاد والفعال بمشروع الإدارة الالكترونية على أعلى هرم في الدولة، وذلك لضمان التخطيط الاستراتيجي لضمان التحول الرقمي، وضرورة الإسراع للتغلب على كافة المعوقات التي تعترض التحول الرقمي ومحاولة سد الفجوة الرقمية للوصول على ما وصلت له الدول المتقدمة. وأضافت بأن الحوكمة الالكترونية تعمل على تعزيز دقة وموثوقية المعلومات المالية.

أيضا في بنغلاديش دراسة (Kabir et al.,2024) التي تؤكد على كل ما سبق بخصوص أن الاعتماد على الخدمات المصرفية الالكترونية يزيد من جودة نظام المعلومات المحاسبي حيث نسبة الأخطاء تكون أقل وتوفر سجلات وبيانات دقيقة وتتسم بالموثوقية، بالإضافة إلى ذلك تسهل عملية التتبع والتحقق من المعاملات المالية مما يعزز شفافية المعلومات المحاسبية، وهذا ينعكس إيجاباً على الأداء المالي للمصارف التجارية بالمستقبل.

أما فيما يخص البيئة الليبية، دراسة ( سلمان، عبدالله و محوم، 2020) فقد أوضحت ماهي وسائل الدفع الالكتروني المطبقة في ليبيا، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبيان الالكتروني من قبل العملاء المصارف التجارية، وكانت الوسائل الأكثر استخداماً البطاقات الالكترونية، المحفظة الالكترونية، وخدمة الهاتف النقال، والتحويلات الالكترونية، واوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية وتفعيل وسائل الرقابة على مستخدمي الدفع الالكتروني من قبل التجار.

وفي ذات السياق جاءت دراسة ( البوسيفي، 2024) واقع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف التجارية "دراسة حالة على مصرف الصحاري. صرمان"، ووجدت أن هناك تدني كبير في مستوى الخدمات الالكترونية وعدم تلبية متطلبات العملاء وعدم مواكبتها للتطور التكنولوجي من حيث السرعة والوقت، وتوصي الدراسة بضرورة توفير بنية تحتية جيدة وتحسين جودة الانترنت داخل المؤسسات المالية، وتوعية الموظفين وتدريبهم على الاستخدام الكفؤ للتقنيات الحديثة.

دراسة(رحيل، 2023) العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الالكترونية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية، أظهرت الدراسة أن ضعف الثقة يؤثر سلباً على تبني الخدمات المصرفية



الالكترونية من قبل العملاء، وأيضاً مخاوف واضحة من حدوث مخاطر حيث يشعر العملاء بالقلق الشديد من احتمالية فقدان البيانات الشخصية. لذلك توصي الدراسة بضرورة توفير الحماية الأمنية القوية وزيادة وعي العملاء بفوائد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وتعزيز ثقتهم .

وكانت هناك عدد من الدراسات حول العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي والقدرة التنافسية للمصارف التجارية (بخيت و عزالدين و عوض، 2018؛ صويدق و الجالي، 2022؛ صوان و الزدام، 2024)، وأوضحت مدى الأثر الإيجابي للخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف التشغيل وتوفير مصادر دخل جديدة وتقليل مخاطر الائتمان وزيادة الكفاءة التشغيلية بتقليل الأخطاء البشرية والإدارة الجيدة للسيولة وتوسيع نطاق الخدمات وتقليل الفجوة مع المصارف الأجنبية، وأيضاً وصفت الواقع من حيث ضعف البنية التحتية التكنولوجية وعدم الإقبال من العملاء على الخدمات المصرفية الالكترونية والقلق من مخاطرها.

بينما تناولت عدد من الدراسات مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية جودة الخدمات ورضا العملاء (باشير و الورفلي، 2022؛ العابدي و الزواري، 2023؛ أبو غالية و عبد المجيد، 2024؛ أندير و بن حليم، 2024)، ولا يمكن الشك في تحسن جودة الخدمات المصرفية من خلال تسريع العمليات وتوفير الجهد وتعزيز الأمان، ولكن مؤشر رضا العملاء منخفض نوعاً ما وهذا يتفق مع الدراسات السابقة بشأن زيادة وعي العملاء لتحقيق الاستفادة القصوى من الخدمات المصرفية الالكترونية.

### الفجوة البحثية:

على الرغم من وجود دراسات حول أثر التحول الرقمي في المصارف التجارية إلا أن هناك فجوة بحثية تحتاج إلى مزيد من الدراسة، وأبرزها قلة الدراسات التطبيقية في المصارف الليبية، غير أن هذه الدراسات لم تركز على مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسن دقة وشفافية المعلومات المحاسبية للتقارير المالية، حيث أن جودة التقارير المالية بصفة عامة هي قضية أساسية في البلدان النامية، والسعي إلى تحقيق الدقة والشفافية والامتثال الى المعايير الدولية هو الهدف الذي تسعى له كافة المصارف التجارية.



لذلك تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من معرفة تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على دقة وشفافية المعلومات المحاسبية في القوائم المالية بالمصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية.

#### ثانياً: الجانب العملي:

يستعرض هذا الجانب، وصفاً كاملاً للطريقة والإجراءات، وقد اشتملت الدراسة على تحديد منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينته، وكذلك وصفاً لأداة الدراسة وإجراءات ثباتها وصدقها، بالإضافة إلى التحليل الإحصائي للبيانات التي تم تجميعها من عينة الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS 28)، كما يتضمن النتائج التي تم التوصل إليها.

حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك من خلال استقاء الإطار النظري المتعلق بالخدمات المصرفية الالكترونية ودقة وشفافية المعلومات المحاسبية. بالإضافة إلى استخدام الاستبيان كوسيلة لاستقصاء الآراء حول موضوع الدراسة.

#### مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يتكون من المراجعين الداخليين وأعضاء لجنة المراجعة والمحاسبين ومدراء إدارتي المراجعة والحسابات للمصارف التجارية الليبية بمدينة المرق والبيضاء (التجاري الوطني، الجمهورية الصحاري، الوحدة و التجارة والتنمية)؛ ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، تم دراسته بالكامل باتباع طريقة المسح الشامل، حيث بلغ قوامه (150) عنصراً، وبعد توزيع الاستبانة، المستلم منها (100) استمارة، وتم استبعاد (15) استمارة لعدم صلاحيتها، وبلغ عدد الاستمارات المستردة والقبالة للتحليل الإحصائي (85) استمارة.

#### أداة الدراسة:

للحصول على البيانات اللازمة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية، وتم تصميمها باستقراء الدراسات السابقة لموضوع الدراسة (عبداللطيف، 2024؛ شنن، 2023؛ الشفيق وآخرون، 2020؛ سليمان و لخداري، 2024).



### جدول رقم (1) مجتمع الدراسة

| البيان                  | الموزع | المستلم | الصالح للاستخدام |
|-------------------------|--------|---------|------------------|
| المصرف التجاري الوطني   | 60     | 25      | 25               |
| المصرف الجمهورية        | 40     | 28      | 18               |
| المصرف الصحاري          | 20     | 20      | 19               |
| المصرف الوحدة           | 20     | 19      | 18               |
| المصرف التجارة والتنمية | 10     | 8       | 5                |
| الاجمالي                | 150    | 100     | 85               |

وتم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام موزعة على النحو التالي:

**القسم الأول:** هدف إلى جمع البيانات الديمغرافية عن الأشخاص الذين قاموا بالإجابة على أسئلة الاستبيان وعن المصرف الذي يعملون به (المؤهل العلمي، التخصص، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)، وذلك للتأكد من توفر المعرفة اللازمة لدى المجيبين بمحتويات الاستبيان.

**القسم الثاني:** لمعرفة تأثير الخدمات المصرفية على دقة المعلومات المحاسبية، وتكون من (10 عبارات).

**القسم الثالث:** لمعرفة تأثير الخدمات المصرفية على شفافية المعلومات المحاسبية، ويتكون من (10 عبارات).

### ثبات وصدق أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة طبقت معادلة (ألفا-كرونباخ) على عينة من مجتمع الدراسة حجمها (20 مفردة) لحساب معاملات الثبات، وقد بلغت قيمة معامل ثبات محور تأثير الخدمات المصرفية على دقة المعلومات المحاسبية (0.673)، وبلغت قيمة معامل ثبات محور تأثير الخدمات المصرفية على شفافية المعلومات المحاسبية (0.797)، في حين بلغ معامل ثبات الأداة ككل (0.828)، وهي درجات ثبات



مقبولة (دودين، 2010)، وهذا يدل على أن استمارة الاستبيان اتسمت بالثبات وبدرجة جيدة من التميز، وذلك كما هو موضح بالجدول (2).

الجدول (2) يبين قيم معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة

| أبعاد الدراسة                       | العبارات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|-------------------------------------|----------|--------------|-------------|
| محور الخدمات في ظل دقة المعلومات    | 10       | 0.673        | 0.820       |
| محور الخدمات في ظل شفافية المعلومات | 10       | 0.797        | 0.892       |
| أداة القياس ككل                     | 20       | 0.828        | 0.909       |

وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام الصدق الإحصائي فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم، ويحسب صدق المقياس من خلال معادلة الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتتراوح قيمة كل من الثبات والصدق بين الصفر والواحد الصحيح، وللتحقق من صدق أداة الدراسة استخدام طريقة الصدق (Validity Statistical)، وذلك كما هو موضح بالجدول (2)، وقد بلغت قيمة معامل صدق محور تأثير الخدمات المصرفية على دقة المعلومات المحاسبية (0.820)، وبلغت قيمة معامل صدق محور تأثير الخدمات المصرفية على شفافية المعلومات المحاسبية (0.892)، في حين بلغ معامل صدق الأداة ككل (0.909)، وهذا يبرز صدق المقياس وأن فقرات الاستبيان تعكس قدرته على قياس ما صمم من أجله.

أولاً: التحليل الوصفي: تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة كما هي موضحة بالجدول رقم (3):



### جدول (3) : خصائص المشاركين في الدراسة

| البيانات الديمغرافية | الفئة                    | التكرار | النسبة | البيانات الديمغرافية | الفئة                   | التكرار | النسبة |
|----------------------|--------------------------|---------|--------|----------------------|-------------------------|---------|--------|
| 1. المؤهل العلمي     | دكتوراه                  | 7       | 8%     | 3. سنوات الخبرة      | أقل من 5 سنوات          | 5       | 5%     |
|                      | ماجستير                  | 12      | 14%    |                      | من 5 إلى 10 سنوات       | 10      | 12%    |
|                      | بكالوريوس/ليسانس         | 46      | 54%    |                      | من 10 إلى أقل من 20 سنة | 16      | 19%    |
|                      | دبلوم عالي               | 20      | 24%    |                      | أكثر من 20 سنة          | 54      | 64%    |
| الإجمالي             |                          | 85      | 100%   | الإجمالي             |                         | 85      | 100%   |
| 2. التخصص            | إدارة أعمال              | 6       | 7%     | 4. الوظيفة           | مراجع داخلي             | 30      | 35%    |
|                      | محاسبة                   | 52      | 61%    |                      | محاسب مالي              | 36      | 42%    |
|                      | اقتصاد                   | 10      | 12%    |                      | عضو بلجنة المراجعة      | 8       | 9%     |
|                      | علوم مصرفية              | 12      | 14%    |                      | مدير إدارة المراجعة     | 5       | 6%     |
|                      | حاسوب                    | 5       | 6%     |                      | مدير إدارة الحسابات     | 6       | 8%     |
|                      | الإجمالي                 | 85      | 100%   |                      | الإجمالي                | 85      | 100%   |
| 5. الدورات           | عن الخدمات الإلكترونية   | 15      | 18%    | الإجمالي             |                         |         |        |
|                      | عن جودة التقارير المالية | 35      | 41%    |                      |                         |         |        |
|                      | عدم أخذ دورات            | 35      | 41%    |                      |                         |         |        |
|                      | الإجمالي                 | 85      | 100%   |                      |                         |         |        |

يلاحظ أن النسبة المئوية (بكالوريوس/ليسانس) كانت 54% وبتخصص علمي محاسبة بنسبة 52%، وهي النسبة الأكبر للمستجيبين من عينة الدراسة. وهذا ينسجم مع طبيعة العمل في القطاع المصرفي، وخبرة لأكثر من 20 سنة بمعدل 64%، وهذا يتناسب مع محاور موضوع الدراسة ويعزز من إدراكهم لأهمية موضوع الدراسة. وأكثر المستجيبين من الموظفين كانت مابين مراجع داخلي ومحاسب مالي بنسبة 35% و 42% على التوالي. وهذا يعني أن المستجيبين على صلة جيدة بموضوع الدراسة. أما فيما يخص الدورات التدريبية فيعتبر هناك تدني في معدل الموظفين الذين استفادوا من دورات تدريبية فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الالكترونية بمعدل 18%.

لتحليل البيانات التي جُمعت من مجتمع الدراسة حيث تم استخدام نموذج لتحليل الإجابات على فقرات استمارة الاستبيان لتحديد مستوى الموافقة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي باعتباره أكثر المقاييس استخداماً، حيث يُعطى لكل إجابة درجة على النحو التالي:



تدرج غير موافق بشدة تُعطى درجة (1)، غير موافق تُعطى درجة (2)، محايد تُعطى درجة (3)، موافق تُعطى درجة (4)، وموافق بشدة تُعطى درجة (5)، ويوضح الجدول (4) على النحو التالي:

الجدول (4) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي

| مقياس ليكرت        | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد     | موافق     | موافق بشدة |
|--------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| درجة الموافقة      | 1              | 2         | 3         | 4         | 5          |
| مدى المتوسط المرجح | 1.80-1         | 2.60-1.80 | 3.40-2.60 | 4.20-3.40 | 5-4.20     |
| مدى الوزن النسبي   | %(36-20)       | %(52-36)  | %(68-52)  | %(84-68)  | %(100-84)  |
| وصف المستوى        | منخفض جداً     | منخفض     | متوسط     | مرتفع     | مرتفع جداً |

ويتناول هذا الجانب وصفاً لمتغيرات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وذلك كما يلي:

السؤال الرئيسي: ما مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للمحاور المكونة لهذا المتغير، وذلك على النحو التالي:

الجدول (5): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لمحور الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل المعلومات المحاسبية.

| م  | المحاور                                                               | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الرتبة |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|--------------|--------|
| 1. | الخدمات المصرفية في ظل دقة المعلومات                                  | 4.00           | 0.44              | 80           | 1      |
| 2. | الخدمات المصرفية في ظل شفافية المعلومات                               | 3.97           | 0.54              | 79.4         | 2      |
| -  | المستوى العام للخدمات المصرفية في ظل دقة و شفافية المعلومات المحاسبية | 3.99           | 0.49              | 79.8         | -      |

من الجدول (5) والذي يبين مستويات الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية ودقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية، يتضح أن محور (مستوى الخدمات المصرفية في ظل دقة المعلومات



المحاسبية) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.00) بانحراف معياري (0.44)، ووزن نسبي (80.0 %)، وجاء في المرتبة الثانية محور (تأثير الخدمات المصرفية على شفافية المعلومات المحاسبية) بمتوسط حسابي قدره (3.97) وبانحراف معياري (0.54)، ووزن نسبي (79.4 %). في حين بلغ المتوسط العام لمدى تأثير الخدمات المصرفية على دقة و شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية (3.99) بانحراف معياري (0.49) ووزن نسبي (79.8 %)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح بالجدول رقم (4)، ما يعني أن مستوى تأثير الخدمات المصرفية على دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للعبارة المكونة لهذا المحور، وذلك على النحو التالي:

الجدول (6): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لمحاور لتأثير الخدمات المصرفية على دقة المعلومات المحاسبية

| م  | العبارات                                                                                           | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الرتبة |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|--------------|--------|
| 1. | إن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يزيد من دقة المعلومات المحاسبية في القوائم المالية         | 4.28           | 0.82              | 85.6         | 1      |
| 2. | إن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يسهل التدقيق والمراجعة للقوائم المالية                     | 4.18           | 0.73              | 83.6         | 2      |
| 3. | تعتقد أن الخدمات المصرفية الالكترونية توفر مستوى عالي من الأمان والموثوقية للمعلومات المحاسبية     | 3.91           | 0.87              | 78.2         | 8      |
| 4. | هناك تحديات تواجه المصارف في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على دقة المعلومات المحاسبية | 3.67           | 0.99              | 73.4         | 10     |
| 5. | إن التكنولوجيا المستخدمة في الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تحسين البيانات المحاسبية         | 4.09           | 0.76              | 81.8         | 5      |
| 6. | استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يقلل من الأخطاء البشرية في المعاملات المالية                  | 4.14           | 0.98              | 82.8         | 3      |
| 7. | سرعة المعاملات التي توفرها الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر إيجابياً على دقة المعلومات المحاسبية  | 3.81           | 1.02              | 76.2         | 9      |
| 8. | الخدمات المصرفية الالكترونية توفر حماية أكثر لحسابات العملاء                                       | 3.96           | 0.89              | 79.2         | 6      |



|   |      |      |      |                                                                             |     |
|---|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 7 | 78.4 | 0.92 | 3.92 | الخدمات المصرفية الالكترونية تزيد من قوة نظام الرقابة الداخلية في المصارف   | 9.  |
| 4 | 81.8 | 0.71 | 4.09 | الخدمات لمصرفية الالكترونية تعزز من ثقة المراجع الداخلي في البيانات المالية | 10. |
| - | 80   | 0.44 | 4.00 | المستوى العام للخدمات المصرفية في ظل دقة المعلومات المحاسبية                |     |

من الجدول (6) والذي يبين مستويات عبارات الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية يتضح أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.67-4.28) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.71-1.02)، وجاءت في المرتبة الأولى العبارة (ان استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يزيد من دقة المعلومات المحاسبية في القوائم المالية) بمتوسط حسابي قدره (4.28) بانحراف معياري (0.82)، ووزن نسبي (85.6 %)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة (هناك تحديات تواجه المصارف في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على دقة المعلومات المحاسبية) بمتوسط حسابي قدره (3.67) وبانحراف معياري (0.99)، ووزن نسبي (73.4 %). في حين بلغ المتوسط العام للخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية (4.00) بانحراف معياري (0.44) ووزن نسبي (80.0 %)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (4) ما يعني أن مستوى تأثير الخدمات المصرفية على دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وهذا يتفق مع ما جاء به (بهلول، 2024؛ مرسي، 2024).

**السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية قيد الدراسة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للعبارات المكونة لهذا المحور، وذلك على النحو التالي:**



**الجدول (7): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لمحور مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية.**

| م   | العبارات                                                                                                              | المتوسط<br>المرجح | الانحراف<br>المعياري | الوزن<br>النسبي | الرتبة |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|-----------------|--------|
| 1.  | إن الخدمات المصرفية الالكترونية تعزز من شفافية المعلومات المحاسبية في القوائم المالية                                 | 4.12              | 0.79                 | 82.4            | 4      |
| 2.  | إن دقة وشفافية المعلومات المحاسبية الناتجة عن الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على اتخاذ القرارات المالية في المصارف | 3.64              | 1.08                 | 72.8            | 9      |
| 3.  | إن تدريب الموظفين على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن أن يحسن من شفافية المعلومات المحاسبية                 | 4.48              | 0.56                 | 89.6            | 1      |
| 4.  | استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يعزز من ثقة العملاء في المعلومات المحاسبية المقدمة من المصرف                     | 4.28              | 0.85                 | 85.6            | 2      |
| 5.  | زيادة الشفافية الناتجة عن الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر إيجابياً على العلاقة مع الجهات الرقابية                   | 3.96              | 0.68                 | 79.2            | 6      |
| 6.  | الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تحسين تقارير الأداء المالي للمصارف                                              | 4.23              | 0.54                 | 84.6            | 3      |
| 7.  | الشفافية المحسنة من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المصرف                  | 3.74              | 1.09                 | 74.8            | 8      |
| 8.  | أن الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على جودة تقارير المراجعة المقدمة من قبل المراجعين الداخليين                      | 3.37              | 1.20                 | 67.4            | 10     |
| 9.  | تعتقد ان الشفافية المحسنة من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر إيجابياً على سمعة المصارف في الأسواق              | 3.87              | 1.15                 | 77.4            | 7      |
| 10. | ان الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تحسين الشفافية المالية للمصارف                                               | 4.01              | 0.96                 | 80.2            | 5      |
| -   | المستوى العام لمدى تأثير الخدمات المصرفية على شفافية المعلومات المحاسبية                                              | 3.97              | 0.54                 | 79.4            | -      |

من الجدول (7) والذي يبين مستويات عبارات الخدمات المصرفية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية يتضح أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.37-4.48) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.54-1.20)، وجاءت في المرتبة الأولى العبارة: ( إن تدريب الموظفين على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن أن يحسن من شفافية المعلومات المحاسبية) بمتوسط حسابي قدره (4.48) بانحراف معياري (0.56)، ووزن نسبي (89.6 %)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة (أن الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على جودة تقارير المراجعة المقدمة من قبل المراجعين الداخليين) بمتوسط حسابي قدره (3.37) وبانحراف معياري (1.20)، ووزن نسبي (67.4%). في حين بلغ المتوسط العام لتأثير الخدمات المصرفية على شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية (3.97) بانحراف معياري



(0.54) ووزن نسبي (79.4%)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (4) ما يعني أن مستوى الخدمات المصرفية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وهذا يؤكد على ما جاءت به (الأرضي، 2021؛ بهلول، 2024؛ Kabir et al., 2024؛ Subedi, Adhikari, 2024)

#### ثانياً: الجانب الاستدلالي (اختبار الفرضيات):

يتناول هذا الجانب التحقق من صحة فرضيات الدراسة، وتم الاعتماد على اختبار  $t$  لعينة واحدة، وذلك على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية اللببية محل الدراسة".

للتحقق من صحة هذه الفرضية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والقيمة التائية  $t$  لاستجابات عينة الدراسة على أداة القياس، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي.

#### جدول (8):

دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مستوى الخدمات المصرفية في ظل دقة و شفافية المعلومات المحاسبية.

| البيان                                                                    | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الفرضي | درجة الحرية | قيمة (t)              | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-------------------|----------------|-------------|-----------------------|-------------------|
| مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة و شفافية المعلومات المحاسبية | 85    | 3.99            | 0.43              | 3              | 84          | 20.982 <sup>(*)</sup> | 0.000             |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$

يتضح من الجدول (8) أن المتوسط العام للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية قد بلغ (3.99) وبانحراف معياري قدره (0.43)، في حين كان المتوسط الفرضي لأداة الدراسة (3) وباختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (20.982) وهي قيمة دالة



إحصائياً حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يعني أنه يوجد فروق جوهرية للخدمات الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية، وعليه ترفض الفرضية التي تنص على أنه "لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة".

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية".

للتحقق من صحة هذه الفرضية حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والقيمة التائية  $t$  لاستجابات عينة الدراسة على أداة القياس، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي.

### جدول (9):

دلالة الفروق في استجابات المشاركين حول مستوى الخدمات المصرفية في ظل دقة المعلومات المحاسبية

| البيان                                                           | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الفرضي | درجة الحرية | قيمة (t)  | الدلالة الإحصائية |
|------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-------------------|----------------|-------------|-----------|-------------------|
| مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية | 85    | 4.00            | 0.44              | 3              | 84          | 20.990(*) | 0.000             |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

يتضح من الجدول (9) أن المتوسط العام للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية قد بلغ (4.00) وبانحراف معياري قدره (0.44)، في حين كان المتوسط الفرضي لأداة الدراسة (3) وباختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (20.990) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يعني أنه وجود فروق للخدمات الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية الواردة في



القوائم المالية، وعليه ترفض الفرضية التي تنص على أنه " لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة المعلومات المحاسبية الواردة بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة".

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه " لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة".

للتحقق من صحة هذه الفرضية حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والقيمة التائية  $t$  لاستجابات عينة الدراسة على أداة القياس، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي.

#### جدول (10):

دلالة الفروق في استجابات المشاركين حول مستوى الخدمات المصرفية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية.

| البيان                                                              | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الفرضي | درجة الحرية | قيمة (t)              | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-------------------|----------------|-------------|-----------------------|-------------------|
| مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية | 85    | 3.97            | 0.54              | 3              | 84          | 16.408 <sup>(*)</sup> | 0.000             |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط العام الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية قد بلغ (3.97) وبانحراف معياري قدره (0.54)، في حين كان المتوسط الفرضي لأداة الدراسة (3) وباختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (16.408) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 =  $\alpha$ ، مما يعني أنه وجود فروق جوهرية للخدمات الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية، وعليه ترفض الفرضية التي تنص على أنه " لا يوجد فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل شفافية المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية بالمصارف التجارية الليبية".



### نتائج الدراسة:

#### توصلت الدراسة إلى:

1. بينت النتائج أن مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة جاء مرتفعاً .
2. أظهرت النتائج أنه وجود فروق جوهرية لآراء المشاركين حول الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل دقة وشفافية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية في المصارف التجارية الليبية قيد الدراسة.

#### توصيات الدراسة:

#### بناءً على ما سبق :

1. على المصارف الليبية الاستثمار في تكنولوجيا مالية حديثة لتعزيز دقة البيانات المالية وضمان سلامتها.
2. تطوير أنظمة الحماية المتقدمة لضمان امان البيانات المالية وموثوقيتها.
3. تحسين كفاءة الموظفين في التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية وتنظيم برامج التعليم المستمر.
4. تفعيل دور المصرف الليبي المركزي في مراقبة المصارف التجارية على التبنّي الكامل للخدمات المصرفية الالكترونية في جميع العمليات المالية والمحاسبية.



### قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أ. الكتب:

- دودين، ح. م. (2010). التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS. ط 1، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- رمضان، ز. وجودة، م. (2013). الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك. الطبعة 4، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- الشميري، ن. والعبد اللات، ع. (2008). الصيرفة الالكترونية " عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- النجار، ف. والنجار، ن. والزعبي، م. (2018). أساليب البحث العلمي - منظور تطبيقي. ط 5، الأردن، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

ب. الدوريات:

- أبو غالية، إ.، و سويكر، م. (2024). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على عملاء مصرف الوحدة فرع جامعة سرت. مجلة الدراسات الاقتصادية، 7(2). 33\_51. جامعة سرت .  
<https://doi.org/10.37375/esj.v7i2.2944>
- أحمد، م. ح. م، و الأمين، خ. الطيب. (2022). دور نظم المحاسبة الإلكترونية في تحقيق جودة التقارير المالية بالمصارف: دراسة حالة المصارف العاملة في مدينتي كوستي ورك. مجلة النيل الأبيض، (20)، 31\_54. جامعة الامام المهدي.
- الأرضي، م. (2021). مؤشر الشفافية كمدخل لدعم شفافية التقارير المالية ورفع مستوى حماية المساهمين بسوق المال المصري: دراسة اختبارية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 507\_572.
- أندير، ج. و بن حليم، ع. (2024). أدوات الصيرفة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة مصرف النوران، طرابلس. مجلة جامعة درنة للعلوم الانسانية والاجتماعية. 2(4). 833\_858.



- باشير، ع.م. و الورفلي، أ.ي. (2022). أبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على عينة من زبائن مصرف التجارة والتنمية بنغازي، مجلة الدراسات الاقتصادية، 5(4). جامعة سرت.
- بخيت، م.ب.، وعزالدين، أ. ح.، وعوض، ع.س. (2018). أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية، مجلة البحوث المحاسبية، 5(2).
- بهلول، س. م. م. (2024). أثر تطبيق الرقمنة المصرفية المحاسبية على تحسين جودة التقارير المالية للمعلومات المحاسبية بالبنوك المصرية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 38(2).
- البوسيفي، ع. س. (2024). واقع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية: دراسة ميدانية على مصرف الصحاري فرع صرمان ليبيا. آفاق اقتصادية، 1(1)، 312-282. جامعة المرقب.
- الحياوي، م. م. ع. (2022). المحاسبة الإلكترونية وعلاقتها بنظم المعلومات المحاسبية . المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)، 44(1)، 450\_461 <https://www.ajsp.net>.
- رحيل، م. م. ا. (2023). العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية: حالة القطاع المصرفي الليبي. مجلة البحوث الأكاديمية (العلوم الإنسانية)، 27، 93\_111. جامعة مصراتة.
- رستم، ب. ومحمد، أ. (2024). فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية: دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بعين تموشنت رسالة ماجستير، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت.
- سلمان، ر. م.، وعبدالله، م. ج.، و محوم، ف. ا. (2020). وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا بين الواقع والطموحات . جامعة الزاوية.



- سليمان، س.، ولخذاري، ح. (2024). مساهمة المحاسبة السحابية في تحسين دقة وشفافية التقارير المالية للمؤسسات السياحية: دراسة ميدانية لـ عينة من الوكالات السياحية في ولاية قسنطينة. *وقائع المؤتمر العلمي. جامعة قسنطينة*.
- سميرة، د.، وعباس، ف. (2019). الشفافية في الإفصاح لتحقيق جودة المعلومات المحاسبية. *مجلة العلوم الادارية والمالية*، 3(1)، 11\_27.
- الشفيق، خ.، وبابكر، م. ع، و الهادي، م. ي. (2020). أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف: دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي - السودان. 140-155.
- شنن، ع. ع. (2023). أثر التحول الرقمي على شفافية التقارير المالية في ضوء الإصدارات المهنية المعاصرة: دراسة ميدانية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، 4(1)، 199-230. جامعة دمياط.
- صوان، أ.، والزدام، ف. (2024). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية: دراسة حالة مصرف اليقين، *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية*، 21(1)، الجامعة الاسمرية الإسلامية.
- صويدق، أ. ن.، والجالى، س. م. (2022). مدى مساهمة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز القدرة التنافسية بين المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على مصرفي شمال أفريقيا والتجاري (مدينة طبرق). *المؤتمر العلمي الدولي السادس لكلية الاقتصاد الخمس - التنافسية الاقتصادية: تقييم للواقع واستشراف المستقبل*، 368-381.
- العابدي، خ. & الزواري، غ. (2023). أثر البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على المصارف الليبية. *المجلة العالمية لإدارة الأعمال والتكنولوجيات*، 18(1)، <http://www.ijmat.tn>. 142\_163.
- عبد اللطيف، ط. م. ع. (2024). أثر التحول الرقمي على جودة التقارير المالية الحكومية: دراسة ميدانية. *المجلة المحاسبية العشرون*، 1(1)، 362-367.



- مرسى، م.م.م. (2024). أثر أنظمة السداد البنكية الإلكترونية على مستوى جودة التقارير المالية للبنوك التجارية المصرية. مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات، 4(6).

ج. التقارير المالية:

- استراتيجية التحول الرقمي الحكومي في ليبيا GIA. (2022). <https://GIA.gov.ly>
- ديوان المحاسبة الليبي. (2024). الموقع الرسمي لديوان المحاسبة الليبي .  
<https://audit.gov.ly>
- مصرف ليبيا المركزي. (2024). الموقع الرسمي لمصرف ليبيا المركزي .  
<https://cbl.gov.ly/publications>

د. المراجع الإنجليزية:

- Al-Nassar, A. J. N. (2023). Factors affecting e-banking service in Jordanian commercial banks. *European Journal of Business and Management Research*, 8(6), 182-188.  
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.6.2156>
- Kabir, M. J., Imran, M., Islam, M. S., Islam, N., & Rahaman, M. A. (2024). Impact of information system quality on perceived bank performance: Mediating role of e-banking product. *International Journal of Innovative Research in Multidisciplinary Education*, 3(10), 1668-1676.  
<https://doi.org/10.58806/ijirme.2024.v3i10n11>
- Muzeal, W. C., & Jassim, L. A. (2025). Evaluation of the reality of electronic banking services provided by banks operating in the city of Nasiriya from the users' point of view of these services. *Technium Business and Management*.



- Omodele, T. A., & Onyeiwu, C. (2019). The impact of electronic banking service quality on customer satisfaction. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7(8), 302–316.
- Subedi, D. P., & Adhikari, S. N. (2024). Impact of e-banking on service quality in Nepalese commercial banks. *International Journal of Business and Management Invention*, 13(3), 41–53.  
<https://doi.org/10.35629/8028-13034153>
- Walid, A. M., & Sherzad, R. (2020). The impact of using electronic payment methods on transparency and disclosure: Case study Jordanian companies. *Smart Cities and Regional Development Journal*, 4(2), 117–138.
- Yole, D. M., Abubakar, M. B., Umar, B., & Maldama, A. Y. (2024). Impact of electronic banking on financial inclusion among the commercial banks in Nigeria. *Bayero Business Review*, 8(1), 1–15.  
<https://www.researchgate.net/publication/380694634>