

The Difficulties Facing Electronic Accounting Information Systems and Their Impact on the Quality of Banking Services: An Applied Study on Commercial Banks in Libya Al-jufra (Sukna-Houn)

Saed Masoud Mohammed Aljadeed^{1*}, Mahdi Abraheem Arhaym Taweelah², Ali Aboulqasim Basheer Abudalmola³

^{1,2}Department of Administrative and Financial Sciences, Higher Institute of Science and Technology, Sukna-Al-Jufra, Libya

³Department of Computer Technology, Higher Institute of Science and Technology, Sukna-Al-Jufra, Libya

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في ليبيا الجفرة (سوكنة - هون)

سعدة مسعود محمد الجديد^{1*}، مهدي إبراهيم أرهيم تaweelah²، علي أبو القاسم بشير طالب الله³
^{1,2}قسم العلوم الإدارية والمالية، المعهد العالي للعلوم والتقنية سوكنة - الجفرة، ليبيا
³قسم تقنيات الحاسوب، المعهد العالي للعلوم والتقنية سوكنة - الجفرة، ليبيا

*Corresponding author: jdydsdh@gmail.com

Received: May 06, 2026

Accepted: July 20, 2026

Published: August 05, 2026

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract

This study aims to explore and analyze the difficulties encountered in implementing and using electronic accounting information systems in Libyan commercial banks, and to determine their impact on the quality of banking services provided. The study adopted a descriptive-analytical approach and applied to a random sample of 30 employees from the Republic Bank in the cities of Sukna and Houn. A questionnaire specifically designed to collect data on infrastructure variables and implementation obstacles used. The data then analyzed using SPSS software. The study reached significant conclusions, revealing the acceptance of the first sub-hypothesis, which states that there is an insufficient infrastructure suitable for the nature of electronic accounting information systems. The results also showed a high mean score (3.569 and 3.251) for the Republic Bank, with statistically insignificant differences between them ($F=1.843$, $p=0.143$), which confirms the inadequacy of this infrastructure. The second hypothesis, which confirms the existence of obstacles preventing the provision of accounting information systems necessary for improving the quality of banking services, was also accepted. The overall average of the sample's responses was 3.656, with a standard deviation of 0.662 and a high t-test value of 67.591, indicating low significance ($p=0.000$). Furthermore, the results showed that the most prominent obstacles are the weak efficiency of human resources and the failure to utilize accumulated expertise, in addition to the lack of supportive government policies such as digital communication networks. Accordingly, the study recommended the necessity of effective investment in modernizing the information technology infrastructure, developing continuous training and qualification

programs for employees in the banking sector, and developing a legislative and regulatory environment conducive to electronic banking applications. This is essential to ensure improved quality of banking services and enhance the competitiveness of the Libyan banking sector amidst the rapid digital transformation.

Keywords: Electronic Accounting Information Systems, Quality of Banking Services, Infrastructure, Technical Obstacles, Libyan Commercial Banks, Digital Transformation, Human Resources.

الملخص

تهدف الدراسة إلى استكشاف وتحليل الصعوبات التي تواجه تطبيق واستخدام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، وتحديد أثرها على جودة الخدمات المصرفية المقدمة. حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة عشوائية بلغ قوامها 30 موظفاً من مصرف الجمهورية بمدينة سوسة وهون، وذلك باستخدام استبانة صُممت خصيصاً لجمع البيانات حول متغيرات البنية التحتية ومعوقات التطبيق، ثم حُللت البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة؛ إذ كشفت عن قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على عدم توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، وكذلك أظهرت النتائج متوسطاً حسابياً مرتفعاً (3.569 و 3.251) لمصرفي الجمهورية مع وجود فروقات غير دالة إحصائياً بينهما ($F=1.843$, $p=0.143$)، وهو ما يؤكد عدم كفاية هذه البنية التحتية. كما تم قبول الفرضية الثانية التي تؤكد وجود معوقات تحول دون توفير تلك النظم للمعلومات المحاسبية اللازمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.656) بانحراف معياري (0.662)، وقيمة اختبار t مرتفعة (67.591) مع مستوى معنوية منخفض ($p=0.000$). ومن ناحية أخرى أظهرت النتائج أن أبرز المعوقات يتمثل في ضعف كفاءة الكوادر البشرية وعدم الاستفادة من الخبرات المتراكمة، بالإضافة إلى عدم توفر سياسات حكومية داعمة كشبكات الاتصال الرقمية. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار الفاعل في تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتطوير برامج التدريب والتأهيل المستمرة للعاملين في القطاع المصرفي، وتطوير بيئة تشريعية وتنظيمية حاضنة للتطبيقات المصرفية الإلكترونية لضمان تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز القدرة التنافسية للقطاع المصرفي الليبي في ظل التحول الرقمي المتسارع.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، جودة الخدمات المصرفية، البنية التحتية، المعوقات التقنية، المصارف التجارية الليبية، التحول الرقمي، الكفاءة البشرية.

مقدمة:

في عصر الرقمنة المتسارع، تحولت نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية من مجرد أدوات تشغيلية إلى ركائز استراتيجية تُعيد تشكيل ملامح الصناعة المصرفية العالمية. وقد فرضت التطورات التكنولوجية المتلاحقة، من الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، مروراً بتقنيات البلوك تشين والحوسبة السحابية، وصولاً إلى إنترنت الأشياء والتحليلات الضخمة للبيانات، واقعاً جديداً على المؤسسات المالية؛ فأصبحت تلك النظم محوراً أساسياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية، ورفع دقة المعالجات المالية، وتقليل معدلات الخطأ البشري، فضلاً عن قدرتها على تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تتماشى مع تطلعات العملاء المتجددة وتتفوق على توقعاتهم (عقيل وآخرون: 2021، عبد الخالق وآخرون: 2018). وقد أظهرت الدراسات الحديثة أثراً إيجابياً قوياً لهذه النظم على تحسين الأداء المالي للمصارف من خلال تعزيز التدفقات النقدية والربحية والعائد على الاستثمار (زهير وصالح: 2026).

تتسم بيئة الأعمال المصرفية في ليبيا بطابع خاص، إذ تعمل المصارف التجارية في سياق يتسم بالعديد من التحديات الهيكلية والتنظيمية والتقنية. وتُعد نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية أحد العناصر المحورية التي تسهم في تعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية، إلا أن هذه النظم تواجه جملة من الصعوبات التي تحد من فعاليتها وتؤثر سلباً على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. وتبرز هذه الدراسة أهميتها في محاولة فهم طبيعة هذه الصعوبات في السياق الليبي، وهو سياق يفتقر إلى دراسات معمقة في هذا المجال، رغم ما يشهده القطاع المصرفي من تحولات (أحمد نوفل وآخرون: 2025، فاطمة عبد القادر وآخرون: 2026).

لقد أظهرت الدراسات السابقة أن نجاح تطبيق نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية يرتبط بعدة عوامل حاسمة؛ تتقدمها البنية التحتية التقنية الملائمة، والمتمثلة في توفر الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال عالية الجودة، بالإضافة إلى كفاءة الموارد البشرية القادرة على التعامل مع هذه النظم واستثمار إمكاناتها القصوى (عمران وآخرون: 2023، جزاع: 2024). وتؤكد الأبحاث الحديثة أن الفجوة الرقمية، المتمثلة في ضعف المهارات الرقمية وغياب البنى التحتية والأطر التنظيمية الواضحة، تعد عائقاً رئيسياً أمام تحقيق الاستدامة في التحول الرقمي المصرفي (أسامة حمد الله وآخرون: 2026). كما أن دور الإدارة العليا في حماية هذه النظم وتطويرها يمثل عاملاً محورياً في تحسين جودة مخرجاتها (رانية حسن: 2026). تتجلى المشكلة البحثية لهذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، وما أثرها على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العاملة في منطقة الجفرة بليبيا؟ وينبثق من

هذا التساؤل أسئلة فرعية حول مدى توفر البنية التحتية الكافية الملائمة لطبيعة عمل هذه النظم، وكذلك حول طبيعة المعوقات التي تحول دون توفيرها للمعلومات المحاسبية اللازمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

وتكمن أهمية الدراسة في تقديم إضافة علمية تسد فجوة بحثية واضحة، إذ يندر وجود دراسات تناولت هذا الموضوع في السياق الليبي، خاصة بعد التحديات التي مر بها القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة. وتتبع أهميتها التطبيقية من استهدافها لأكثر القطاعات حيوية في الاقتصاد الليبي، وهو القطاع المصرفي الذي يُعتبر ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية ومحركاً رئيسياً للتحول الرقمي المنشود. وتأمل الدراسة في تقديم رؤى وتوصيات عملية تساهم في تحسين أداء المصارف التجارية الليبية وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة مصرفية متغيرة.

نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: المفهوم والأهمية

تُعرّف نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية بأنها "مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والبرامج والإجراءات والاتصالات والأفراد التي تتفاعل مع بعضها البعض لتجميع ومعالجة وتخزين البيانات والمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات" (إسماعيل خير الله وآخرون: 2025). وتتمثل أهمية هذه النظم في توفير معلومات دقيقة وسريعة للإدارة، والمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية السليمة، وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة، وتقليل الأخطاء والتكاليف التشغيلية، وتسهيل عملية حفظ واسترجاع البيانات، وتحقيق الرقابة والمتابعة المستمرة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء (سليم: 2023).

أنواع نظم المعلومات

توجد عدة أنواع من نظم المعلومات تختلف بحسب طبيعة استخدامها ومستوى الإدارة التي تخدمها، ومن أهمها (عبدالله و هاشم: 2024):

1. نظم معالجة المعاملات (TPS): تُستخدم لمعالجة العمليات اليومية الروتينية.
2. نظم المعلومات الإدارية (MIS): توفر تقارير دورية للإدارة.
3. نظم دعم القرار (DSS): تساعد الإدارة العليا في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات غير الروتينية.
4. نظم المعلومات التنفيذية (EIS): تُستخدم من قبل الإدارة العليا للحصول على معلومات استراتيجية.
5. نظم المعلومات المحاسبية (AIS): تختص بجمع ومعالجة البيانات المالية والمحاسبية وإعداد التقارير المالية.

الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية

تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية العديد من الصعوبات التي تحد من فعاليتها، ومن أهمها (محمد النابر وآخرون: 2026):

1. ضعف البنية التحتية: عدم توفر الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال المناسبة.
2. ضعف الكفاءات البشرية: نقص المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع هذه النظم.
3. المخاطر الأمنية: الاختراقات الإلكترونية والدخول غير المصرح به.
4. الانقطاعات الفنية المتكررة: انقطاع الكهرباء وضعف شبكات الاتصالات.
5. ارتفاع تكاليف التطوير والصيانة.
6. مقاومة التغيير: من قبل بعض العاملين.
7. ضعف ثقافة التعاملات الإلكترونية لدى بعض العملاء.

الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودتها

تُعرّف الخدمات المصرفية بأنها "مجموعة من الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها، وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف، وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار" (أحمد محمد وآخرون: 2017). وتُعرّف جودة الخدمة المصرفية بأنها "الفجوة بين توقعات العميل للخدمة وإدراكه للأداء الفعلي لها" (أحمد نوفل وآخرون: 2025).

وتشمل أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا: تطبيقات الهواتف الذكية، والمحافظ الإلكترونية، وبطاقات الدفع الإلكتروني (محمد ومصباح: 2019). وتواجه هذه الخدمات العديد من الصعوبات في ليبيا، منها: ضعف بنية الاتصالات، وافتقار مواقع المصارف إلى الخصائص الفنية، والاعتماد على نظم الدفع التقليدية، وضعف الكفاءات البشرية (أمال عبدالسلام: 2023).

الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي تستند إليها أي دراسة علمية، حيث أنها تساهم في بناء الإطار النظري وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وقد تم تقسيم هذا القسم إلى محورين رئيسيين: الدراسات المحلية (الليبية) والدراسات العربية والأجنبية الحديثة، وذلك لضمان تغطية شاملة ومتوازنة للموضوع.

أولاً: الدراسات المحلية (الليبية)

- دراسة عقيل (2021): هدفت إلى قياس أثر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة القوائم المالية في البنوك التجارية الليبية. وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من كفاءة مستخدمي النظام والضوابط الداخلية، وجودة البرمجيات والأجهزة، وأمن المعلومات على جودة القوائم المالية، مع وجود دور وسيط للإدارة العليا في تعزيز هذه العلاقة. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إبراز

دور الإدارة العليا وكفاءة المستخدمين، لكنها ركزت على المخرجات المالية (القوائم المالية)، بينما تركز الدراسة الحالية على أثر هذه النظم في جودة الخدمات المصرفية، وهو ما يمثل امتداداً وتوسعاً في نطاق البحث.

- دراسة حسين وآخرون (2016): ركزت على استكشاف وتحليل المخاطر التي تتعرض لها نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في مصرف ليبيا المركزي. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أن أبرز المخاطر تتمثل في ضعف إجراءات الحماية والرقابة، واحتمالية الدخول غير المصرح به، وضعف التحديث الدوري للبرمجيات. وتتوافق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية فيما يخص ضعف آليات الرقابة والأمن المعلوماتي، إلا أن الدراسة الحالية تتجاوز ذلك بدراسة أثر هذه الصعوبات على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين والملاء على حد سواء، مما يعطيها بعداً تطبيقياً أوسع.
- دراسة برايدن وآخرون (2021): هدفت إلى تشخيص أسباب تدني جودة الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الوحدة في ليبيا، من خلال مقارنة توقعات العملاء بمستوى الأداء الفعلي. وتوصلت الدراسة إلى أن الأسباب الرئيسية لتدني الجودة تتمثل في عدم وجود هيكل تنظيمي متخصص للتسويق المصرفي، وضعف مواكبة التقنية الحديثة لتطلعات العملاء. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تأكيد ضعف البنية التحتية التقنية، لكنها لم تتناول الصعوبات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية تحديداً، مما يجعل الدراسة الحالية أكثر تخصصاً وعمقاً في هذا الجانب.
- دراسة الشلباق (2014): تناولت واقع مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية. وكشفت النتائج عن أن أخطر المخاطر تتمثل في الدخول غير المصرح به، وتداول كلمات السر، وضعف الوعي الأمني، مع وجود تفاوت في درجة هذه المخاطر بين المصارف وفقاً لمدى ارتباطها بشبكة الإنترنت. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تحديد المخاطر الأمنية كأحد أهم الصعوبات، لكن الدراسة الحالية تقدم إضافة نوعية من خلال دراسة أثر هذه الصعوبات والمخاطر على جودة الخدمات المصرفية، وهو ما لم تتناوله دراسة الشلباق بشكل مباشر.
- دراسة الساعدي وإقبال (2014): ركزت على تحديد دور المراجع الداخلي في مواجهة أخطار نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في شركة الزاوية لتكرير النفط. وأشارت النتائج إلى وجود إجراءات حماية كافية لمواجهة المخاطر، مثل الإدخال غير السليم للبيانات والفيروسات والأعطال الكهربائية. وعلى الرغم من اختلاف القطاع (صناعي مقابل مصرفي)، إلا أن هذه الدراسة تبرز أهمية الضوابط الداخلية كعامل حاسم لنجاح النظم، وهو ما تؤكد عليه الدراسة الحالية كأحد معايير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات العربية والأجنبية الحديثة

الشامستي وآخرون، (2026): هدفت إلى تقييم دور التقنيات الناشئة في تحقيق التحول الرقمي المستدام في القطاع المصرفي، واعتمدت على مراجعة منهجية للأدبيات، واقرحت نموذجاً سياقياً للتحول الرقمي. وتوصلت إلى أن الفجوة الرقمية، والمتمثلة في ضعف المهارات الرقمية، والبنية التحتية غير الكافية، وغياب الأطر التنظيمية الواضحة، تُعد عائقاً رئيسياً أمام تحقيق الاستدامة في التحول الرقمي. وتؤكد هذه الدراسة الحديثة على عالمية التحديات التي تواجه المصارف في الدول النامية، وهو ما يعزز أهمية دراسة السياق الليبي ويدعم نتائج الدراسة الحالية.

سویدی وشارما، (2024): بحثت فعالية ممارسات الإدارة في نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية النيبالية، وأكدت على الدور الحاسم لدعم الإدارة العليا، والحوكمة الرقمية، والتدريب المستمر في تحسين فعالية هذه النظم، وحددت تحديات مثل البنية التحتية غير الكافية ومقاومة التغيير. وتتطابق نتائج هذه الدراسة بشكل لافت مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية فيما يخص معوقات الكفاءة البشرية وأهمية التدريب، مما يعزز من مصداقية النتائج ويشير إلى تشابه التحديات في السياقات النامية.

علي إبراهيم وآخرون، (2024): تناولت الدور المعدل لنظام الرقابة الداخلية في العلاقة بين جودة خدمة نظام المعلومات المحاسبية ورضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، وأكدت على أهمية الرقابة الداخلية في تعزيز هذه العلاقة، وأن جودة الخدمة المصرفية تتأثر مباشرة بجودة نظم المعلومات وفعالية الرقابة عليها. وتدعم هذه الدراسة أحد المحاور الأساسية في الدراسة الحالية، وهو أن جودة الخدمات المصرفية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية والرقابة المصاحبة لها.

- Chiên & Thu (2025): قاموا بدراسة اشتملت على العوامل المؤثرة في استخدام والرضا عن نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية في مدينة دانانغ، فيتنام، وتوصلت إلى أن جودة النظام، وجودة المعلومات، ودعم الإدارة، وكفاءة المستخدم هي العوامل الأكثر تأثيراً في استخدام هذه النظم والرضا عنها. وتصنيف هذه الدراسة بُدعاً مقارناً مهماً، حيث تشير إلى أن العوامل المؤثرة في السياق الفيتنامي تتشابه إلى حد كبير مع ما تم تحديده في السياق الليبي.

الفجوة البحثية

من خلال العديد من الدراسات السابقة التي تناولت جوانب جزئية من الموضوع كالمخاطر أو الأثر على القوائم المالية أو دور الإدارة. لكن نادراً ما جمعت بين دراسة الصعوبات التقنية والبشرية والتنظيمية التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف الليبية. وربطتها بشكل مباشر ومتكامل بأثرها على جودة الخدمات المصرفية. كما تراها الفئة المستخدمة (العاملين والملاء). وهذه هي الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدها، ومقدمة بذلك إطاراً تحليلياً أكثر شمولاً يصلح كأساس لوضع استراتيجيات تطويرية فاعلة في القطاع المصرفي الليبي.

تصميم الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لتحقيق أهدافها من خلال وصف وتحليل الظاهرة كما هي في الواقع والكشف عن العلاقات بين متغيراتها. وقد تم استخدام استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صُممت خصيصاً لأغراض هذه الدراسة بالاعتماد على الأدبيات السابقة والمراجعة النظرية الموسعة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية الليبية العاملة في منطقة الجفرة، وتحديدًا مصرف الجمهورية في مدينتي سوكنة وهون. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ قوامها 30 عاملاً، وتم توزيعها مناصفة بين فرعي المصرف 15 استبانة لكل فرع، وذلك لضمان تمثيل مناسب لكلا الموقعين، باعتبار أن كل فرع يعمل في بيئة تشغيلية قد تختلف في خصائصها.

الجدول (1): حجم العينات الطبقية حسب عدد الموظفين بالمصارف

المصرف	عدد الموظفين	نسبة المصرف من إجمالي العينة
مصرف الجمهورية سوكنة	15	50%
مصرف الجمهورية هون	15	50%
المجموع	30	100%

أداة الدراسة

تمثلت أداة جمع البيانات الرئيسة في استبانة صُممت خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، وتم تطويرها بالاعتماد على الأدبيات السابقة والمراجعة النظرية الموسعة. تضمنت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي، واشتملت على محورين رئيسين لقياس متغيرات الدراسة:

- **المحور الأول:** البنية التحتية (عدم توفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية).
- **المحور الثاني:** المعوقات التي تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية في توفير المعلومات الحاسوبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية.

الأساليب الإحصائية

لضمان دقة النتائج، تم اتباع سلسلة من الإجراءات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS و تمثلت في:

1. حساب التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية.
2. حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.
3. استخدام اختبار (T-test) للعينات الواحدة لتحديد دلالة الفروق بين المتوسطات المحسوبة والمتوسط الافتراضي (3) في مقياس ليكرت.
4. تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف حول محور البنية التحتية.

فرضيات الدراسة

تتلخص فرضية الدراسة الرئيسية في "توجد صعوبات تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية العاملة في ليبيا"، وتتكون من فرضيتين فرعيتين:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد معوقات تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية في توفير المعلومات الحاسوبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية.

النتائج ومناقشتها

أ- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجدول (2): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

المؤهل	التكرارات	النسبة
ثانوي	5	16.67%
دبلوم	11	36.67%
بكالوريوس	8	26.67%
دراسات عليا	6	20%
الإجمالي	30	100%

الجدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب المهنة

المهنة	التكرارات	النسبة
موظف حكومي	16	53.33%
موظف قطاع خاص	2	6.67%
طالب	8	26.67%
باحث عن عمل	2	6.67%
أخرى	2	6.67%
الإجمالي	30	100%

أظهرت الخصائص الديموغرافية للعينة تنوعاً في المؤهلات العلمية، حيث تصدر حملة الدبلوم العينة بنسبة 36.67%، يليهم حملة البكالوريوس (26.67%)، ثم الدراسات العليا (20%)، وأخيراً الثانوية (16.67%)، مما يشير إلى مستوى تعليمي متوسط إلى مرتفع. كما أظهرت المهنة غلبة واضحة للموظفين الحكوميين (53.33%)، ثم الطلبة (26.67%)، مما يعكس هيمنة القطاع الحكومي على طبيعة العينة.

ب- اختبار فرضيات الدراسة

- **الفرضية الأولى** وتنص على: "لا تتوفر البنية التحتية الكافية التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية".

الجدول (4): آراء عينة الدراسة حول عدم توفر البنية التحتية الكافية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
1	1.021	3.70	لا تتوفر في العمليات المنفذة إلكترونياً عنصر الدقة
2	1.021	3.67	لا تتوفر في النظام المستخدم وسائل الأمن والحماية الكافية
3	1.064	3.43	الكوادر البشرية غير فنية وغير مؤهلة
4	1.060	3.43	لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي وماكينات نقاط البيع
5	1.138	3.37	لا تتوفر ضمن العمل المصرفي أفضل البرامج والأجهزة
6	0.990	3.31	لا تتوفر لدى المصرف نظم وبرامج لتطوير الخدمات
7	1.091	3.19	لا تتوفر السياسات الحكومية الداعمة

لاختبار هذه الفرضية، تم تحليل إجابات العينة حول محور "عدم توفر البنية التحتية". أظهرت النتائج في الجدول (4) أن متوسطات إجابات العينة على العبارات المتعلقة بهذا المحور جاءت جميعها أعلى من المتوسط الافتراضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي، وتراوح بين 3.19 و 3.70. وقد حصلت عبارة "لا تتوفر في العمليات المنفذة إلكترونياً عنصر الدقة" حيث يتم إخضاعها للمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها" على أعلى متوسط (3.70) وبانحراف معياري 1.021، مما يشير إلى ضعف ملحوظ في آليات الرقابة والمتابعة للعمليات الإلكترونية.

الجدول (5): نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لمحور البنية التحتية

متوسط العينة	قيمة اختبار t	مستوى المعنوية	الحد الأدنى	الحد الأعلى
3.440	52.801	0.000	3.311	3.569

أظهرت اختبارات t أن المتوسط العام لإجابات العينة بلغ 3.440 وكانت قيمة اختبار t المحسوبة 52.801 مع مستوى معنوية 0.000، مما يؤكد دلالة إحصائية قوية لوجود ضعف في البنية التحتية.

الجدول (6): نتائج اختبار فيشر (F) للمقارنة بين المصارف حول البنية التحتية

المصرف	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الجمهورية سوكنة	15	3.5690	0.77494	1.843	0.143
الجمهورية هون	15	3.2519	0.70894		
المجموع	30	6.8209	1.48388		

وللتأكد من عدم وجود اختلافات جوهرية بين فروع مصرف الجمهورية حول هذا المحور، تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA). أظهرت النتائج في الجدول (6) أن قيمة F المحسوبة بلغت 1.843، وهي أقل من قيمتها الجدولية

2.60 عند مستوى دلالة 0.05، وأن مستوى المعنوية المشاهد 0.143 أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصرفين.

بناءً على هذه النتائج، تم قبول الفرضية الفرعية الأولى، مما يؤكد أن البنية التحتية المتاحة حالياً في المصارف الليبية غير كافية ولا تتلاءم مع متطلبات تطبيق نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية بكفاءة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات سابقة حول ضعف البنى التحتية في الدول النامية (عمران علي وآخرون: 2023).

- **الفرضية الفرعية الثانية** وتنص على: "توجد معوقات تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في توفير المعلومات المحاسبية التي تحسن جودة الخدمة المصرفية."

الجدول (7): آراء عينة الدراسة حول معوقات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة
1	0.938	3.79	ضعف الكفاءة لدى العاملين وعدم الاستفادة من الخبرات
2	0.917	3.79	عدم توفر خطة تدريبية للكادر البشري
3	0.895	3.76	عدم توافر بيئة تشريعية ملائمة
4	0.940	3.73	انعدام الحوافز المادية
5	0.979	3.43	اعتماد المصارف على منظومات مبرمجة محلياً
6	0.957	3.59	الاعتماد على أدوات الدفع التقليدية
7	0.981	3.67	تدني أجور الإدارة المالية والعاملين
8	0.969	3.61	عدم إدراك الإدارة العليا لأهمية تطوير النظام
9	1.023	3.48	عدم توفر برامج لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت
10	1.063	3.48	التدني في مستوى الإنتاجية بسبب وجود كواثر زائدة

في الجدول (7)، أظهرت النتائج أن جميع العبارات المتعلقة بالمعوقات حصلت على متوسطات مرتفعة، تراوحت بين 3.43 و 3.79، وجاءت في المرتبة الأولى عبارة "يواجه استخدام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية صعوبات مثل ضعف الكفاءة لدى العاملين وعدم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية" بمتوسط 3.79 وانحراف معياري 0.938، حيث وافق على هذه العبارة 51.3% من أفراد العينة. كما حلت في المرتبة الثانية عبارة "عدم توفر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية" بنفس المتوسط (3.79). أما عبارة "اعتماد المصارف في إنجاز عملياتها المصرفية على منظومات مبرمجة محلياً ومحدودة الكفاءة" فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط 3.43، مما يعكس تحدياً تقنياً مهماً.

الجدول (8): نتائج اختبار t حول المتوسط العام لمحور المعوقات

متوسط العينة	الانحراف المعياري	قيمة اختبار t	مستوى المعنوية	الحد الأدنى	الحد الأعلى
3.656	0.662	67.591	0.000	3.549	3.763

وأظهرت نتائج اختبار t في الجدول (8) أن المتوسط العام لإجابات العينة حول محور المعوقات بلغ 3.656 بانحراف معياري 0.662، وأن قيمة t المحسوبة بلغت 67.591 وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.645)، بمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من 0.05، مما يؤكد دلالة إحصائية قوية لوجود هذه المعوقات.

وبناءً عليه، تم قبول الفرضية الفرعية الثانية، مما يعني أن هناك معوقات حقيقية تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف الليبية، وأبرزها ضعف الكفاءات البشرية، وغياب التدريب المستمر، وضعف البرمجيات المحلية. هذه النتائج تؤكد ما ذهبت إليه الدراسات السابقة حول أهمية العنصر البشري ودور التدريب في نجاح نظم المعلومات (عبدالعال عبد الودود: 2025، أميمة محمد: 2026).

أشارت النتائج إلى وجود تحديات هيكلية وتشغيلية عميقة تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية. وإن ضعف البنية التحتية سواء على مستوى البرمجيات والأجهزة أو شبكات الاتصال والسياسات الداعمة، يمثل عائقاً أساسياً يحول دون تحقيق الفوائد المرجوة من هذه النظم (أحمد وآخرون: 2025، شروق محمد: 2023) وبالتزامن مع ذلك، فإن ضعف الكفاءات البشرية وقلة التدريب يؤثران بشكل مباشر على قدرة هذه النظم على إنتاج معلومات محاسبية دقيقة وموثوقة، وهو ما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

واللافت في النتائج هو أن المصرفيين اللذين شملتهما الدراسة (سوكنة وهون) لا يختلفان بشكل جوهري في درجة معاناتهما من هذه الصعوبات، مما يشير إلى أن المشكلة ذات طبيعة نظامية وهيكلية تتعلق بالقطاع المصرفي الليبي ككل وليس بفروع محددة. هذا يعزز الحاجة إلى إصلاحات شاملة على مستوى السياسات والتشريعات والاستثمار في البنية التحتية والموارد البشرية.

الخلاصة

- فيما يتعلق بالبنية التحتية، أظهرت النتائج عدم توفر البنية التحتية الكافية والملائمة التي تتلاءم مع طبيعة عمل نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية في المصارف محل الدراسة، حيث جاءت جميع متوسطات إجابات أفراد العينة على عبارات هذا المحور أعلى من المتوسط الافتراضي على مقياس ليكرت الخماسي. أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فرعي مصرف الجمهورية في سوكنة وهون حول توفر البنية التحتية، مما يؤكد أن المشكلة ذات طبيعة عامة في القطاع المصرفي الليبي وليست مقتصرة على فرع محدد.
- فيما يتعلق بالمعوقات، أثبتت النتائج وجود معوقات حقيقية تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية، وتحول دون قدرتها على توفير المعلومات الحاسوبية اللازمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية. وكذلك أشارت النتائج إلى مشكلة "اعتماد المصارف على منظومات مبرمجة محلياً ومحدودة الكفاءة" كمحدد تقني مهم يعيق تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- نتائج اختبار الفرضيات أظهرت قبول الفرضية الأولى مما يؤكد دلالة إحصائية قوية لعدم كفاية البنية التحتية الحالية. كما تم قبول الفرضية الفرعية الثانية مما يؤكد وجود هذه المعوقات بشكل جوهري.
- النتائج مجمعة تشير إلى وجود تحديات هيكلية وتشغيلية عميقة تواجه نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، تتوزع بين ضعف في البنية التحتية المادية (الأجهزة، البرمجيات، شبكات الاتصال)، وقصور في الكوادر البشرية (المهارات، التدريب، الخبرات)، ونقص في البيئة التنظيمية والتشريعية الداعمة (السياسات، الحوافز، الأطر القانونية)، بالإضافة إلى ضعف في آليات الرقابة والأمن المعلوماتي.

التوصيات

- بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:
1. الاستثمار العاجل والمستدام في تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: ضرورة توفير الأجهزة والبرمجيات المتطورة، وتحديث شبكات الاتصال، وإنشاء مراكز بيانات مؤمنة، مع التركيز على تطوير أنظمة الصراف الآلي ونقاط البيع والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وتوفير بيئة تشغيلية مستقرة وأمنة تواكب التطورات العالمية في القطاع المصرفي.
 2. تطوير الكوادر البشرية وتأهيلها بشكل مستمر: تبني استراتيجية وطنية للتدريب والتطوير المهني المستمر للعاملين في القطاع المصرفي، تشمل برامج متخصصة في أمن المعلومات وتحليل البيانات واستخدام التطبيقات المصرفية الحديثة، مع التركيز على بناء المهارات الرقمية والقدرة على التعامل مع التقنيات الناشئة، وربط الحوافز والمكافآت بتحسين الأداء ورفع الكفاءة، واعتماد معايير علمية دقيقة في الاختيار والتعيين.
 3. تطوير البيئة التشريعية والتنظيمية: سن قوانين وتشريعات واضحة تدعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتحمي حقوق العملاء والبيانات المالية، وتوفير بيئة حاضنة للابتكار، مع وضع معايير إلزامية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأمن المعلومات، أسوة بالممارسات الدولية في هذا المجال.
 4. تعزيز آليات الرقابة والمتابعة: تعزيز آليات الرقابة الداخلية والخارجية على العمليات المصرفية الإلكترونية، واعتماد أنظمة تدقيق إلكتروني متطورة، وضمان توفر التقارير الرقابية الدورية وتقييمها ومتابعتها بشكل مستمر، لضمان دقة وموثوقية المعلومات الحاسوبية المولدة من هذه النظم.
 5. دعم البحث العلمي والتعاون مع المؤسسات الأكاديمية: تشجيع الدراسات والبحوث التطبيقية التي تتناول تحديات القطاع المصرفي، وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة للباحثين، وتعزيز التعاون بين المصارف والجامعات ومراكز البحث، بهدف تطوير حلول مبتكرة للمشكلات القائمة والاستفادة من الخبرات الدولية في هذا المجال.
 6. تعزيز ثقافة التحول الرقمي: نشر ثقافة التعاملات الإلكترونية بين جميع أطراف المنظومة المصرفية من خلال حملات التوعية والندوات والمؤتمرات العلمية، وتوضيح فوائد الخدمات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، مما يسهم في زيادة الإقبال عليها وتقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية.

قائمة المراجع:

1. عقيل، عادل محمد حسين. (2021). أثر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية على جودة القوائم المالية في البنوك التجارية في ليبيا [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.
2. عبد الخالق يوسف كرم الله، & العاجية. (2018). *أثر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية على جودة التقارير المالية بجامعة النيلين* (Doctoral dissertation, كلية الدراسات العليا جامعة النيلين).
3. م. م. زهير عبد العباس يعقوب، م. م. صالح مهدي عبد علي. (2026). تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف العراقية: دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 7(4), 572-593.
4. احمد نوفل، بوزيد، زكرياء، & مغازي. (2025). *أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العملاء (البنك الجزائري الخارجي - غرداية)* (Doctoral dissertation, جامعة غرداية-كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير).

5. أ. فاطمة عبد القادر بو فارس، & د. امحارب سعد بالقاسم. (2026). أثر تكنولوجيا الحوسبة السحابية على تحسين جودة المعلومات المحاسبية في ظل حوكمة القطاع المصرفي" دراسة تطبيقية على فروع المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة". *مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية*, 4(7), 338-301.
6. د عمران علي أبو خريص د مصطفى أحمد الكشر. (2023). متطلبات تطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية (نماذج وتجارب عالمية وعربية). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 4(11), 172-149.
7. جزاع حامد عقلة المعايطه. (2024). إدارة الموارد البشرية ودورها في تسريع التحول الرقمي في البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 5(1), 794-779.
8. اسامة حمدالله خديار، ضياء منيع جوهر. (2026). التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام العراقية وأثره في تعزيز اهداف التنمية المستدامة: بحث تطبيقي في المديرية العامة لتربية واسط. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 7(1), 739-753.
9. د. رانيه حسن محمد علي. (2026). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 7(4), 46-28.
10. إسماعيل خيرالله المليح أبو، د. الصادق محمد آدم علي، د. عبدالرحيم محجوب احمد. (2025). المراجعة الشاملة لها باشتراكها بقوة التأمين الإلكتروني (دراسة ميدانية على شركات التأمين بسوق الخرطوم للأوراق المالية). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 6(5), 371-354.
11. سهام سليم الجعافرة. (2023). الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 4(2), 804-787.
12. د. عبدالله ابراهيم أكبر عبدالله، أسامة هاشم الحسن أحمد. (2024). تنظم المعلومات الإدارية دورها في ترشيد الإدارة الإدارية لمنظمات الأعمال (دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني في الفترة من 2018 إلى 2020م). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 5(6), 128-90.
13. د. محمد الناير محمد النور، عمر أكبر اسحاق ادم، د. محمد حسن ادم ازرق. (2025). دور نظم المعلومات المحاسبية في تطبيق الشمول المالي في المصارف الحكومية السودانية-دراسة على مجموعة من المصارف الحكومية بولايات السودان. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 6(4), 69-57.
14. أ. م. د. احمد محمد سعيد البرزنجي، & وفاء جثير مزعل حسين. (2017). العلاقة بين تحليل البيئة الخارجية والتسهيلات المصرفية: بحث تطبيقي في مصرفي الرافدين والرشد. *Journal of Accounting and Financial Studies (JAFS)*, 12(41).
15. احمد نوفل، بوزيد، زكرياء، ومغازي. (2025). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء (البنك الجزائري الخارجي - غرداية -) (أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية-كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير).
16. محمد مصباح زلطوم، & عبدالرحمن بشير ميلاد. (2019). قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر المدراء: دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة. *مجلة آفاق اقتصادية*, 5(09), 48-29.
17. د. أمال عبدالسلام القماطي. (2023). الصعوبات التي تعرفها في تطبيق النظام الخاص بك في ليبيا جزء من الموارد القانونية والقانونية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 4(8), 304-286.
18. حسين، أ.م.، وعايض، أ.م. (2016). مخاطر نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في البنك المركزي الليبي. *مجلة جنوب شرق آسيا للأعمال والاقتصاد والقانون المعاصر*, 10(1), 74-79.
19. برايدان، آر إن، وعبد النبي، إم إتش (2021). العوامل المؤثرة على قبول العملاء للخدمات الإلكترونية لبنك الوحدة في ليبيا. *مجلة الاقتصاد المالي والتجاري*, 4(5), 340-355.
20. الشلباق، محمد. (2014). واقع مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية [رسالة ماجستير غير منشورة]. أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
21. الشامستي، أ.، إسحاق، ن. أ.، وعابدين، ج. ز. (2026). التحول الرقمي والاستراتيجية في الاقتصادات الهشة: أدلة من البنوك الفلسطينية. في: *النكاه الحسابي لتحليلات الأعمال وأنظمة اتخاذ القرار* (ص 473-463). تشام: سبرينغر نيشر سويسرا.
22. علي إبراهيم، م.، سيام، إ.، الداود، ك.، الخزالي، أ.، فريحات، ب.، أحمد، أ.، والزعبي، م. (2024). الدور المعزّل لنظام الرقابة الداخلية في العلاقة بين جودة خدمة نظام المعلومات المحاسبية ورضا العملاء: دراسة على عينة مختارة من عملاء البنوك التجارية في الأردن. *إدارة سلسلة التوريد غير المؤكدة*, 12(1).
23. د/عبد العال عبد الودود محمد حمزة. (2025). كفاءة إدارة الموارد البشرية في تقييم الأداء بالتطبيق على جامعة العلوم والتكنولوجيا (2020-2025). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 6(11), 175-156.
24. أميمة محمد الحسن احمد البشير. (2026). دور الإدارة الاستراتيجية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات الأهلية بالمملكة العربية السعودية (2020-2025). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*, 7(5), 325-304.

25. أحمد، أ.إ. (2025). التحول الرقمي في التعليم ما قبل الجامعي في ضوء مفهوم الجمهورية الجديدة: دراسة تحليلية بمجلة كلية التربية -جامعة أسيوط، (4) 41، 144-186.
26. شروق محمد حمود اللحاوي. (2024). استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البرامج في الأردن. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5 (11)، 357-341.
27. Chiến, N. Đ., & Thu, H. T. (2025). Study of Factors Affecting the Usage and Satisfaction of Accounting Information Systems at Commercial Banks in Danang City. *Journal of Economics and Banking*, 34(53), 67