

The extent to which electronic banking services contribute to improving the quality of accounting information A field study of Libyan commercial banks operating in the municipalities of Al-Qubbah and Al-Abraq

Muhammad Rizq Younis ^{*1}, Aya Ibrahim Imraj ², Salloum Suleiman Omar ³,
Umaima Aqila Muhammad ⁴

^{1,2,3,4} Department of Accounting, Faculty of Economics, Al-Qubbah, University of Derna, Derna, Libya

Mohammed.ibrahim@omu.edu.ly

مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية العاملة في بلديتي القبة والأبرق

محمد رزق يونس ^{*1}، آية إبراهيم امراج ²، سلوم سليمان عمر ³، أميمة عقيلة محمد ⁴
^{1,2,3,4} قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد القبة، جامعة درنة، درنة، ليبيا

تاريخ الاستلام: 2025-07-15 تاريخ القبول: 2025-08-07 تاريخ النشر: 2025-10-01

الملخص:

مع التطور التكنولوجي السريع، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد أهم العوامل المؤثرة على جودة المعلومات المحاسبية، حيث أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من الأنظمة المحاسبية، يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية، حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي المصارف التجارية الليبية الواقعة في بلديتي (القبة والأبرق)، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحثون بإعداد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتوزيعها على جميع الموظفين في المصارف التجارية العاملة في بلديتي القبة والأبرق، حيث تم استلام (177) استبانة صالحة للتحليل، وذلك من أصل 180 استبانة، ومن ثم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتمثلية في: (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرارات والنسب المئوية). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وكما أوصت الدراسة بتشجيع المصارف والمؤسسات المالية على توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية، لما لها من أثر إيجابي على جودة ودقة المعلومات المحاسبية.

الكلمات الدالة: الخدمات المصرفية الإلكترونية، جودة المعلومات المحاسبية، المصارف التجارية الليبية.

Abstract

With rapid technological development, electronic banking services have become one of the most important factors influencing the quality of accounting information. Electronic services have become an integral part of accounting systems. This research aims to study the

contribution of electronic banking services in improving the quality of accounting information in commercial banks, where the study population consisted of employees of Libyan commercial banks located in the municipalities of (Al-Qubba and Al-Abraq). To achieve the objectives of the study, the researchers relied on the descriptive analytical approach. The researchers prepared a questionnaire as a tool for collecting study data and distributing it to all employees in commercial banks operating in the municipalities of Al-Qubba and Al-Abraq. (177) questionnaires were received that were valid for analysis, out of 180 questionnaires. The data obtained was then analyzed using descriptive statistical methods, which included: (Mean, standard deviation, frequencies, and percentages). The study reached a number of key findings, the most important of which is that electronic banking services contribute significantly to improving the quality of accounting information. The study also recommended encouraging banks and financial institutions to expand the scope of electronic banking services due to their positive impact on the quality and accuracy of accounting information.

Keywords: electronic banking, quality of accounting information, Libyan commercial banks.

1-1 المقدمة

شهد العالم تحولاً جذرياً بفعل الثورة الرقمية، حيث أصبحت التكنولوجيا جزءاً أساسياً من الحياة اليومية، وأعدت الرقمنة تشكيل القطاعات الاقتصادية، ومنها القطاع المصرفي الذي كان من أوائل المتبنين لهذا التحول من خلال تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة تُمكن العملاء من إجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان (Holistique Training، 2025). وتعني الخدمات الإلكترونية استخدام التكنولوجيا لتحسين وتطوير الخدمة المصرفية بما يعزز الكفاءة ويقلل الجهد، ويهدف لتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة ومتنوعة (محبوب، السنوسي، 2020). وتشمل هذه الخدمات أنشطة مصرفية تعتمد على التكنولوجيا، سواء كانت ملموسة كالصراف الآلي أو غير ملموسة كتحويل الأموال عبر الإنترنت (الباهي، 2016). واستفادت المصارف من التطور التكنولوجي لتحسين جودة المعلومات المحاسبية من خلال أدوات رقمية مثل المقاصة الإلكترونية، البرمجيات المحاسبية، الأنظمة السحابية، والذكاء الاصطناعي، مما يُعزز الدقة والتوقيت المناسب وقابلية التحقق (Hall, 2020؛ Hopwood & Bodnar، 2021). وتكمن أهمية هذه الخدمات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، التي تُعد أساساً لاتخاذ قرارات اقتصادية ومالية سليمة، إذ تتأثر بكفاءة الأنظمة المعلوماتية وتوفر البيانات الدقيقة في الوقت المناسب (شربي، قويدري، 2018/2019).

1-2 مشكلة البحث:

إن جودة المعلومات المحاسبية تتأثر سلباً وإيجاباً بالتطورات المتسارعة في عمليات الصيرفة الإلكترونية من خلال الأجهزة والبرامج الحاسوبية وشبكات الاتصال والمهارات البشرية المتعلقة، لا سيما مع التحول الرقمي الذي أدى إلى الطلب المتزايد على المعلومات المحاسبية ذات الخصائص العلمية التي يطلبها متخذي القرارات.

وفي هذا الإطار، تواجه المصارف الليبية العديد من التحديات المتعلقة باستخدام المعلومات المحاسبية، من أبرزها: ضعف تحديث البيانات، والتأخر في إعداد التقارير، وغياب الترابط بين الأنظمة المالية والمحاسبية، مما يؤثر سلباً على دقة المعلومات وملاءمتها لاتخاذ القرارات (البرعصي، 2019؛ مفتاح، 2021). ومع توجه هذه المصارف تدريجياً نحو تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى قدرة هذه الخدمات على معالجة أوجه القصور في جودة المعلومات المحاسبية، لا سيما في ظل البنية التحتية التقنية المتواضعة، ونقص الكفاءات المتخصصة (السرجاني، 2018؛ Laudon & Laudon، 2020). ومن هنا، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف دور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في البيئة الليبية، وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المصارف الليبية؟

1-3 أهداف الدراسة:

1. التعرف على مفهوم وأهمية الخدمات الإلكترونية.
2. الوقوف على مفهوم جودة المعلومات المحاسبية في إعداد التقارير المالية.
3. بيان مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية.
4. تقديم توصيات تعزز أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية المقدمة في القطاع المصرفي.

1-4 أهمية الدراسة:

1. الاستجابة للتطور الرقمي في القطاع المصرفي:
يُعد هذا البحث استجابةً للتحوّلات الرقمية المتسارعة في القطاع المصرفي، والتي أدّت إلى تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل واسع، حيث أصبحت البنوك تعتمد على تقنيات مثل: الصيرفة عبر الإنترنت، الحوسبة السحابية، والتطبيقات الذكية لتقديم خدماتها بشكل أسرع وأكثر كفاءة (Laudon & Laudon, 2020؛ السنوسي ومحبوب، 2020). (Al-Hawatma, 2020).

2. تعزيز جودة المعلومات المحاسبية:
تُساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية من خلال الأتمتة وتقليل الأخطاء البشرية، مما يرفع من دقة البيانات المالية ويُعزز خاصيتي التوقيت المناسب والموثوقية. وقد أشارت نماذج نظم المعلومات المحاسبية إلى أن جودة المعلومات ترتبط ارتباطاً مباشراً بجودة النظام الإلكتروني المستخدم (DeLone & McLean, 2003؛ (Dull et al., 2018؛ Bodnar & Hopwood, 2020؛ IASB, 2021).

3. سدّ الفجوة البحثية محلياً:
تتبع أهمية هذا البحث أيضاً من كونه يُعالج قضية نادرة البحث في البيئة الليبية، خاصة في المصارف التجارية ببلديتي القبة والأبرق. إذ تندر الدراسات التي تناولت العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة المعلومات المحاسبية في هذا السياق المحلي، مما يُكسب البحث قيمة تطبيقية مباشرة (Central Bank of Libya, 2021؛ Elabbar, 2018؛ السنوسي ومحبوب، 2020).

1-5 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: المصارف التجارية الليبية في بلديتي القبة والأبرق.
الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال أشهر مارس، أبريل، ومايو خلال عام 2025م.
الحدود البشرية: جميع موظفي المصارف التجارية في بلديتي القبة والأبرق.

1-6 الدراسات السابقة:

ت	المؤلف	السنة	المشكلة البحثية	المنهج	الأدوات	المجتمع	البلد	النتائج
1	Brown , M , & Lee , k	2018	أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية	الوصفي	استبيان	بنك في أوروبا 150	أوروبا	وأظهرت النتائج أن استخدام الأنظمة الرقمية تساهم بشكل مباشر في تقليل الأخطاء المحاسبية وزيادة كفاءة معالجة البيانات مما يؤدي الى تقارير مالية أكثر دقة وشفافية وتحسن من توقيت إعداد التقارير المالية وتدعم عملية اتخاذ القرارات من قبل أصحاب المصلحة.

ت	المؤلف	السنة	المشكلة البحثية	المنهج	الأدوات	المجتمع	البلد	النتائج
2	الشفيع واخرون	2020	أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف	الوصفي	استبيان	المصارف العامة	السودان	توصلت الدراسة لعدة نتائج منها يؤدي تطبيق الصيرفة الإلكترونية إلى ملاءمة وموثوقية المعلومات المحاسبية، كما تعزز من توافر الخصائص النوعية الثانوية للمعلومات المحاسبية، من توصيات الدراسة: ضرورة تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لأنها تؤدي لملاءمة المعلومات المحاسبية.
3	سيد - بوركايب	2020	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية	الوصفي التحليلي	استبيان	الشركات في سوق الأوراق المالية	الجزائر	وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أبرزها المساهمة الكبيرة لأدوات تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية إنتاج المعلومات المحاسبية عن طريق وظيفة القياس باستخدام برمجيات متخصصة، وتطوير وتحسين عمليات الإفصاح عن المعلومات المحاسبية باستخدام شبكة الإنترنت.
4	عبد التواب	2020	أثر التحول الرقمي على تحسين جودة المعلومات المحاسبية	الوصفي التحليلي	استبيان	منشآت الاعمال	مصر	توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها ان تطبيق سلاسل الكتل يؤدي الى تقديم العدد من المزايا في المحاسبة، وتتمثل اهم المزايا في تخفيض تكلفة الاحتفاظ بسجلات المعاملات مما يترتب عليها من تحديث دفتر الأستاذ على الفور او لا بأول وانخفاض الأخطاء البشرية.
5	إسحاق	2022	التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية	الوصفي التحليلي	استبيان	قطاع المصارف	السودان	توصلت الدراسة إلى عدة النتائج منها ان التحول الرقمي جعل المعلومات المحاسبية المنشورة في التقارير المالية للمصارف التجارية بسوق الخرطوم للأوراق المالية تعبر بصدق وأمان، كما ان التحول الرقمي جعل المعلومات المحاسبية المنشورة في التقارير المالية للمصارف التجارية تتميز بسهولة الفهم والخلو من التعقيد. وقد ساهم التحول الرقمي في حيادية المعلومات المحاسبية ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
6	صبيحي	2023	دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية	الوصفي التحليلي	استبيان	الشركات في سوق الأوراق المالية	سوريا	وتوصلت الدراسة الى النتائج من أهمها تعزيز المكانة التنافسية لمنظمة الأعمال من خلال جودة المعلومات المحاسبية المصدرة في بيئة العمل الرقمنة، وكذلك خلق الثقة لدى مستخدمي المعلومات المحاسبية في ظل تطورات بيئة العمل الرقمية.
7	شنن	2024	إطار المقترح لتحسين جودة المعلومات المحاسبية بالتكامل بين أدوات التحول الرقمي وأدوات الهندسة المالية.	الوصفي التحليلي	استبيان	البنوك التجارية	مصر	توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها وجود تأثير لتطبيق أدوات التحول الرقمي وأدوات الهندسة المالية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وتحقيق جودة خصائص المعلومات الأساسية والثانوية.
8	الدبيسية	2024	أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية	الوصفي التحليلي	استبيان	البنوك التجارية	الأردن	وكانت اهم النتائج الاهتمام بالتحول الرقمي والتكنولوجيا الرقمية والاستفادة منها في قطاع الخدمات المالية في زيادة الكفاءة في العمليات المالية والمصرفية وتوفير خدمات مصرفية رقمية متقدمة للعملاء وتطوير حلول وابتكارات رقمية جديدة تلبي توقعات العملاء وتطوير استراتيجيات رقمية تعزز لأمان وحماية حسابات العملاء التنافسية وتحقيق النمو في عصر التكنولوجيا الرقمية.

ت	المؤلف	السنة	المشكلة البحثية	المنهج	الأدوات	المجتمع	البلد	النتائج
9	مفتاح وأحمد	2024	التحول الرقمي وأثره على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في القوائم المالية	الوصفي التحليلي	استبيان	المصارف التجارية	ليبيا	قد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج وأهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والخصائص النوعية (الملائمة والموثوقية وقابلية الفهم وقابلية المقارنة) للمعلومات المحاسبية في القوائم المالية.
10	بهلول	2024	أثر تطبيق الرقمنة المصرفية المحاسبية على تحسين جودة التقارير المالية للمعلومات المحاسبية	الوصفي	استبيان	البنوك	مصر	وتوصلت الدراسة الى نتائج من شأنها تأكيد صحة الفرضيات التي صيغت، كما أشارت نتائج الدراسة التطبيقية إلى أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية إحصائية بين مؤشرات الرقمنة المصرفية والخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير السنوية للبنوك العاملة في البيئة المصرية.
11	عبدالله	2024	أثر كفاءة نظام المقاصة الإلكترونية المطبق في المصارف التجارية العاملة	الوصفي	استبيان	المصارف التجارية	ليبيا	وتوصلت الدراسة الى نتائج من شأنها تأكيد صحة الفرضيات التي صيغت، وهي أن بيئة العمل المصرفي وبيئة الصكوك وبيئة الموارد البشرية تؤثر على جودة المعلومات المحاسبية من خلال مراقبة الفنيين على خوادم المقاصة، مما يؤدي إلى تقليل العمليات غير المكتملة وإخضاع الموظفين الذين يخالفون هذه القواعد للعقوبات المصرفية بالإضافة إلى تعيين موظفي ذوي خبرة في نظام المقاصة الإلكترونية، مما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية للمصرف على المدى الطويل.
12	خديجاتي وعزيز	2024	دور التحول الرقمي لنماذج الأعمال في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية وحوكمة الشركات	الوصفي	استبيان	المؤسسات والشركات	العراق	توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها ان هنالك تأثير مهم وكبير للتحول الرقمي لنماذج الأعمال في تعزيز دور حوكمة الشركات في رقابة وإدارة عملياتها المختلفة.
13	مزمعي	2024	أثر أنظمة السداد البنكية الإلكترونية على مستوى جودة التقارير المالية للبنوك التجارية المصرية	الوصفي	استبيان	البنوك التجارية	مصر	وقد انتهت الدراسة لعدة نتائج لعل أهمها وجود تأثير إيجابي لأنظمة السداد البنكية الإلكترونية على تحسين مستوى جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في مصر وذلك من خلال زيادة جودة المعلومات كركيزة لجودة التقارير المالية كما أن تلك الأنظمة تلعب دورا محوريا في دعم نظم الرقابة الداخلية كأحد المحددات المؤثرة على مستوى جودة التقارير المالية.
14	كشمير	2025	أثر التحول الرقمي على خصائص المعلومات المحاسبية في القوائم المالية	الوصفي	الكتب والدوريات العلمية	منظمات الأعمال	مصر	توصل الباحث ان التحول الرقمي له اثار وانعكاسات ايجابية على خصائص وجودة البيانات المعلومات المحاسبية في القوائم المالية يمكن ايجازها فيما يلي: - زيادة الدقة: أظهرت النتائج ان التحول الرقمي ساهم في تحسين دقة البيانات المحاسبية من خلال تقليل الأخطاء البشرية. سرعة المعلومات: شهدت المنظمات التي اعتمدت التحول الرقمي تحسنا ملحوظا في سرعة إعداد القوائم المالية، مما ساعد في اتخاذ قرارات أسرع.

التعقيب على الدراسات السابقة:

نستخلص من الدراسات السابقة أن التحول الرقمي وأنظمة السداد الإلكترونية تساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة التقارير المالية للمصارف التجارية في مصر، حيث يساعد ذلك في تعزيز نظم الرقابة الداخلية ورفع كفاءة العمل المصرفي. كما أن التحول الرقمي أدى إلى تسهيل فهم وتنفيذ المعلومات المحاسبية المنشورة، وساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وأكدت الدراسات وجود علاقة إحصائية بين مؤشرات الرقمنة المصرفية وجودة المعلومات المحاسبية، حيث يعزّز التحول الرقمي من دقة وموثوقية المعلومات. كما

أن تطبيق التكنولوجيا المتقدمة يُساهم في تحسين الرقابة، وتقليل المخاطر، ورفع كفاءة الموظفين، مما يعزز القدرة التنافسية للبنوك.

وأظهرت النتائج أهمية توفير خدمات مصرفية إلكترونية تتماشى مع المعلومات المحاسبية لضمان ملاءمتها وجودتها. كذلك، يُعزز التحول الرقمي من كفاءة العمليات المصرفية، ويُتيح حلولاً مبتكرة تُلبّي احتياجات العملاء، مما يُساهم في تعزيز الميزة التنافسية. وأخيراً، أكّدت الدراسات أن التكنولوجيا تُساهم في تحسين عمليات الإفصاح المحاسبي، مما يدعم جودة وموثوقية المعلومات المحاسبية في بيئة العمل الرقمية.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها، والمتمثلة في الاهتمام بدور التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، مثل دراسة (مرسي، 2024)، ودراسة (إسحاق، 2022)، كما اتفقت مع دراسة (مفتاح وأحمد، 2024)، ودراسة الشفيق وآخرون، (2020)، في التركيز على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، مثل: الملاءمة، الموثوقية، الفهم، والتمثيل الصادق.

وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، وكذلك في صياغة العنوان، علماً بأن هذه الدراسة تُعد تطويراً ودراسة موسّعة مستندة على دراسة (الشفيق وآخرون، 2020)، التي كانت بعنوان: “أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف السودانية”. وبحسب علم الباحثين، تُعد هذه الدراسة من الدراسات الأولية في البيئة الليبية التي تتناول مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية.

بينما تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التحول الرقمي ونظام المعلومات المحاسبية على نطاق عام أو في بيئات مختلفة، فإن هذا البحث يركّز تحديداً على المصارف التجارية في بلديتي القبة والأبرق، وهو ما يُتيح تحليلاً أعمق للظروف المحلية والتحديات الخاصة بالبيئة المصرفية في هذه المنطقة، بالإضافة إلى الاحتياجات الفريدة للعملاء والجهات التنظيمية المحلية، حيث اعتمد الباحثون على بيانات مستخلصة مباشرة من عينات المصارف التجارية في بلديتي القبة والأبرق، مما يُوفّر رؤية واقعية حول كيفية تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تلك البيئة، وكيف تؤثر على جودة المعلومات المحاسبية، مقارنة بالدراسات التي اعتمدت على بيانات عامة أو من بيئات مختلفة.

وبدلاً من تناول مفهوم التحول الرقمي بشكل عام، يُركّز هذا البحث على مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل: البنوك الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، والخدمات الرقمية، في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، ويشمل ذلك تحليل تأثيرها على خصائص الجودة، مثل: (الملاءمة، التمثيل الصادق، والتوقيت المناسب والدقة).

المبحث الثاني: الجانب النظري للدراسة

2-1 ماهية الخدمات الإلكترونية

1. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

وهي مجموعة من الأساليب التكنولوجية الحديثة التي ظهرت بعد الثورة التكنولوجية في العالم المتقدّم، وأدخلت إلى النظام المصرفي بهدف تسهيل العمليات بين الأطراف الاقتصادية والمتعاملين بشكل عام، وتشمل المعلومات المالية من أجل تقليل التكاليف وتحسين الربحية (رضوان، 1999).

وتُعتبر الخدمات الإلكترونية من أحدث الوسائل في تقديم الخدمة المصرفية، حيث جاءت بعدّة مفاهيم مختلفة، نذكر منها: عُرِفَت العمليات البنكية الإلكترونية بأنها تقديم البنوك لخدمات مصرفية تقليدية ومبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية (جليلة، 2020)، كذلك، عُرِفَت بأنها الخدمات التي تُقدّم بصيغة رقمية، وتُنقذ عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحاً وانتشاراً، مثل: (الإنترنت، الهاتف المحمول، الرسائل القصيرة)، وبالتالي، هي المصارف التي تقوم بتوظيف التطورات الحديثة لتقديم خدماتها كافة (حافظ، 2003).

ويرى الباحثون بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي الخدمات والمنتجات التي يمكن للعملاء الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان بفضل اعتمادها على الإنترنت والادوات الرقمية.

2- أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. تقديم الخدمات بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه دون اللجوء إلى المكان المادي للمصرف، وعلى سبيل المثال : استخدام الإنترنت والدخول إلى موقع المصرف للبحث عن استفسارات أو طلب خدمة معينة (رحال، 2006).
2. تعزيز العلاقة مع العملاء:
لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة قد استخدمت الخدمات الإلكترونية لتعزيز علاقتها مع العملاء المحتملين أو زيادة رضا العملاء الحاليين. ولهذا، نرى أن اعتماد المعاملات المصرفية عبر شبكة الإنترنت يسمح للمؤسسات المالية بتعزيز علاقتها من خلال قنوات اتصال متكاملة ومتاحة في جميع الأوقات (شيروف، 2010).
3. تخفيض التكاليف:

من أهم ما يميز هذه الخدمات هو تقديمها بتكاليف منخفضة مقارنةً بالخدمات التقليدية. ويُقدّر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية تفوق ما لا يقل عن ستة أضعاف تكلفة تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي فإن من أهداف العمل المصرفي تقليل التكلفة وتقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل وجودة أعلى (عز الدين، 2001).

3- أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية (جلايلة، 2020):

1. خفض التكاليف التشغيلية.
 2. تُعتبر وسيلة لتوسيع النشاط المصرفي داخل وخارج البلاد.
 3. إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك.
 4. تمكين العملاء من الحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت وفي أي مكان.
- ## 4- خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية (الباهي، 2016):
- 1- الخدمات المصرفية غير قابلة للتلف أو التخزين، فهي تُستهلك فور تقديمها للعميل.
 - 2- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع، وكل خدمة جديدة يقدمها مصرف ما يمكن للمصارف الأخرى تقديمها أيضاً.
 - 3- تعتمد الخدمات المصرفية على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.
 - 4- يمكن تقديم الخدمات المصرفية داخل الدولة وخارجها، مثل الحوالات وبطاقات الائتمان (الباهي، 2016).

2-2 جودة المعلومات المحاسبية:

1. مفهوم جودة المعلومات المحاسبية:

يُقصد بجودة المعلومات المحاسبية “ما تتمتع به هذه المعلومات من مصداقية، وما تحققه من منفعة للمستخدمين، وأن تخلو من التحريف والتضليل، وأن تُعد وفق مجموعة من المعايير التي تساعد على تحقيق الهدف من استخدامها” (جمام ودباش، 2016).

وكما هو معروف، “يجب أن تتمتع بجودة عالية وفقاً للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، بحيث يستطيع أصحاب المصالح اعتمادها لاتخاذ القرارات المختلفة وفقاً لحاجاتهم” (حمادي، 2011).

وتؤكد دراسات أخرى أن المعلومات المحاسبية يجب أن تكون ذات فائدة ويمكن استخدامها (برهان ورحو، 2015). وترى اللجنة الخاصة بالتقارير المالية المنبثقة عن المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) أن جودة المعلومات تعني “القدرة على استخدام المعلومات في التنبؤ ومدى ملائمتها للوصول إلى الأهداف المرجوة”.

ويُقصد بجودة المعلومات المحاسبية أيضاً تلك الخاصية النوعية التي يتم من خلالها إكساب الموضوعية للمعلومة، والتحقق من عرضها بصورة واضحة وسليمة، بحيث تُمكن المستخدم من اتخاذ قرارات آمنة

وخالية من الأخطاء الجوهرية عند عرض الحقيقة، ووصف الظاهرة المرتبطة بالنشاط الاقتصادي (الصبيحي، 2023).

وقد اختلفت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم جودة المعلومات المحاسبية، فلم يتم التوصل إلى تعريف شامل لها بسبب تعدد وجهات النظر. حيث يرى الباحثون أن جودة المعلومات المحاسبية هي الخاصية النوعية التي يتم بموجبها إكساب الموضوعية للمعلومة والتحقق من عرضها بصورة صحيحة.

2. أهداف جودة المعلومات المحاسبية

تهدف جودة المعلومات المحاسبية إلى تحقيق عدة أهداف، منها ما ذكره (إبراهيم وآخرون، 2017):

1. اتخاذ قرارات مرتبطة باستخدام مجموعة من الموارد داخل المنظمة.
2. توفير معلومات تُفيد الإدارة في عمليات اتخاذ القرارات والتخطيط والرقابة، وتقديم هذه المعلومات إلى الجهات الداخلية في المنظمة، وكذلك إلى الأطراف الخارجية ذات العلاقة.
3. توفير معلومات مفيدة لصانعي القرارات الاستثمارية، بحيث يستفيد منها كل من المستثمرين والدائنين.
4. تهدف جودة المعلومات المحاسبية إلى معرفة التدفقات النقدية الداخلة والخارجة والمالية المرتبطة بالأنشطة المختلفة للشركة، ومدى قدرتها على السداد، بما يُساعد في اتخاذ قرارات سليمة.
5. توفير بيانات مالية كافية من حيث النوعية والكمية، وتكون ذات أهمية تُفيد الشركات الاقتصادية في عملياتها المختلفة.

3. خصائص جودة المعلومات المحاسبية (أبو نصار وحמידات 2023):

1. الملاءمة:

تعني قدرة المعلومات على التأثير في اتخاذ القرار، ومساعدته في تقييم الأحداث الماضية والحاضرة والمستقبلية، والاختيار بين البدائل المتاحة. ولا بد أن تتصف هذه المعلومات بخصائص ثانوية، مثل: القدرة التنبؤية، القيمة التوكيدية، والأهمية النسبية.

2. التمثيل الصادق:

يشير إلى تضمين جميع البيانات اللازمة لفهم الأحداث المالية، من خلال تقديم معلومات كاملة وشفافة، بما في ذلك المحتوى الوصفي والتوضيحي. ولضمان صدق وثقة المعلومات المحاسبية، ينبغي أن تكون المعلومات كاملة، ومحايدة، وخالية من الأخطاء.

3. القابلية للتحقق:

وهي درجة الاتفاق بين الأفراد المستقلين والمطلعين الذين يقومون بعملية القياس باستخدام نفس أساليب القياس؛ أي مدى وجود درجة عالية من الإجماع بين المحاسبين المستقلين عند استخدامهم لنفس طرق القياس والخروج بنتائج متشابهة للأحداث الاقتصادية.

4. قابلية المقارنة:

تعني إمكانية مقارنة القوائم المالية لفترة مالية معينة مع القوائم المالية لفترة أو فترات سابقة لنفس الشركة أو المنشأة، أو مقارنتها مع القوائم المالية لشركات أخرى خلال نفس الفترة الزمنية.

5. التوقيت المناسب:

يعني أن تكون المعلومات متوفرة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار، بحيث يكون لهذه المعلومات تأثير فعال في جودة القرار المتخذ.

6. القابلية للفهم:

يقصد بها أن يتم تصنيف وتبويب وعرض المعلومات بشكل واضح ودقيق، ويفترض أن لدى مستخدمي المعلومات المحاسبية مستوى معقولاً من المعرفة في مجال المحاسبة، وفي أعمال المنشأة ونشاطاتها الاقتصادية.

وبناءً على ما سبق، يرى الباحثون أن تطور التكنولوجيا وظهور الخدمات الإلكترونية لهما أثر كبير في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، سواء كانت خصائص أساسية أو ثانوية فقد وُقر التقدم التكنولوجي في المصارف سهولة الوصول إلى المعلومات بدقة وسرعة وفي الوقت المناسب وقد تأثرت الخصائص الأساسية

للمعلومات المحاسبية، مثل الملاءمة والتمثيل الصادق، بفعالية الأنظمة والأدوات التكنولوجية الحديثة، وذلك كما يلي:

- 1- الدقة: تعكس مدى صحة المعلومات وقدرتها على تقديم صورة صحيحة عن الوضع المالي.
- 2- الملائمة: تشير إلى مدى ارتباط المعلومات بالقرارات التي يتخذها المستخدمون.
- 3- التحليل: توفر إمكانية تحليل المعلومات وسهولة فهمها، مما يساهم في تعزيز الثقة.
- 4- التوقيت: تعني توفر المعلومات في الوقت المناسب، مما يزيد من فاعليتها.

المبحث الثالث: المنهج والإجراءات:

1-3 منهج البحث: (Study Methodology)

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، فقد أُتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعنى بدراسة وتحليل الظاهرة قيد البحث وجوانبها المختلفة، من خلال تجميع البيانات الثانوية والأولية، وتحليلها بهدف التوصل إلى استنتاجات تُجيب عن تساؤلات البحث وتساهم في اختبار فرضياته وتحقيق أهدافه.

وقد اعتمد الباحثون على مصدرين أساسيين في تجميع بيانات البحث، وهما:

- المصادر الثانوية:
- والمتمثلة في الكتب، والدوريات، والرسائل، والأطروحات العلمية (الورقية والإلكترونية) – العربية والأجنبية – ذات الصلة الوثيقة بموضوع البحث.
- المصادر الأولية:
- وهي البيانات الميدانية التي تم تجميعها من المستهدفين بموضوع البحث، من خلال الاستبانة كأداة رئيسية، إلى جانب تقديم إيضاحات شخصية حول أي غموض قد يواجه المبحوثين أثناء الإجابة.

2-3 مجتمع وعينة البحث: (Population and Sample)

تكوّن مجتمع البحث من جميع موظفي المصارف التجارية العاملة في بلديتي القبة والأبرق، ونظراً لاتساع المساحة الجغرافية التي تنتشر بها المصارف التجارية الليبية، فقد تم الاعتماد على البيانات المتحصل عليها من العاملين بالمصارف التجارية الليبية العاملة ببلديتي القبة والأبرق والبالغ عددها (4) مصارف رئيسية وهي: مصرف التجاري الوطني (القبة، الأبرق)، مصرف شمال أفريقيا (القبة)، مصرف الوحدة (الأبرق) وقد تم اختيار هؤلاء الموظفين كمفردات للدراسة نظراً لارتباطهم المباشر بمتغيرات الموضوع بمدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية. وقد تم تحديد حجم عينة البحث، والبالغ عددها (180) مفردة، وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970)، الذي يُستخدم لتحديد حجم العينة المناسب لمجتمع إحصائي معين، وبما يُمثّل المجتمع تمثيلاً جيداً من الناحية الإحصائية.

3-3 أداة البحث (Data Collection tools):

استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في تجميع بيانات البحث الميدانية، وقد صُممت استناداً إلى مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة، مثل دراسة الشفيق وآخرون (2020).

وقد قُسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام، كما يلي:

- القسم الأول: الخصائص العامة لمجتمع البحث:
- احتوى هذا القسم على بيانات تتعلق ببعض المتغيرات الديموغرافية لمجتمع الدراسة، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.
- القسم الثاني: مقياس متغيرات البحث:
- تكون هذا المقياس من (10) عبارات، صُممت بما يتوافق مع أغراض البحث، واستُمدت من الدراسات السابقة مع إجراء بعض التعديلات عليها لتتلاءم مع أهداف الدراسة. وقد تم توزيع عبارات المقياس بما يخدم تحليل العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة المعلومات المحاسبية.
- وقد صيغت عبارات الاستبانة بشكل إيجابي وفق مقياس "ليكرت" (Likert) الخماسي، الأكثر شيوعاً لدى الباحثين، والمتدرج من (5) درجات:
- الدرجة (5) تعني أن المبحوث (موافق بشدة)،

- الدرجة (4) تعني أنه (موافق)،
 - الدرجة (3) تعني أن المبحوث (محايد)،
 - الدرجة (2) تعني (غير موافق)،
 - الدرجة (1) تعني أن المبحوث (غير موافق بشدة).
- ولتسهيل تفسير النتائج، تم احتساب طول خلايا المقياس، وذلك بإجراء عملية طرح الحد الأعلى والحد الأدنى ($5 - 1 = 4$)، ثم تقسيمه على الحد الأعلى للمقياس (5)، وذلك للحصول على طول خلية المقياس ($4 \div 5 = 0.8$)، وإضافة ناتج القسمة إلى أدنى درجة في المقياس (الواحد الصحيح)، بحيث أصبح مدى الدرجة يتراوح ما بين (1 - 1.8)، وهكذا لباقي طول خلايا المقياس، كما هو موضح في الجدول رقم (1)

جدول (1) طول فترة الخلايا في المقياس

الدرجة	المستوى	طول الخلية	الفئة في مقياس Likert
ضعيفة جدا	ضعيف جدا	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة
ضعيفة	ضعيف	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق
متوسطة	متوسط	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد
مرتفعة	مرتفع	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق
مرتفعة جدا	مرتفع جدا	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

4-3 ثبات مقياس البحث: (Study Measuring Reliability):

يُعرّف الثبات بأنه “درجة الركون إلى نتائج المقياس، ودرجة الثقة في هذه النتائج ودقتها وثباتها” (دويدار، 2000، ص 248). كما يُقاس معامل الثبات بأنه “درجة الثقة أو الضبط في عملية القياس” (ثورندايك وهيجن، 1986، ص 191). وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة، تم تطبيق معادلة ألفا كرونباخ (Alpha 'Cronbach) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ويوضح الجدول رقم (2) نتائج ذلك.

5-3 صدق مقياس البحث: (Study Measuring Validity):

يشير صدق المقياس إلى “قدرة المقياس على قياس الظاهرة المراد قياسها” (درة، الصباغ، 2010، ص 237)، أي أن تُقيس فقرات المقياس ما وُضعت لقياسه. وقد قام الباحثون بالتأكد من صدق المقياس المستخدم من خلال:

1- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

- للتحقق من الصدق الظاهري لأداة البحث، قام الباحثون بعرضها بصورتها المبدئية على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال العلوم المالية والمحاسبية، وذلك لإبداء ملاحظاتهم حول أداة البحث من حيث:
- مدى ملائمة العبارات لمتغيرات الموضوع،

- مدى شمولية العبارات ووضوحها،
 - دقة الصياغة اللغوية والعلمية.
- وبناءً على ذلك، قام الباحثون بإجراء بعض التعديلات اللازمة على أداة البحث.

2- الصدق الإحصائي:

وهو من الطرق البسيطة والدقيقة المستخدمة في قياس معاملات صدق المقياس، ويُقاس باستنتاج الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس (دويدار، 1999، ص 223). ويتبين من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الثبات بلغت (0.907)، كما أن قيمة معامل صدق المقياس قد سجلت (0.952)، وهي معاملات مرتفعة تُعطي الثقة في ثبات وصدق المقياس، وتجعل منه أداة صالحة لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلات.

جدول (2) معاملات ثبات وصدق مقاييس البحث

ر.م	العبارات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق*
--	المقياس	47	907	952

3-6 اختبار الصدق العاملي للفقرات:

تستهدف هذه الاختبارات التأكد من أن كل عبارة في المقياس تنتمي إلى البعد الذي توجد فيه، وتدعم قياسه وتساهم في تحديد مفهومه. وحيث إن بيانات جميع العبارات وفق كل بُعد من أبعاد المتغيرات قد أظهرت قيمة مطلقة تفوق (0.4)، فإن ذلك يعني أن عبارات كل محور تنتمي إلى البعد الذي تقيسه.

3-7 اختبار الاتساق الداخلي:

يهدف هذا التحليل إلى بيان مدى تماسك العبارات وترابطها، وأن تُشكّل فيما بينها وحدة متجانسة تعكس مفهوم البعد وتُساعد في قياسه وفق متغيرات البحث. وحيث إن معاملات ارتباط بيرسون المحسوبة كانت جوهرية، وقيم Sig دالة عند مستوى (5%)، فإن ذلك يشير إلى أن عبارات كل بُعد مترابطة ومتماسكة، وتعكس مدلولاً واضحاً عنه.

3-8 اختبار مدى إتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي:

من شروط استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل البيانات أن تتبع البيانات التوزيع الطبيعي، وللتحقق من إتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، تم استخراج معامل الالتواء أيضاً للتدليل على امتثال البيانات للتوزيع الطبيعي، حيث يوضح جدول (3) متغيرات البحث سجلت بيانات عن الالتواء تقترب من الواحد الصحيح، وهو ما يدل على اعتدالية البيانات.

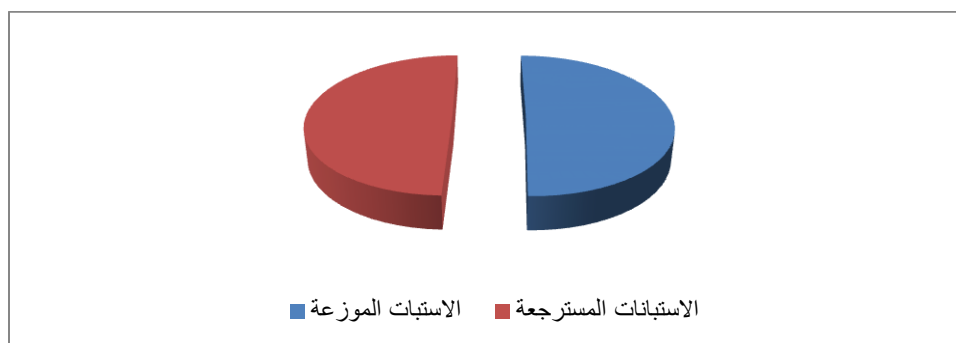
جدول (3) معاملات الالتواء لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث

النتيجة	معامل الالتواء		المتغير
	الخطأ المعياري	القيمة	
تتبع التوزيع الطبيعي	0.183	-0.677	مقياس البحث

3-9 توزيع استمارة الاستبيان:

قام الباحثون بتوزيع عدد (180) استبانة على عينة البحث، واستغرقت مدة تعبئة الاستبانة أسبوعين، وذلك بهدف الحصول على نسبة استرجاع مرتفعة، ومنح عينة الدراسة الوقت الكافي للإجابة بدقة وموضوعية، بما يمكن الوثوق به والاعتماد عليه في التحليل الإحصائي. وقد بلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة

للتحليل (177) استبانة، بنسبة استرجاع بلغت (98%)، وهي نسبة مقبولة إحصائيًا في مجال الدراسات والبحوث العامة، وخصوصًا في الدراسات المحاسبية والمالية (عبيد، 2003)، مما يُعزز الثقة في نتائج الدراسة.



10-3 المعالجة الإحصائية للبيانات:

قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان، على النحو التالي:

أولاً: وصف الخصائص الديموغرافية لعينة البحث:

توزعت عينة البحث حسب خصائصها العامة، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، التخصص، والمسمى الوظيفي، كما هو موضح في الجدول (4) :

• الجنس:

يتضح أن الذكور يُشكّلون الغالبية في العينة بنسبة 89.8%، مقابل 10.2% فقط من الإناث، ما يشير إلى أن مجال المحاسبة والخدمات المصرفية لا يزال يهيمن عليه الذكور في البيئة المستهدفة.

• العمر:

تُظهر البيانات أن أكبر نسبة من المشاركين تتراوح أعمارهم بين 30-35 سنة (41.8%)، تليها الفئة العمرية 35-40 سنة (39%)، مما يعطي انطباعاً بأن أفراد العينة يتمتعون بنضج مهني وخبرة جيدة تؤهلهم لتقييم جودة المعلومات المحاسبية بدقة.

• المؤهل العلمي:

يتبين أن أغلب المشاركين حاصلون على بكالوريوس أو دبلوم عالٍ (70.1%)، وهي فئة تعليمية مناسبة جداً لمجال المحاسبة والمصارف. أما نسبة الحاصلين على ماجستير أو دكتوراه فهي منخفضة (3.4%)، وهو ما قد يعكس قلة التخصصات العليا في المنطقة، أو توجه المشاركين نحو الخبرة العملية أكثر من المسار الأكاديمي.

• عدد سنوات الخبرة:

تشير النتائج إلى أن أكثر من 70% من العينة لديهم خبرة تزيد عن خمس سنوات، منها 41.8% تتراوح خبراتهم بين 5 إلى 15 سنة، وهو مؤشر إيجابي يعكس استعداد الكوادر البشرية للمساهمة في التحول الرقمي وتطور الخدمات المصرفية في الأجل المنظور.

• المسمى الوظيفي:

تبيّن النتائج أن فقط 1.1% يشغلون مناصب مديريين، و1.7% نواب مديريين، مقابل 70.6% موظفين، مما يشير إلى أن غالبية المشاركين يعملون في الخطوط الأمامية للعمل المحاسبي، وبالتالي فإن تقييمهم قائم على خبرة مباشرة ويومية مع الخدمات المصرفية.

وبشكل عام، تُشير البيانات الديموغرافية لعينة البحث إلى إمكانية الاعتماد على إجابات المشاركين، وملاءمتهم لفهم وتحليل متغيرات الدراسة بشكل موثوق.

جدول رقم (4) الخصائص العامة لعينة البحث

النسبة المئوية	التكرار	البند	الخصائص
89.8	159	ذكر	الجنس
10.2	18	أنثى	
177		المجموع	
19.2	34	أقل من 30 سنة	العمر
41.8	74	30 – 35 سنة	
39.0	69	35 – 40 سنة	
177		المجموع	
3.4	6	ماجستير أو دكتوراه	المؤهل العلمي
70.1	124	بكالوريوس أو دبلوم عالي	
26.6	47	دبلوم متوسط أو أقل	
177		المجموع	
27.1	48	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
41.8	74	5 – 15 سنة	
31.1	55	أكثر من 15 سنة	
177		المجموع	
1.1	2	مدير	المسمى الوظيفي
1.7	3	نائب مدير	
11.9	21	رئيس قسم المحاسبة	
14.7	26	مراجع	
70.6	125	موظف	
177		المجموع	

ثانياً: مقاييس الإحصاء الوصفي:

لتحليل النتائج والإجابة على تساؤل الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي كالتكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية لتحديد مدى تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها جميع متغيرات الدراسة وقد اعتبر المقياس المستخدم يبلغ (3)، والانحرافات المعيارية للتعرف على مدى انحراف الإجابات عن القيم المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة.

1- تحليل إجابات المشاركين بالدراسة حول التساؤل الرئيسي للبحث والذي ينص على: ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العاملة في بلديتي القبة والابرق؟

يتبين من الجدول رقم (5) أن البيانات تكشف آراء المشاركين حول مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية. وبشكل عام، تُظهر النتائج دعماً واضحاً للتحول الرقمي بثقة عالية. فمثلاً، في العبارة (1) المتعلقة بالقيمة التنبؤية والاسترجاعية، بلغت نسبة الموافقة (موافق بشدة + موافق) أكثر من 90%، بينما سجلت العبارة (9) حول "سهولة الفهم" نسبة موافقة تجاوزت 88%، مما يشير إلى أن المشاركين على وعي متزايد بتبسيط فهم المعلومات المحاسبية، كذلك، العبارات مثل (3) و(5) و(10) تؤكد أن الملاءمة، والموثوقية، وتوافر الخصائص النوعية، كلها تستفيد بشكل كبير من الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفي المقابل، فقد كانت النسب السلبية ضعيفة جداً، وغالباً ما كانت أقل من 3%، مما يعزز من مصداقية النتائج الإيجابية بشأن دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية. وبشكل عام، فإن البيانات تشير إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت بشكل كبير على جودة المعلومات المحاسبية، خصوصاً من نواح مثل: الدقة، سهولة الفهم، الحيادية، الموثوقية، والقدرة على المقارنة حيث يُعزّز ذلك من أهمية التحول الرقمي، ويُضفي ثقة أكبر في البيانات عند دعمها بأنظمة إلكترونية متطورة.

جدول رقم (5) نسب الموافقة لعبارات المقياس

الإجابات	م		الوسائل التعليمية											
					موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد
تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت يؤدي إلى تحقيق قيمة تنبؤية وقيمة استرجاعية في الخدمات المحاسبية	0.6	1	0.6	1	36.2	64	54.2	96	8.5	15	0.6	1	0.6	1
الخدمات المصرفية الالكترونية تعزز من توقعات مستخدمي المعلومات المحاسبية	--	--	32.8	58	57.1	101	7.9	14	10.2	18	2.3	4	0.6	1
الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى ملائمة المعلومات المحاسبية	0.6	1	38.4	68	48.6	86	13	23	11.9	21	1.1	2	0.6	1
الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى حيادية المعلومات المحاسبية وصدقها	0.6	1	36.7	65	46.9	83	8.5	15	11.9	21	1.1	2	0.6	1
الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية	1.1	2	36.2	64	53.1	94	8.5	15	11.9	21	1.1	2	0.6	1
الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى قابلية المعلومات للمقارنة بينها	0.6	1	37.9	67	48.6	86	11.9	21	11.9	21	1.1	2	0.6	1

الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى الثبات واتساق المعلومات المحاسبية	7	64	51.4	91	51.4	16	9	6	3.4	--	--
تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يؤدي إلى دقة المعلومات المحاسبية واكتمالها	8	73	41.2	66	37.3	28	15.8	9	5.1	1	0.6
تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يؤدي إلى سهولة فهم المعلومات المحاسبية	9	80	45.2	76	42.9	13	7.3	8	4.5	--	--
الخدمات المصرفية الالكترونية تعزز من توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	10	76	42.9	78	44.1	16	9	4	2.3	3	1.7

وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات الموضحة في جدول (6)، أمكن التعرف على مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية محل الدراسة، إذا ما علم بان المتوسط المقياس المستخدم في استمارة الاستبيان يبلغ (3) وبمقارنة متوسطات الإجابة مع متوسطات المقياس وجد أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ 4.2147، مما يعني أن الاستجابات تميل بشكل قوي نحو الإيجابية، في حين بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.5685 بدرجة ممارسة مرتفعة، مما يدل على وجود اتفاق كبير بين المشاركين في الرأي، وأن الفروقات كانت بسيطة. وتبين من الجدول أيضا أن عبارة تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يؤدي إلى سهولة فهم المعلومات المحاسبية حيث حظيت بالترتيب الأول وبدرجة ممارسة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.1638)، ثم جاءت عبارة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت يؤدي إلى تحقيق قيمة تنبؤية وقيمة استرجاعية في الخدمات المحاسبية حيث جاءت بالترتيب الثاني بمتوسط حسابي (4.2486) بدرجة ممارسة مرتفعة، ثم عبارة الخدمات المصرفية الالكترونية تعزز من توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية والتي حظيت بالترتيب الثالث بمتوسط حسابي (4.2429) وبدرجة ممارسة مرتفعة، بينما جاءت عبارات الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى حيادية المعلومات المحاسبية وصدقها، تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يؤدي إلى دقة المعلومات المحاسبية واكتمالها في الترتيب التاسع والعاشر بمتوسط حسابي على التوالي (4.1638) (4.1356) وبدرجة ممارسة مرتفعة، حيث نلاحظ أن المستخدمين يلمسون الفرق بشكل مباشر في جوانب مثل: الوضوح، الفهم، والدقة عند التعامل مع البيانات المحاسبية من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يشير إلى أن حتى غير المتخصصين في المحاسبة بات لديهم القدرة على فهم البيانات بسهولة.

وبشكل عام، فإن جميع العبارات سجلت مستوى "مرتفع جداً" أو "مرتفع"، مما يشير إلى إجماع واسع على مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية، وفي هذا الصدد تتفق هذه النتائج مع دراسة خضر الشفيق وآخرين (2020)، التي خلصت إلى أن الصيرفة الإلكترونية تسهم في تحسين الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، ويعزو الباحثون ذلك بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت ركناً أساسياً في رفع جودة المعلومات المحاسبية، سواء من حيث:

- سهولة الفهم،
- تحقيق الخصائص النوعية،
- تحقيق التوقعات المستقبلية،
- وتحقيق الدقة

جدول (6) إجابات المشاركين بالدراسة عن مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	م
2	مرتفع جدا	.67866	4.2486	تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت يؤدي إلى تحقيق قيمة تنبؤية وقيمة استرجاعية في الخدمات المحاسبية	1
8	مرتفع جدا	.67705	4.2134	الخدمات المصرفية الالكترونية تعزز من توقعات مستخدمي المعلومات المحاسبية	2
5	مرتفع جدا	.76280	4.2233	الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى ملائمة المعلومات المحاسبية	3
9	مرتفع	.79861	4.1638	الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى حيادية المعلومات المحاسبية وصدقها	4
7	مرتفع جدا	.74011	4.2203	الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية	5
4	مرتفع جدا	.74011	4.2254	الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى قابلية المعلومات للمقارنة بينها	6
6	مرتفع جدا	.74115	4.2034	الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى الثبات واتساق المعلومات المحاسبية	7
10	مرتفع	.90059	4.1356	تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يؤدي إلى دقة المعلومات المحاسبية واكتمالها	8
1	مرتفع جدا	.79166	4.2881	تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يؤدي إلى سهولة فهم المعلومات المحاسبية	9
3	مرتفع جدا	.84124	4.2429	الخدمات المصرفية الالكترونية تعزز من توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	10
مرتفع جدا		.56850	4.2147	المقياس ككل	--

المبحث الرابع: نتائج وتوصيات البحث
أولاً: نتائج البحث:

توصلت الدراسة ان جميع العبارات وبشكل عام، سجلت مستوى “مرتفع جداً” أو “مرتفع”، مما يشير إلى إجماع واسع على مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية، كما توصلت الدراسة الى :

كانت نسبة الموافقة الكلية لعبارات المقياس مرتفعة جداً، حيث تجاوزت 90% في بعض العبارات، كالعبارة (1) حول القيمة التنبؤية والاسترجاعية، والعبارة (9) حول سهولة الفهم، وفي المقابل، فقد كانت النسب السلبية ضعيفة جداً، وغالباً ما كانت أقل من 3%.

بلغ المتوسط العام لمقياس الدراسة (4.21)، مع انحراف معياري منخفض (0.5685)، مما يعكس تقارباً كبيراً في آراء المشاركين واتجاهاً إيجابياً واضحاً نحو دور الخدمات الإلكترونية في رفع جودة المعلومات المحاسبية.

توصلت الدراسة ان الخدمات المصرفية عبر الانترنت تساهم في سهولة فهم المعلومات المحاسبية حيث حصلت هذه العبارة على الترتيب الأول، يليها ثانياً مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت في تحقيق قيمة تنبؤية وقيمة استرجاعية في الخدمات المحاسبية، ثم أخيراً جاءت عبارة الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى حيادية المعلومات المحاسبية وصدقها تاسعاً، ثم تليها عبارة الخدمات المصرفية عبر الانترنت تؤدي إلى دقة المعلومات المحاسبية واكتمالها، حيث حظيت بالترتيب العاشر.

-توصلت الدراسة إلى أن المشاركين الغير متخصصين في المحاسبة بات لديهم القدرة على فهم البيانات بسهولة، وذلك عند التعامل مع البيانات المحاسبية من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء نتائج البحث، يوصي الباحثون بما يلي:

1. تشجيع المصارف والمؤسسات المالية على توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية، لما لها من أثر إيجابي على جودة ودقة المعلومات المحاسبية.
- 2- تكثيف برامج التوعية والتدريب داخل المصارف التجارية، لتعليم الغير متخصصين كيفية استخدام وتحليل البيانات المحاسبية عبر الأنظمة الرقمية.
- 3-تشجيع المصارف التجارية على تطبيق مفاهيم الخدمات المصرفية الكترونية لأنها تؤدي إلى صدقية المعلومات المحاسبية وحيادتها وموثوقيتها.
- 4-يوصي الباحثون بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول مساهمة الخدمات المصرفية الكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، لا سيما أن هناك ندرة في الدراسات السابقة بشكل عام وفي البيئة الليبية خاصة.

أولاً: المراجع العربية:

1. إبراهيم، الهادي، عبد الحسين، وعبد الله، قاسم، مجيد. (2017) أثر أساليب المحاسبة الإبداعية على جودة المعلومات المحاسبية. *مجلة كلية العلوم الإدارية، جامعة إفريقيا، السودان*، العدد 1.
2. أبو نصار، جبعة، وحמידات، محمد. (2023) معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولية. *مجلة الجامعة الأردنية للعلوم الاقتصادية، عمان، الأردن*.
3. أحمد، صالح. (2024). التحول الرقمي وأثره على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية. *مجلة البيان العلمية، العدد (17)*.
4. إسحاق، اسماعيل. (2022). التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية. *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 5، العدد 2، ص 405-420*.
5. البرعصي، محمد. (2019). مدى التكامل بين الأنظمة المحاسبية والمالية في المصارف الليبية [رسالة ماجستير، جامعة بنغازي].
6. الباهي، صلاح الدين. (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
7. أسيل. الدببسية. (2024) أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية. جامعة جرش، عمادة البحث العلمي، عمان، الأردن.
8. أحمد. السرجاني،. (2018) دور نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة التقارير المالية في البنوك. *مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة الأزهر، 2(4)، 77-93*.
9. الشفيق، والهادي وبابكر، خضر، محمد، موسى. (2020) أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف: دراسة ميدانية.

-
- 18

2. Bodnar, G., & Hopwood, A. (2020). Accounting information systems and the quality of accounting information. *Journal of Accounting Research*, 58(2), 345–368.
3. Bodnar, George, & Hopnod, Stephen. (2021). The impact of cloud computing and artificial intelligence on accounting quality. *Journal of Accounting Technology*, 15(3), 45–62.
4. Brown, M., & Lee, K. (2018). Digital banking services and accounting information quality in Europe. *European Journal of Finance*, 24(3), 220–235.
5. Central Bank of Libya. (2021). Annual report on banking sector performance. Tripoli, Libya.
6. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
7. Dull, R., Johnson, M., & Smith, A. (2018). Improving accounting quality through electronic banking systems. *International Journal of Accounting Information Systems*, 29, 56–67.
8. Elabbar, M. (2018). Challenges of digital transformation in Libyan banks. *Libyan Economic Review*, 5(1), 23–35.
9. Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M., & Barvayeh, E. (2011). The impact of information technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 28, 112–116.
10. Hall, John. (2020). Improving accounting information quality through digital tools.
11. Holistique Training. (2025). The digital divide: Causes, impacts, solutions, and its effects on the economy and societies. <https://holistiquetraining.com>.
12. IASB (International Accounting Standards Board). (2021). Conceptual framework for financial reporting. London: IFRS Foundation.
13. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
14. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.